

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 5, Juni 2023
e-ISSN: 2986-6340
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8047067>

Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Heart Framework Pada Aplikasi Grab

Analysis Of User Experience on User Satisfaction Using The Heart Framework In The Grab Application

**Muhammad Noer¹, Ilham Ramadhani², Muhammad Ilyasa Mahardhika³
Anita Wulansari⁴**

¹²³⁴Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

E-mail : ¹⁾21082010188@student.upnjatim.ac.id, ²⁾21082010209@student.upnjatim.ac.id
³⁾21082010180@student.upnjatim.ac.id, ⁴⁾Anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id

Abstrak

Grab merupakan penyedia jasa layanan transportasi secara online menggunakan aplikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis user experience terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi grab. Dengan menggunakan heart matrices sebagai metode penelitian dari 5 indikator yang digunakan untuk menjadi tolak ukur perhitungan seperti Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success dan juga memanfaatkan level of usability. Dengan nilai rata rata kriteria adalah 0,83 yang menunjukkan bahwa tingkat level of usability sudah mencapai tingkat yang sangat tinggi.

Kata Kunci: *Grab, transportasi, user experience.*

Abstract

Grab is an online transportation service provider using an application. This study aims to analyze user experience on user satisfaction in the grab application. By using heart metrics as a research method, 5 indicators are used as benchmarks for calculations such as Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success and utilize the level of usability. With a mixed average value of 0.83 which indicates that the usability level has reached a very high level.

Keywords: *Grab, transportation, user experience.*

PENDAHULUAN

Teknologi modern memiliki efek negatif pada kehidupan manusia. Ini termasuk kemajuan dalam industri, pendidikan, kesehatan, dan bisnis. Di Indonesia, perusahaan menggunakan teknologi seperti grab [1]. Kami mengungkapkan bahwa Grab, pasar transportasi terkemuka di Asia Tenggara, menawarkan layanan transportasi yang etis dan aman untuk 620 juta orang di seluruh wilayah Asia-Terengganu. Dengan misi "menciptakan platform transportasi teraman, memungkinkan setiap orang untuk menggunakannya, dan meningkatkan taraf hidup mitra grab," Grab berusaha menjadi perusahaan paling terkemuka di Asia Tenggara. Pada tahun 2012, Grab adalah aplikasi taksi yang pertama kali berkembang menjadi platform ojek dan sewaan seluler. Layanan Grab berfokus pada keselamatan, kepastian, dan kecepatan untuk pengemudi dan penumpang. Saat ini, Grab sedang menguji layanan baru seperti carpooling dan layanan pesan antar makanan sebagai bagian dari budaya kreatifnya.

Aplikasi Grab memudahkan penumpang mencari driver untuk menuju lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan. Grab didirikan di Malaysia pada tahun 2011 oleh Anthony Tan dan rekannya Tan Hooi[3]. Aplikasi tersebut berkembang pesat dari tahun 2011 hingga 2017 dan menjadi salah satu penyedia transportasi online terbesar di Indonesia. Indonesia telah menjadi pasar terbesar Grab. Grab secara khusus berkonsentrasi pada bisnisnya di Jakarta, tempat lebih dari 30 juta

orang tinggal, di mana mereka menawarkan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi, dan pemesanan taksi online. Selain itu, di luar kota Jakarta, di lebih dari delapan megacity, di mana populasinya mencapai 38 juta orang, dan Indonesia, negara keempat terbesar di dunia, memiliki lebih dari 250 juta orang. Grab menawarkan pelanggannya layanan ojek, penyewaan mobil pribadi, dan pemesanan taksi online.

METODE PENELITIAN

Heart Metrics

HEART merupakan alat ukur komplementer yang diciptakan berfokus kepada user-centered [2][5]. HEART diciptakan oleh Kenny Rodden pada saat memimpin tim riset kuantitatif pada bidang user experience di Google. Istilah alat ukur ini adalah HEART yang merupakan singkatan dari Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success dan framework ini digunakan mengukur sudut pandang pengguna seperti bagaimana pengalaman yang didapatkan dari pengguna setelah menggunakan sebuah produk atau layanan teknologi informasi [2],[3].

Tabel 1

Sub-Variabel	Goal	Signal	Metrics
Happiness	Langkah pertama yaitu	Langkah kedua yaitu	Langkah terakhir yaitu
Engagement	mengidentifikasi apa tujuan dari produk atau layanan tersebut berdasarkan alat ukur HEART.	mencari tentang bagaimana kesuksesan atau kegagalan dalam goals tersebut dapat diekspresikan pada perilaku pengguna produk.	mencari bagaimana Signal dapat diterjemahkan ke dalam metrics
Adoption			
Retention			
Task Success			

Berdasarkan Tabel, user-centered metrics yang ada pada HEART framework dapat dijelaskan berikut:

- 1) Happiness merupakan metric yang mengenai aspek subjektif dari user experience, seperti kepuasan saat menggunakan, ketertarikan pengguna, kemungkinan merekomendasikan produk, dan kemudahan saat menggunakan produk[2].
- 2) Engagement adalah bagaimana peran pengguna pada sebuah produk, seperti intensitas pengguna, waktu penggunaan atau interaksi dengan produk[2].
- 3) Adoption adalah metric yang menelusuri berapa jumlah pengguna yang baru saja memulai mengoperasikan produk tersebut dalam kurun waktu tertentu[2].
- 4) Retention adalah metric yang menelusuri seberapa jumlah pengguna dari periode ke periode waktu selanjutnya masih tetap menggunakan produk tersebut[2].
- 5) Task Success merupakan cangkupan dari sebagian metric perilaku tradisional user experience. Dengan contoh efektivitas, efisiensi, dan tingkat kesalahan penggunaan [2].

Penyusunan Instrumen Pernyataan

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan angka 5 sebagai rentang skor tertinggi dan 1 sebagai skor terendah. dan dalam penelitian ini menggunakan terdiri 34 indikator yang terbagi dalam 5 variabel, yaitu Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success [4].

Tabel 2

Kode	Pernyataan
H1	Saya merasa puas ketika menggunakan aplikasi Grab untuk memesan layanan transportasi online.
H2	Saya merasa senang ketika menggunakan aplikasi Grab.
H3	Saya merasa icon-icon pada aplikasi Grab sangat menarik.
H4	Saya merasa visualisasi desain aplikasi Grab sangat interaktif.
H5	Saya menyukai tampilan desain antarmuka aplikasi Grab.
H6	Saya akan merekomendasikan aplikasi Grab kepada orang lain.
H7	Aplikasi Grab mudah digunakan.
H8	Saya merasa aplikasi Grab mudah dipahami.
H9	Saya merasa navigasi aplikasi Grab mudah dipelajari.
H10	Saya merasa navigasi aplikasi Grab memudahkan pengguna.
H11	Saya merasa mudah untuk memesan layanan transportasi di area tertentu menggunakan aplikasi Grab.
H12	Saya merasa mudah menavigasi destinasi menggunakan aplikasi Grab.
E1	Saya merasa dapat menggunakan aplikasi Grab kapanpun dibutuhkan.
E2	Saya menggunakan aplikasi Grab setiap kali membutuhkan layanan transportasi.
E3	Saya menggunakan aplikasi Grab untuk mengetahui informasi terkait promosi dan penawaran layanan Grab.
E4	Saya perlu menggunakan aplikasi Grab ketika membutuhkan layanan transportasi.
E5	Saya berencana menggunakan aplikasi Grab secara terus-menerus untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang berbagai layanan yang ditawarkan oleh Grab.
E6	Saya berniat menggunakan aplikasi Grab dalam jangka waktu yang lama
A1	Saat pertama kali menggunakan aplikasi Grab, saya merasa fitur-fitur yang disediakan berfungsi dengan baik.
A2	Saat pertama kali menggunakan aplikasi Grab, saya dapat memberikan umpan balik melalui fitur evaluasi dengan baik.
R1	Saya akan menggunakan aplikasi Grab setidaknya sekali dalam sebulan.
R2	Setelah menggunakan aplikasi Grab selama 1 bulan, saya masih menggunakan aplikasi tersebut untuk memesan layanan Grab.

R3	Setelah menggunakan aplikasi Grab selama 1 bulan, saya masih menggunakan aplikasi tersebut untuk menggunakan layanan Grab dalam perjalanan saya.
T1	Saya dapat mengakses layanan transportasi dengan cepat melalui aplikasi Grab.
T2	Saya dapat memberikan feedback melalui fitur evaluasi di aplikasi Grab dengan cepat.
T3	Saya merasa aplikasi Grab membuat saya fleksibel dalam mengatur waktu perjalanan menggunakan layanan Grab.
T4	Saya merasa aplikasi Grab membuat saya fleksibel dalam mengatur waktu perjalanan secara umum.
T5	Saya dapat menggunakan aplikasi Grab untuk melihat informasi mengenai layanan Grab yang tersedia.
T6	Saya dapat dengan mudah mengisi survei melalui aplikasi Grab.
T7	Saya merasa aplikasi Grab sangat membantu dalam mencari informasi tentang layanan-layanan Grab.
T8	Saya merasa aplikasi Grab sangat membantu dalam melakukan perjalanan dengan aksesibilitas.
T9	Saya merasa fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Grab berfungsi tanpa kesalahan.
T10	Saya merasa tidak ada masalah pada fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Grab.
T11	Saya merasa jarang terjadi crash pada aplikasi Grab.

Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dan setiap variabel yang dievaluasi dapat diukur dari sudut pandang level of usability dengan langkah langkah sebagai berikut :

- 1) Tentukan nilai maksimum untuk setiap variabel. Nilai maksimum merupakan nilai yang diharapkan. Untuk memperoleh Nilai maksimum, dimulai dengan mengalikan nilai yang ingin dicapai dari setiap item pertanyaan dengan seluruh jumlah item pertanyaan dari setiap variabel, lalu dikalikan dengan jumlah responden [4]
- 2) Hitunglah nilai total dari setiap variabel yang telah diperoleh
- 3) Untuk menghitung Nilai kriteria yakni dengan menjumlahkan nilai total dan membaginya dengan nilai maksimum dan dikalikan 100% [4]
- 4) Menentukan tingkat Level of Usability. Nilai Level of Usability didapatkan dari mencocokkan nilai kriteria pada setiap variabel yang telah diperoleh [4]

Tabel 3

Koefisien	Koefisien Keterangan
0,81 < r < 1,00	Sangat Tinggi
0,61 < r < 0,80	Tinggi
0,41 < r < 0,60	Sedang
0,21 < r < 0,40	Rendah

0,00 < r < 0,20

Sangat Rendah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Halodoc. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini akan mengkaji pengaruh dari lima variabel EUCS, yaitu akurasi (*accuracy*), isi (*content*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), bentuk (*format*), dan ketepatan waktu (*timeliness*), terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Analisis Data

Tabel 4

Sub - Variabel	Goal	Signal	Metrics
Happiness	Setiap pengguna dapat memberikan tanggapan yang bersifat positif. dengan level of usability yang sangat tinggi.	Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang mencakup pertanyaan terkait kepuasan pengguna .	Tanggapan dari kuesioner yang dinyatakan dalam skala likert.
Engagement	Setiap pengguna diharapkan menggunakan Grab setidaknya 3 kali dalam seminggu. dengan level of usability yang sangat tinggi.	Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang mencakup pertanyaan terkait kepuasan pengguna .	Tanggapan dari kuesioner yang dinyatakan dalam skala likert.
Adoption	Setiap pengguna menggunakan Grab setidaknya 2 kali dalam minggu pertama. Dengan level of usability yang sangat tinggi.	Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang mencakup pertanyaan terkait kepuasan pengguna .	Tanggapan dari kuesioner yang dinyatakan dalam skala likert.
Retention	Setiap pengguna dapat menggunakan Grab setidaknya 3 kali pada setiap minggu. Dengan level of usability yang sangat tinggi.	Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang mencakup pertanyaan terkait kepuasan pengguna .	Tanggapan dari kuesioner yang dinyatakan dalam skala likert.
Task Success	Setiap pengguna dapat memanfaatkan fitur fitur yang tersedia dengan level of usability yang sangat tinggi.	Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang mencakup pertanyaan terkait kepuasan pengguna .	Tanggapan dari kuesioner yang dinyatakan dalam skala likert.

Tabel 5

Variabel Penelitian	Jumlah Pertanyaan	Nilai	Total	Nilai	Level of Usability
		Max	Nilai	Kriteria	
Happiness	12	5940	4972	0.83	Sangat Tinggi
Engagement	6	2970	2484	0.83	Sangat Tinggi
Adoption	2	990	838	0.84	Sangat Tinggi

Retention	3	1485	1205	0.81	Sangat Tinggi
Task Success	11	5445	4502	0.82	Sangat Tinggi

Dari hasil pengujian yang tertera pada tabel 5, user experience Grab menunjukkan hasil rata-rata yang memuaskan. Perihal ini dapat ditunjukkan dari nilai kriteria pada setiap variabel yang mendapatkan tingkat level of usability yang merujuk pada Tabel 3, dimana variabel Adoption memiliki nilai kriteria level of usability sebesar 0,84 (sangat tinggi), diikuti dengan Happiness 0,83 (sangat tinggi), Engagement 0,83 (sangat tinggi), Retention 0,81 (sangat tinggi), dan Task Success 0,82 (sangat tinggi).

KESIMPULAN

Pada penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna aplikasi grab dengan metode heart matrices. Dari hasil uji yang telah dilakukan sebelumnya dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dalam pengujian heart matrices yang dikategorikan pada 4 variabel yang diuji (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success) menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi grab sangat tinggi itu ditunjukkan pada tabel 5. Saran dari penelitian ini adalah aplikasi grab dapat terus menjaga tingkat kepuasan dan kinerja sistem harus dilakukan. Hal itu dilakukan karena dapat meningkatkan harapan pengguna pada aplikasi grab dan hal itu bisa menjadikan indikator untuk pengukuran kepuasan pada pengguna.

Referensi

- [1] Khakim, M. L., & Sharif, O. O. (2018). Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan Heart Metrics. *eProceedings of Management*, 5(1).
- [2] Trenggono, B. W., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2022). Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 11(2), 471-482.
- [3] Rizky, V., Suryanto, T. L. M., & Safitri, E. M. (2021). Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Alat Ukur Heart Metrics. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 244-254.
- [4] Armanda, D. F., Pratama, A., & Suryanto, T. L. M. (2023). Analisis User Experience Terhadap Website E-Learning Disty (DILAN) Menggunakan HEART Metrics. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 12(1), 31-40.
- [5] Jannah, A. M., Suryanto, T. L. M., & Pratama, A. (2022). Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART. *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, 12(1), 34-39.