

# **EVALUASI APLIKASI TOKOCRYPTO MENGUNAKAN DIMESI HEART METRICS**

## **Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Sistem Informasi



**Bima Hardikatama Kistanto Putra**

**NPM: 20170808**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2025**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

6. EVALUASI APLIKASI TOKOCRYPTO MENGGUNAKAN DIMENSI HEART METRICS

yang disusun oleh

Bima Hardikatama Kistanto Putra

201710808

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 05 Agustus 2025

|                    |                                           | Keterangan       |
|--------------------|-------------------------------------------|------------------|
| Dosen Pembimbing 1 | : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.           | Telah Menyetujui |
| Dosen Pembimbing 2 | : Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Tim Penguji        |                                           |                  |
| Penguji 1          | : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.           | Telah Menyetujui |
| Penguji 2          | : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.   | Telah Menyetujui |
| Penguji 3          | : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.         | Telah Menyetujui |

Yogyakarta, 05 Agustus 2025

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 : Bima Hardikatama Kistanto Putra  
NPM : 20171080  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : EVALUASI APLIKASI TOKOCRYPTO  
MENGGUNAKAN DIMENSI HEART METRICS

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,  
Yang menyatakan,



Bima Hardikatama Kistanto Putra  
2017100808

## **PRAKATA**

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul ” **EVALUASI APLIKASI TOKOCRYPTO MENGGUNAKAN DIMENSI HEART METRICS** ”. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu menyertai dan memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses pengerjaan tugas akhir berlangsung.
2. Orang tua, keluarga dan saudara yang selalu memberikan dukungan moral dan materiil serta doa yang tulus kepada penulis.
3. Nabila Aprilia yang selalu mendukung dari awal sampai akhir.
4. Bapak Julius Galih Prima Negara S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Putri Nastiti, S.Kom, M.Eng. selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih banyak atas kesabaran Ibu dalam membimbing dan mengarahkan penulis, serta atas seluruh ilmu yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas semangat dan kesabaran yang Bapak berikan kepada penulis, serta seluruh ilmu dan arahan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh teman – teman seperjuangan di Prodi Sistem Informasi Angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaannya, rasa kekeluargaan dan kebahagiaan yang selama ini sudah terjalin.

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam melakukan proses penyusunan tugas akhir ini. oleh karena itu, Penulis memohon maaf atas kekurangan yang

ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan membantu dalam proses penyempurnaan. Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 Januari 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bima Hardikatama Kistanto Putra', written in a cursive style.

Bima Hardikatama Kistanto Putra

## INTISARI

Pertumbuhan fintech mewakili transformasi digital mendasar yang diperlukan bagi organisasi untuk tetap kompetitif. Transformasi digital mengintegrasikan teknologi ke dalam operasi bisnis, meningkatkan nilai pelanggan, dengan uang elektronik memfasilitasi transaksi yang cepat dan aman. Mata uang kripto, sebuah mata uang digital independen yang beroperasi melalui enkripsi, telah merevolusi perdagangan aset. Tokocrypto, sebuah platform pertukaran di Asia Tenggara, memiliki nilai transaksi yang signifikan dan basis pengguna yang terus bertumbuh. Penelitian ini bertujuan untuk menilai *user experience* melalui *HEART Metrics*, menganalisis 920 ulasan valid dari Google Play Store, mencatat kekuatan dalam kebahagiaan dan keberhasilan tugas sambil menyoroti tantangan dalam retensi pengguna dan masalah teknis.

**Kata kunci:** Fintech, Transformasi Digital, Mata Uang Kripto, *HEART Metrics*

## ABSTRACT

*The growth of fintech represents a fundamental digital transformation necessary for organizations to remain competitive. Digital transformation integrates technology into business operations, enhancing customer value, with electronic money facilitating swift and secure transactions. Cryptocurrency, an independent digital currency operating via encryption, has revolutionized asset trading. Tokocrypto, a Southeast Asian exchange platform, boasts significant transaction values and a growing user base. This research aims to assess user satisfaction through HEART Metrics, analyzing 920 valid reviews from Google Play Store, noting strengths in happiness and task success while highlighting challenges in user retention and technical issues.*

**Keywords:** *Fintech, Digital Transformation, Cryptocurrency, HEART Metrics*

# DAFTAR ISI

|                                                      |            |
|------------------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>PRAKATA.....</b>                                  | <b>iii</b> |
| <b>INTISARI.....</b>                                 | <b>v</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                 | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>x</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                       | <b>1</b>   |
| <b>1.1. Latar Belakang.....</b>                      | <b>1</b>   |
| <b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>                     | <b>2</b>   |
| <b>1.3 Pertanyaan Penelitian.....</b>                | <b>2</b>   |
| <b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>                    | <b>3</b>   |
| <b>1.5 Batasan Masalah .....</b>                     | <b>3</b>   |
| <b>1.6 Manfaat Penelitian.....</b>                   | <b>3</b>   |
| <b>1.7 Bagan Keterkaitan .....</b>                   | <b>4</b>   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                  | <b>5</b>   |
| <b>2.1 Studi Sebelumnya .....</b>                    | <b>5</b>   |
| <b>2.2 Dasar Teori.....</b>                          | <b>12</b>  |
| 2.2.1 Aplikasi Tokocrypto .....                      | 12         |
| 2.2.2 <i>User experience</i> .....                   | 13         |
| 2.2.3 Metode Pengukuran <i>User experience</i> ..... | 14         |
| <b>2.3 Heart Matrics .....</b>                       | <b>14</b>  |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>            | <b>19</b>  |
| <b>3.1 Langkah Penelitian .....</b>                  | <b>19</b>  |
| 3.1.1 Jenis Penelitian .....                         | 19         |
| 3.1.2 Penentuan Instrumen Penelitian.....            | 20         |
| 3.1.3 Populasi.....                                  | 21         |
| 3.1.4 Sampel .....                                   | 21         |
| 3.1.5 Pengumpulan Data.....                          | 21         |
| 3.1.6 Pengolahan Data dan Analisis Data.....         | 22         |
| 3.1.6.1 Pengolahan Data .....                        | 22         |
| 3.1.6.1.1 Analisis Data Awal .....                   | 30         |
| 3.1.6.1.2 Alat Bantu .....                           | 32         |
| 3.1.6.1.3 Visualisasi Data .....                     | 33         |

|                                         |                                                          |           |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1.6.2                                 | Validasi Data.....                                       | 33        |
| 3.1.6.2.1                               | Verifikasi Manual .....                                  | 34        |
| 3.1.6.2.2                               | Perbandingan Data Agregat .....                          | 34        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                          | <b>35</b> |
| 4.1                                     | <b>Hasil Analisis dan Visualisasi Data .....</b>         | <b>35</b> |
| 4.1.1                                   | Distribusi Skor dan Ulasan .....                         | 35        |
| 4.1.2                                   | Persentase Sentimen .....                                | 36        |
| 4.1.3                                   | Distribusi Ulasan per Dimensi <i>HEART Metrics</i> ..... | 36        |
| 4.1.4                                   | Tren Skor Ulasan per Bulan.....                          | 43        |
| 4.2                                     | <b>Pembahasan.....</b>                                   | <b>44</b> |
| 4.2.1                                   | Happiness.....                                           | 44        |
| 4.2.2                                   | Engagement .....                                         | 45        |
| 4.2.3                                   | Adoption .....                                           | 45        |
| 4.2.4                                   | Retention.....                                           | 45        |
| 4.4                                     | <b>Ringkasan .....</b>                                   | <b>47</b> |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                                          | <b>48</b> |
| 5.1                                     | <b>Kesimpulan.....</b>                                   | <b>48</b> |
| 5.2                                     | <b>Saran .....</b>                                       | <b>49</b> |
| <b>REFERENSI.....</b>                   |                                                          | <b>51</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    |                                                          | <b>53</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Bagan Keterkaitan.....                                | 4  |
| Gambar 2 Dashboard Aplikasi Tokocrypto .....                   | 13 |
| Gambar 3 Tahapan Penelitian.....                               | 19 |
| Gambar 4 Distribusi Skor Ulasan .....                          | 35 |
| Gambar 5 Distribusi Ulasan Happiness .....                     | 37 |
| Gambar 6 Distribusi Ulasan Engagement.....                     | 38 |
| Gambar 7 Traffic dan Engagement (sumber Tokocrypto.com).....   | 39 |
| Gambar 8 Distribusi Ulasan Adoption.....                       | 40 |
| Gambar 9 Jumlah Users (sumber Tokocrypto.com).....             | 40 |
| Gambar 10 Distribusi Ulasan Retention .....                    | 41 |
| Gambar 11 Data Pengunjung Bulanan (sumber Tokocrypto.com)..... | 41 |
| Gambar 12 Distribusi Ulasan Task Success .....                 | 42 |
| Gambar 13 Tampilan Pada Saat Pembelian Koin.....               | 43 |
| Gambar 14 Tren Skor Ulasan per Bulan.....                      | 43 |

## DAFTAR TABEL

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Table 1 Penelitian Sebelumnya.....        | 8  |
| Table 2 Goals, Signals dan Metrics .....  | 17 |
| Table 3 Hasil Ekstraksi Data Ulasan ..... | 25 |
| Table 4 Struktur Data.....                | 26 |
| Table 5 Klasifikasi Ulasan.....           | 28 |
| Table 6 Kata Kunci .....                  | 46 |