

Analisis Keefektivan Aplikasi Grab Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Megawaty¹⁾, Della Avisia²⁾

^{1), 2)}Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma
Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu
Email : megawaty@binadarma.ac.id¹⁾, dellaavisa12@gmail.com²⁾

ABSTRACT

Advances in science and technology that are increasingly rapidly and developing in today's era make users get business opportunities through technology media. Such as the use of trading media, service companies use internet media, which is currently not difficult to reach by all groups. One of these services is an online transportation service, namely Grab. The grab application can make grab-car orders, go-rides and not only that on the grab application. There is a menu for ordering go-food, pulses/tokens, cinema tickets, hotels, bills and others. This study aims to determine the effectiveness of the grab application used by the people of Palembang City. This grab application has been seen as a facility that provides convenience and convenience in ordering online based on user experience. The convenience and practicality provided are of course the reasons people use Grab services. For this reason, it is necessary to evaluate usability so that users do not experience difficulties in accessing the application, and also users can make repeated purchases. This evaluation is needed to improve the quality of the website, especially in terms of user experience to make it better, therefore the grab party must pay attention to the ease of users in accessing the grab application. The ease of accessing the application cannot be separated from the usability of a website. The Heuristic Evaluation method is a method that can be used to identify and explore Usability problems in the system under study.

Keywords : Grab Application, Usability, Heuristic Evaluation

ABSTRAK

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan berkembang pada era zaman sekarang membuat para pengguna mendapatkan peluang bisnis melalui media teknologi. Seperti pemanfaatan media perdagangan perusahaan jasa menggunakan media internet yang saat ini tidak sulit dijangkau oleh semua kalangan. Salah satu jasa tersebut ialah jasa transportasi online yakni Grab. Aplikasi grab bisa melakukan pemesanan grab-car, go-ride dan tidak hanya itu saja pada aplikasi grab. Terdapat menu pemesanan go-food, pulsa/token, tiket bioskop, hotel, tagihan dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pada aplikasi grab yang digunakan oleh masyarakat Kota Palembang. Aplikasi grab ini telah dipandang sebagai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pemesanan online berdasarkan pengalaman penggunaannya. Kemudahan dan kepraktisan yang disediakan tentu menjadi alasan masyarakat menggunakan layanan Grab. Untuk itu perlu dilakukan pengevaluasian usability agar pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut, Dan juga pengguna dapat melakukan pembelian secara berulang. Evaluasi ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas website terutama dari segi pengalaman pengguna agar lebih baik maka dari itu pihak grab harus memperhatikan kemudahan pengguna dalam mengakses aplikasi grab. Kemudahan dalam mengakses aplikasi tidak lepas dari usability sebuah website. Metode Heuristic Evaluation merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi masalah Usability pada sistem yang diteliti.

Kata Kunci : Aplikasi Grab, Usability, Metode Heuristic Evaluation



Article History

Received : 24/06/2022
Revised : 24/07/2022
Accepted : 08/09/2022
Online : 30/12/2022



This is an open access article under the
CC BY-SA 4.0 License

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi beberapa tahun terakhir yang begitu cepat, membuat berbagai peluang bisnis melalui teknologi semakin menjanjikan. Manusia menciptakan teknologi untuk mendorong dan mendukung kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan sehingga lebih efektif dan efisien. Penerapan teknologi dan informasi menyebabkan perubahan dalam kebiasaan atau habit yang baru pada bidang bisnis. Semua informasi dapat dengan mudah didapatkan dari media elektronik dengan sambungan internet. Informasi menjadi cepat sampai ke masyarakat. Tidak hanya informasi yang didapat tetapi juga kegiatan jual beli. Seperti pemanfaatan media perdagangan perusahaan jasa menggunakan media internet yang saat ini tidak sulit dijangkau oleh semua kalangan, Saat ini di Indonesia banyak bermunculan jasa transportasi online di antaranya ialah Grab. Aplikasi Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara.

Kecanggihan teknologi di masa kini memiliki perkembangan yang pesat bahkan mampu menghasilkan beraneka ragam teknologi sistem yang dirancang, yakni suatu rangkaian perangkat keras dan lunak yang dirancang untuk mentransformasi data menjadi informasi yang berguna (Rahmadani, 2015).

Kemudahan dan kepraktisan yang disediakan menjadi alasan masyarakat menggunakan layanan Grab. Komponen yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan situs web adalah kemudahan penggunaan (kemampuan belajar) pengguna, efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna aplikasi. Untuk itu perlu dilakukan pengevaluasian usability agar pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut, dan pengguna dapat melakukan pembelian berulang. Pemecahan suatu subjek dari berbagai bagiannya dan studi tentang perjalanan itu sendiri dan hubungan antara Bagian demi mendapatkan pemahaman dan pemahaman yang benar tentang keseluruhan makna (Megawaty, 2017). Evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas website terutama dari segi pengalaman pengguna maka dari itu pihak grab harus memperhatikan kemudahan pengguna dalam mengakses aplikasi grab. Kemudahan dalam mengakses website tidak lepas dari usability website (Ramadhan, Amelia dan Terttiaavini, 2016)

Semakin baik usability semakin mudah pengguna menggunakan website tersebut. Penggunaan teknologi yang cocok juga akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Evaluation Heuristic yang merupakan teknik pengujian untuk menyelesaikan masalah pengguna berdasarkan user interface serta dapat membuat keputusan dengan cepat dan efisien (Ashila, 2019). Metode Heuristic Evaluation merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi masalah Usability pada sistem yang diteliti (Sugiyono, 2018).

2. Pembahasan

Pada fase ini merupakan fase pembahasan terhadap hasil penyebaran dan pengolahan data kuesioner yang sudah disebar kepada responden penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Keefektifan Aplikasi Grab Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. Respon pada penelitian ini adalah para pengguna Aplikasi Grab yang sudah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Dari jumlah sampel yang sudah ditentukan maka jumlah keseluruhan kuisisioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 102 rangkap. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara menyebarkan link google form kuesioner terhadap pengguna ataupun driver dari aplikasi Grab.

A. Gambaran Umum Responden

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa responden adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Grab berjumlah 102 responden yang digunakan untuk analisis data. Sebelumnya membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran dari responden yang berisi nama dan pekerjaan dalam penelitian ini. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut diperoleh dari hasil distribusi kuesioner yang diperoleh kembali. Distribusi hasil penelitian ini disajikan dari kuesioner yang telah terisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.



Gambar 1. Grafik Data Pengguna Aplikasi



Gambar 2. Grafik Data Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan kepada 102 responden. Pengujian validitas terhadap uji coba terhadap penggunaan Aplikasi Grab baik sebagai pengguna ataupun pengemudi (Ghozali, 2018). Masing-masing dijelaskan pada tabel-tabel yang akan menampilkan ringkasan uji validitas performa dan kepentingan para pengguna Aplikasi Grab.

Tabel 1. Uji Validitas *Visibility of System Status*

Correlations					
		VSS1	VSS2	VSS3	TOTAL VSS
VSS1	Pearson Correlation	1	.606**	.529**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102
VSS2	Pearson Correlation	.606**	1	.543**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102
VSS3	Pearson Correlation	.529**	.543**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102
TOTAL VSS	Pearson Correlation	.845**	.858**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 2. Uji Validitas *Match Between System and The Real World*

Correlations				
		MBS1	MBS2	TOTALMBS
MBS1	Pearson Correlation	1	.721*	.931**
	Sig. (2-tailed)		.00	.000
	N	102	102	102
MBS2	Pearson Correlation	.721*	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	102	102	102
TOTAL MBS	Pearson Correlation	.931**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.00	
	N	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 3. Uji Validitas *User Control and Freedom*

Correlations					
		UCF1	UCF2	UCF3	TOTAL UCF
UCF1	Pearson Correlation	1	.685**	.652**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.00
	N	102	102	102	102
UCF2	Pearson Correlation	.685**	1	.647*	.872**

UCF3	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.00
	N	102	102	102	102
	Pearson Correlation	.652*	.647*	1	.871**
TOTAL LUCF	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102
	Pearson Correlation	.896**	.872**	.871**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4. Uji Validitas *Consistency and Standards*

Correlations				
		CS1	CS2	TOTALCS
CS1	Pearson Correlation	1	.615*	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	102	102	102
CS2	Pearson Correlation	.615*	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	102	102	102
TOTALCS	Pearson Correlation	.907**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5. Uji Validitas *Error Prevention*

Correlations				
		EP1	EP2	TOTAL EP
EP1	Pearson Correlation	1	.662*	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	102	102	102
EP2	Pearson Correlation	.662*	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	102	102	102
TOTAL EP	Pearson Correlation	.911**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 6. Uji Validitas *Recognition Rather Than Recall*

Correlations				
		RRTR1	RRTR2	TOTAL RRTR
RRTR1	Pearson Correlation	1	.662*	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	102	102	102
RRTR2	Pearson Correlation	.662*	1	.917**

TOTALRR TR	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	102	102	102
	Pearson Correlation	.906**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 7. Uji Validitas *Flexibility and Efficiency Of Use Correlations*

		FEU1	FEU2	FEU3	TOTAL FEU
FEU1	Pearson Correlation	1	.630**	.657**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102
FEU2	Pearson Correlation	.630**	1	.810**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102
FEU3	Pearson Correlation	.657**	.810**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102
TOTAL FEU	Pearson Correlation	.851**	.909**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 8. Uji Validitas *Aesthetic and Minimalist Design Correlations*

		AMD1	AMD2	TOTALAMD
AMD1	Pearson Correlation	1	.817**	.951**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	102	102	102
AMD2	Pearson Correlation	.817**	1	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	102	102	102
TOTALAMD	Pearson Correlation	.951**	.956**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 9. Uji Validitas *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors*

		HDR1	HDR2	TOTALHDR
HDR1	Pearson Correlation	1	.702**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000

HDR2	N	102	102	102
	Pearson Correlation	.702**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
TOTALHDR	N	102	102	102
	Pearson Correlation	.919**	.926**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 10. Uji Validitas *Help and Documentation Correlations*

		HD1	HD2	TOTALHD
HD1	Pearson Correlation	1	.678**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	102	102	102
HD2	Pearson Correlation	.678**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	102	102	102
TOTALHD	Pearson Correlation	.913**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 11. Uji Validitas *Usability Correlations*

		U1	U2	U3	TOTALU
U1	Pearson Correlation	1	-.104	-.037	.453**
	Sig. (2-tailed)		.299	.710	.000
	N	102	102	102	102
U2	Pearson Correlation	-.104	1	.083	.549**
	Sig. (2-tailed)	.299		.406	.000
	N	102	102	102	102
U3	Pearson Correlation	-.037	.083	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.710	.406		.000
	N	102	102	102	102
TOTALU	Pearson Correlation	.453**	.549**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	26

Dari hasil diatas, didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,75. Ini menandakan nilai Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0,60, dan data dapat dikatakan reliable (0,963 > 0,60).

D. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.886	10	1.189	.533	.862 ^b
	Residual	202.868	91	2.229		
	Total	214.755	101			
a. Dependent Variable: U						
b. Predictors: (Constant), HD, EP, VSS, HDR, MBS, AMD, CS, UCF, RRTR, FEU						

Berdasarkan tabel diatas, didapat hasil F hitung dari SPSS dengan membandingkan hasil F tabel sebesar 1.94, maka dapat disimpulkan:

Variabel X dengan nilai F hitung sebesar 0.533 lebih kecil daripada nilai F tabel sebesar 1.94, menyebabkan variabel X tidak berpengaruh terhadap Y.

E. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.665	1.044		9.262	.000
	VSS	-.035	.136	-.050	-.258	.797
	MBS	.145	.207	.156	.699	.486
	UCF	-.049	.155	-.078	-.318	.751
	CS	-.061	.234	-.058	-.261	.795
	EP	.136	.232	.142	.585	.560
	RRTR	.209	.215	.244	.971	.334
	FEU	-.103	.178	-.166	-.579	.564
	AMD	-.039	.206	-.043	-.191	.849
	HDR	-.167	.193	-.174	-.866	.389
	HD	.116	.163	.136	.709	.480
a. Dependent Variable: U						

Berdasarkan tabel diatas, didapat hasil masing – masing t hitung dari SPSS dengan membandingkan hasil t tabel sebesar 1.990, maka dapat disimpulkan:

- Variabel Visibility System of Status dengan nilai t hitung sebesar -0,258 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1,990, menyebabkan variabel X1 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel Match Between System and The Real World dengan nilai t hitung sebesar 0.699 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X2 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel User Control and Freedom dengan nilai t hitung sebesar -0.318 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X3 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel Consistency and Standards dengan nilai t hitung sebesar -0.261 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X4 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel Error Prevention dengan nilai t hitung sebesar 0.585 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X5 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).

- Variabel Recognition Rather Than Recall dengan nilai t hitung sebesar 0.971 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X6 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel Flexibility and Efficiency of Use dengan nilai t hitung sebesar -0.579 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X7 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel Aesthetic and Minimalist Design dengan nilai t hitung sebesar -0.191 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X8 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel Help User Recognize dengan nilai t hitung sebesar -0.866 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X9 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).
- Variabel Help and Documentation dengan nilai t hitung sebesar 0.709 lebih kecil daripada nilai t tabel sebesar 1.990, menyebabkan variabel X10 tidak berpengaruh terhadap variabel Usability (Y).

F. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.235 ^a	.055	-.048	1.493
a. Predictors: (Constant), HD, EP, VSS, HDR, MBS, AMD, CS, UCF, RRTR, FEU				

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,55, menandakan X untuk penelitian ini memberikan sumbangsih sebesar 55% dan sisa nya 45% dipengaruhi oleh variabel lain.

3. Kesimpulan

Pada penelitian ini memasuki tahap akhir penelitian yaitu kesimpulan dan saran dari penelitian yang berjudul Analisis Keefektivan Aplikasi Grab Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. Adapun kesimpulan dari penelitian ini sudah terangkup sebagai berikut ini:

- Berdasarkan hasil uji validitas menghasilkan hasil uji yang valid terhadap 11 variabel yang digunakan.
- Berdasarkan hasil uji realibilitas menghasilkan hasil uji yang reliabel terhadap 11 variabel yang digunakan.
- Hasil dari kuisioner dengan metode Heuristic Evaluation dapat dinyatakan layak dalam penggunaan Aplikasi Grab baik sebagai pengemudi atau sebagai penumpang.
- Berdasarkan hasil presentase terhadap jawaban kuesioner, variabel Consistency and Standards memiliki hasil rata-rata variabel tertinggi yaitu 87% sedangkan variabel Help and Documentation memiliki skor rata-rata terendah yaitu sebesar 81%. Tetapi hasil ini menyatakan bahwa dari 11 variabel yang di uji dinyatakan layak.

Daftar Pustaka

- Ashila, G. (2019). User Interface Heuristic Evaluation Pada Sistem Informasi Nasabah Koperasi Mitra Swadaya *PT. Gajah Tunggal*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/47818>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS-Imam Ghozali-2018. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Megawaty. (2017). Implementasi UTAUT dalam Menganalisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi VMEET Terhadap Tingkat Kepuasan Belajar di Universitas Bina Darma Palembang. *Seminar, Prosiding Pendidikan, Nasional Informatika, Teknik Darma, Universitas Bina, September*.
- Rahmadani, S. (2015). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen Dan Pengetahuan Manajer Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Pada Badan Usaha Milik Negara Industri Strategis Di Bandung). *Universitas Pasundan*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *ke-26* (p. 334). www.cvalfabeta.com
- Ramadhan, M., Amelia, M. dan Terttiaavini, T. (2016) "Membangun Protection Assistance Website (PAW) Untuk Mendeteksi Kecurangan Pada Situs E-Commerce," *Jurnal Informatika Global*, 7(2), hal. 1–8. Tersedia pada: <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/IG/article/viewFile/114/1446>