

Abstrak

Pada zaman ini, aplikasi berbasis digital sudah menjadi hal yang penting di masyarakat. Banyaknya aplikasi di lingkup yang sama, menuntut para penyedia aplikasi untuk membuat aplikasi yang bisa memuaskan pengguna, salah satu faktor penting yang bisa meningkatkan kepuasan pengguna adalah faktor User Experience. Umumnya peningkatan user experience dilakukan dengan melakukan research internal dengan data berpaku pada survey atau testing yang melibatkan sebagian pengguna yang dirasa dapat menggambarkan pengguna lainnya. Cara ini bisa tingkatkan dengan melibatkan semua pengguna menggunakan metode Process Mining. Data event log yang didapat dari penggunaan aplikasi dianalisis dengan menggunakan Process Mining. Selanjutnya dari informasi seperti performa, frekuensi, variant dan activiy digunakan untuk membuat sebuah Customer Journey Map yang dipakai untuk mengevaluasi user experience aplikasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada beberapa masalah pada tahapan yang ada di aplikasi. Hasil ini juga sudah dikonfirmasi oleh pihak perusahaan dan beberapa temuan akan dilakukan analisis lebih lanjut.

Kata kunci : process mining, user experience, *ceria*, *bank rakyat indonesia*, data mining, customer journey