

## Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Grab Driver menggunakan Metode UX Curve

Nurina Ayuningtyas<sup>1</sup>, Hanifah Muslimah Az-Zahra<sup>2</sup>, Buce Trias Hanggara<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya  
Email: <sup>1</sup>nurinaan23@student.ub.ac.id, <sup>2</sup>hanifah.azzahra@ub.ac.id, <sup>3</sup>buce\_trias@ub.ac.id

### Abstrak

Grab Driver merupakan aplikasi yang digunakan oleh mitra pengemudi untuk melakukan pekerjaannya setiap hari. Dalam upayanya untuk menyesuaikan aplikasi dengan kebutuhan dari para mitra pengemudi, Grab melakukan berbagai pembaharuan terhadap aplikasi. Pembaharuan yang dilakukan terhadap aplikasi ini mengundang respon dari pengguna. Penelitian ini kemudian bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh perubahan-perubahan fitur tersebut terhadap pengalaman pengguna dengan cara melakukan evaluasi pengalaman pengguna jangka panjang menggunakan metode UX Curve. Pada tahap pengumpulan data dihasilkan sebanyak 100 kurva yang dibagi menjadi 5 sudut pandang yaitu *general UX*, *attractiveness*, *degree of usage*, *ease of use*, dan *utility*. Hasil dari pengumpulan data adalah sebanyak 63 kurva *improving*, 10 kurva *deteriorating*, dan juga 27 kurva *stable*. Total alasan yang dihasilkan adalah 592 alasan dengan rata-rata 29,6 alasan per responden (20,7 positif, dan 8,9 negatif N=20). Dalam semua dimensi terdapat satu fitur yang selalu mendapatkan komentar positif yaitu fitur terima otomatis. Keberadaan fitur ini telah membawa dampak positif bagi pengalaman pengguna aplikasi Grab Driver. Aspek yang paling berpengaruh terhadap aplikasi Grab Driver adalah aspek *utility* dengan rata-rata 11,65 alasan yang dikemukakan oleh setiap pengguna (7,45 positif dan 4,2 negatif, N=20), dan yang paling sedikit adalah aspek *motivational* dengan rata-rata sebanyak 5,55 alasan (4,15 positif dan 1,4 negatif, N=20). Hal ini menandakan bahwa untuk meningkatkan pengalaman pengguna maka aspek yang paling berpengaruh adalah aspek *utility*

**Kata kunci:** *sharing economy*, pengalaman pengguna, pengalaman pengguna jangka panjang, perubahan fitur, Grab Driver, UX Curve

### Abstract

Grab Driver is an application used by driver partners to do their jobs every day. In its effort to adapt the application to the needs of the driver partners, Grab made various updates to the application. Updates made to this application invite responses from users. This study then aims to identify the effect of these feature changes on user experience by evaluating long-term user experience using the UX Curve method. At the data collection stage, 100 curves were produced which were divided into 5 points of view, namely *attractiveness*, *degree of usage*, *ease of use*, and *utility*. The results of data collection are 63 *improving* curves, 10 *deteriorating* curves, and also 27 *stable* curves. The total reason generated was 592 reasons with an average of 29.6 reasons per respondent (20.7 positive, and 8.9 negative N = 20). In all dimensions there is one feature that always gets positive comments namely the auto-accept feature. The existence of this feature has a positive impact on the Grab Driver application user experience. The most influential aspect of the Grab Driver application is the *utility* aspect with an average of 11.65 reasons stated by each user (7.45 positive and 4.2 negative, N = 20), and the least is the *motivational* aspect with an average of 5, 55 reasons (4.15 positive and 1.4 negative, N = 20). This indicates that to improve user experience, the most influential aspect is the *utility* aspect

**Keywords:** *sharing economy*, user experience, long-term user experience, feature changes, Grab Driver, UX Curve

### 1. PENDAHULUAN

Berkembangnya konsep *sharing economy*

telah membawa pengaruh yang besar terhadap cara manusia memenuhi kebutuhannya. Konsep *sharing economy* merupakan sebuah konsep untuk berbagi sumber daya *on-demand* dengan

orang lain termasuk didalamnya adalah akomodasi tempat tinggal, layanan, pengantaran barang, dan juga media transportasi. Beberapa contoh platform yang memanfaatkan *sharing economy* adalah AirBnB dan Uber yang memungkinkan penggunaannya untuk berbagi sumber daya berupa tempat tinggal, moda transportasi, dan juga tenaga kerja. Platform *sharing economy* menggunakan teknologi mobile atau perangkat bergerak untuk memudahkan para pengguna dalam melakukan pemesanan layanan *sharing economy* kapan dan dimana saja. Konsep *sharing economy* telah berkembang sangat cepat selama 10 tahun terakhir ini. PricewaterhouseCoopers (2015) memperkirakan bahwa platform *sharing economy* akan berkembang dari US\$ 15 miliar dollar pada tahun 2014 menjadi US\$ 335 miliar dollar pada tahun 2025. Di Indonesia *sharing economy* telah membawa potensi keuntungan pada sektor efisiensi ekonomi, kesejahteraan penduduk, dan juga lingkungan (AlphaBeta, 2017). Beberapa platform *sharing economy* yang telah berkembang pesat di Indonesia diantaranya adalah Gojek dan Grab yang menyediakan berbagai macam layanan *sharing economy* seperti berbagi sumber daya berupa moda transportasi dan juga tenaga kerja.

Grab atau yang dulunya bernama MyTeksi atau GrabTaxi merupakan salah satu platform O2O (*online to offline*) yang berasal dari Malaysia. Ketika pertama kali diciptakan, Anthony Tan dan Hooi Ling Tan memiliki keresahan dengan sistem transportasi pada saat itu. Dalam melakukan pelayanannya, sebagai sebuah platform yang dapat menghubungkan penyedia jasa dengan pengguna dibutuhkan dua jenis aplikasi yaitu aplikasi untuk pelanggan dan aplikasi untuk pengemudi atau Grab Driver. Aplikasi Grab Driver amatlah penting bagi para mitra pengemudi untuk melakukan pekerjaannya seperti menerima pesanan, melihat pendapatan yang sudah dicapai, melihat poin-poin yang sudah dikumpulkan untuk mendapatkan insentif, serta mengetahui performa berdasarkan layanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa (Grab, 2019).

Dalam upayanya untuk menyesuaikan aplikasi dengan kebutuhan dari para mitra pengemudi, Grab melakukan berbagai pembaharuan terhadap aplikasi. Pembaharuan yang dilakukan terhadap aplikasi ini mengundang respon dari pengguna. Menurut data yang diambil dari ulasan yang ditulis oleh pengguna aplikasi Grab Driver di *playstore*.

Banyak pengguna merasa tidak nyaman dengan semakin banyaknya pembaharuan yang ada. Beberapa pembaharuan tersebut diantaranya adalah fitur *auto accept* yang mulai bisa digunakan pada tahun 2018. Fitur *auto accept* merupakan fitur yang membuat pengemudi menerima semua pesanan dari penumpang. Dengan fitur ini pengemudi dapat menerima pesanan tanpa harus menekan tombol secara manual. Selain fitur ini terdapat beberapa fitur lainnya seperti fitur chat foto dan suara, fitur beranda yang mengalami perubahan tampilan dimana menu navigasi yang sebelumnya berada di bagian samping kiri atau *side navigation bar* sekarang berada di bagian bawah atau *bottom navigation bar*. Fitur peta area ramai juga mengalami perkembangan dalam segi tampilan. Perubahan-perubahan ini menimbulkan banyak respon dari para pengemudi, menurut ulasan yang ada di *playstore* dan juga wawancara yang dilakukan kepada pengemudi terdapat pengemudi yang menyukai perubahan-perubahan tetapi ada pula yang mendapatkan pengalaman negatif dari perubahan-perubahan fitur yang terjadi.

Menurut ISO 9241-210 (2010) pengalaman pengguna adalah persepsi, dan respon dari pengguna yang terjadi sebelum, ketika, dan sesudah penggunaan dari suatu produk, sistem atau layanan. Pengalaman pengguna berpengaruh terhadap bagaimana seseorang tetap menggunakan suatu produk atau tidak. Hasil yang baik dari pengalaman pengguna dapat membuat loyalitas pengguna terhadap produk atau layanan semakin bertambah. Maka dari itu pengalaman pengguna sangatlah penting terhadap kelangsungan suatu produk.

Ketika membicarakan tentang UX, sangatlah penting untuk memperhatikan rentang waktu dari pengalaman pengguna yang dimaksud. Terdapat beberapa jenis rentang waktu yang dapat dikaitkan dengan pengalaman pengguna, diantaranya adalah *anticipated UX*, *momentary UX*, *episodic UX* dan *remembered* atau *cumulative UX*. *Anticipated UX* mengacu pada ekspektasi seseorang terhadap sebuah produk sebelum mereka berinteraksi pertama kali dengan produk. *Momentary UX* mengacu pada pengalaman yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka sedang berinteraksi dengan produk. *Episodic UX* mengacu pada pengalaman pengguna terhadap produk dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan *remembered* atau *cumulative UX* mengacu pada pandangan keseluruhan pengguna terhadap produk setelah

menggunakannya dalam jangka waktu tertentu (Roto, et al., 2011).

Selama ini, penelitian tentang pengalaman pengguna cenderung berfokus terhadap evaluasi *momentary UX* dan aspek-aspek yang berhubungan dengan penggunaan awal dari suatu produk atau layanan. Padahal hubungan antara pengguna dan suatu produk atau layanan berubah seiring berjalannya waktu (Kujala, et al. 2011). Masalah yang disebutkan diatas seperti ketidaknyamanan yang dirasakan setelah dilakukan pembaharuan merupakan salah satu bukti bahwa terdapat perubahan terhadap pengalaman pengguna seiring dengan berjalannya waktu pemakaian produk, maka untuk mengidentifikasi perubahan dari pengalaman pengguna aplikasi ini perlu dilakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi Grab Driver.

Menurut Vermeeren et al. (2010) hanya terdapat 36% metode yang berguna untuk melakukan evaluasi pengalaman pengguna jangka panjang. Salah satunya adalah metode UX Curve. Metode ini merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam jangka panjang dengan mengandalkan memori dari pengguna. Pengguna akan diberikan templat kurva yang terdiri atas garis vertikal untuk merepresentasikan seberapa positif atau negatif pengalaman mereka terhadap suatu produk. Di bagian bawah *template* juga terdapat kolom komentar untuk menjelaskan kenapa suatu kurva dapat berubah (Kujala, et al. 2011).

## 2. DASAR TEORI

Pengalaman pengguna atau user experience merupakan sebuah konsep yang berhubungan dengan semua aspek dari bagaimana seorang individu berinteraksi dengan sebuah produk. Menurut Hassenzhal dan Tractinsky (2006) pengalaman pengguna adalah sebuah konsekuensi dari keadaan internal pengguna termasuk kedalamnya adalah predisposisi, ekspektasi, kebutuhan, motivasi dan lain-lain, lalu karakteristik dari sistem yang dibuat didalamnya adalah kompleksitas, tujuan, usability, fungsionalitas, dan lain-lain, serta konteks dimana interaksi antara produk dan pengguna terjadi.

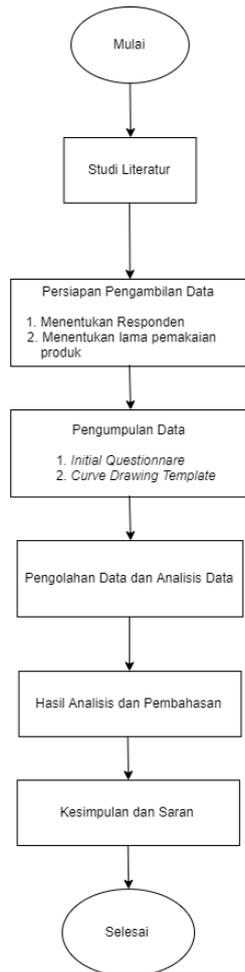
Menurut Roto, Law, Vermeeren & Hoonhout (2011) ketika membicarakan tentang pengalaman pengguna hal yang harus diperhatikan tidak hanya apa yang dialami

pengguna ketika sedang berinteraksi dengan produk. Hal lain yang penting untuk diperhatikan adalah rentang waktu dari pengalaman tersebut. Ketika pengguna melakukan interaksi dengan produk dengan waktu yang panjang maka terdapat dinamika dan perubahan terhadap pengalaman pengguna. Evaluasi pengalaman pengguna secara kumulatif merupakan evaluasi pengguna yang mengandalkan ingatan pengguna selama pengguna menggunakan produk tersebut. Dengan melakukan evaluasi ini dapat diketahui dinamika dari pengalaman pengguna dari pertama kali pengguna mendengar tentang produk hingga ketika evaluasi dilakukan. Evaluasi pengalaman pengguna jangka panjang dapat menilai hubungan pengalaman pengguna terhadap produk dari fase penggunaan awal hingga fase dimana aplikasi tersebut menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari pengguna. Berdasarkan informasi ini dapat diketahui hal-hal yang bisa menyebabkan pengguna tetap menggunakan aplikasi hingga merekomendasikan produk ke orang lain (Kujala, et al. 2011).

UX Curve merupakan sebuah metode yang cocok digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara retrospektif dengan cara membantu pengguna untuk mengingat detail penting tentang kualitas dari produk yang dapat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Dimensi yang dievaluasi pada metode UX Curve adalah *attractiveness* yang mengacu pada ketertarikan pengguna terhadap tampilan aplikasi, *ease of use* yang mengacu pada kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi, *degree of usage* yang mengacu pada tingkat frekuensi penggunaan dari pengguna terhadap aplikasi dan juga *utility* yang mengacu pada kesesuaian fitur-fitur yang ada di aplikasi dengan kebutuhan pengguna (Kujala, et al. 2011).

## 3. METODOLOGI

Terdapat beberapa tahap yang akan dilakukan pada penelitian ini, diantaranya adalah studi literatur, persiapan pengambilan data yang terdiri atas menentukan responden dan menentukam lama penggunaan produk, pengumpulan data yang terdiri atas *initial questionnaire* dan *curve drawing templates*, pengolahan dan analisis data, hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

### 3.1. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti akan melakukan pencarian dan pembelajaran tentang literatur-literatur yang terkait dengan penelitian untuk membantu menyelesaikan masalah penelitian. Literatur yang diambil adalah yang menjelaskan lebih lanjut tentang Grab dan juga aplikasi Grab Driver serta metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu metode UX Curve.

### 3.2. Persiapan Pengambilan Data

Pada tahap ini peneliti akan melakukan persiapan dalam melakukan pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner awal dan juga templat UX Curve. Selain itu perlu ditentukan kriteria dari responden dan juga periode dari penggunaan aplikasi Grab Driver.

#### Menentukan Responden

Responden yang akan digunakan pada penelitian ini adalah responden berjumlah 20

orang dengan rentang umur 18-50 tahun. Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh Kujala et al. (2011) dengan menggunakan 20 responden maka akan dihasilkan data untuk dilakukan pengolahan data yang baik. Setiap responden akan diminta untuk menggambar 5 kurva yang merepresentasikan pengalaman mereka terhadap *general UX*, *ease of use*, *utility*, *attractiveness*, dan *degree of usage*. Responden yang dipilih merupakan responden yang menjadi mitra pengemudi Grab secara *full-time* karena Grab memiliki fitur insentif yang hanya bisa dipenuhi jika mitra pengemudi bekerja secara *full-time*.

#### Menentukan Periode Penggunaan Aplikasi

Fitur yang paling awal berubah pada aplikasi Grab Driver adalah fitur peta area ramai yang dapat mulai digunakan pada bulan Januari 2019 (Grab, 2019) dari informasi ini maka responden yang diwawancarai harus sudah menggunakan aplikasi Grab Driver sebelum bulan Januari 2019 untuk mengetahui perubahan pengalaman pengguna yang disebabkan oleh fitur tersebut.

### 3.2 Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dijabarkan tahapan-tahapan pengumpulan data yang akan digunakan. Menurut Kujala et al. (2011) dalam metode *UX Curve* terdapat tiga tahapan yang harus dilalui untuk mengumpulkan data pengalaman pengguna, diantaranya adalah *Initial Questionnaire*, *Curve Drawing Templates*, dan *Final Questionnaire*. Tetapi, peneliti tidak akan menggunakan tahap *final questionnaire* dalam penelitian ini karena telah terbukti pada penelitian sebelumnya bahwa hubungan antara tren kurva dengan kepuasan pengguna, ekspektasi pengguna, dan juga rekomendasi pengguna hanya terdapat pada kurva *attractiveness*.

#### *Innitial Questionnaire*

Pada tahap ini akan dikumpulkan informasi tentang latar belakang dari responden. Selain itu akan dikumpulkan juga informasi tentang ekspektasi terhadap aplikasi Grab Driver, motivasi kenapa menggunakan aplikasi Grab driver, serta penilaian awal terhadap aplikasi.

#### *Curve Drawing Templates*

Di tahap *curve drawing templates* responden akan diinstruksikan untuk menggambar kurva yang merepresentasikan

perubahan pengalaman pengguna mereka dalam menggunakan aplikasi Grab Driver seiring dengan berjalannya waktu. Dalam penggambaran kurva ini responden akan dipandu dengan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan sesuai dengan dimensi-dimensi yang akan dievaluasi dengan menggunakan metode UX Curve. Hal pertama yang dilakukan adalah responden disuruh untuk menggambarkan pengalaman mereka secara umum ketika menggunakan aplikasi Grab Driver dari awal pertama kali menggunakan hingga waktu pengambilan data diambil.

Setelah itu responden akan diarahkan untuk menggambarkan kurva berdasarkan 4 dimensi yang dievaluasi pada metode *UX Curve*, yaitu *utility*, *attractiveness*, *ease of use*, dan *degree of usage*. Karena penelitian ini berfokus terhadap fitur-fitur baru yang terdapat di Grab Driver maka pertanyaan-pertanyaan yang dibuat akan berfokus seputar fitur-fitur baru tersebut. Bagi setiap perubahan kurva responden akan ditanyakan perihal alasan mengapa pengalaman apa yang menyebabkan adanya perubahan kurva tersebut.

### 3.3 Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara merekam dan menulis transkrip dari hasil wawancara. Maka 100 kurva yang telah terkumpul akan dikelompokkan berdasarkan tiga jenis kecenderungan yaitu positif, negatif atau stabil.

### 3.3 Hasil Analisis dan Pembahasan

Selain menggambar kurva responden juga diinstruksikan untuk memberikan alasan terkait setiap perubahan kurva yang ada. Alasan-alasan tersebut kemudian akan dikelompokkan berdasarkan teori dari Hassenzahl (2003) yang membagi pengalaman pengguna menjadi dua yaitu pragmatis dan hedonik. Dimana pragmatis berhubungan dengan fungsional dari penggunaan aplikasi sedangkan hedonik berhubungan dengan identifikasi dan keindahan dari aplikasi Grab Driver.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

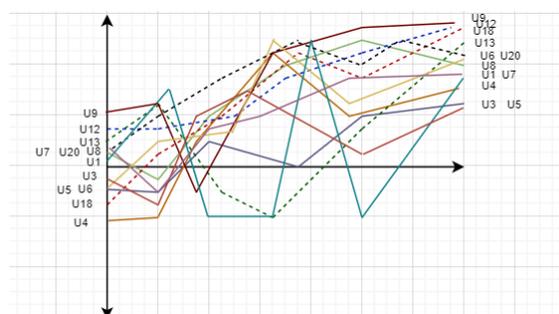
### 4.1. Hasil

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka terkumpul sebanyak 100 kurva yang dikelompokkan menjadi tiga kategori berdasarkan kecenderungan kurva yaitu kategori yang

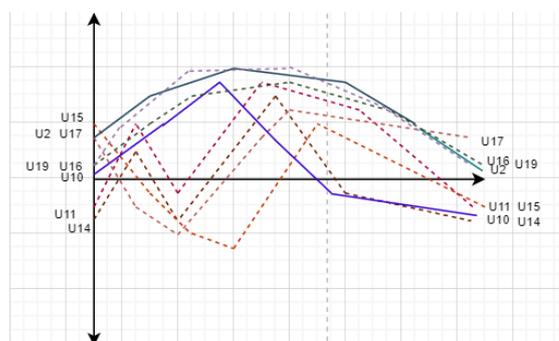
pertama adalah kurva improving atau kurva-kurva yang memiliki titik akhir yang lebih tinggi daripada titik awal. Kemudian kategori yang kedua adalah kurva deteriorating dimana titik akhir dari kurva lebih rendah dari titik awal sedangkan kurva stable merupakan kurva yang memiliki titik akhir dan awal yang berada di level yang sama. Kurva yang memiliki penurunan titik yang sangat kecil (lebih kecil dari satu millimeter) dapat dikategorikan sebagai kurva *stable* (Kujala, et al., 2011).

### Kurva General UX

Kurva general UX merepresentasikan pengalaman pengguna secara umum terhadap aplikasi Grab Driver. Pengguna diberi instruksi untuk mendeskripsikan pengalaman mereka terhadap produk secara keseluruhan dengan menggunakan templat UX Curve. Data yang dikumpulkan dari 20 responden menghasilkan 20 garis yang akan dikelompokkan menjadi tiga jenis kategori yaitu kurva yang mengalami peningkatan dari titik awal ke titik akhir atau kurva improving, kurva yang mengalami penurunan dari titik awal ke titik akhir atau deteriorating, serta kurva yang memiliki penurunan titik yang sangat kecil (lebih kecil dari satu millimeter) atau kurva *stable*



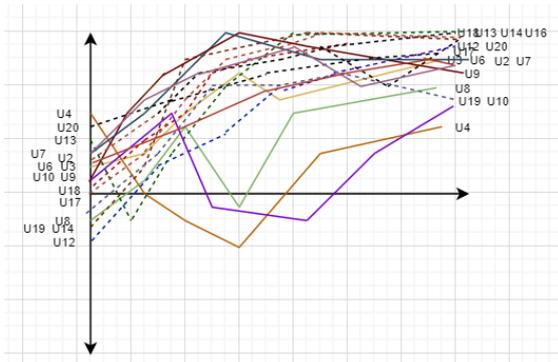
Gambar 2. Kurva *improving* General UX



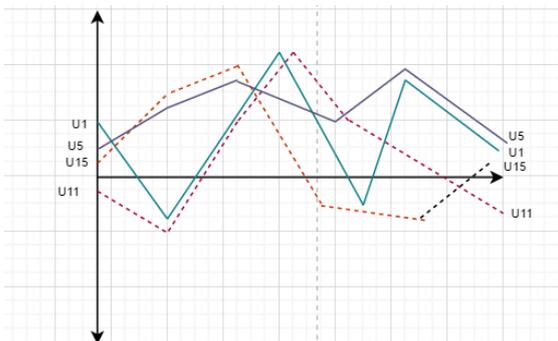
Gambar 3. Kurva *stable* dan *deteriorating* General UX

**Kurva Attractiveness**

Berbeda dengan kurva general UX, kurva attractiveness berfokus pada ketertarikan pengguna terhadap aplikasi Grab Driver dalam segi tampilan fitur-fitur yang digunakan. Aplikasi Grab Driver mengalami beberapa perubahan tampilan seperti menu *navigation bar* yang terdapat di bagian samping kiri menjadi di bagian bawah. Kemudian juga terdapat perubahan pada tampilan fitur peta ramai.



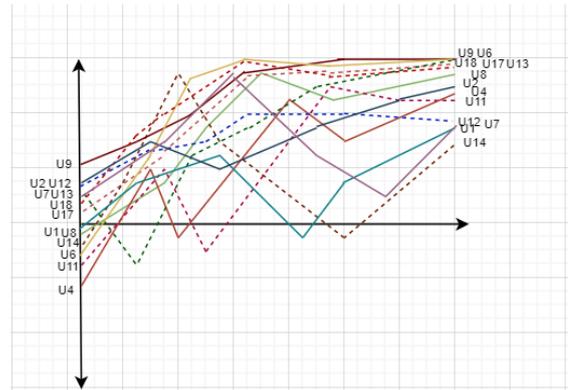
Gambar 4. Kurva *improving attractiveness*



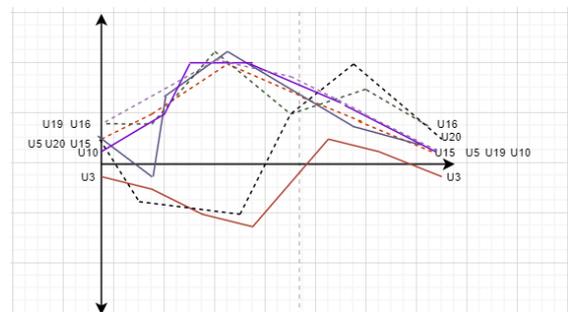
Gambar 5. Kurva *stable dan deteriorating attractiveness*

**Kurva Ease of Use**

Kurva ease of use merupakan kurva yang merepresentasikan kemudahan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi Grab Driver dimana responden akan menilai tingkat kemudahan dari aplikasi Grab Driver dan fitur-fiturnya untuk membantu pengguna memaksimalkan pekerjaannya sebagai mitra pengemudi Grab.



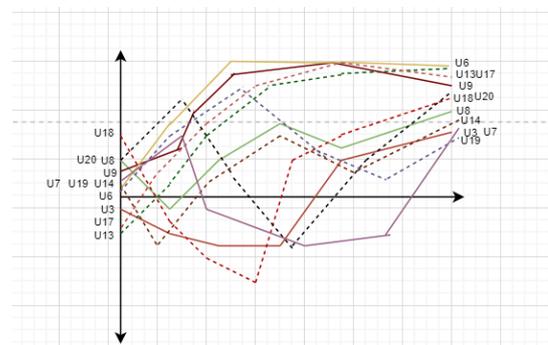
Gambar 6. Kurva *improving ease of use*



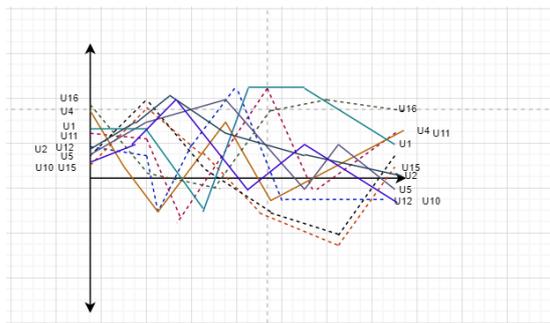
Gambar 7. Kurva *stable dan deteriorating ease of use*

**Kurva Utility**

Dimensi *utility* mengacu kepada apakah fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Grab Driver dapat memenuhi kebutuhan dari responden dalam melakukan tugas-tugasnya. Dalam kurva ini responden akan menilai seberapa efektif fitur-fitur tersebut dalam membantu pengguna ketika ingin mencapai tujuannya sehari-hari sebagai mitra pengemudi.



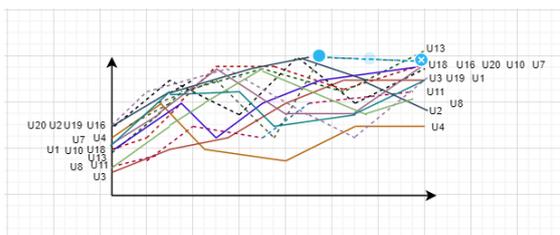
Gambar 8. Kurva *improving utility*



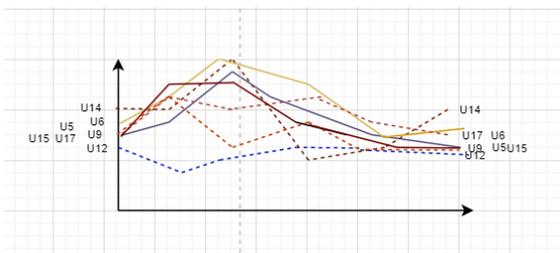
Gambar 9. Kurva *stable* dan *deteriorating utility*

### Kurva Degree of Usage

Kurva *degree of usage* adalah dimensi yang memungkinkan pengguna untuk menilai seberapa berpengaruh fitur-fitur yang ada di aplikasi Grab Driver terhadap frekuensi penggunaan aplikasi dari awal waktu pemakaian hingga sekarang.



Gambar 9. Kurva *improving degree of usage*



Gambar 10. Kurva *stable* dan *deteriorating degree of usage*

## 4.2. Pembahasan

### Kecenderungan Arah Kurva

Dari tahap pengumpulan data kurva yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 100 kurva yang berasal dari kurva dari *general UX* dan juga 4 dimensi yang diukur pada metode *UX Curve* yaitu kurva *attractiveness*, *ease of use*, *utility*, dan juga *degree of usage*. Kurva-kurva tersebut diperoleh dari 20 responden yang sudah ditentukan kriteriannya. Kurva dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu kurva yang mengalami

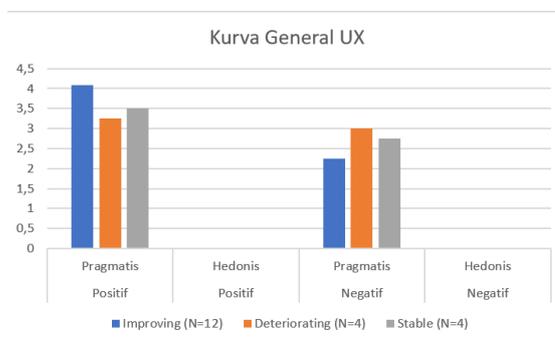
kenaikan dari titik awal ke titik akhir atau kurva *improving*, kurva yang mengalami penurunan dari titik awal ke titik akhir atau kurva *deteriorating*, dan kurva yang perubahan antara titik awal dan titik akhirnya tidak terlalu jauh. Pengelompokan kurva serta jumlahnya dijelaskan dalam tabel.

Tabel 1. Jumlah Kecenderungan Tiap Kurva

Kurva	Improving	Deteriorating	Stable
General UX	12	4	4
Attractiveness	15	0	5
Ease of Use	13	1	6
Utility	11	4	5
Degree of Usage	13	0	7
Jumlah	63	10	27

### Alasan berubahnya Pengalaman Pengguna

Ketika melakukan penggambaran kurva responden juga diminta untuk memberi tahu alasan dari perubahan titik kurva. Alasan-alasan tersebut kemudian akan dikelompokkan berdasarkan teori dari Hassenzahl (2003) yang membagi pengalaman pengguna menjadi dua yaitu pragmatis dan hedonik. Dimana pragmatis berhubungan dengan fungsional dari penggunaan aplikasi sedangkan hedonik berhubungan dengan identifikasi dan keindahan dari aplikasi Grab Driver. Alasan yang masuk ke kategori pragmatis diantaranya adalah “Fitur terima otomatis memudahkan dalam melakukan penerimaan pesanan tanpa harus menekan tombol secara manual” sedangkan alasan hedonis adalah “Fitur Grab benefits sangat menarik karena terdapat gambar yang menjelaskan setiap promo yang bisa didapatkan pengguna”. Pengelompokan alasan ini akan direpresentasikan menggunakan diagram batang.



Gambar 10. Grafik *Mean Alasan Perubahan Kurva General UX*

Kurva *general UX* menghasilkan sebanyak 126 alasan dengan rata-rata sebanyak 6,2 alasan

yang terdiri dari 3,6 alasan positif dan juga 2,6 alasan negatif. Jika dilihat pada **gambar 10 mean** tertinggi adalah alasan yang masuk ke dalam kategori pragmatis positif yaitu sebanyak 4. Alasan yang sering muncul dan termasuk ke dalam kategori pragmatis positif adalah “fitur terima otomatis membuat pengguna tidak perlu mengecek aplikasi di perjalanan” alasan ini disebutkan oleh semua responden dalam sesi penggambaran kurva. Hal ini menandakan bahwa fitur terima otomatis telah membawa pengaruh baik bagi pengalaman pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan. Ketika ditanya tentang pengalaman pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan tidak ada pengguna yang menyebutkan alasan yang masuk ke dalam aspek hedonis. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna aplikasi Grab Driver tidak terlalu peduli terhadap aspek hedonis dari aplikasi dan lebih peduli terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan fungsionalitas dari aplikasi. Selain alasan positif responden juga menyebutkan beberapa alasan negatif diantaranya adalah “fitur peta area ramai yang membuat para pengemudi berkumpul di satu tempat”. Fitur peta area ramai adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk mengetahui daerah yang sedang ramai oleh pesanan dari penumpang. Menurut alasan yang diberikan oleh responden, adanya fitur ini malah membuat para mitra pengemudi berkumpul di daerah tertentu yang menyebabkan sulitnya pengemudi-pengemudi tersebut untuk mendapatkan penumpang. Meskipun begitu fitur peta area ramai yang telah diperbaharui juga menimbulkan pengaruh positif untuk pengalaman pengguna. Alasan yang menyebabkan respon positif ini adalah karena dengan dilakukannya pembaharuan, fitur peta area ramai menjadi semakin akurat.

Ketika menggambar aspek lainnya pengguna memberikan alasan dengan jumlah kurva *attractiveness* 122 alasan dengan rata-rata 6,1 yang terdiri dari 4,65 alasan positif dan juga 1,45 alasan negatif, kurva *ease of use* sejumlah 119 alasan dengan rata-rata sebanyak 5,95 alasan yang terdiri dari 4,15 alasan positif dan 1,8 alasan negatif, kurva *utility* sejumlah sejumlah 117 alasan dengan rata-rata sebesar 5,85 alasan yang terdiri dari 3,65 alasan positif dan juga 2,2 alasan negatif, dan kurva *degree of usage* sejumlah 120 alasan dengan rata-rata yaitu 6 alasan yang terdiri 4,3 alasan positif dan 1,7 alasan negatif.

Terdapat banyak sekali alasan yang dikemukakan pengguna dalam sesi penggambaran kurva, selain mengelompokannya dalam kategori hedonis dan pragmatis, alasan-alasan tersebut juga dikelompokan menjadi beberapa aspek yaitu aspek *usability* yang mengacu kepada kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi, *utility* yang mengacu kepada kesesuaian fungsional aplikasi terhadap kebutuhan pengguna, *aesthetic* yang mengacu kepada kepuasan pengguna terhadap tampilan aplikasi, *motivational* yang mengacu kepada hal-hal yang membuat pengguna termotivasi untuk selalu menggunakan aplikasi, dan *enjoyment* yang mengacu kepada tingkat kesenangan dan kenyamanan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi. Dalam tabel 2 akan dipaparkan jumlah alasan pada tiap kategori pengalaman pengguna.

Tabel 2. Jumlah Kategori Tiap Kurva

No.	Kategori	Positif	Negatif
1	Usability	83	36
2	Utility	149	84
3	Aesthetic	93	29
4	Motivational	9	1
5	Enjoyment	83	28
Jumlah		341	128

Alasan yang paling sering dikemukakan oleh responden adalah alasan yang masuk ke dalam aspek *utility* yaitu sebanyak 149 alasan dengan rata-rata 11,65 alasan yang dikemukakan oleh setiap pengguna (7,5 positif dan 4,2 negatif, N=20). Alasan positif dan negatif yang sering dilontarkan pengguna berasal dari aspek *utility* hal ini menandakan bahwa hal yang paling diperhatikan oleh pengguna pada aplikasi Grab Driver adalah aspek *utility* atau aspek yang berhubungan dengan kesesuaian fungsional fitur-fitur yang ada di aplikasi dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu kategori dengan alasan paling sedikit adalah kategori *motivational* dengan rata-rata sebanyak 5,55 alasan (4,15 positif dan 1,4 negatif, N=20). Dari aspek-aspek alasan ini dapat disimpulkan bahwa aspek yang paling berpengaruh terhadap perubahan pengalaman pengguna aplikasi Grab Driver adalah aspek *utility*.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan dari responden sejumlah 20 orang dengan usia 18-50 tahun dan merupakan

pengemudi *full-time* Grab Driver dihasilkan sejumlah 100 kurva. Kurva tersebut merupakan kurva yang dibagi menjadi kurva *general UX* dan kurva yang berasal dari 4 dimensi pengalaman pengguna yang digunakan pada metode *UX Curve* yaitu kurva *attractiveness*, *ease of use*, *utility*, dan *degree of usage*.

Hasil yang diperoleh dari proses penggambaran kurva adalah pembaharuan-pembaharuan fitur yang terdapat pada aplikasi Grab Driver membawa pengaruh positif terhadap pengalaman pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil kategori kurva *improving* yang memiliki perbedaan yang cukup jauh dengan kurva *deteriorating*. Dari 100 kurva yang dihasilkan sebanyak 63 kurva merupakan kurva yang masuk ke kategori *improving*, kurva yang masuk ke kategori *deteriorating* sebanyak 10 kurva dan 27 kurva masuk ke kategori *stable*. Kategori yang memiliki kurva *improving* terbanyak adalah kategori *attractiveness* yaitu sebanyak 15 kurva *improving*, 5 kurva *stable*, dan tidak adanya kurva *deteriorating*. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan tampilan pada aplikasi Grab Driver membawa dampak positif bagi pengalaman pengguna.

Hasil dari analisis alasan perubahan pengalaman pengguna adalah dikumpulkan sebanyak 592 alasan dengan rata-rata 29,6 alasan per responden (20,7 positif, dan 8,9 negatif N=20). Dalam semua dimensi terdapat satu fitur yang selalu mendapatkan komentar positif yaitu fitur terima otomatis. Keberadaan fitur ini telah membawa dampak positif bagi pengalaman pengguna aplikasi Grab Driver. Aspek yang paling berpengaruh terhadap aplikasi Grab Driver adalah aspek *utility* dengan rata-rata 11,65 alasan yang dikemukakan oleh setiap pengguna (7,45 positif dan 4,2 negatif, N=20), dan yang paling sedikit adalah aspek *motivational* dengan rata-rata sebanyak 5,55 alasan (4,15 positif dan 1,4 negatif, N=20). Hal ini menandakan bahwa untuk meningkatkan pengalaman pengguna maka aspek yang paling berpengaruh adalah aspek *utility*.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- AlphaBeta. (2017). *Rethinking urban mobility in Indonesia: The role of shared mobility*. Sydney: AlphaBeta.
- Grab. (2019). *Grab.com*. Retrieved Oktober 22, 2019, from <https://www.grab.com/id/blog/driver/bike/grabbike-indonesia-versi-terbaru-peta-area-ramai-heatmap/>
- Hassenzahl, M. (2003). The Thing and I: Understanding the Relationship Between User and Product. *Human-Computer Interaction Series, vol 3*. Springer, Dordrecht, 3.
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User Experience a Research Agenda Behaviour and Information Technology. 91-97.
- Kujala, S., Roto, V., Väänänen-Vainio-Mattila, K., Karapanos, E., & Sinnelä, A. (2011). UX Curve: A method for evaluating long-term experience. *Interacting with Computers*, 473-483.
- PricewaterhouseCoopers. (2015). *The sharing economy: Consumer intelligence series*. Retrieved November 17, 2019, from <https://www.pwc.com/us/en/technology/publications/assets/pwconsumer->
- Roto, V., Law, E., Vermeeren, A., & Hoonhout, J. (2011). User Experience White Paper: Bringing Clarity to The Concept of User Experience. Result from Dagstuhl Seminar on Demarcating User Experience, Finland.