



Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA)

Rafi Purwa Syahputra¹, Rendi Hardiartama^{2*}, Bangkit Putra Kristana³, Anita Wulansari⁴
^{1,2,3,4} Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia
¹21082010091@student.upnjatim.ac.id, ^{2*}21082010094@student.upnjatim.ac.id,
³21082010101@student.upnjatim.ac.id, ⁴anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id

Submitted : 20 May 2023 | Accepted : 7 June 2023 | Published : 15 June 2023

Abstrak: Aplikasi Flip adalah sebuah solusi inovatif yang dirancang untuk mempermudah transaksi keuangan digital dalam kehidupan sehari-hari. Tentunya solusi inovatif digital ini membutuhkan umpan balik dari para pengguna aplikasi Flip agar tercapainya tujuan dari aplikasi Flip ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap penggunaan dari aplikasi Flip. Penelitian ini menggabungkan metode *HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, sehingga dapat menganalisis aplikasi dari sudut pandang kepuasan pengalaman pengguna yang meliputi *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success* serta dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Responden yang digunakan untuk uji sampling penelitian ini adalah 100 dengan ketentuan umur minimal 17 tahun dan pernah menggunakan aplikasi Flip untuk transaksi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa dari 20 item dalam skala HEART, terdapat 8 item yang menunjukkan perlunya perbaikan (action). Dalam hal ini, faktor yang dianggap paling penting (importance) dan perlu mendapatkan perhatian perbaikan segera adalah Engagement dan Task Success.

Kata Kunci: User Experience; Flip; HEART Metrics; Importance Performance Analysis; Uji sampling.

Abstract: The Flip app is an innovative solution designed to simplify digital financial transactions in everyday life. Certainly, this digital innovative solution requires feedback from Flip application users in order to achieve the objectives of this Flip application. This research aims to analyze the user experience of using the Flip application. This research combines the HEART Metrics and Importance Performance Analysis (IPA) methods, so as to analyze the application from the point of view of user emotional satisfaction which includes Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success as well as can find out what factors have the most influence on user satisfaction. The respondents used for this research sampling test are 100 with the minimum age of 17 years and have used the Flip application for transactions. Based on the results of the study, it was found that of the 20 items in the HEART scale, there were 8 items that indicated the need for improvement (action). In this case, the factors that are considered the most important (importance) and need immediate improvement attention are Engagement and Task Success.

Keywords: User Experience; Flip; HEART Framework; Importance Performance Analysis; Sampling test.





1. PENDAHULUAN

Dalam era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sedang berlangsung, diperlukan inovasi baru untuk membantu manusia dalam melakukan berbagai aktivitas, tidak terkecuali dalam dunia bisnis. Untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin sengit, para pelaku bisnis merespons dengan cepat untuk bersaing dalam mengubah konsep bisnis mereka dari konvensional (*offline*) menjadi digital (*online*)[1]. Salah satu bidang bisnis yang sangat terpengaruh oleh perkembangan teknologi ini adalah bidang keuangan atau finansial. Saat ini banyak bermunculan perusahaan yang memberikan layanan keuangan berbasis teknologi atau yang sering dikenal dengan sebutan *financial technology* (fintech). Layanan fintech mengubah proses transaksi keuangan yang semula dilakukan secara langsung menjadi digital dengan menggunakan bantuan teknologi informasi.

Flip merupakan salah satu aplikasi fintech karya anak bangsa yang berfokus pada layanan transaksi antar bank. Aplikasi Flip diciptakan dan dikembangkan oleh PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada tahun 2015. Aplikasi ini telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia pada tahun 2016 dan kegiatan operasinya juga diawasi oleh Bank Indonesia. Masyarakat sering mengeluhkan biaya administrasi yang harus dibayarkan setiap kali melakukan transaksi antar bank. Hal ini menjadi masalah terutama bagi nasabah bank dan juga bagi mereka yang memiliki usaha bisnis baik offline maupun online, yang memerlukan transaksi antar bank[2]. Aplikasi Flip diciptakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Aplikasi Flip memberikan layanan transaksi atau transfer uang antar bank tanpa biaya administrasi yang dapat diakses melalui perangkat Android maupun IOS. Dikarenakan layanan transfer tanpa biaya administrasi tersebut, aplikasi Flip banyak diminati oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pengguna Flip yang mencapai 10 juta lebih pengguna dan ratusan perusahaan di Indonesia pada tahun 2022.

Aplikasi Flip juga mendapatkan nilai rating yang tinggi dari para penggunanya. Pada *playstore*, rating aplikasi ini mencapai nilai 4.4 dari 5 sedangkan pada *appstore* mencapai nilai 4.8 dari 5. Banyak pengguna yang memberikan ulasan positif tentang aplikasi ini, terutama mengenai kemudahan penggunaannya. Namun, di antara banyaknya ulasan yang positif tersebut, masih ada juga beberapa pengguna yang memberikan ulasan negatif. Kebanyakan dari mereka mengeluhkan tentang aplikasi yang error dan lamanya proses transaksi. *User experience* memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa produk atau layanan dapat disampaikan secara efektif dan efisien kepada pengguna akhir[3]. Keberhasilan *user experience* suatu aplikasi setara dengan keberhasilan aplikasi yang dibuat, karena semakin baik *user experience*, maka kebutuhan pengguna dengan fitur produk telah mencapai tingkat yang sesuai. Hal inilah yang kemudian dapat menentukan apakah produk aplikasi tersebut dapat disebut bernilai atau memiliki nilai[4]. Pada aplikasi Flip, *user experience* yang baik dapat memberikan pengalaman yang lebih nyaman, mudah dan cepat kepada pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer bank, pembayaran dan pembelian. Hal ini membuat pengguna merasa puas ketika menggunakan aplikasi ini. Selain itu, *user experience* aplikasi Flip yang baik membuat pengguna lebih percaya diri dan merasa aman saat menggunakan aplikasi ini untuk melakukan transaksi keuangan. Hal ini juga merupakan faktor penting dalam mempertahankan pengguna yang sudah ada dan menarik pengguna baru untuk menggunakan aplikasi ini. Sehingga penting bagi pengembang aplikasi Flip untuk terus memperhatikan *user experience* aplikasi mereka dan meningkatkan *user experience* mereka untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna aplikasi Flip.

Pada penelitian ini, dilakukan analisis terhadap *user experience* pada aplikasi Flip dengan menggunakan *framework HEART Metrics*. *HEART Metrics* yaitu alat ukur komplementer berdesain *user-centered focused*[5]. Hal ini berarti bahwa dengan menggunakan metode *HEART Metrics*, penelitian atau analisis dilakukan dengan mempertimbangkan perspektif pengguna secara utama. Dengan pendekatan *user-centered focused* ini, metode *HEART Metrics* dapat membantu untuk memperoleh informasi yang lebih baik tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi serta sejauh mana pengguna puas dalam menggunakan aplikasi. Selanjutnya, hasil analisis *HEART Metrics* akan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.



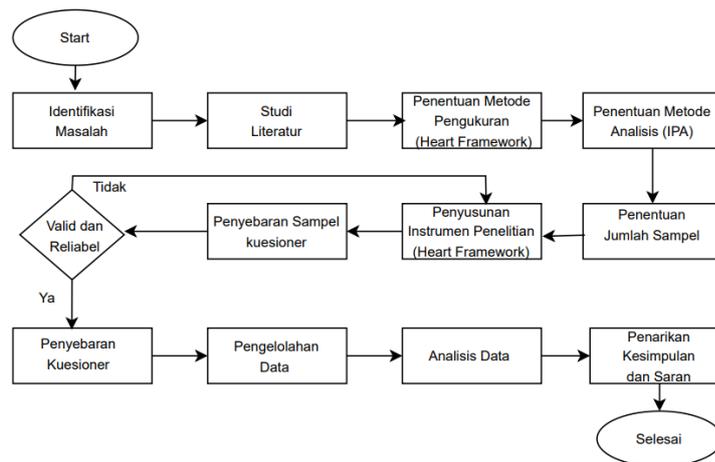
Metode analisis yang disebut *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut [6] digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen. Melalui metode IPA, tingkat kepentingan suatu variabel dan kinerja variabel tersebut dapat diidentifikasi. Dengan menggunakan metode IPA, pengembang aplikasi Flip dapat menentukan variabel apa yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau dikurangi prioritasnya.

Berdasarkan uraian diatas pada penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan metode *HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, sehingga dapat menganalisis aplikasi dari sudut pandang kepuasan emosi pengguna yang meliputi *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*, serta dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat memberikan masukan yang lebih akurat dan spesifik bagi pengembang aplikasi Flip untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan serta meningkatkan kepuasan *user experience* aplikasi mereka.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Untuk memudahkan pembacaan dan pemahaman, tahapan penelitian telah direpresentasikan dalam bentuk diagram pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Pada gambar 1 menjelaskan alur pada penelitian ini yang dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, menentukan model konseptual, penentuan metode pengukuran (*Heart Metrics*), penentuan metode analisis (*IPA*), penyusunan instrumen penelitian sesuai *Heart Metrics*, penentuan jumlah sampel, dilanjutkan penyebaran kuesioner kemudian diambil untuk di uji jika valid dan reliabel dilanjutkan penyebaran kuesionernya, pengolahan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan dan saran.

2.2 Identifikasi Masalah

Alur penelitian yang telah disusun dimulai dengan identifikasi masalah sebagai titik awal dengan melakukan pengamatan langsung pada Aplikasi Flip dan mengevaluasi review pengguna di Play Store. Yang mana identifikasi masalah pada penelitian ini sudah dibahas di pendahuluan.



2.3 Studi Literatur

Dilakukan studi literatur untuk memperoleh informasi terkait dengan masalah yang diidentifikasi, Pada tahap ini dilakukan studi literatur dengan meneliti referensi buku, penelitian sejenis, jurnal, dan publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Hal ini dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang diperlukan dalam menjalankan penelitian yang akan dilakukan.

2.4 Heart Framework

HEART Metrics adalah alat ukur yang dirancang dengan pendekatan user-centered focused. Kerangka kerja ini didasarkan pada *user-centered* metrics Google untuk mengukur pengalaman pengguna [7]. Kenny Rodden, mengembangkan *HEART*. *HEART* memiliki lima variabel, yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*. Tujuan penggunaan *HEART* pada metrik berpusat pada pengguna adalah untuk mendukung pengambilan keputusan dalam pengembangan produk berdasarkan kebutuhan pengguna[5]. Untuk masing-masing variabel, terdapat suatu set Goals-Signal-Metrics yang dijelaskan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Set "Goals-Signal-Metrics"[8]

Variabel	Goals	Signal	Metrics
<i>Happiness</i>	Langkah pertama dalam proses ini adalah mengidentifikasi tujuan dari produk atau layanan tersebut berdasarkan penggunaan alat ukur HEART.	Langkah kedua melibatkan informasi bagaimana keberhasilan atau kegagalan mencapai tujuan tersebut dinyatakan melalui perilaku pengguna produk.	Langkah terakhir adalah mencari cara untuk menerjemahkan atau Signal menjadi metrik yang dapat diukur.
<i>Engagement</i>			
<i>Adoption</i>			
<i>Retention</i>			
<i>Task Success</i>			

Berdasarkan Tabel 1 Metrics yang digunakan pada *HEART framework* dijelaskan sebagai berikut :

- Happiness* : Metrics ini merupakan aspek untuk mengukur kepuasan dan kebahagiaan pengguna terhadap produk atau layanan yang digunakan[9].
- Engagement* : Metrics ini merupakan aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna terlibat dan terkoneksi dengan produk atau layanan yang digunakan[9].
- Adoption* : Metrics ini merupakan aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna mengadopsi atau mengambil tindakan terhadap produk atau layanan yang digunakan[9].
- Retention* : Metrics ini merupakan aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna kembali menggunakan produk atau layanan yang digunakan[9].
- Task Success* : Metrics ini merupakan aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna berhasil menyelesaikan tugas yang diinginkan menggunakan produk atau layanan yang digunakan[9].

2.5 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik pengukuran yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu produk atau layanan[7]. Dengan menggunakan teknik ini, dapat mengetahui seberapa penting dan seberapa baik kinerja suatu atribut pada objek penelitian. Selain itu, hasil analisis dari teknik ini dapat memberikan saran mengenai





tindakan yang harus dilakukan pada setiap atribut, yaitu mempertahankan, meningkatkan, atau menurunkan prioritas atribut tersebut. Untuk menentukan tingkat kepentingan variabel, IPA menggunakan diagram kartesius dengan empat kuadran, yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Dengan demikian, IPA membantu organisasi atau perusahaan dalam memahami dan meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

2.6 Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan teknik simple random sampling untuk memilih responden yang merupakan pengguna aplikasi Flip di Indonesia. Semua responden memiliki hak yang sama untuk dijadikan sampel penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi error (batasan toleransi ditetapkan 10%)

Hasil perhitungan

$$n = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000(10\%)^2} = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000(0,01)} = 100 \text{ pengguna}$$

Dari data jumlah pengunduh aplikasi Flip di Play Store, populasi penelitian ini dapat dihitung sebanyak 10.000.000 dan batas toleransi error yang ditetapkan sebesar 10%. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

2.7 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini untuk mengukur aspek Happiness, digunakan kode H, untuk Engagement menggunakan kode E, untuk Adoption menggunakan kode A, untuk Retention menggunakan kode R, dan untuk Task Success menggunakan kode T. Narasumber atau responden akan menjawab setiap item pernyataan dengan memilih nilai pada skala Likert 5 sampai 1 yang terbagi menjadi 2 kategori yaitu persepsi(kinerja) dan harapan(kepentingan) . yaitu untuk Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Berikut adalah daftar pertanyaan pada Tabel 2.

Tabel 2. Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode	Item Pertanyaan
Happiness	H1	Saya dapat dengan mudah melakukan transfer antar bank menggunakan aplikasi Flip [10].
	H2	Saya dapat memahami dengan jelas saat menjelajahi semua fitur yang tersedia di dalam aplikasi Flip [10].
	H3	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Flip untuk melakukan transfer antar bank [10].
	H4	Saya menyukai tampilan desain interface dari aplikasi Flip [10].
Engagement	E1	Saya merasa aplikasi Flip dapat digunakan setiap waktu [8].
	E2	Saya menggunakan aplikasi Flip setiap ingin transfer ke beda rekening bank atau E-Wallet secara berkala [8].





<i>Adaption</i>	E3	Saya menggunakan aplikasi Flip sebagai sarana membayar tagihan listrik, BPJS Kesehatan, Zakat, Air PDAM, Data dan lainnya [8].
	E4	Saya bisa menghabiskan waktu saat menggunakan aplikasi Flip [9].
	A1	Saya mengetahui cara menggunakan fitur pada aplikasi Flip saat pertama kali menggunakan [8].
	A2	Saya mengetahui berbagai fitur yang disediakan aplikasi Flip dapat digunakan dengan baik [11].
<i>Retention</i>	A3	Saya tahu bagaimana cara mengoperasikan aplikasi Flip [7].
	A4	Saya merasa aplikasi flip dapat memenuhi kebutuhan transaksi [8].
	R1	Saya akan menggunakan aplikasi Flip paling tidak sebulan sekali [5].
	R2	Setelah 2 minggu pemakaian, saya masih menggunakan aplikasi Flip untuk melakukan transaksi [5].
<i>Task Success</i>	R3	Fitur aplikasi Flip yang pertama saya gunakan masih tetap saya gunakan sampai sekarang [11].
	R4	Saya akan terus menggunakan aplikasi Flip sebagai solusi praktis untuk transfer antar bank [10]
	T1	Saya dapat menyelesaikan proses transaksi antar bank menggunakan aplikasi Flip [3].
	T2	Aplikasi Flip membantu saya untuk melakukan transaksi dengan cepat dan tepat [3].
	T3	Saya merasa bahwa aplikasi Flip membuat saya fleksibel dari sisi waktu untuk melakukan transaksi antar bank [3].
	T4	Aplikasi Flip tidak mengalami <i>error</i> saat saya melakukan transaksi [3].

2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur[12]. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana konsistensi atau keandalan dari alat ukur tersebut, termasuk kemampuannya untuk dapat digunakan kembali dengan hasil yang konsisten[13]. Tabel 3 memuat hasil dari uji validitas, sementara Tabel 4 memperlihatkan hasil dari uji reliabilitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Happiness (Kinerja)

Indikator	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan
H1	0,857	0,2787	0,05	Valid
H2	0,848	0,2787	0,05	Valid
H3	0,833	0,2787	0,05	Valid
H4	0,822	0,2787	0,05	Valid

Tabel 4. HEART (Kinerja)

Indikator	Cronbach's alpha	Keterangan
Happiness	0,859	Reliabel
Engagement	0,813	Reliabel
Adaptation	0,851	Reliabel
Retention	0,904	Reliabel
Task Success	0,819	Reliabel

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tingkat Kesesuaian dan Penentuan Skor Pengambilan Keputusan

Metode *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk memutuskan apakah suatu variabel atau instrumen harus ditingkatkan atau dipertahankan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara

Rendi Hardiartama : *Penulis Korespondensi



Copyright © 2023, Rafi Purwa Syahputra, Rendi Hardiartama, Bangkit Putra Kristana, Anita Wulansari



membandingkan skor pengambilan keputusan dengan nilai tingkat kesesuaian (Tki) setiap instrumen. Setelah dilakukan proses perhitungan, didapatkan nilai skor pengambilan keputusan sebesar 97,91%. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai tingkat kesesuaian setiap instrumen. Apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari skor pengambilan keputusan, maka diperlukan peningkatan pada instrumen yang ditandai dengan huruf A (*Action*) dan jika nilai tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan, maka kinerja instrumen perlu dipertahankan yang ditandai dengan huruf H (*Hold*).

Tabel 5. Hold dan Action

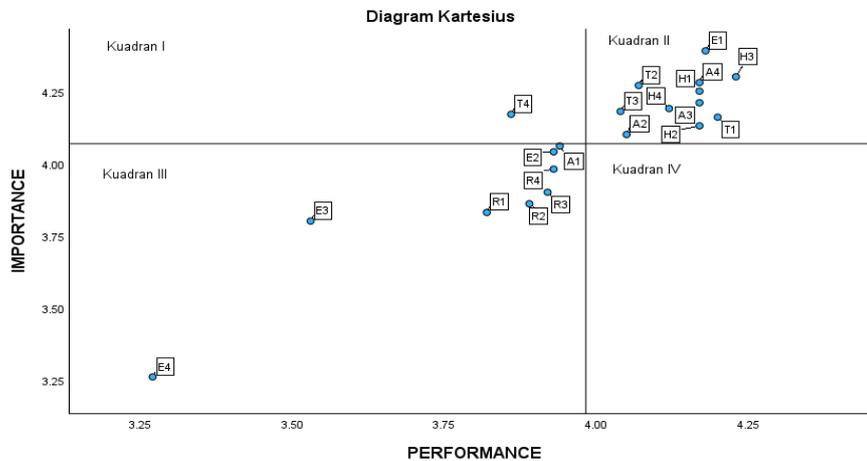
Variabel	Indikator	Tki (%)	Skor Keputusan (%)	Hold/ Action
<i>Happiness</i>	H1	98,12	97,91	H
	H2	100,97	97,91	H
	H3	98,37	97,91	H
	H4	98,33	97,91	H
<i>Engagement</i>	E1	95,22	97,91	A
	E2	97,28	97,91	A
	E3	92,89	97,91	A
	E4	100,31	97,91	H
<i>Adoption</i>	A1	97,04	97,91	A
	A2	98,78	97,91	H
	A3	99,05	97,91	H
	A4	97,43	97,91	A
<i>Retention</i>	R1	99,74	97,91	H
	R2	100,78	97,91	H
	R3	100,51	97,91	H
	R4	98,74	97,91	H
<i>Task Success</i>	T1	100,96	97,91	H
	T2	95,32	97,91	A
	T3	96,65	97,91	A
	T4	92,57	97,91	A

Berdasarkan Tabel 5 di atas, instrumen-instrumen yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai tingkat kesesuaian yang lebih rendah dari skor pengambilan keputusan adalah E1, E2, E3, A1, A4, T2, T3, dan T4.

3.2 Analisis Kuadran Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* dapat ditunjukkan dalam diagram kartesius pada Gambar 2 yang terbagi menjadi empat kuadran. Diagram kartesius akan membagi setiap instrumen ke dalam empat kuadran yang berbeda. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing instrumen di setiap kuadran dalam diagram kartesius.





Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius IPA

Kuadran I berisi instrumen yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerja dari aplikasi dianggap masih buruk dan pengguna merasa tidak puas. Sehingga, instrumen-instrumen yang ada di dalam kuadran I harus menjadi prioritas utama untuk dilakukannya peningkatan dan perbaikan kualitas[14]. Pada kuadran I ini terdapat satu instrumen yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu T4 yang berbunyi "Aplikasi Flip tidak mengalami *error* saat saya melakukan transaksi". Hal ini ditunjukkan dengan nilai tingkat kesesuaian (Tki) dari instrumen T4 yang paling rendah dibandingkan dengan instrumen yang lainnya dan memiliki selisih yang paling jauh di bawah nilai skor keputusan sebesar 5,34%. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan pada aplikasi Flip guna memastikan kinerjanya dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Kuadran II berisi instrumen-instrumen yang dianggap telah memenuhi harapan pengguna. Dengan kata lain, instrumen-instrumen yang ada di dalam kuadran II dianggap telah berhasil diimplementasikan dan memenuhi harapan pengguna sehingga kualitas kinerjanya perlu dipertahankan dengan baik dalam jangka waktu yang panjang[14]. Berdasarkan Gambar 2, instrumen yang berada di dalam kuadran II adalah H1, H2, H3, H4, E1, A2, A3, A4, T1, T2 dan T3. Perusahaan perlu mempertahankan kinerja dari instrumen-instrumen tersebut untuk membuat aplikasi Flip semakin berkembang dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

Pada kuadran III, pengguna memberikan harapan yang rendah terhadap kinerja aplikasi Flip, dan aplikasi Flip juga menunjukkan kinerja yang tergolong rendah, sehingga tidak ada ekspektasi yang berarti pada instrumen-instrumen yang berada di dalam kuadran ini[15]. Oleh karena itu, instrumen-instrumen yang berada pada kuadran ini memiliki prioritas yang rendah. Instrumen-instrumen yang berada di dalam kuadran III ini adalah E2, E3, E4, A1, R1, R2, R3 dan R4. Meskipun pengguna menganggap instrumen pada kuadran ini tidak terlalu penting, pengembang aplikasi Flip tetap perlu memberikan perhatian pada item yang terdapat dalam kuadran III ini. Dikarenakan tidak menutup kemungkinan bahwa item tersebut dapat menjadi prioritas bagi pengguna aplikasi di masa mendatang.

Pada kuadran IV, harapan yang diberikan oleh para pengguna terhadap kinerja aplikasi Flip rendah, namun kinerja yang diberikan oleh aplikasi Flip menurut pengguna tinggi sehingga terkesan berlebihan[15]. Seperti yang ditunjukkan dalam diagram kartesius, aplikasi Flip tidak memiliki instrumen yang masuk ke dalam kuadran ini. Sehingga fokus perusahaan harusnya dapat dialihkan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan instrumen-instrumen lain yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi atau yang masih memerlukan perbaikan.



4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa dengan menggabungkan metode HEART Metrics dan Importance Performance Analysis (IPA) dapat digunakan sebagai suatu pengukuran kepuasan pengguna pada aplikasi Flip, Kemudian peneliti menemukan bahwa dari 20 item dalam skala HEART, terdapat 8 item yang menunjukkan perlunya perbaikan (action). Dalam hal ini, faktor yang dianggap paling penting (importance) dan perlu mendapatkan perhatian perbaikan segera yaitu pada variabel Engagement dan Task Success. Untuk itu peneliti menyarankan pada pengembang aplikasi agar terus memberikan fitur yang memudahkan pengguna selain itu perlunya peningkatan performa pada aplikasi agar meminimalisir terjadinya error pada saat penggunaan aplikasi Flip.

5. REFERENCES

- [1] D., "Financial Technology (FinTech): Karakteristik dan Kualitas Pinjaman pada Peer to Peer Lending di Indonesia," *Jurnal Manajemen Teknologi*, vol. 18, no. 2, pp. 130–137, 2019.
- [2] F. Sahroni, M. Hasanah, and S. R. Arifin, "Analisis Minat Menggunakan Aplikasi Flip.Id Dalam Perspektif Maqashid Syariah Dan Tinjauan Technology Acceptance Model (TAM)," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 8, no. 3, pp. 3254-3263, 2022.
- [3] A. V. R. Akbar, T. L. M. Suryanto, and E. M. Safitri, "Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI ACCESS Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus : Masyarakat Surabaya)," *Jifosi*, vol. 2, no. 2, pp. 181–187, 2020.
- [4] Y. P. Savira, I. V. Papatungan, and B. Suranto, "Analisis User Experience pada Pendekatan User Centered Design dalam rancangan Aplikasi Placeplus," *Automata*, vol. 1, no. 2, 2020.
- [5] A. M. Jannah, T. L. M. Suryanto, and A. Pratama, "Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART," *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi*, vol. 12, no. 1, pp. 34-39, 2022.
- [6] V. Suhendra and T. Mitra, "Exploring locking & partitioning for predictable shared caches on multi-cores," in *Proceedings of the 45th annual Design Automation Conference*, 2008, pp. 300–303
- [7] A. L. Hanum, T. K. Miranti, D. Fatmawati, M. F. Diyon, and C. J. Prawiro, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan HEART Metrics," *J. Syntax Admiration*, vol. 3, no. 2, pp. 362–372, 2022.
- [8] B. W. Trenggono, A. Faroqi and A. Wulansari, "Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning," *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JUTISI)*, vol. 11, no. 2, pp. 471-482, 2022.
- [9] A. V. Pratama, A. D. Lestari and Q. Aini, "Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (AIS) Mobile," *Jurnal Sistem Informasi (SISTEMASI)*, vol. 8, no. 3, pp. 405 – 412, 2019.
- [10] R. A. Kristi, M. Z. Alifian, S. Lailatul, Z. Nisak, S. Abidah, and K. Dewi, "Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2022 USER EXPERIENCE ANALYSIS OF TIX.ID APPLICATION USING HEART FRAMEWORK." [Online]. Available: <http://sitasi.upnjatim.ac.id/103>
- [11] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani and Sucipto, "Analisa User Experience Terhadap Fitur di Aplikasi Zenius," *Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi (METHOMIKA)*, vol. 6, no. 2, pp. 174-179, 2022.
- [12] F. Janna and F. Le-Hussain, "Effectiveness of modified CO2 injection at improving oil recovery and CO2 storage Review and simulations," *Energy Reports*, vol. 6, pp. 1922– 1941, 2020.
- [13] S. Sujono and H. B. Santoso, "Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference dengan Metode Webqual (Studi Kasus:Universitas KH. A. Wahab Hasbullah)," *EJURNAL JUSITI J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol.6, no. 1, pp. 69–77, 2017.
- [14] S. Alfatussyuaidah and M. S. Putra, "Analysis of The Quality of The Population And Civil Registration Service System In Ogan Ilir Regency Using Importance Performance Analysis Method (IPA)," *IT Journal Research and Development*, vol. 7, no. 1, pp. 13 - 23, 2022.
- [15] E. P. Yudha, A. A. Rifai and A. S. Adela, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji McDonald's," *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 1003-1013, 2022.

