

***Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius
Menggunakan Heart Framework***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penelitian Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Program Studi Sistem Informasi UN PGRI Kediri



OLEH:

AGDEKA CORY ZARKASI

NPM: 18.1.03.03.0045

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU

REPUBLIK INDONESIA

UN PGRI KEDIRI

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Atas Nama:

AGDEKA CORY ZARKASI

NPM: 18.1.03.03.0045

DENGAN JUDUL:

*ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI
ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK*

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Nusantara
PGRI Kediri

Tanggal 21 Juli 2022

Pembimbing I



Anita Sari Wardani, M.Kom

NIDN : 0713018402

Pembimbing II



Sucipto, M.Kom

NIDN : 0721029101

Skripsi oleh :

Agdeka Cory Zarkasi

NPM : 18.1.03.03.0045

Judul :

***Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius
Menggunakan Heart Framework***

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi Program Studi Sistem

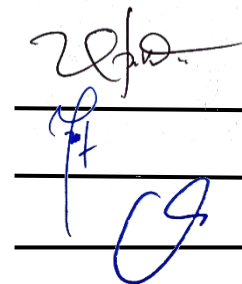
Informasi FT UN PGRI Kediri

Pada Tanggal : 21 Juli 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Anita Sari Wardani, M.Kom
2. Penguji 1 : Rina Firliana, M.Kom
3. Penguji 2 : Sucipto, M.Kom



Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Dr. Suryo Widodo, M.Pd
NIP. 19640202 199103 1 002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Agdeka Cory Zarkasi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat/tgl. Lahir : Jayapura, 7 Juli 1997

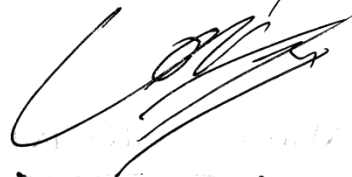
NPM : 18.1.03.03.0045

Fak/Jur/Prodi : Teknik/ Sistem Informasi

Menyatakan dengan ini sebenarnya, bahwa dalam Tesis/Skripsi/Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 21 Juli 2022

Yang menyatakan



AGDEKA CORY Z
NPM : 18.1.03.03.0045

MOTTO

Berani memulai, berani pula menyelesaikan adalah bentuk tanggung jawab terhadap suatu pekerjaan.

Tidak ada orang hebat, yang ada adalah terlatih.
(Jenderal Besar Sudirman)

Persembahan :

Terima kasih kepada rekan – rekan yang senantiasa menemani saat berjuang untuk menyelesaikan skripsi. Yang tak pernah bosan mendengarkan keluhanku tentang hambatan dalam perjalanannya dan yang tak pernah lelah menyemangatiku dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, kupersembahkan hasil karya kerja kerasku untuk orang-orang yang ku sayangi :

- Ibu dan Ayah tercinta yang menjadi motivator terbesar dalam hidupku untuk terus bangkit dari beberapa kegagalan yang pernah aku hadapi sebelumnya, yang tak pernah lelah mendoakan dan menyemangatiku. terima kasih atas semua pengorbanan dan kesabaran untuk terus menemaniku sampai kini.
- Adikku yang selalu bisa menghiburku dan menyemangati kakaknya untuk terus bangkit.
- Sahabat-sahabat seperjuangan, keluarga sistem informasi A (2018)

ABSTRAK

Agdeka Cory Zarkasi : *Analisi User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan HEART Framework*, Skripsi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik UNP Kediri 2022.

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 ini digunakan *HEART Framework* sebagai kerangka kerja yang sesuai untuk pengukuran aplikasi Zenius dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlu ada beberapa perbaikan dalam berbagai sisi seperti desain ulang tampilan dengan memperhatikan aspek kenyamanan pengguna dan tampilan antarmuka, inovasi fitur, penambahan fitur serta sosialisasi fitur.

Kata Kunci : *analisa user experience, HEART Framework*

KATA PENGANTAR

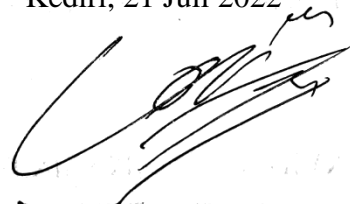
Puji Syukur Kami panjat kan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan- Nya tugas penyusunan proposal ini dapat diselesaikan.

Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus- tulusnya kepada:

1. Dr. Zaenal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Suryo Widodo, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Rina Firliana, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Anita Sari Wardani, M.Kom selaku dosen pembimbing dalam pembuatan proposal penelitian.
5. Sucipto M.Kom selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberikan support dalam kelancaran kuliah.

Kediri, 21 Juli 2022



AGDEKA CORY ZARKASI

NPM: 18.1.03.03.0045

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah.....	2
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
1. User Experience	Error! Bookmark not defined.

2.	Fitur.....	Error! Bookmark not defined.
3.	HEART Framework.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Set Goal – Signal - Metrics	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Teknik Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Instrumen Pernyataan Kuisisioner Berdasarkan HEART Framework	Error! Bookmark not defined.
3.4	Tahap Pengukuran Dengan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	16
3.5	Set Goal-Signal-Metrics Untuk Aplikasi Zenius.....	17
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL dan PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Fitur Live Class, Rekaman Kelas dan Zencore..	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4	Hasil	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.

4.6	Analisa Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
1.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
1.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	12
Gambar 4.1 Fitur Live Class	20
Gambar 4.2 Fitur Rekaman Kelas.....	21
Gambar 4.3 Fitur Zencore.....	21
Gambar 4.4 Jumlah Responden.....	22
Gambar 4.5 Program Studi Responden.....	23
Gambar 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Gambar 4.8 Diagram Presentase Happiness.....	29
Gambar 4.9 Diagram Presentase Engagement.....	30
Gambar 4.10 Diagram Presentase Adoption.....	31
Gambar 4.11 Diagram Presentase Retention.....	32
Gambar 4.12 Diagram Presentase Task Succes.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 HEART Framework.....	6
Tabel 2.2 Set Goal-Signal-Metrics HEART Framework.....	9
Tabel 3.1 Kuisisioner Penelitian.....	15
Tabel 3.2 Set Goal-Signal-Metrics.....	17
Tabel 4.1 Hasil Cek Validitas.....	24
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Pernyataan.....	27
Tabel 4.3 Proses Pengambilan Skor.....	34
Tabel 4.4 Pernyataan Terendah.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita acara kemajuan pembimbing.....	40
Lampiran 2 Catatan berita acara kemajuan pembimbing.....	41
Lampiran 3 Lembar revisi ketua penguji	42
Lampiran 4 Lembar revisi penguji 1	43
Lampiran 5 Lembar revisi penguji 2	44
Lampiran 6 Surat pengantar atau ijin penelitian	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Zona Edukasi Nusantara atau Zenius Education merupakan perusahaan layanan pendidikan berbasis teknologi yang beroperasi di Indonesia. Zenius Education menyediakan layanan pendidikan, dalam bentuk pembelajaran video berbahasa Indonesia secara online melalui media website dan aplikasi mobile smartphone. 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, kumpulan soal latihan dan game berupa soal soal berbobot ringan yang bernama Zencore.

Dengan adanya berbagai macam fitur yang tersedia didalam aplikasi zenius mobile smartphone tentu tidak menjadi jaminan bagi pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah banyaknya pengguna aktif didalam aplikasi dan berapa lama waktu yang dihabiskan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Kesulitan para pengguna baru untuk mempelajari aplikasi mulai dari tampilan *user interface* atau UI dan *user experience* atau UX dari aplikasi zenius mobile smartphone. Hal tersebut dapat dijadikan penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Membuat fitur yang optimal berdasarkan kepuasan pengguna adalah unsur utama, pada dasarnya membuat sebuah fitur didalam produk harus didasarkan pada kebutuhan dan kepuasan pengguna, agar permasalahan yang dialami pengguna dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna produk. Oleh karena itu akan dilakukan

penelitian guna mengetahui hasilnya menggunakan pedoman *Google Heart Framework*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Belum adanya pernyataan dalam penelitian resmi yang menyatakan seberapa besar pengaruh pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi.
2. Perlu adanya penelitian resmi untuk menilai dari sisi mana saja yang perlu diajukan perbaikan fitur.

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Fitur utama yang diambil oleh peneliti adalah live classes, rekaman kelas dan game belajar (Zencore).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka penulis dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat penilaian dan menampilkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi zenius menggunakan *HEART Framework*.

2. Bagaimana menganalisis pengalaman pengguna terhadap fitur-fitur utama aplikasi zenius..

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengalaman pengguna atau *user experience* dalam menggunakan fitur; aplikasi belajar zenius.
2. Mengetahui tingkat optimal dari fitur live class, rekaman kelas dan zencore yang dimiliki aplikasi zenius

2.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, diharapkan yaitu adalah :

1. Mampu menghasilkan informasi untuk mengetahui pengaruh dari layanan fitur terhadap pengalaman pengguna atau *user experience* dalam menggunakan aplikasi belajar zenius.
2. Mampu menghasilkan informasi untuk dijadikan bahan acuan dalam memperbaiki fitur.

DAFTAR PUSTAKA

- Farida, L. D. (2016). Pengukuran User Experience Dengan Pendekatan Usability. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2016*, 6–7.
- Hartawan, M. S. (2019). Analisa user interface untuk meningkatkan user experience menggunakan usability testing pada aplikasi android pemesanan test drive mobil. *Jurnal Teknologi Informasi ESIT, Universitas Krisnadwipayana*, 14(2), 46–52.
- Khakim, M. L., Sharif, O. O., Prodi, S., Bisnis, M., Ekonomi, F., & Telkom, U. (2018). ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN HEART METRICS ANALYSIS USER EXPERIENCE OF GO-JEK APPLICATIONS Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat user experience aplikasi GO-JEK . *E-Proceeding of Management*, 5(1), 189–194.
- Maricar, M. A., Pramana, D., & ... (2022). Pengujian Prototype Pemesanan Creative Gift Menggunakan HEART Framework. *Jurnal Media ...*, 6(April), 1166–1173. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3982>
- 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>
- Rizky, V., Lathif Mardi Suryanto, T., & Maya Safitri, E. (2021). Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Alat Ukur Heart Metrics. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2 SE-Articles), 244–254. <http://jifosi.upnjatim.ac.id/index.php/jifosi/article/view/263>

- Septian, O., Andhika, W., & Wahyuni, E. D. (2019). Analisis perbandingan usability dan user experience terhadap e-trust pada situs ecommerce c2c menggunakan heart dan pulse framework. *Jurnal Repositor*, 1(1), 27. <https://doi.org/10.22219/repositor.v1i1.14>
- Suyanto, M. (2007). *Evaluasi User Experience Pada Sistem Informasi*. 1573–1577.
- Tri Utami, O. V., Wiguna, C., & Kusumawardani, D. M. (2021). Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan Heart Framework. *Sistemasi*, 10(2), 460. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1304>
- Septian, O., Andhika, W., & Wahyuni, E. D. (2019). Analisis perbandingan usability dan user experience terhadap e-trust pada situs ecommerce c2c menggunakan heart dan pulse framework. *Jurnal Repositor*, 1(1), 27. <https://doi.org/10.22219/repositor.v1i1.14>
- 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. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/RESEARCH/article/view/9350>