

ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGUNAKAN HEART FRAMEWORK

Agdeka Cory Zarkasi, Anita Sari Wardani, Sucipto✉

Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Indonesia

Email: sucipto@unpkediri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>

ABSTRACT

Learning facilities in the current digital era have developed far, including the learning institution PT. Zona Edukasi Nusantara (Zenius) which has begun to adapt by launching an application for learning facilities called Zenius. Currently Zenius has become one of the edu tech in Indonesia that has a large number of active service users. To ensure the convenience of application users, it is necessary to measure User Experience to find out whether there is still need for improvement in its use. In this study, the HEART Framework is used as a framework for measuring the Zenius application using the questionnaire method. The results of this study indicate that there needs to be some improvements in various aspects such as redesign of the display by paying attention to aspects of user comfort and interface display, feature innovation, adding features and socializing features.

Keyword: *User Experience Analysis, Zenius Application, HEART Framework.*

ABSTRAK

Sarana belajar di era digital saat ini sudah berkembang jauh, tak terkecuali lembaga belajar PT. Zona Edukasi Nusantara (Zenius) yang mulai menyesuaikan dengan meluncurkan aplikasi sarana pembelajaran yang bernama Zenius. Saat ini zenius telah menjadi salah satu edu tech di Indonesia yang memiliki pengguna layanan aktif dengan jumlah besar. Untuk memastikan kenyamanan pengguna aplikasi maka diperlukan adanya pengukuran *User Experience* untuk mengetahui apakah masih perlu ada perbaikan dalam penggunaannya. Pada penelitian kali ini menggunakan *HEART Framework* sebagai kerangka kerja untuk pedoman pengukuran aplikasi Zenius dengan menggunakan metode penyebaran kuisioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlu ada beberapa perbaikan dalam berbagai aspek seperti design ulang tampilan dengan memperhatikan aspek kenyamanan pengguna dan tampilan antarmuka, inovasi fitur, penambahan fitur serta sosialisasi fitur.

Kata Kunci: *Analisa User Experience, Aplikasi Zenius, HEART Framework.*

PENDAHULUAN

PT. Zona Edukasi Nusantara atau Zenius Education merupakan perusahaan layanan pendidikan berbasis teknologi yang beroperasi di Indonesia. Zenius Education menyediakan layanan pendidikan, pembelajaran dalam bentuk video berbahasa Indonesia secara online melalui media website dan aplikasi mobile smartphone (Sabila, Ghazi, & Pradipta, 2022). Dalam menunjang bentuk pembelajaran online melalui aplikasi mobile, terdapat beberapa fitur yang tersedia didalam aplikasi dan dapat digunakan oleh pengguna diantaranya fitur live kelas, rekaman materi, dan game kumpulan soal berbobot ringan yang bernama Zencore (Shabrina & Batu, 2020).

Dengan menilai produk, dari aspek User Experience (UX) sangatlah penting untuk diperhatikan. Tanpa terkecuali aplikasi mobile smartphone (Geasela, Ranting, & Andry, 2018; Haerani & Rahmatulloh, 2021). Kebiasaan pengguna dan kesulitan para

pengguna baru untuk mempelajari aplikasi mulai dari tampilan user interface (UI) dan user experience (UX) dari aplikasi zenius mobile (Aisyiyah, 2019; Pratama, Lestari, & Aini, 2019). Hal tersebut dapat dijadikan penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (Sada, 2020).

Dengan adanya kompetitor lain yang memiliki layanan sama dengan tampilan fitur berbeda. Tidak menutup kemungkinan mempengaruhi jumlah pengguna aktif di aplikasi belajar zenius. Namun belum ada penelitian resmi yang menyatakan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi belajar zenius. Oleh karena itu akan dilakukan penelitian guna mengetahui hasilnya menggunakan pedoman Google Heart Framework. HEART Framework merupakan kerangka kerja untuk mengukur *user experience* berdasarkan user-centered metrics (Khakim & Sharif, 2018). Framework ini juga pernah digunakan untuk mengukur user experience salah satu aplikasi

pemesanan ojek online, dimana pada penelitian tersebut menggunakan HEART Framework dengan metode analisis diskriptif (Pratama et al., 2019).

User Experience (UX) adalah elemen penting yang memiliki peranan penting dalam menentukan keputusan untuk pengembangan aplikasi atau layanan dengan melibatkan pengalaman pengguna sebagai pertimbangan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Nurfitriya & Kusumandyoko, 2021). Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan pengukuran dengan mengedepankan aspek *user experience* yang memiliki fungsi untuk mengetahui apa saja yang dirasakan pengguna, apakah pengguna merasa puas dengan tampilan dan fitur yang disediakan ketika menggunakan aplikasi zenius (Huda, 2020).

Garret berpendapat *User experience* atau pengalaman pengguna adalah kemungkinan tindakan yang akan dilakukan oleh pengguna selanjutnya pengguna akan memahami setiap langkah yang akan dilakukan pengguna dalam melakukan setiap proses didalam aplikasi (Garrett, 2002; Still & Crane, 2017). *User experience* adalah aspek yang sangat penting untuk dapat memastikan suatu produk apakah memberikan pelayanan yang cukup, sehingga dapat memuaskan para penggunanya pada saat produk atau layanan tersebut digunakan (Saputra, Sucipto, & Andriyanto, 2022).

METODE PENELITIAN

HEART Framework adalah kerangka kerja yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas *User Experience (UX)* guna mengidentifikasi keberhasilan yang berfokus kepada pengguna (Maricar, Pramana, & Edwar, 2022; Shin, Zhong, & Biocca, 2020). Dalam menggunakan HEART Framework terdapat proses terstruktur untuk mengatur variabel apa saja yang harus digunakan dalam melakukan evaluasi yaitu dengan menentukan rangkaian Goals, Signal dan Metrics terlebih dahulu (Alexiou & Schippers, 2018; Bitkina, Kim, & Park, 2020) seperti tabel 1. Metrics yang dipakai pada HEART Framework dijelaskan sebagai berikut:

1. *Happines*

Yang berarti kebahagiaan, digunakan untuk menggambarkan metrics yang bersifat sikap dan berhubungan dengan aspek subjektif dari pengalaman pengguna, seperti kepuasan, daya tarik visual, kemungkinan pengguna untuk kemudahan pengguna yang dirasakan.

2. *Engagement*

Yang berarti keterlibatan pengguna dengan suatu produk. Istilah ini sering digunakan pada frekuensi,

intensitas, atau kedalaman interaksi selama beberapa rentan waktu. Atau secara garis besar yaitu seberapa sering pengguna berinteraksi dengan produk.

3. *Adoption*

Berfokus pada produk dan fitur baru seperti menghitung seberapa banyak pengguna baru menggunakan produk dalam suatu waktu. Atau bisa diartikan seberapa cepat pengguna memahami dan berinteraksi dengan produk

4. *Retention*

Ini dapat dijadikan acuan untuk mengukur seberapa aktif atau sering pengguna pada suatu periode waktu tertentu. Sehingga para pemilik kepentingan dapat menentukan langkah yang tepat dalam mengambil keputusan dan terus meningkatkan layanan yang dapat membuat pengguna tetap menggunakan produk.

5. *Task Succes*

Untuk menganalisa perilaku pengguna dalam point seperti efisiensi, efektivitas, dan tingkat kesalahan dalam menggunakan fitur didalam produk. Atau secara garis besar dapat diartikan mengukur tingkat kemudahan pengguna untuk mencapai apa yang akan dilakukan dengan produk

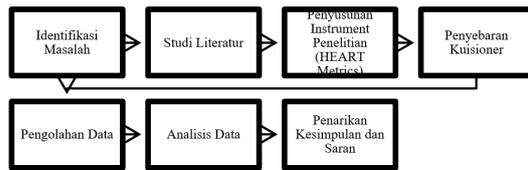
Tabel 1. Metrik Heart Framework

H	Goal	Signal	Metrics
E	Langkah	Selanjutnya	Terakhir yaitu
A	pertama yaitu	yaitu dengan	dengan
R	mulai dengan	memikirkan	memikirkan
T	mengidentifikasi	tentang	bagaimana
	asi tujuan dari	bagaimana	signal ini bisa
	produk atau	menilai	diartikan ke
	fitur, terutama	kesuksesan dan	dalam metrics,
	dalam hal	kegagalan	sehingga dapat
	pengalaman	dalam goal, ini	dibaca oleh
	pengguna atau	dapat	para
	<i>user</i>	diperumpamak	stakeholder
	<i>experience</i>	an pada	dan
		perilaku	divisualisasika
		pengguna	n.
		terhadap	
		produk.	

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah pengujian kelayakan instrument kuisisioner dan uji reliabilitas adalah pengujian untuk menilai apakah kuisisioner ini reliabel atau dapat digunakan berulang ulang yang dilakukan terhadap N (Jumlah) responden menggunakan SPSS. Yang mana N responden ini didapatkan dari keseluruhan populasi dan diambil 10%nya. Fungsi utama dilakukan uji ini adalah untuk mengukur sejauh

mana sebuah penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Alur penelitian seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Goal harus jelas dan dapat merepresentasikan tujuan dari produk, selanjutnya signal harus dapat mendeskripsikan dengan jelas apa tanda tanda yang dihasilkan dari pengguna dan Matrics harus dapat menjadi acuan penilaian dari hasil penyebaran keisioner kepada responden untuk dapat mendeskripsikan hasil aplikasi zenius seperti yang dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2. Set Goal-Signal-Metrics Aplikasi Zenius

	Goal	Signal	Metrics
H	Menargetkan 80% pengguna memberikan feedback yang positif dan baik terhadap pengalaman menggunakan fitur	Melakukan penyebaran kuisisioner dengan memberikan pernyataan yang mengedepankan aspek kepuasan dan kenyamanan pengguna	Bentuk jawaban kuisisioner akan menggunakan skala likert 1 sampai 5 dan peneliti akan menghitung presentase pengguna yang menjawab setuju dan sangat setuju atau skala 4 dan 5.
E	Menargetkan 80% pengguna aplikasi ZENIUS setidaknya menggunakan aplikasi dua kali dalam satu minggu	Melakukan pengukuran dengan mengukur jumlah akses pengguna per minggu, serta memberikan pernyataan berdasarkan pada aspek keterikatan dengan aplikasi	Ukuran dalam bentuk presentase dari jumlah login pengguna setiap minggunya dengan presentase pengguna yang menjawab setuju dan sangat setuju atau skala 4 dan 5.

A	Menargetkan 80% pengguna mengakses aplikasi ZENIUS setidaknya tiga kali dalam minggu pertama.	Melakukan pengukuran dengan mengukur jumlah login pengguna dalam minggu pertama, serta memberikan pernyataan berdasarkan pada aspek adopsi.	Mengukur presentase dari jumlah login pengguna pada minggu pertamanya dengan presentase pengguna yang menjawab setuju dan sangat setuju atau skala 4 dan 5.
R	Menargetkan 80% pengguna aplikasi ZENIUS minimal setiap minggu sekali mengunjungi aplikasi begitu juga minggu selanjutnya.	Melakukan pengukuran dengan mengukur jumlah pengguna yang kembali dan memberikan pernyataan dengan berorientasi pada aspek retention.	Mengukur presentase dari jumlah pengguna yang melakukan aktivitas dengan aplikasi satu kali dalam satu minggu dan kembali setiap minggunya. Dengan menggunakan presentase pengguna yang menjawab setuju dan sangat setuju atau skala 4 dan 5.
T	Menargetkan 80% pengguna aplikasi berhasil menggunakan fitur yang tersedia pada aplikasi ZENIUS	Melakukan penyebaran kuisisioner dengan memberikan pernyataan yang berdasarkan pada aspek Task Succes	Peneliti akan mengitung presentase pengguna yang menjawab setuju dan sangat setuju atau skala 4 dan 5 sebagai bahan pengukuran.

Selanjutnya yaitu menyusun instrument kuisisioner yang akan digunakan untuk mengukur menggunakan skala Likert dengan bobot 1 sampai 5,

yaitu mulai dari Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5). Daftar pernyataan kuesioner dapat dilihat pada tabel 3. Pernyataan dibuat dengan mengacu pada HEART Framework.

T4	Saya dapat melihat informasi penting seputar materi belajar di live class, rekaman kelas dan zencore di aplikasi zenius
T5	Saya bisa melakukan report didalam fitur zencore aplikasi zenius.

Tabel 3. Kuisisioner Penelitian

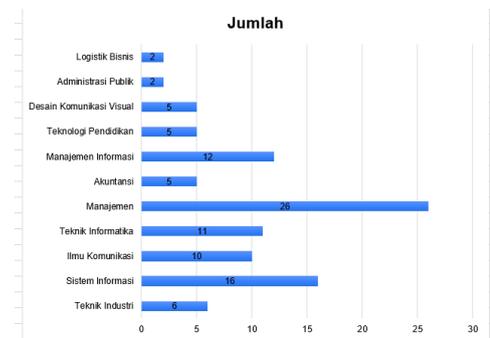
	Pernyataan
H1	Saya merasa puas saat menggunakan fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
H2	Saya merasa fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius mudah saat digunakan
H3	Saya tertarik dengan tampilan fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
H4	Saya merasa nyaman menggunakan fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
E1	Fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius dapat diakses setiap waktu
E2	Fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius berfungsi dengan baik
E3	Fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius bermanfaat bagi saya
E4	Saya bisa menggunakan semua fitur yang ada di live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
A1	Saya tahu bagaimana menggunakan fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
A2	Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
A3	Saya lebih suka menggunakan aplikasi zenius dibandingkan zenius versi website
A4	Fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius dapat memenuhi kebutuhan belajar saya
R1	Fitur aplikasi zenius pertama yang saya gunakan masih saya gunakan sampai sekarang
R2	Saya sering menggunakan fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
R3	Kualitas fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius sudah baik.
T1	Saya dapat melakukan report di fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
T2	Saya dapat terhubung kelayanan tanya jawab di dalam fitur live class, rekaman kelas dan zencore aplikasi zenius
T3	Saya dapat melihat riwayat penggunaan live class, rekaman kelas dan zencore di aplikasi zenius

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Berdasarkan pengujian instrument kuisisioner baik dari Uji Validitas dan Reliabilitas yang disebar kepada 100 responden. Hasil uji validitas menyatakan bahwa kuisisioner penelitian semua valid, dimana untuk nilai korelasi didapatkan lebih besar dari r-tabel yaitu 0.195. Selanjutnya adalah hasil uji reliabilitas dan menunjukkan bahwa instrument kuisisioner penelitian reliabel. Yaitu nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0.955

Pembahasan

Untuk mengvisualisasikan hasil penyebaran kuisisioner peneliti menggunakan diagram untuk menampilkan hasil data kuisisioner yang sudah dilakukan peneliti sebar sehingga mudah dipahami dan dianalisis secara deskriptif. Seperti pada gambar 2



Gambar 2. Program Studi Responden

Dari 100 responden berasal dari berbagai program studi, didapatkan hasil sebagai berikut. Program studi manajemen sebagai program studi dengan jumlah peserta terbanyak berjumlah 26, selanjutnya diikuti program studi system informasi dengan peserta berjumlah 16. Dan diposisi ketiga adalah program studi manajemen informasi dengan peserta berjumlah 12

Analisis Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif setelah penyebaran kuisisioner untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi zenius adalah sebagai berikut :

Happines yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner sebesar 81%. Hasil tersebut diperoleh dari presentase setuju dan sangat setuju. Hasil ini cukup untuk di jadikan acuan sukses dari target sebesar 80% responden, maka ditetapkan. Happines untuk aplikasi

Zenius dikatakan baik. Maka dari itu untuk menjaga Happiness tetap dalam kategori baik peneliti menyarankan untuk dilakukan audit rutin guna memonitoring kepuasan pengguna dari aspek UX (User Experience) maupun UI (User Interface).

Engagement yang didapatkan dari penyebaran kuisioner sebesar 84%. Hasil tersebut diperoleh dari presentase setuju dan sangat setuju. Hasil ini cukup untuk dijadikan acuan kesuksesan dari target sebesar 80%, maka tahap *Engagement* untuk aplikasi Zenius dikatakan baik. Peneliti menyarankan untuk menjaga performa aplikasi agar tetap baik selama digunakan oleh user guna mempertahankan kenyamanan pengguna.

Adoption yang didapatkan dari penyebaran kuisioner adalah sebesar 77%, hasil tersebut diperoleh dari presentase setuju dan sangat setuju. Hasil ini berada sedikit dari nilai target capaian sebesar 80% dengan selisih 3%, maka *Adoption* untuk aplikasi zenius dapat dikategorikan cukup baik. Pertanyaan A2 mendapatkan skor terendah dengan 6% orang menjawab tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Untuk meningkatkan *Adoption* peneliti menyarankan perlu dilakukan sosialisasi atau demo penggunaan aplikasi zenius.

Retention yang didapatkan penyebaran kuisioner adalah sebesar 71%, hasil tersebut diperoleh dari presentase setuju dan sangat setuju. Hasil ini berada sedikit dari nilai target capaian sebesar 80% dengan selisih 9%, maka retention untuk aplikasi zenius dapat dikategorikan cukup baik. Pertanyaan terendah adalah R2 dengan 10% orang menjawab tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju. Untuk meningkatkan Retention peneliti menyarankan untuk dilakukan perbaikan fitur guna menarik pengguna untuk menggunakan fitur aplikasi zenius.

Task Succes yang didapatkan penyebaran kuisioner adalah sebesar 73%, hasil tersebut diperoleh dari presentase setuju dan sangat setuju. Hasil ini berada sedikit dari nilai target capaian sebesar 80% dengan selisih 7%, maka Task Succes untuk aplikasi zenius dapat dikategorikan cukup baik. Pertanyaan terendah adalah T5 dengan 11% orang menjawab tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Untuk meningkatkan Task Succes peneliti menyarankan perlu ditambahkan fitur baru berupa fitur report didalam zencore aplikasi zenius. Seperti pada gambar 3 dan tabel 4

Tabel 4. Proses Pengambilan Skor

Variabel	Sangat Setuju	Setuju	Presentase Skor	Kategori
Happines	48%	33%	81%	Baik
Engagement	45%	39%	84%	Baik
Adoption	42%	35%	77%	Cukup Baik
Retention	41%	30%	71%	Cukup Baik
Task Succes	43%	30%	73%	Cukup Baik



Gambar 3. Visualisasi Presentase Kuisioner

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa analisa user experience terhadap fitur live class, rekaman kelas dan zencore di aplikasi zenius dapat menggunakan HEART Framework. Dari beberapa poin yang ada didalam HEART Framework, didapatkan poin yang mendapat kategori baik dengan nilai diatas 80% yaitu Happiness sebesar 81% dan Engagement sebesar 84% dimana pengguna merasa puas untuk aspek *User Experience* (UX) karena tampilan pengguna dirasa nyaman sehingga membuat pengguna senang dan mudah dipahami.

Sedangkan Berdasarkan tabel set *Goal – Signal – Metrics* pada *HEART Framework* yang di buat oleh peneliti untuk aplikasi zenius terdapat poin yang belum mendapat kategori baik yaitu Adoption sebesar 77%, Retention sebesar 71% dan Task Succes sebesar 73% dari standart kategori baik sebesar 80%

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyiyah, B. M. (2019). Analisis User Interface dalam Aplikasi Mobile Library iPusNas. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 5(1), 726. <https://doi.org/10.20961/jpi.v5i1.33968>
- Alexiou, A., & Schippers, M. C. (2018). Digital game elements, user experience and learning: A conceptual framework. *Education and Information Technologies*, 23(6), 2545–2567. <https://doi.org/10.1007/s10639-018-9730-6>
- Bitkina, O. V., Kim, H. K., & Park, J. (2020). Usability and user experience of medical devices: An overview of the current state, analysis methodologies, and future challenges.

- International Journal of Industrial Ergonomics*, 76, 102932.
<https://doi.org/10.1016/j.ergon.2020.102932>
- Garrett, J. J. (2002). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web*. New York: Pearson.
- Geasela, Y. M., Ranting, P., & Andry, J. F. (2018). Analisis User Interface terhadap Website Berbasis E-Learning dengan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Informatika*, 5(2), 270–277.
<https://doi.org/10.31294/ji.v5i2.3741>
- Haerani, E., & Rahmatulloh, A. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 7(2), 01–10.
<https://doi.org/10.33372/stn.v7i1.762>
- Huda, M. (2020). Analisis User Experience Pada Game Mobile Legend Versi 1.4. 14.4454 Dengan Menggunakan Game-Design Factor Questionnaire. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 8(1), 25–34.
- Khakim, M. L., & Sharif, O. O. (2018). Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan Heart Metrics. *EProceedings of Management*.
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Edwar, E. (2022). Pengujian Prototype Pemesanan Creative Gift Menggunakan HEART Framework. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(2), 1166–1173.
- Nurfitriya, A., & Kusumandyoko, T. C. (2021). Analisis User Experience Pada Game Among Us Dengan Menggunakan Game-Design Factors Questionnaire. *BARIK*, 2(3), 148–162.
- 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>
- Sabila, D., Ghazi, M., & Pradipta, A. (2022). Magang Bersertifikat Community Intern di Zenius Education. *Jurnal Abdimas Sosial, Ekonomi, Dan Teknologi*, 1(1), 35–44.
- Sada, H. J. (2020). Penggunaan Multimedia Berbasis Teknologi Bagi Pendidikan Profesi Guru (PPG): Analisis User Experience (UX). *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1), 93–109.
<https://doi.org/10.24042/atjpi.v11i1.5857>
- Saputra, D. A., Sucipto, S., & Andriyanto, T. (2022). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 5(1), 17–22. <https://doi.org/10.25273/research.v5i1.9350>
- Shabrina, H. N., & Batu, R. L. (2020). Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Pada Zenius Education (Survei Pada Komunitas Online Zenius Education). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(2), 107–113.
<https://doi.org/10.14710/jspi.v19i2.107-113>
- Shin, D., Zhong, B., & Biocca, F. A. (2020). Beyond user experience: What constitutes algorithmic experiences? *International Journal of Information Management*, 52, 102061.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102061>
- Still, B., & Crane, K. (2017). *Fundamentals of user-centered design: a practical approach*. Florida: CRC press.