

ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA LAYANAN *STREAMING* MOLA MENGGUNAKAN *GOOGLE'S HEART FRAMEWORK*

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Frisca Febiola

NPM: 201710980

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA LAYANAN STREAMING MOLA MENGGUNAKAN GOOGLE'S HEART
FRAMEWORK

yang disusun oleh

Frisca Febiola

201710980

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juli 2024

Dosen Pembimbing 1 : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.

Dosen Pembimbing 2 : Dr.Fl. Spty Rahayu, ST., M.Kom.

Keterangan
Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Tim Penguji

Penguji 1 : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.

Penguji 2 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.

Penguji 3 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Frisca Febiola
NPM : 201710980
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis *User Experience* Pada Layanan *Streaming*
MOLA Menggunakan *Google's HEART Framework*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Juni 2024

Yang menyatakan,



Frisca Febiola

201710980

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis *User Experience* Pada Layanan *Streaming* MOLA Menggunakan *Google’s HEART Framework*”. Tugas Akhir ini dikerjakan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Komputer (S1) di Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti meyakini bahwa banyak kesulitan yang dihadapi dalam melakukan penulisan Tugas Akhir, dan penulisan ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, sumber segala ilmu pengetahuan dan kebijaksanaan yang telah memberikan cahaya petunjuk dalam setiap langkah penelitian Tugas Akhir ini dan telah memberikan kekuatan dalam menghadapi setiap rintangan dan tantangan.
2. Frisca Febiola, diri saya sendiri yang telah menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih sudah berjuang sejauh ini untuk tidak menyerah dengan keadaan. Apapun kurang dan lebihmu, mari merayakan diri sendiri. *“If you never bleed, you’re never gonna grow”* -Taylor Swift
3. Kedua orang tua yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan yang besar. Tidak ada kata-kata yang mampu mengungkapkan betapa besar arti kehadiran kedua orang tua dalam hidup ini. Penulis meyakini bahwa setiap langkah yang terjadi karena adanya doa-doa dan harapan kedua orang tua yang tiada henti mengiringi hidup penulis. Dan penulis percaya doa kedua orang tua akan selalu menjadi penyelamat dalam menghadapi momen-momen pahit pada hidup ini. Terima kasih telah menjadi penyemangat utama pada penulisan Tugas Akhir ini.
4. Kedua adik penulis, yang telah menjadi sahabat setia dan sebagai sumber kebahagiaan dalam hidup. Dengan kehangatan, tawa, dan keceriaan yang telah membawa warna baru dalam hidup penulis. Setiap tangisan, setiap senyuman, dan setiap mimpi yang penulis raih karena kehadiran kedua adik yang selalu memberikan semangat dan inspirasi.

5. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing proses penelitian ini.
6. Ibu Dr. Fl. Spty Rahayu, ST., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing proses penelitian ini.
7. Dosen dan staff Universitas Atma Jaya Yogyakarta terutama dosen Program Studi Sistem Informasi yang memberikan pelajaran berharga selama peneliti menempuh pendidikan.
8. Dionisius Paskalis Adi Prabowo, S.M. yang selalu menemani penulis dan memberikan dukungan baik berupa waktu, tenaga, dan materi.
9. Teman yang banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan maupun yang membantu dalam kepenulisan Tugas Akhir ini (Diffa Maharani Ningtyas, Marcelina Hermawan, Graciela Alexander, dan Sukma Iva Frederick).
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti sehingga Tugas Akhir ini bisa selesai.

Peneliti menyadari bahwa kepenulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti sangat terbuka jika menerima masukan, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, peneliti mohon maaf jika kekurangan pada kepenulisan Tugas Akhir ini, peneliti berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat memberikan pengetahuan baru dan juga informasi yang berguna untuk berbagai pihak dan untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 24 Juni 2024

Peneliti,



Frisca Febiola

INTISARI

MOLA adalah aplikasi *streaming* yang menyediakan konten hiburan berupa film, acara TV, dan siaran olahraga. Akan tetapi terdapat banyak ulasan ketidakpuasan pengguna di Google Play Store yang mengakibatkan rating rendah sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa yang menjadi faktor pengaruh *user experience* pada pengguna ketika menggunakan layanan *streaming* MOLA dan untuk menganalisis apakah layanan *streaming* MOLA dapat memenuhi kebutuhan bagi penggunanya atau tidak. Sampel terdiri dari 131 responden melalui survei kuesioner dan 10 narasumber melalui wawancara. Hasilnya, layanan *streaming* MOLA dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan variabel *Happiness*, *Engagement*, *Retention*, dan *Task Success* yang menjadi faktor yang memengaruhi *user experience* pada pengguna serta terdapat item-item tertentu yang perlu untuk ditingkatkan kembali.

Kata Kunci: *User Experience*, *Layanan Streaming*, MOLA, *Google's HEART Framework*

ABSTRACT

MOLA is a streaming application that provides entertainment content in the form of films, TV shows and sports broadcasts. However, there are many reviews of user dissatisfaction on the Google Play Store which results in low ratings, so this research aims to find out what variables influence user experience on users when using the MOLA streaming service and to analyze whether the MOLA streaming service can meet the needs of its users or not. The sample consisted of 131 respondents through a questionnaire survey and 10 sources through interviews. As a result, the MOLA streaming service can meet user needs with the variables Happiness, Engagement, Retention and Task Success which are factors that influence user experience and there are certain items that need to be improved.

Keywords: *user experience, streaming service, MOLA, Google's HEART Framework*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
INTISARI	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Bagan Keterkaitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 Layanan Streaming Video.....	12
2.2.2 MOLA	12
2.2.3 User Experience.....	13
2.2.4 Google's Heart Framework.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Tahapan Penelitian.....	16
3.1.1 Studi Literatur	17
3.1.2 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.1.3 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	19
3.1.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	21
3.1.5 Pengumpulan Data Penelitian	22
3.1.6 Pengolahan Data.....	22
3.1.7 Analisis User Experience	22
3.2 Alat yang Digunakan	23
3.2.1 SPSS (Statistical Product and Service Solutions).....	23
3.2.2 Google Formulir	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Uji Data.....	24

4.1.1 Uji Validitas	24
4.1.2 Uji Reliabilitas	26
4.2 Karakteristik Responden.....	27
4.2.1 Jenis Kelamin	27
4.2.2 Usia	28
4.2.3 Domisili	28
4.2.4 Jenis Pekerjaan	29
4.2.5 Intensitas menggunakan Aplikasi <i>Streaming</i> MOLA.....	30
4.3 Pengolahan Data.....	31
4.3.1 Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner	32
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan <i>HEART Framework</i>	37
4.4 Hasil Analisis Data	44
4.4.1 Variabel <i>Happiness</i>	44
4.4.2 Variabel <i>Engagement</i>	46
4.4.3 Variabel <i>Adoption</i>	48
4.4.4 Variabel <i>Retention</i>	49
4.4.5 Variabel <i>Task Success</i>	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
Lampiran	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating dan Ulasan layanan streaming MOLA di Google Play Store [7]	11
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 2. 1 Google's HEART Framework [18]	14
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	17
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden	27
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Usia Responden	28
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Domisili Responden	29
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Jenis Pekerjaan Responden	30
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Intensitas Penggunaan Responden	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	9
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	19
Tabel 3. 2 Kategori Nilai Mean [37].....	22
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Happiness</i>	24
Tabel 4. 2 Hasil Uji validitas pada Variabel Engagement	25
Tabel 4. 3 Hasil Uji validitas pada Variabel Adoption	25
Tabel 4. 4 Hasil Uji validitas pada Variabel Retention.....	25
Tabel 4. 5 Hasil Uji validitas pada Variabel Task Success	26
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4. 7 Mean Variabel Google's HEART Framework	31
Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner Happiness	32
Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner Engagement.....	33
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner Adoption	34
Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner Retention	35
Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner Task Success.....	35
Tabel 4. 13 Pengolahan Data Berdasarkan HEART Framework	37