

## ANALISIS USER EXPERIENCE PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN METODE HEART FRAMEWORK

### USER EXPERIENCE ANALYSIS OF GOJEK APPLICATION USERS USING HEART FRAMEWORK

Bagas Adil Putrajaya<sup>1)</sup>, Muhammad Rizky Erlangga P<sup>2)</sup>, Ardianti Amalia<sup>3)</sup>, Almas Agung F<sup>4)</sup>

E-mail : <sup>1)</sup>[19082010096@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010096@student.upnjatim.ac.id), <sup>2)</sup>[19082010086@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010086@student.upnjatim.ac.id),  
<sup>3)</sup>[19082010023@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010023@student.upnjatim.ac.id), <sup>4)</sup>[19082010110@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010110@student.upnjatim.ac.id)

<sup>1,2,3,4)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

#### Abstrak

Seiring dengan perkembangan internet yang semakin meluas memberikan pengaruh terhadap kehidupan manusia, hal ini dibuktikan dengan banyaknya layanan baru yang memberikan kemudahan bagi manusia dalam menjalankan kehidupannya. Salah satu layanan yang berkembang seiring dengan perkembangan teknologi adalah GOJEK. Dalam hal ini GOJEK hadir dengan tujuan memberikan kemudahan dalam bertransportasi secara online melalui aplikasinya, dimana pengguna hanya perlu memesan layanan yang ada pada aplikasi GOJEK. GOJEK sebagai perusahaan transportasi online yang ada di Indonesia harus terus melakukan inovasi dengan penambahan fitur baru ke dalam aplikasi GOJEK dengan tujuan untuk memberikan kemudahan serta pengalaman baru bagi pengguna aplikasi GOJEK. Hal ini tentu menghadirkan tantangan dan peluang baru untuk mengukur pengalaman pengguna dalam skala yang lebih besar. Aspek User Experience (UX) perlu diperhatikan ketika mengembangkan aplikasi GOJEK. Salah satu metode pengukuran yang dapat digunakan adalah HEART (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success) Framework dengan memakai teknik kuantitatif serta menggunakan metode deskriptif agar dapat memperkirakan kejadian yang telah terjadi ketika dilakukannya penelitian, dengan menyebarkan kuesioner melalui online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi GOJEK berhasil memberikan pengalaman yang baik bagi para penggunanya.

**Kata kunci:** *user experience , GOJEK, heart framework*

#### Abstract

*Along with the development of the internet which is increasingly expanding its influence on human life, this is evidenced by the many new services that provide convenience for humans in carrying out their lives. One of the services that is developing along with technological developments is GOJEK. In this case, GOJEK is here with the aim of providing convenience in online transportation through its application, where users only need to order services on the GOJEK application. GOJEK as an online transportation company in Indonesia must continue to innovate by adding new features to the GOJEK application with the aim of providing convenience and new experiences for GOJEK application users. This certainly presents new challenges and opportunities to measure user experience on a larger scale. The User Experience (UX) aspect needs to be considered when developing the GOJEK application. One of the measurement methods that can be used is the HEART (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success) Framework by using quantitative techniques and using descriptive methods in order to estimate events that have occurred during the research, by distributing questionnaires via online. The results of this study indicate that the GOJEK application has succeeded in providing a good experience for its users.*

**Keywords:** *user experience , GOJEK, heart framework*

## 1. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan di industri transportasi bertumbuh terlampau amat cepat. Tiap tahun terjadi kenaikan kendaraan, seperti kendaraan mobil pribadi, bus, truk, serta sepeda motor. Maka dari itu pengembangan teknologi informasi juga bertumbuh guna semakin mempermudah dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan keahlian daya produktivitas dalam industri terlebih dari aspek pabrik inovatif yang berplatform teknologi informasi.[1]

Banyaknya perusahaan yang memperkenalkan jenis layanan berupa jasa yang serupa menyebabkan kompetisi menjadi bertambah ketat. Perusahaan transportasi dengan memakai aplikasi telah terbukti membawa perubahan besar, terutama dalam kehidupan masyarakat. Bahkan, beberapa perusahaan telah menjadi perusahaan layanan berbasis aplikasi pilihan bagi masyarakat, terutama yang berada di ibu kota, dan bersaing ketat satu sama lain. Contohnya adalah GOJEK.

Bagian user experience (UX) dalam pengembangan aplikasi mobile menggenggam andil berarti dengan mengaitkan pengalaman konsumen buat menggapai tujuan yang di idamkan. User experience paling tidak mempunyai 3 karakter adalah terdapatnya user yang ikut serta, user berhubungan dengan produk, sistem, ataupun keadaan yang berkaitan dengan interface, serta user experience sesuatu angka yang bisa dicermati pula diukur[2]

Tingkat persaingan yang besar berdampak pada pentingnya peningkatan fitur maupun hal - hal yang memberikan kenyamanan pengguna dalam memakai aplikasi. Hingga dari itu untuk mengukur apakah aplikasi itu telah memberikan kelayakan fungsi yang baik bagi para pengguna, dibutuhkan pengukuran UI/UX bagi penggunaannya. Salah satu ilustrasi pengukuran yang bisa dicoba yaitu dengan memakai framework HEART( Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success). Bersama- sama, metrik ini menghasilkan hubungan unik antara UX serta metrik yang mendorong pendapatan, membantu para pendesain, peneliti, serta tim produk untuk memperoleh hasil yang terukur.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Populasi dan Sampel

Populasi masih belum diketahui sebab tidak bisa memastikan jumlah pengguna aplikasi GOJEK yang terdapat di Surabaya, sehingga untuk memastikan jumlah sampel pada penelitian ini peneliti memakai Metode Hair. Metode Hair dipakai sebab skala populasi yang masih belum dapat diketahui dengan jelas. Jenis pengambilan sampel yang dipakai peneliti pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*, yang pengumpulan sampel dari populasi dilaksanakan dengan bebas tanpa mempedulikan lapisan populasi yang ada. Jumlah sampel yang diterima sebanyak 102 responden.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis teknik yang dipakai peneliti pada penelitian ini yaitu studi pustaka yang mempunyai tujuan guna mengumpulkan data penting terkait dengan penelitian yang dilaksanakan. Pada penelitian ini, peneliti memakai Google untuk mencari studi kasus dan jurnal penelitian sebelumnya yang setara dengan topik yang diulas pada penelitian ini. Data survei ini diperoleh dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran survei online. Hasil sebaran survei ini dimaksudkan untuk menjaring data yang digunakan untuk mendukung pembahasan dalam survei ini. Skala ukuran yang dipakai yaitu memakai skala Likert. Skala likert dipakai dalam mengukur tindakan, pendapat, serta tanggapan individu maupun kelompok mengenai apa yang terjadi. Persetujuan responden terhadap pernyataan pada informasi lapangan dibentuk menggunakan skala 1-5, yakni Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), & Sangat Setuju (SS). Instrumen pertanyaan yang bersumber dari HEART framework ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Pertanyaan Heart Framework

Kode	Pertanyaan
H1	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Gojek
H2	Saya merasa aplikasi Gojek mudah digunakan
H3	Saya tertarik dengan tampilan aplikasi Gojek
H4	Saya merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi Gojek
H5	Saya merasa harus memakai aplikasi Gojek
E1	Aplikasi Gojek dapat diakses setiap waktu
E2	Seluruh fitur aplikasi Gojek berfungsi dengan baik
E3	Fitur aplikasi Gojek bermanfaat bagi saya
E4	Saya bisa menghabiskan waktu dengan menggunakan aplikasi Gojek
H1	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Gojek
E5	Saya rutin melakukan update pada aplikasi Gojek
A1	Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Gojek
A2	Aplikasi Gojek dapat memenuhi kebutuhan saya
A3	Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi Gojek
A4	Saya lebih memilih aplikasi Gojek dibandingkan dengan aplikasi lain
R1	Fitur aplikasi Gojek pertama yang saya gunakan, masih saya gunakan sampai sekarang
R2	Saya sering menggunakan fitur - fitur pada aplikasi Gojek
R3	Kualitas aplikasi Gojek sudah baik
R4	Saya akan terus menggunakan aplikasi Gojek

R5	Saya tidak pernah melakukan uninstall aplikasi Gojek
T1	Saya dapat melakukan scan QR code pada aplikasi Gojek
T2	Saya dapat melacak lokasi driver pada aplikasi Gojek
T3	Saya dapat melihat history pemesanan pada aplikasi Gojek
T4	Selalu tersedianya driver saat melakukan pemesanan dalam aplikasi Gojek
T5	Fitur GO-PAY mempermudah saya dalam melakukan pembayaran dalam aplikasi Gojek

### 2.3 Analisa Menggunakan Metode HEART framework

Setelah mendistribusikan survei pada narasumber, langkah berikutnya adalah menghitung hasil survei berdasarkan metode HEART framework. Tahapan untuk menghitung nilai masing-masing variabel ditampilkan sebagai berikut:

- Menemukan nilai maksimum untuk setiap kriteria. Nilai maksimal itu sendiri adalah nilai kepuasan yang diharapkan dalam sistem. Nilai maksimum adalah jumlah sampel dikalikan dengan nilai yang diharapkan dikalikan dengan jumlah pertanyaan.
- Menghitung jumlah setiap kriteria. Skor total adalah nilai yang diperoleh setelah survei dibagikan kepada responden. Skor total adalah total nilai setiap pertanyaan..
- Melakukan evaluasi setiap kriteria. Skor acuan adalah nilai yang didapatkan setelah mengetahui skor maksimal dan skor total responden, yaitu skor total dibagi skor maksimal dikalikan 100% skor referensi.
- Menghitung rata rata dari seluruh variabel.
- Menghitung tingkat kegunaan. Tingkat kegunaan membuktikan nilai maksimum, dan total poin yang dihasilkan setelah menerima semua survei [3].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Pengujian HEART framework [4]

Variable	Jumlah Pertanyaan	Nilai Max	Total Nilai	Nilai Kriteria	Kategori
Happiness	5	2.550	2.251	0,88	<i>Very High</i>
Engagement	5	2.550	2.170	0,85	<i>Very High</i>
Adoption	4	2.040	1.790	0,88	<i>Very High</i>

Retention	5	2.550	2.442	0,96	<i>Very High</i>
Task Success	5	2.550	2.347	0,92	<i>Very High</i>

Tabel 3. Level of usability [5]

Correlation Coefficient	Reliability Criteria
$0,81 < r < 1,00$	<i>Very High</i>
$0,61 < r < 0,80$	<i>High</i>
$0,41 < r < 0,60$	<i>Natural</i>
$0,21 < r < 0,40$	<i>Low</i>
$0,00 < r < 0,01$	<i>Very Low</i>

Bersumber pada hasil pengujian daya guna aplikasi memakai *HEARTframework* bisa diamati pada Bagan 2 pada penilaian Happiness dengan jumlah angka patokan sebesar 0. 88, pandangan Engagement dengan jumlah angka patokan sebesar 0. 85, penilaian Adoption dengan jumlah angka patokan sebesar 0. 88, pandangan Retention dengan jumlah angka patokan sebesar 0, 96, serta penilaian Task Success dengan jumlah angka patokan sebesar 0, 92. Hasil dari totalitas angka patokan itu bila dikategorikan memakai tingkat of usability semacam yang bisa diamati pada bagan 3, hasil semua angka kriterianya terletak di atas 0. 81, alhasil bisa dimaksud totalitas hasil pengujian HEART tercantum pada jenis very high.

*Retention* menempati urutan kesatu, yang berarti konsumen aplikasi GOJEK aktif dalam membuka aplikasi GOJEK. *Task Success* menempati urutan kedua, Perihal ini mengenali kalau fitur- fitur yang diadakan GOJEK bisa dipakai dengan bagus oleh konsumen. *Happiness* menempati urutan ketiga, Perihal ini mengenali kalau bentuk dengan cara totalitas aplikasi GOJEK bisa berikan pengalaman yang positif dengan memperkenalkan keringanan dalam pemakaian aplikasi. *Engagement* menempati urutan keempat, yang bisa ditingkatkan lagi kalau keikutsertaan konsumen dalam aplikasi GOJEK berperan kurang bagus. *Adoption* menempati urutan terakhir dengan angka yang sangat kecil tetapi sedang dapat buat ditingkatkan lagi.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pengujian yang sudah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa *Retention* menduduki peringkat pertama dengan jumlah nilai kriteria sebesar 0.96, yang berarti pengguna aplikasi GOJEK aktif dalam membuka aplikasi GOJEK. *Task Success* menduduki peringkat kedua dengan jumlah nilai kriteria sebesar 0.92, yang berarti fitur

- fitur yang disediakan GOJEK dapat digunakan dengan baik oleh pengguna *Happiness* menduduki peringkat ketiga dengan jumlah nilai kriteria sebesar 0.88, hal ini mengidentifikasi bahwa tampilan secara keseluruhan aplikasi GOJEK dapat memberi pengalaman yang positif dengan menghadirkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi. *Engagement* menduduki peringkat keempat dengan jumlah nilai kriteria sebesar 0.85, yang dapat ditingkatkan lagi

bahwa keterlibatan pengguna dalam aplikasi GOJEK berfungsi kurang baik. *Adoption* menduduki peringkat terakhir dengan jumlah nilai kriteria sebesar 0.88 yang paling rendah akan tetapi masih bisa untuk ditingkatkan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi GOJEK berfungsi dengan baik yang didampingi dengan penilaian performa untuk layanan GOJEK tingkat User Experience aplikasi GO-JEK berada pada tingkat Very High mulai dari Happiness, aspek Engagement, aspek Adoption, aspek Retention, dan aspek Task Success , yang berarti sudah berada di tingkat yang baik sehingga menandakan jika aplikasi Gojek sudah berhasil membuat penggunanya merasakan pengalaman yang menyenangkan.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Azizah, A., & Adawia, P. R. (n.d.). *Analisis Perkembangan Industri Transportasi online di era inovasi DISRUPTIF (Studi Kasus pt gojek Indonesia)*. Cakrawala - Jurnal Humaniora. Retrieved June 11, 2022, from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4117/2590>
- [2] khakim, M. L. (2018). ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GO -JEK MENGGUNAKAN HEART METRICS. *e-Proceeding of Management*, 5, 1–189.
- [3] W. Citra, K. D. Mustika, S. S. Thyra, and W. I. Yulita, “E-Boarding KAI access summative usability analysis with adoption of USE questionnaire.”
- [4] V. Tri, Citra Wiguna, and Dwi Mustika Kusumawardani, “Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan Heart Framework,” *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 10, no. 2, pp. 460–469, 2021.
- [5] S. T. Safitri, D. M. Kusumawardani, C. Wiguna, D. Supriyadi, and I. Yulita, “Measurement Of Validity And Reliability Of Customer Satisfaction Questioner In E-Boarding Applications,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 16, no. 1, pp. 1–6, 2020.