

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Studi sebelumnya yang telah dilakukan menggunakan *Google Heart Framework* dalam evaluasi kepuasan pelanggan dapat menjadi referensi penting dalam penyusunan penelitian ini. Penelitian sebelumnya dapat memberikan wawasan tentang penggunaan *Heart Framework* dalam evaluasi kepuasan pelanggan dan memberikan bahan perbandingan untuk hasil penelitian yang akan dilakukan. Dengan memperhatikan studi sebelumnya, penelitian ini dapat mengembangkan *Google Heart Framework* dalam evaluasi kepuasan pengguna aplikasi *mobile* “Flip” dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan lebih lanjut. Dengan demikian, pada penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam sebuah pengembangan pada metode evaluasi kepuasan pengguna serta dapat meningkatkan kualitas layanan dalam perbankan *digital*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Zakir Nurhaliza, dkk, bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih tentang bagaimana pengguna tanggapan positif para pengguna aplikasi *SeaBank*, serta untuk menilai sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Melalui analisis, pada penelitian ini berupaya memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman pengguna tentang dinamika penggunaan aplikasi seperti *SeaBank*. Hasil analisis dari penelitian ini tidak hanya digunakan sebagai tolak ukur melainkan untuk perkembangan pada aplikasi *SeaBank*, tetapi juga sebagai sumber wawasan berharga tentang kepuasan pengguna yang dapat menjadi landasan bagi pengembangan masa depan aplikasi tersebut. Salah satu temuan utama dari analisis adalah bahwa aplikasi *SeaBank* memperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 4,31 untuk aspek efisiensi data pengguna. Skor ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna terhadap aplikasi *SeaBank* dalam hal efisiensi pengelolaan data. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa aplikasi *SeaBank* unggul dalam perbandingan dengan standar yang ada, menandakan bahwa aplikasi ini berhasil memenuhi dan bahkan melebihi ekspektasi pengguna dalam hal

efisiensi dan kualitas layanan. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini memberikan dukungan kuat bagi pengembangan dan peningkatan lebih lanjut pada aplikasi *SeaBank*, serta menegaskan pentingnya terus memprioritaskan kepuasan pengguna dalam strategi pengembangan produk dan layanan *SeaBank* [11].

Penelitian yang dilakukan oleh Tyas Wahyuning Ruli dan Azizah Nurul, dengan mengenai faktor dari pengaruh penggunaan dompet *digital (Dana)*, yang memiliki tujuan untuk dapat mengetahui faktor dari sebuah pengaruh penggunaan dompet *digital (Dana)*. Pada penelitian ini yang dapat memberikan sebuah pemahaman yang lebih mendalam mengenai pemahaman dan perilaku pengguna terhadap layanan dompet *digital* di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna layanan dompet *digital Dana* di Surabaya. Dari hasil tersebut, terungkap bahwa tingkat kepuasan pengguna sangat berpengaruh terhadap peningkatan pada keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan dompet *digital Dana*. Hal ini dapat dilihat bahwa sangat penting dengan adanya aspek kepuasan pengguna dalam strategi pengembangan dan pemasaran layanan dompet *digital*. Dengan ini, agar lebih memperhatikan maupun memahami dari faktor-faktor yang mempengaruhi pada kepuasan pengguna, dengan adanya penelitian tersebut yang dapat memberikan kontribusi berharga dalam memperluas pemahaman tentang penggunaan dompet *digital (Dana)* di Surabaya, serta memperhatikan pada pentingnya kebutuhan pengguna dalam penggunaan aplikasi layanan dompet *digital (Dana)* [12].

Penelitian yang dilakukan oleh Istianah Eva dan Yustanti Wiyli di wilayah Surabaya bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Jenius*. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa nilai skor tertinggi yaitu 4,58 dan skor terendahnya yaitu 3,80, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada aplikasi *Jenius* telah berada pada level “Sangat Puas”. Telah dilakukan uji *Chi-square*, dari 48 hipotesis awal yang diperiksa, 31 hipotesis ditolak dan 17 hipotesis diterima. Hipotesis awal yang ditolak menunjukkan adanya pengaruh positif, artinya kemampuan aplikasi *Jenius* dalam memudahkan transaksi, menyajikan informasi berkualitas, dan memberikan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan pengguna. Penelitian

ini menegaskan bahwa kemampuan aplikasi Jenius dalam melakukan transfer uang, menyajikan informasi berkualitas, dan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna [13].

Penelitian lanjutan oleh Dewi Krisna Fianti dengan mendapatkan perbandingan pengalaman pengguna terhadap *E-Wallet* digital yaitu Go-Pay, OVO, Dana, dan LinkAja. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengumpulkan sebuah informasi terhadap pengalaman pengguna dari masing-masing E-wallet. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif komparatif, dan pengukuran pengalaman pengguna yang dilakukan dengan *Heart Metrics*, termasuk pada variabel *Heart*. Hasil penelitian ini menggunakan uji Kruskal-Wallis H dan uji Mann-Whitney U dengan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam pengalaman pengguna terhadap antar aplikasi *E-wallet* bagi mahasiswa di Bandung. Meskipun ada perbedaan yang signifikan dalam pengalaman pengguna di antara beberapa aplikasi, tidak semua aplikasi menunjukkan keunggulan atau kekurangan yang menonjol dibandingkan yang lain [3].

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Septiari Sekar, penelitian ini dilakukan untuk dapat mendalami pada faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi layanan dompet digital OVO. Penelitian ini melibatkan analisis teliti terhadap respons dari 349 responden yang menggunakan aplikasi OVO, dengan fokus untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga, di antaranya adalah bahwa konten yang tersedia dalam aplikasi OVO tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menandakan bahwa keberadaan konten dalam aplikasi tidak menjadi faktor utama yang mempengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan mereka terhadap aplikasi. Penelitian juga menemukan bahwa akurasi, meskipun penting, tidak mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna OVO. Namun demikian, menemukan bahwa bentuk dan tampilan aplikasi OVO mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan memperbaiki format dan tampilan aplikasi, dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat hubungan antara aplikasi dan pengguna. Kemudahan pengguna aplikasi OVO khususnya pada

user interface dan *user experience* terbukti memberikan sebuah dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat menekankan kepentingan desain aplikasi yang intuitif dan ramah pengguna untuk membantu pengguna dalam mencapai tujuan mereka dengan cepat dan efisien. Namun demikian, penelitian menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi *OVO* tidak memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam konteks peningkatan ketepatan dalam aplikasi. Meskipun kecepatan merupakan faktor penting dalam pengalaman pengguna secara umum, hasil ini dapat menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti tampilan, kemudahan pengguna, dan konten yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi *OVO* [14].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Syahputra Purwa Rafi, dkk, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Flip secara komprehensif. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta menentukan area yang perlu diperbaiki berdasarkan ulasan pengguna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, meskipun banyak pengguna merasa puas dengan fitur-fitur dasar Flip, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, seperti kecepatan transaksi dan respons layanan pelanggan. Melalui analisis *HEART metrics*, penelitian ini menemukan bahwa kebahagiaan pengguna (*Happiness*) dan keterlibatan (*Engagement*) memiliki skor tinggi, sementara retensi (*Retention*) dan keberhasilan tugas (*Task Success*) memerlukan peningkatan. *Importance Performance Analysis (IPA)* mengungkapkan bahwa fitur keamanan dan keandalan aplikasi adalah prioritas utama yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan [9].

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
1.	Sakir Nurhalisa, dkk	2022	Memberikan pemahaman tentang tanggapan positif pengguna aplikasi <i>SeaBank</i>	Piece Framework	SeaBank	Hasil penelitian pada wilayah Balikpapan telah dikategorikan bahwa pengguna Puas dengan menggunakan aplikasi <i>SeaBank</i> dan memiliki tanggapan positif.
2.	Tyas Wahyuningsih Ruli dan Azizah Nurul	2022	Mengetahui faktor pengaruh penggunaan dompet <i>digital</i> di Surabaya	Expectation Confirmation Model (ECM)	Dana	Hasil penelitian yang memiliki tingkat kepuasan pengguna yang meningkat pada penggunaan aplikasi <i>Dana</i> di Surabaya dengan
3.	Istianah Eva dan Yustanti Willy	2022	Mengidentifikasi pada faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna dan menilai seberapa puas pengguna dengan aplikasi	End-User Computing Satisfaction (EUCS)	Jenius	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari analisis data survei, nilai interval tertinggi yang tercatat adalah 4,58, sementara nilai interval terendah adalah 3,80. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan aplikasi

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			Jenius di Surabaya.			Jenius dalam menyediakan kemudahan bertransaksi, informasi berkualitas, dan pelayanan yang baik dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna.
4.	Dewi Krisna Fianti	2020	Mengetahui perbandingan pengalaman pengguna (<i>user experience</i>) dari aplikasi <i>digital wallet</i> (<i>Go-Pay</i> , <i>OVO</i> , <i>Dana</i> , dan <i>LinkAja</i>) di kalangan mahasiswa di Bandung.	<i>HEART Metrics</i>	Pengguna <i>Digital Wallet</i> (<i>Go-Pay</i> , <i>OVO</i> , <i>Dana</i> , dan <i>LinkAja</i>)	Berdasarkan hasil uji <i>Kruskall Wallis H</i> yang dilanjutkan dengan uji <i>Mann-Whitney U</i> , terdapat perbedaan nyata dalam pengalaman pengguna semua aplikasi dompet <i>digital</i> seperti <i>Go-Pay</i> , <i>OVO</i> , <i>Dana</i> , dan <i>LinkAja</i> di kalangan mahasiswa Bandung.
5.	Septiari Sekar	2020	Pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan	End User Computing Satisfaction (Eucs)	<i>OVO</i>	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan konten dalam aplikasi <i>OVO</i> tidak menjadi faktor utama yang

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			pengguna dari aplikasi <i>OVO</i> .			mempengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.
6.	Syahputra Purwa Rafi, dkk	2023	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta untuk menentukan yang perlu adanya perbaikan.	<i>Heart Metrics dan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	<i>FLIP</i>	Menunjukkan bahwa meskipun pengguna umumnya puas dengan fitur dasar Flip, kecepatan transaksi dan respons layanan pelanggan memerlukan perbaikan.

2.2 Metode Penelitian

2.2.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan faktor krusial yang mempengaruhi bagaimana pelanggan merasa terhadap produk, layanan, dan pengalaman yang pengguna terima dari suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini menjadi sangat penting untuk membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan *loyalitas* pelanggan, dan menciptakan citra positif bagi organisasi atau perusahaan tersebut. Kepuasan pengguna diukur dengan berbagai cara, termasuk wawancara, survei, dan observasi langsung, serta analisis data perilaku pengguna. Dampak positif dari kepuasan pengguna termasuk peningkatan

loyalitas pelanggan, pembentukan citra merek yang kuat, serta kesuksesan jangka panjang organisasi atau perusahaan melalui peningkatan kualitas layanan dan pembinaan hubungan positif dengan pengguna. Oleh karena itu, memahami dan memperhatikan kepuasan pengguna menjadi kunci utama dalam upaya mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan serta mencapai kesuksesan jangka Panjang [15].

2.2.2 Aplikasi Mobile E-wallet

Aplikasi *mobile E-wallet* yaitu sebuah perangkat lunak yang telah didesain khusus untuk digunakan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone* dan *tablet*. Aplikasi *mobile E-wallet* yang memungkinkan pengguna untuk menjalankan berbagai aktivitas, termasuk transaksi, dengan cara yang praktis dan efisien. Perangkat *mobile* ini mendukung sistem operasi *mobile* yang sangat populer, memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan internet secara portabel tanpa harus bergantung pada PC atau laptop. Pada aplikasi *mobile* tersebut yang memiliki peran sangat penting dalam kegiatan sehari-hari pengguna, menyediakan akses mudah dan cepat ke berbagai layanan dan informasi yang dibutuhkan. Fitur-fitur canggih seperti integrasi GPS, kompas, dan akselerometer meningkatkan pengalaman pengguna dengan interaktivitas yang lebih baik [15]. Aplikasi *E-wallet* merupakan aplikasi *mobile* yang digunakan secara luas untuk melakukan transaksi digital. Dengan adanya sistem pembayaran non-tunai ini, terutama mahasiswa dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah. Layanan keuangan berbasis teknologi digital sedang berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi digital, di mana bank-bank beralih dari layanan konvensional di kantor ke layanan aplikasi digital [16].

2.2.3 Flip

Aplikasi *mobile "Flip"* merupakan solusi untuk melakukan transaksi dengan mudah bagi pengguna, termasuk transfer antar bank tanpa biaya tambahan. Aplikasi ini memfasilitasi transaksi dengan mengizinkan transfer

terlebih dahulu ke rekening Flip dalam bank yang sama sebelum melakukan transfer antar bank yang berbeda [17]. Flip telah berhasil menarik banyak pengguna dan menjadi populer dalam pengembangan aplikasi keuangan yang mempermudah transaksi sehari-hari, terutama dalam melakukan transfer antar rekening bank tanpa dikenakan biaya tambahan. Flip juga memiliki fitur yang lengkap dan sangat memuaskan untuk para pengguna dengan fitur unggulan antara lain :

1. **Transfer Antar Bank Tanpa Biaya:** Pengguna dapat melakukan transfer *Dana* tanpa terkena biaya administrasi tambahan, memudahkan pengguna melakukan transfer *Dana* beda rekening.
2. **Top Up Dompot Digital:** Memudahkan pengguna untuk melakukan *top up* dengan mudah dan bebas biaya administrasi.
3. **Transaksi Praktis dan Hemat:** Menyediakan layanan transaksi dengan praktis dan hemat dalam pembelian pulsa, token listrik, dan paket data.
4. **Manfaat E-wallet:** Memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi dengan mudah pada aplikasi *mobile* “Flip” dan memberikan keuntungan yaitu tidak ada biaya administrasi pada transaksi apapun antara beda rekening dan antar bank.

Flip telah memiliki banyak pengguna dan berhasil dalam mengembangkan aplikasi keuangan yang populer di kehidupan sehari-hari. Dengan adanya kemudahan yang dimiliki oleh aplikasi *mobile* “Flip”, pengguna aplikasi lebih efisien dan mudah dalam melakukan transaksi dan memberikan sebuah solusi yang dapat memenuhi para pengguna yang melakukan transaksi antar bank dengan mudah dan sudah menjadi daya tarik pengguna dengan memberikan nilai pada aplikasi dan pengelolaan keuangan agar lebih praktis menggunakan Flip [17].

2.2.4 Heart Framework

Google Heart Framework yaitu sebuah metode yang digunakan untuk menganalisis *user experience (UX)* dalam pengembangan perangkat lunak. Metode ini membantu dalam mengidentifikasi desain pada *user experience (UX)* dengan lima tahapan utama:

1. *Hearing* (Mendengar): Melibatkan pengumpulan data komprehensif dari berbagai sumber untuk mendengarkan narasi dari responden.
2. *Emphasizing* (Menekankan): Menekankan aspek-aspek dalam data yang dikumpulkan dan mengidentifikasi tema, pola, serta makna dari data responden.
3. *Analyzing* (Menganalisis): Menganalisis data dan pola-pola yang muncul untuk menghubungkan identifikasi dan makna tersembunyi dalam data responden.
4. *Reflecting* (Merefleksikan): Merenungkan hasil analisis dan interpretasi untuk mempertimbangkan implikasi temuan, membuat kesimpulan, serta merumuskan pemahaman dari data yang diteliti.
5. *Synthesizing* (Memerintahkan): Memerintahkan pemahaman untuk menyusun laporan penelitian guna mendapatkan hasil penelitian dengan kualitas dan kesempurnaan.

Google Heart Framework juga memiliki lima aspek utama untuk pengalaman pengguna, yaitu:

1. *Happiness* (Kebahagiaan): Mengukur kepuasan dan kenyamanan pengguna.
2. *Engagement* (Berkomunikasi): Mengukur tingkat interaksi dan keterlibatan pengguna dengan produk.

3. *Adoption* (Adopsi): Mengukur jumlah pengguna yang menerapkan produk.
4. *Retention* (Retensi): Mengukur tingkat ketersediaan pengguna untuk menggunakan produk kembali.
5. *Task Success* (Berhasil dalam Memenuhi Tugas): Mengukur efisiensi dan kinerja pengguna dalam menyelesaikan tugas menggunakan produk.

Penelitian ini yang menggunakan metode *Google's Heart Framework* memungkinkan analisis data kuantitatif secara holistik dan mendalam, memungkinkan pemahaman yang lebih dalam terhadap subjek penelitian dengan menggali makna dalam pengalaman, serta memberikan wawasan dalam konteks penelitian kuantitatif [18].

Dengan menggabungkan pendekatan *Goals, Signals, dan Metrics* dengan *Heart Framework*, penelitian ini membentuk kerangka yang terstruktur untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Berikut penjelasan dari *Goals, Signals, Metrics (GSM)* [19].

Goals : Menentukan tujuan produk atau fitur secara jelas, terutama dalam hal UX. Contoh tujuannya adalah meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan keterlibatan pengguna, dan meningkatkan retensi pengguna.

Signals : Mengidentifikasi indikator yang menunjukkan pencapaian tujuan. Contoh sinyalnya adalah jumlah pengguna aktif harian, durasi sesi rata-rata, dan tingkat penyelesaian tugas.

Metrics : Membangun metrik yang dapat dilacak untuk mengukur kemajuan. Contoh matriksnya adalah persentase pengguna yang menyelesaikan tugas, rata-rata skor kepuasan pengguna, dan jumlah ulasan positif.

Gambar 2. 1 Kerangka Goals, Signals, Metrics [19]

	Goals	Signals	Metrics
<i>Happiness</i>			
<i>Engagement</i>			
<i>Adoption</i>			
<i>Retention</i>			
<i>Task Success</i>			

Dengan menggunakan kerangka *GSM*, tim produk dapat menetapkan tujuan yang jelas terkait kepuasan pengguna, mengidentifikasi sinyal-sinyal yang relevan untuk memonitor kepuasan pengguna, dan menggunakan *GSM* yang sesuai untuk mengukur kinerja produk dalam mencapai tujuan tersebut. Hal ini dapat memungkinkan pengembangan strategis yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta memperbaiki produk secara menyeluruh [18].