

---

## Analisis *User Experience* (UX) pada Aplikasi Segari Menggunakan *HEART Metrics*

Nurlailah<sup>1</sup>, Ibnu Rusdi<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

<sup>2</sup>Informatika, Universitas Nusa Mandiri

[lailah8707@gmail.com](mailto:lailah8707@gmail.com)<sup>1</sup>, [ibnu.ibr@nusamandiri.ac.id](mailto:ibnu.ibr@nusamandiri.ac.id)<sup>2</sup>

---

### ABSTRACT

The high number of their internet users is being marketed for business operators based on e-commerce. That is one Segari platform online expenditure that sells fresh materials quality. More than 3 thousand give users the critical. The writer to know what felt the user with UX when accessing the application Segari. Is expected to help to improve, developers create or maintain UX. HEART metrics are to identify the framework and measure the focus on user-centered Having 5 variables commonly used for measuring experience user quality (UXQ), consisting of Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task success. While in terms of the measurement of research and analysis of data, research is both quantitative research. For data processing using the PSPP application for windows version 1.6.2, the percentage of the total score is 53 % that can be assumed that the application of Segari has managed to create an immersive experience good for their users through variable happiness, engagement, and adoption, retention, and task success. The level of happiness based on variable user experience, engagement, adoption', retention, and task success calculated based on 32 questions 2 has an average point of the lowest question on variable Task success. This means the experience user application Segari is quite satisfactory and succeeded in creating a good experience but not yet overall since there are some questions each variable has an average point of lowest and requires improvement.

**Keywords:** User Experience, UX, HEART, Metrics, Segari.

### INTISARI

Tingginya jumlah pengguna internet menjadi pasar tersendiri bagi pelaku usaha yang berbasis e-commerce. Salah satunya Segari yang merupakan platform belanja online yang menjual bahan-bahan segar yang berkualitas. Lebih dari 3 ribu pengguna memberikan ulasan kritis. Penulis ingin mengetahui apa yang dirasakan pengguna dengan melakukan pengukuran UX ketika mengakses aplikasi Segari. Diharapkan dapat membantu pengembang untuk memperbaiki, menciptakan atau mempertahankan UX. HEART Metrics merupakan kerangka kerja untuk mengidentifikasi tujuan dan mengukur keberhasilan yang berfokus kepada *usercentered*. Memiliki 5 variabel yang biasa digunakan untuk mengukur User Experience Quality (UXQ) terdiri dari *happiness, engagement, adoption, retention, dan task success*. Sedangkan dari segi pengukuran dan analisis data penelitian, penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif. Untuk teknik pengolahan data menggunakan aplikasi PSPP for Windows versi 1.6.2, skor total persentase sebesar 53% yang dapat diasumsikan bahwa aplikasi Segari telah berhasil menciptakan pengalaman baik untuk para penggunanya melalui sub-variabel Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Tingkat User Experience berdasarkan variabel Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success yang diukur berdasarkan 35 indikator pertanyaan ada 2 pertanyaan pada variabel Task Success yang memiliki nilai rata-rata terendah. Berarti User Experience aplikasi Segari cukup memuaskan dan berhasil menciptakan pengalaman yang baik namun belum secara keseluruhan karena ada beberapa pertanyaan setiap variabel yang memiliki nilai rata-rata terendah dan perlu perbaikan.

**Kata Kunci:** User Experience, UX, HEART, Metrics, Segari.

---

### PENDAHULUAN

Aspek *User Experience* sangat penting diperhatikan dalam pengembangan aplikasi *mobile* terlebih bagi perusahaan *startup* yang menjalankan *platform e-commerce* (Pratama et al., 2019). Pertumbuhan pasar *e-commerce* yang signifikan serta kepuasan pengguna sebagai faktor utama dalam keberhasilan *e-commerce* menunjukkan bahwa adanya kebutuhan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam aplikasi *e-commerce*. Pengguna yang puas akan lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi dan merekomendasikannya kepada orang

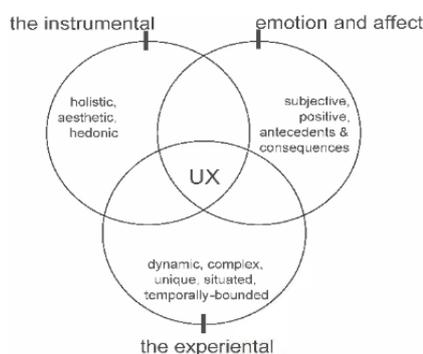
lain. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam aplikasi *e-commerce* (Yadi, 2018).

Tingginya jumlah pengguna internet dan berubahnya pola belanja masyarakat dari *offline* ke *online* menjadi pasar tersendiri bagi pelaku usaha yang berbasis *e-commerce*. Salah satunya adalah Segari yang merupakan *platform* belanja *online* untuk masyarakat yang membutuhkan bahan-bahan segar yang berkualitas. Dalam lamannya Segari mengklaim dapat mengirimkan pesanan dalam waktu 15 jam setelah panen (Soehandoko, 2022). Dengan begitu konsumen dapat menikmati hasil tani dalam keadaan masih segar. Hal itu terlihat dari hasil survei yang dilakukan oleh *We Are Social*.

Meskipun pertumbuhan pasar *e-commerce* sangat signifikan, masih terdapat kurangnya penelitian yang terkait dengan UX aplikasi *e-commerce*. Penelitian ini akan mengetahui apa yang dirasakan pengguna dengan melakukan pengukuran UX, apakah pengguna merasa senang, mendapatkan kemudahan, memiliki perasaan tertekan atau merasa puas ketika mengakses aplikasi Segari. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pengembang untuk memperbaiki, menciptakan atau mempertahankan UX yang lebih baik lagi pada aplikasi Segari ke depannya.

Norman mengungkapkan ada tiga perspektif utama dalam UX yaitu menangani kebutuhan manusia, menekankan pada aspek efektif, emosional, aspek interaksi dan berhubungan dengan sifat pengalaman (Hassenzahl & Tractinsky, 2006).

Gambar 1 menjelaskan mengenai UX adalah persepsi dari pengguna yang dihasilkan dari penggunaan dan antisipasi dari penggunaan sistem, produk atau layanan. Persepsi dan tanggapan pengguna tersebut mencakupi emosi, keyakinan, preferensi, persepsi, kenyamanan, perilaku dan pencapaian pengguna yang terjadi sebelum, selama dan setelah digunakan, selain itu UX adalah konsekuensi dari citra merek, presentasi, fungsional, kinerja sistem, perilaku interaktif dan kemampuan membantu sistem, produk atau layanan (Nugraha & Fatwanto, 2021).



**Gambar 1.** Gambaran UX

Menurut Sward & MacArthur user experience merupakan pengalaman pengguna menganggap hubungan yang lebih luas antara produk dan pengguna untuk menyelidiki pengalaman pribadi individu menggunakannya. Dari dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *user experience* pada dasarnya adalah evaluasi dari penelitian yang dilakukan terhadap sebuah aplikasi atau sistem untuk memberikan sebuah pengalaman pengguna yang lebih baik (Devara Udayana et al., 2015).

Tujuan penelitian ini adalah memberikan referensi prioritas dalam perbaikan layanan berdasarkan hasil analisis dari metode *HEART Metrics* pada perusahaan dalam mengembangkan aplikasi Segari menjadi lebih baik sehingga dapat menciptakan kepuasan serta kenyamanan pengguna. *HEART Metrics* merupakan kerangka kerja paling mudah untuk mengidentifikasi tujuan dan mengukur keberhasilan yang berfokus kepada *User centered*. Peneliti Google mengusulkan bahwa *HEART Metrics* memiliki 5 variabel yang biasa digunakan untuk mengukur *user experience quality* terdiri dari *happiness*, *engagement*, *adoption*, *retention*, dan *task success* (Khakim, 2018).

Tabel 1 menjelaskan proses Goals-Signal-Metrics untuk memilih metrik untuk memilih metrik praktis terukur yang benar-benar ke sasaran produk. Proses ini sangat kuat, karena dapat membantu dalam merencanakan penilaian produk apapun. Goals adalah penentuan tujuan produk atau sasaran fitur. Menggunakan kerangka HEART dapat membantu anda memutuskan area mana yang menjadi fokus tujuan anda. Signal adalah bagaimana kegagalan atau keberhasilan tujuan itu dapat ditunjukkan dalam perilaku atau sikap pengguna seperti kepercayaan, kesenangan atau persepsi kemudahan pengguna perlu diukur secara proaktif melalui survei pengguna. Metrics adalah sinyal yang dipilih diubah menjadi matrik tertentu.

**Tabel 1.** HEART Metric

<b>Goals</b>	<b>Signal</b>	<b>Metric</b>
Mengidentifikasi tujuan produk atau fitur dengan harus mempertimbangkan UX	Tujuan yang telah dibuat akan dimanifestasikan dengan tindakan yang dilakukan pengguna	Mentransformasikan ke dalam skala yang bisa diukur

## METODE

Pada tahap awal dilakukan observasi dan pengumpulan data awal untuk mendeskripsikan mengapa penelitian ini dilakukan, kemudian pada tahap selanjutnya peneliti mengidentifikasi masalah dari fenomena yang berkaitan dengan pertumbuhan aplikasi Segari. Jumlah unduhan dan peringkat yang diterima. Selain itu, berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini mendefinisikan variabel *user experience* dengan variabel *happiness, engagement, adoption and retention*, dan *task success*. Kemudian dilanjutkan dengan merancang desain penelitian yang terdiri dari metode penelitian yakni kuantitatif, berdasarkan tujuan yakni deskriptif, berdasarkan keterlibatan peneliti yakni *non-contrived setting*, berdasarkan unit analisis yakni individu, dan yang terakhir berdasarkan waktu pelaksanaan yakni *cross section*. Selanjutnya peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* (Akbarullah et al., 2019).

Langkah selanjutnya yaitu dengan menyebarkan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada pengguna yang menggunakan aplikasi Segari dengan sampel 50 responden. Survei dibuat menggunakan *Google Docs*, yang tautannya kemudian dibagikan di media sosial. Setelah mengumpulkan data dari kuesioner, dilakukan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi statistik *PSPP for Windows* versi 1.6.2 (*GNU PSPP*, 2013) dan analisis data dilanjutkan dengan analisis deskriptif yang membantu menarik kesimpulan tentang rumusan masalah dan memberikan saran tentang tujuan penelitian pada tahap akhir riset (Sugiyono, 2013).

Gambar 2 menjelaskan Pada tahap awal dilakukan observasi untuk mengidentifikasi masalah-masalah dari fenomena yang berkaitan dengan pertumbuhan aplikasi Segari. Untuk mencari tahu jumlah unduhan dan peringkat yang diterima dilakukan dengan studi literatur. Setelah itu, berdasarkan rumusan masalah yang ada, penulis menyusun instrumen penelitian variabel *user experience* dengan subvariabel *happiness, engagement, adoption and retention, dan task success*. Kemudian dilanjutkan dengan merancang desain penelitian yang terdiri dari metode penelitian yakni kuantitatif karena data yang dihasilkan dinyatakan dalam angka, berdasarkan tujuan yakni deskriptif untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif, berdasarkan keterlibatan peneliti yakni *non-contrived setting*, berdasarkan unit analisis yakni individu, dan yang terakhir berdasarkan waktu pelaksanaan yakni *cross section*. Selanjutnya peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.

**Gambar 2.** Tahapan Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Segari di lingkungan kerja dan lingkungan perkenalan penulis. Dalam penentuan jumlah sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka menurut Widiyanto digunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai Z dengan tingkat keyakinan 95% maka nilai Z = 1,96 (tabel distribusi normal)

moe = *margin of error* atau kesalahan maksimum adalah 10%

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = 1,96 / 4 (0,10)$$

$$n = 96,04 \text{ yang dibulatkan menjadi } 97$$

Agar penelitian ini lebih fit, maka dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang. Alasan sampel dibulatkan ke 100 orang karena jika salah satu kuesioner terdapat data yang kurang valid maka bisa menggunakan isian kuesioner yang lebih tersebut. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Dengan tujuan yang didasarkan, data dikumpulkan dengan kuesioner sebanyak 100 responden yang pernah mengunduh dan menggunakan aplikasi Segari. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan skala likert 1-4 (Ayu & Nuryasin, 2021). Penelitian ini menggunakan 5 variabel independen yang terdiri dari *happiness*, *engagement*, *adoption*, *retention* and *task success* (Ayu & Nuryasin, 2021). Kuesioner yang dibuat dengan variabel yang diteliti memiliki 7 item pertanyaan.

Koresponden dibagi menjadi 4 karakter:

1. Jenis kelamin
2. Usia
3. Profesi
4. Lokasi tempat tinggal

Tabel 2 menjelaskan hasil perhitungan *happiness* menunjukkan bahwa nilai skor sebesar 58% artinya variabel *Happiness* berada pada kategori baik, kecenderungan konsumen menjawab setuju. Ini berarti intensitas keterlibatan pengguna aplikasi Segari disetujui oleh pengguna karena aplikasi sudah dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. UX masih harus ditingkatkan oleh pengembang dari sisi kepuasan, kemudahan, daya tarik, dan kenyamanan pengguna. Pada *engagement* menunjukkan bahwa nilai skor sebesar 54% artinya variabel *engagement* berada pada kategori baik, kecenderungan konsumen menjawab setuju. Ini berarti intensitas keterlibatan pengguna aplikasi Segari disetujui oleh pengguna karena aplikasi dapat diandalkan setiap saat dan berfungsi dengan baik tetapi UX masih harus ditingkatkan oleh pengembang dari sisi intensitas dan frekuensi penggunaan aplikasi Segari. Pada persepsi *adoption* berada pada kategori baik ini dibuktikan dengan skor rata-rata pada variabel tersebut adalah 52% dapat diartikan bahwa secara keseluruhan pengguna setuju tingkat dengan kelayakan aplikasi Segari sudah baik artinya pengguna dapat menggunakan aplikasi sesuai dengan kebutuhan, dengan catatan bahwa pengembang harus tetap meningkatkan UX dari sisi kelayakan sistem. *Retention* berada pada kategori baik dengan persentase skor sebesar 53%, hal ini membuktikan bahwa tingkat keaktifan pengguna baik dikarenakan fitur-fitur aplikasi Segari bisa mencakup kebutuhan pengguna. Dengan skor tersebut dirasa pengembang masih harus meningkatkan UX dari sisi keaktifan pengguna. *Task Success* mendapat jumlah persentase skor sebesar 51%, artinya variabel *task succes* berada pada kategori baik, secara efisiensi waktu pengembang harus tetap meningkatkan UX.

**Tabel 2.** Tabel Skor Butir Pertanyaan Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan	Skor (%) Tertinggi	Hasil
<i>Happiness</i>	H-1	Kepuasan Pengguna	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Segari	S - 56%	Valid
	H-2	Kemudahan Pengguna	Saya merasa aplikasi Segari mudah digunakan	S - 56%	Valid
	H-3	Kenyamanan Pengguna	Saya merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi Segari	S - 56%	Valid
	H-4	Kepuasan Pengguna	Saya akan merekomendasikan aplikasi Segari ke orang lain	S - 55%	Valid
	H-5	Daya Tarik Visual	Saya menyukai ide tampilan dari aplikasi Segari	S - 59%	Valid
	H-6	Kenyamanan Pengguna	Saya tidak terganggu dengan iklan dan promo pada aplikasi Segari	SS - 48%	Valid
	H-7	Kepuasan Pengguna	Saya merasa harus menggunakan aplikasi Segari	S - 73%	Valid
<i>Engagement</i>	E-1	Frekuensi	Aplikasi Segari dapat diakses setiap waktu	S - 45%	Valid
	E-2	Manfaat	Seluruh fitur aplikasi Segari berfungsi dengan baik	S - 65%	Valid
	E-3	Manfaat	Fitur aplikasi Segari bermanfaat bagi saya	S - 57%	Valid
	E-4	Intensitas	Saya rutin melakukan update aplikasi Segari	S - 43%	Valid
	E-5	Manfaat	Saya dapat menggunakan aplikasi Segari ketika saya membutuhkan informasi produk-produk segar berkualitas	S - 56%	Valid
	E-6	Manfaat	Saya perlu menggunakan aplikasi Segari untuk berbelanja produk segar	S - 56%	Valid
	E-7	Manfaat	Saya menggunakan aplikasi Segari sebagai sarana berbelanja	S - 55%	Valid
<i>Adoption</i>	A-1	Kelayakan Sistem	Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi Segari	S - 54%	Valid
	A-2	Kelayakan Sistem	Aplikasi Segari dapat memenuhi kebutuhan saya	S - 47%	Valid
	A-3	Kelayakan Sistem	Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan Aplikasi Segari	S - 43%	Valid
	A-4	Kelayakan Sistem	Saya lebih memilih aplikasi Segari dibandingkan aplikasi e-commerce sejenis lainnya	S - 54%	Valid

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan	Skor (%) Tertinggi	Hasil	
	A-5	Kelayakan Sistem	Fitur pemesanan berjalan dengan baik saat digunakan	S - 56%	Valid	
	A-6	Kelayakan Sistem	Fitur resep makanan sangat membantu pengguna	S - 56%	Valid	
	A-7	Kelayakan Sistem	Fitur <i>refund</i> mudah diproses	S - 55%	Valid	
	Retention	R-1	Keaktifan Pengguna	Saya sering menggunakan fitur-fitur aplikasi Segari	S - 43%	Valid
		R-2	Keaktifan Pengguna	Kualitas aplikasi Segari sudah baik	S - 43%	Valid
		R-3	Keaktifan Pengguna	Saya akan terus menggunakan aplikasi Segari untuk berbelanja	S - 66%	Valid
		R-4	Keaktifan Pengguna	Saya tidak pernah melakukan <i>uninstall</i> aplikasi Segari	S - 54%	Valid
R-5		Keaktifan Pengguna	Saya selalu menggunakan aplikasi Segari untuk memperoleh informasi produk segar terbaru	S - 56%	Valid	
R-6		Keaktifan Pengguna	Saya menggunakan aplikasi Segari saat memerlukan kebutuhan akan produk segar dalam waktu cepat	S - 56%	Valid	
R-7		Keaktifan Pengguna	Saya menggunakan aplikasi Segari saat jam kerja	S - 55%	Valid	
Task Success	T-1	Efisiensi	Saya dapat melakukan pembelian di aplikasi Segari	S - 42%	Valid	
	T-2	Efektivitas	Saya dapat terhubung ke layanan pelanggan dengan mudah di aplikasi Segari	S - 55%	Valid	
	T-3	Efisiensi	Saya dapat memilih produk berkualitas di aplikasi Segari	S - 41%	Valid	
	T-4	Efektivitas	Saya bisa membatalkan pesanan jika produk yang dibeli tidak sesuai di aplikasi Segari	S - 55%	Valid	
	T-5	Tingkat Kesalahan	Saya menggunakan aplikasi Segari dengan lancar	S - 56%	Valid	
	T-6	Tingkat Kesalahan	Saya membutuhkan waktu lebih untuk mengoperasikan aplikasi Segari	S - 56%	Valid	
	T-7	Efisiensi	Saya merasa aplikasi Segari dapat menghemat waktu	S - 55%	Valid	

### Uji Validitas

Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

$$Df = n - 2$$

Df = degree of freedom, nilai yang nantinya akan didapatkan setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus tabel R

N = jumlah yang digunakan sebagai sampel untuk melakukan perhitungan tabel dan materi R tersebut

Tabel 3 menjelaskan perhitungan r hitungnya adalah  $Df = 100 - 2 = 98$ . Jika dilihat dari tabel r dengan tingkat signifikansi 0.05 maka r hitung yang diperoleh adalah 0,1966 atau jika dibulatkan menjadi 0,2. Pengujian validitas akan dihitung menggunakan PSPP for Windows versi 1.6.2. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat valid adalah jika  $r_{table} = 0,1966$ .

**Tabel. 3** Tabel r untuk df 93-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Jadi jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,1966 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Fatihahsari & Darujati, 2021). Gambar 3 menjelaskan hasil output uji validitas dengan menggunakan PSPP for Windows versi 1.6.2 di atas menunjukkan bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian adalah valid, dimana nilai korelasinya lebih besar dari r tabel yaitu 0,5. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk menguji reliabilitas kuesioner menggunakan rumus koefisien pada reliabilitas Cronbach's Alpha di mana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,20. Hasil perhitungan:

The screenshot displays the SPSS output for Cronbach's Alpha. The main result shows a Cronbach's Alpha of .877, indicating high internal consistency. Below this, a table lists individual items and their correlations with the total score. All items have correlations greater than the critical value of 0.1966, confirming their validity. The table includes columns for 'Item', 'Item to Total Correlation', and 'Squaring Multiple Correlations'.

**Gambar 3.** Pehitungan PSPP for Windows versi 1.6.2

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk menguji reliabilitas kuesioner menggunakan rumus koefisien pada reliabilitas *Cronbach's Alpha* di mana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,20$  (Ibnurozi et al., 2020).

```
RELIABILITY
/VARIABLES= Var0001 Var0002 Var0003 Var0004 Var0008 Var0009 Var0010 Var0011 Var0012 Var0013 Var0014 Var0015 Var0016 Var0017 Var0018 Var0019
Var0020 Var0021 Var0022 Var0023 Var0024 Var0025 Var0026 Var0027 Var0028 Var0029 Var0030 Var0031 Var0032 Var0033 Var0034 Var0035
/MODEL=ALPHA.

Scale: ANY

Case Processing Summary



| Cases    | N   | Percent |
|----------|-----|---------|
| Valid    | 100 | 99.0%   |
| Excluded | 1   | 1.0%    |
| Total    | 101 | 100.0%  |



Reliability Statistics



| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .99              | 32         |


```

**Gambar 4.** Hasil Output Uji Reliabilitas Menggunakan PSPP for Windows versi 1.6.2

Berdasarkan gambar 4. di atas menunjukkan pada pengujian ini hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian adalah valid, dimana nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,20$  yaitu 0,99.

### Analisis Data

Dari 5 variabel yang diteliti dapat diasumsikan bahwa melalui pengukuran *user experience* dengan *framework heart*, aplikasi Segari telah berhasil menciptakan pengalaman baik untuk para penggunanya melalui variabel *happiness, engagement, adoption, retention, dan task success* dengan nilai persentase skor rata-rata 53%.

**Tabel 4.** Analisis Deskriptif Skor Rata-rata Tertinggi

No	Variabel	Jumlah Item Variabel	Persentase Skor Rata-rata Tertinggi	Kategori
1	<i>Happiness</i>	7	58%	Validitas sedang
2	<i>Engagement</i>	7	54%	Validitas sedang
3	<i>Adoption</i>	7	52%	Validitas sedang
4	<i>Retention</i>	7	53%	Validitas sedang
5	<i>Task Success</i>	7	51%	Validitas sedang
<b>User Experience</b>		<b>35</b>	<b>53%</b>	<b>Validitas sedang</b>

Tabel 4 menguraikan jika diasumsikan bahwa melalui pengukuran User Experience dengan framework Heart, aplikasi Segari telah berhasil menciptakan pengalaman baik untuk para penggunanya melalui variabel Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success

dengan nilai persentase skor rata-rata 53%. Namun demikian masih banyak UX yang harus dikembangkan oleh pengembang agar pengguna semakin merasakan manfaat dari aplikasi Segari agar menciptakan pengalaman yang baik untuk para penggunanya. Pengujian instrumen pertanyaan kuesioner baik dari segi validitas maupun reliabilitas dilakukan terhadap 100 responden. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

### **Happiness**

Dengan melihat jawaban responden secara rata-rata pada variabel *Happiness* berada pada kategori baik, kecenderungan konsumen menjawab setuju. Ini berarti intensitas keterlibatan pengguna aplikasi Segari disetujui oleh pengguna karena aplikasi sudah dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. UX masih harus ditingkatkan oleh pengembang dari sisi kepuasan, kemudahan, daya tarik, dan kenyamanan pengguna.

$$\begin{aligned} \text{Happiness} &= \frac{H1 + H2 + H3 + H4 + H5 + H6 + H7}{\text{Jumlah Item Variabel}} \\ &= 56\% + 56\% + 56\% + 55\% + 59\% + 48\% + 73\% / 7 \\ &= 403\% / 7 = 58\% \end{aligned}$$

### **Engagement**

Pada Engagement menunjukkan bahwa nilai skor sebesar 54% artinya variabel Engagement berada pada kategori baik, kecenderungan konsumen menjawab setuju. Ini berarti intensitas keterlibatan pengguna aplikasi Segari disetujui oleh pengguna karena aplikasi dapat diandalkan setiap saat dan berfungsi dengan baik tetapi UX masih harus ditingkatkan oleh pengembang dari sisi intensitas dan frekuensi penggunaan aplikasi Segari.

$$\begin{aligned} \text{Engagement} &= \frac{E1 + E2 + E3 + E4 + E5 + E6 + E7}{\text{Jumlah Item Variabel}} \\ &= 45\% + 65\% + 57\% + 43\% + 56\% + 56\% + 55\% / 7 \\ &= 377\% / 7 = 54\% \end{aligned}$$

### **Adoption**

Pada persepsi Adoption berada pada kategori baik ini dibuktikan dengan skor rata-rata pada variabel tersebut adalah 52% dapat diartikan bahwa secara keseluruhan pengguna setuju tingkat dengan kelayakan aplikasi Segari sudah baik artinya pengguna dapat menggunakan aplikasi sesuai dengan kebutuhan, dengan catatan bahwa pengembang harus tetap meningkatkan UX dari sisi kelayakan sistem.

$$\begin{aligned} \text{Adoption} &= \frac{A1 + A2 + A3 + A4 + A5 + A6 + A7}{\text{Jumlah Item Variabel}} \\ &= 54\% + 47\% + 43\% + 54\% + 56\% + 56\% + 55\% / 7 \\ &= 365\% / 7 = 52\% \end{aligned}$$

### **Retention**

*Retention* berada pada kategori baik dengan persentase skor sebesar 53%, hal ini membuktikan bahwa tingkat keaktifan pengguna baik dikarenakan fitur-fitur aplikasi Segari bisa mencakup kebutuhan pengguna. Dengan skor tersebut dirasa pengembang masih harus meningkatkan UX dari sisi keaktifan pengguna.

$$\begin{aligned} \text{Retention} &= \frac{R1 + R2 + R3 + R4 + R5 + R6 + R7}{\text{Jumlah Item Variabel}} \\ &= 43\% + 43\% + 66\% + 54\% + 56\% + 56\% + 55\% / 7 \\ &= 373\% / 7 = 53\% \end{aligned}$$

### **Task Success**

*Task Success* mendapat jumlah persentase skor sebesar 51%, artinya variabel *Task Success* berada pada kategori baik, secara efisiensi waktu pengembang harus tetap meningkatkan UX.

$$\begin{aligned} \text{Task Success} &= \frac{T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6 + T7}{\text{Jumlah Item Variabel}} \\ &= 42\% + 55\% + 41\% + 55\% + 56\% + 56\% + 55\% / 7 \\ &= 360\% / 7 = 51\% \end{aligned}$$

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan penulis untuk mengukur *User Experience* terhadap aplikasi Segari berdasarkan metode *Heart Metrics* maka dapat disimpulkan keseluruhan variabel *User Experience* mendapat skor total persentase sebesar 53% yang dapat diasumsikan bahwa aplikasi Segari telah berhasil menciptakan pengalaman baik untuk para penggunanya melalui variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success*. Namun demikian masih banyak UX yang harus dikembangkan oleh pengembang agar pengguna semakin merasakan manfaat dari aplikasi Segari agar menciptakan pengalaman yang baik untuk para penggunanya. Dari perhitungan analisis deskriptif yang dilakukan per-item pertanyaan berdasarkan 35 indikator pertanyaan yang dihitung ada 3 pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata terendah. Hal ini berarti bahwa *User Experience* aplikasi Segari cukup memuaskan namun belum secara keseluruhan karena ada beberapa pertanyaan setiap variabel yang memiliki nilai rata-rata terendah dan perlu perbaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbarullah, A., Suyanto, M., & Sukoco, S. (2019). Evaluasi User Experience pada Sistem Informasi Akademik di STKIP PGRI Pacitan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 11(1), 1573–1577. <https://ejournal.stkippacitan.ac.id/ojs3/index.php/jpp/article/view/90>
- Ayu, I. K., & Nuryasin, N. (2021). Analisis Usability Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) dengan Metode Heuristic Evaluation pada Puskesmas 1 Ajibarang. *Applied Information System and Management (AISM)*, 2(2), 51–56. <https://doi.org/10.15408/aism.v2i2.20085>
- Devara Udayana, Ngurah, Mira Kania Sabariah, & Effendy, V. (2015). Model User Experience Aplikasi Pengenalan Belajar Berhitung sebagai Media Interaktif Pembelajaran untuk Pendidikan Anak Usia Dini. *E-Proceeding of Engineering*, 2(2), 5936–5945.
- Fatihahsari, F., & Darujati, C. (2021). Analisis Usability Mobile Apps Edlink dengan Menggunakan Heuristic Evaluation. *Sistemasi*, 10(2), 404. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1263>
- GNU PSPP. (2013). Free Software Foundation, Inc. <https://www.gnu.org/software/pspp/>
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience - A research agenda. *Behaviour and Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Ibnurozi, A. A. J., Santi, R., & Gunawan, C. E. (2020). Analisis Pengukuran Usability Pada Situs Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan Dengan Menggunakan Metode Webuse. *Journal of Information Technology Ampera*, 1(2), 119–132. <https://doi.org/10.51519/journalita.volume1.issuue2.year2020.page119-132>
- Khakim, M. L. (2018). Analysis User Experience of Go-Jek Applications Using Heart Metrics. *E-Proceeding of Management*, 5(1), 189–194.
- Nugraha, I., & Fatwanto, A. (2021). User Experience Design Practices in Industry (Case Study from Indonesian Information Technology Companies). *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.*, vol. 6, no. 1, pp. 49–60, doi: 10.21831/elinvo.v6i1.40958).
- Pratama, A. V., Lestari, A. D., & Aini, Q. (2019). Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (Ais) Mobile Untuk User-Centered Metrics Menggunakan Heart Framework. *Sistemasi*, 8(3), 405. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.527>
- Soehandoko, J. G. (2022). *Ini Profil Farandy Ramadhana, Co-founder Segari yang Masuk Forbes Indonesia 30 Under 30*. *Bisnis.Com*. <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20220325/265/1515082/ini-profil-farandy-ramadhana-co-founder-segari-yang-masuk-forbes-indonesia-30-under-30>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. <https://doi.org/14.01.582>
- Yadi, Y. (2018). Analisa Usability Pada Website Traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(03), 172–180. <https://doi.org/10.36050/betrik.v9i03.43>