

**EVALUASI *USER EXPERIENCE WEBSITE* UNIVERSITAS
BAKRIE MENGGUNAKAN METODE *HEART FRAMEWORK*
(Studi Kasus : www.smart.bakrie.ac.id)**

TUGAS AKHIR



AFRINALDI

1172002020

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE WEBSITE* UNIVERSITAS
BAKRIE MENGGUNAKAN METODE *HEART FRAMEWORK*
(Studi Kasus : www.smart.bakrie.ac.id)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer




AFRINALDI

1172002020

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Afrinaldi
NIM : 1172002020
Tanda Tangan : 
Tanggal : 9 Agustus 2022

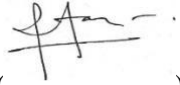



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Afrinaldi
NIM : 1172002020
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience Website* Universitas Bakrie
Menggunakan Metode HEART *Framework* (Studi Kasus :
smart.bakrie.ac.id)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1	: Reyful Rey Fatri, S.Si, M.sc.	 (.....)
Pembimbing 2	: Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.KOM.	 (.....)
Pembahas 1	: Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc.	 (.....)
Pembahas 2	: Ir. Kenny Badjora Lubis, M.KOM.	 (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 10 Agustus

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Evaluasi *User Experience Website* Universitas Bakrie Menggunakan Metode HEART *Framework* (Studi Kasus : smart.bakrie.ac.id)”. Tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie.

Saya sangat menyadari bahwa, penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc dan Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberikan dukungan, arahan, waktu dan semangat kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. dan Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan atau saran pada penelitian ini
3. Pihak Smart Bakrie yang bersedia menjadi objek penelitian dalam tugas akhir ini
4. Kepada keluarga, terutama kedua orang tua tercinta yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk doa, semangat, hingga perhatian yang tidak ada henti hentinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam penyelesaian tugas akhir ini
5. Teman – teman kampus, Saifudin Anwar, Diva Tiarsyah Azzahra, Yanuar Sandie Wijaya dan Kevin yang selalu memberikan dukungan, tempat bertukar pikiran yang baik serta memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini serta menjadi tempat pelepas penat.

6. Kepada Desmi Fajriah Riyani yang selalu memberikan doa, semangat dan masukan, serta selalu menjadi pendengar yang baik dikala masa penulisan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan
7. Serta sahabat sahabat saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dalam penulisan tugas akhir ini baik berupa dukungan, doa hingga pengetahuan

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan serta untuk kemajuan dari kualitas pendidikan di indonesia, Khususnya program studi Sistem Informasi Universitas Bakrie.

Jakarta, 07 Juli 2022



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afrinaldi
Nim : 1172002020
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi *User Experience Website* Universitas Bakrie Menggunakan Metode HEART Framework (Studi Kasus : smart.bakrie.ac.id)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Tanggal: 10 Agustus 2022

Yang Menyatakan



(Afrinaldi)

**EVALUASI *USER EXPERIENCE WEBSITE* UNIVERSITAS
BAKRIE MENGGUNAKAN METODE *HEART FRAMEWORK*
(Studi Kasus : www.smart.bakrie.ac.id)”**

ABSTRAK

Perkembangan Sistem Informasi Akademik telah mengarah kepada penggunaan teknologi informasi berbasis web. Universitas Bakrie telah membuat sistem penerimaan mahasiswa baru secara *online*, dengan adanya pendaftaran melalui *online* tidak hanya dapat mengurangi interaksi sosial, sistem tersebut juga sangat mempermudah para calon mahasiswa baru untuk mendaftar di Universitas Bakrie. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada 6 mahasiswa yang telah menggunakan *website* smart.bakrie, mereka mengutarakan bahwa *website* smart.bakrie terkadang mengalami *error*.

Peranan *User Experience* adalah hal yang sangat penting untuk keberhasilan suatu sistem. Peneliti menggunakan metode *HEART Framework*, dan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji data sampel pengguna *website* smart.bakrie.ac.id. Kuesioner disebarkan secara *online* menggunakan google form dan berhasil mendapatkan 117 responden. Target yang ditetapkan untuk penelitian adalah mencapai *level very high* dari *level of usability*. Dari hasil pengujian didapatkan nilai pada aspek *Happines* mendapatkan nilai 84.87%. *Engagement* 80.06%. *Adoption* 84.95%, *Retention* 79.94% dan pada aspek *Task Success* 84.88%. Hasil menunjukan 4 dari 5 variabel *HEART Framework* bernilai sangat tinggi/*very high*, yang memiliki arti sistem informasi penmaba Universitas Bakrie yang telah dievaluasi dapat diterima berdasarkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci : Evaluasi, *HEART Framework*, *User Experience*, Universitas Bakrie

**EVALUATION OF USER EXPERIENCE ON THE BAKRIE UNIVERSITY WEBSITE
USING THE HEART FRAMEWORK METHOD**

(Case Study: www.smart.bakrie.ac.id)”

ABSTRACT

The development of Academic Information Systems has led to the use of web-based information technology. Bakrie University has created an online new student admission system, with online registration not only can reduce social interaction, the system also greatly facilitates prospective new students to register at Bakrie University. After the researchers conducted interviews with 6 students who had used the smart.bakrie website, they revealed that the smart.bakrie website sometimes experienced errors.

The role of User Experience is very important for the success of a system. The researcher uses the HEART Framework method, and uses validity and reliability tests to test the sample data of smart.bakrie.ac.id website users. The questionnaire was distributed online using a google form and managed to get 117 respondents. The target set for the research is to reach a very high level of usability level. From the test results, the value in the Happiness aspect got a value of 84.87%. 80.06% involvement. Adoption is 84.95%, Retention is 79.94% and the Task Success aspect is 84.88%. The results show that 4 of the 5 HEART Framework variables have very high/very high values, which means that the Bakrie University new information system that has been evaluated can be accepted based on user experience.

Keywords: Evaluation, HEART Framework, User Experience, Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Evaluasi.....	6
2.2 <i>Website</i>	6
2.2.1 Aplikasi Berbasis Web.....	7
2.3 Sistem Informasi Akademik.....	7
2.4 <i>User Experience</i>	8

2.5 HEART <i>Framework</i>	9
2.6 SPSS	11
2.7 Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Kerangka Penelitian	15
3.2 Jenis Penelitian.....	17
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.4 Sumber Data.....	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6 Pengujian Data	20
3.6.1 Uji Validitas	20
3.6.2 Uji Reliabilitas	20
3.7 Objek Penelitian	21
3.8 Langkah Perhitungan Instrumen Kuesioner	22
3.9 Instrumen Kuesioner	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Data Demografi Responden	27
4.1.1 Jenis Kelamin.....	27
4.1.2 Semester	28
4.2 Hasil Pengujian Data.....	28
4.2.1 Uji Validitas	29
4.2.2 Uji Reliabilitas	32
4.3 Analisis Deskriptif	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42

5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Alur Penelitian	16
Gambar 3.2	Rumus Uji Validitas	21
Gambar 3.3	Rumus Uji Reliabilitas.....	22
Gambar 3.4	Tampilan Website Smart Bakrie.....	23
Gambar 4.1	Chart Jenis Kelamin Responden.....	28
Gambar 4.2	Chart Semester Responden.....	29
Gambar 4.3	Pie Chart Aspek <i>Happiness</i>	36
Gambar 4.4	Pie Chart Aspek <i>Engagement</i>	37
Gambar 4.5	Pie Chart Aspek <i>Adoption</i>	38
Gambar 4.6	Pie Chart Aspek <i>Retention</i>	38
Gambar 4.7	Pie Chart Aspek <i>Task Success</i>	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Skala Likert	19
Tabel 3.2	Level Of Usability	23
Tabel 3.3	Daftar Pernyataan Kuesioner.....	23
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas sub-variabel <i>Happiness</i>	30
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas sub-variabel <i>Engagement</i>	30
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas sub-variabel <i>Adoption</i>	31
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas sub-variabel <i>Retention</i>	31
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas sub-variabel <i>Task Success</i>	32
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.7	Hasi <i>Cronbach's Alpha</i> Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.8	Set <i>Goal-Signal-Metrics</i> website Smart Bakrie	34
Tabel 4.9	Hasil Persepsi penelitian pada 117 responden	39
Tabel 4.10	Hasil Jumlah Skor Sub-Variabel	41
Tabel 4.11	Level Of Usability	41
Tabel 4.12	Hasil Rekapitulasi Analisis Deskriptif Berdasarkan Peringkat Tertinggi	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	47
Lampiran 2 Kuesioner	48
Lampiran 3 Data Penelitian	57
Lampiran 4 Uji Validitas	59
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	62
Lampiran 6 Surat Pengantar Tugas Akhir	65
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	66
Lampiran 8 Surat Validitas Data Kuesioner	70