

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA LAYANAN  
*STREAMING* DISNEY+ HOTSTAR DENGAN  
METODE *HEART FRAMEWORK***

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Laurensius Ronaldo Satriayuda**

**NPM: 191710266**

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

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA LAYANAN STREAMING DISNEY+ HOTSTAR  
DENGAN METODE HEART FRAMEWORK

yang disusun oleh  
Laurensius Ronaldo Satriayuda  
191710266

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Januari 2024

Dosen Pembimbing 1	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Keterangan Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Januari 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 PENYATAAN Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Laurensius Ronaldo Satriayuda
NPM	191710266
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Industri
Judul Penelitian	: Analisis <i>User Experience</i> Pada Layanan <i>Streaming</i> Disney+ Hotstar Dengan Metode <i>Heart Framework</i>

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, 17 November 2023  
Yang menyatakan,

Laurensius Ronaldo Satriayuda  
191710266

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat serta karunia-Nya, penulis dapat mengerjakan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis *User Experience* Pada Layanan *Streaming* Disney+ Hotstar Dengan Metode *Heart Framework*” hingga selesai. Selama proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis mendapat cukup banyak kendala dan kesulitan. Namun, semua kendala dan kesulitan tersebut dapat dilalui berkat permohonan doa dari Tuhan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis. Dengan begitu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing, membantu, dan menyemangati penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa mendampingi, menyertai, dan melindungi penulis dalam setiap langkah pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua serta adik penulis dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
3. Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan mengarahkan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
4. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Elisabeth Marsella, S. S., M. Li., selaku Dosen Pembimbing Akademis yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis dari semester 2 hingga semester akhir.
6. Seluruh dosen serta staf di Universitas Atma Jaya Yogyakarta terutama untuk dosen Program Studi Sistem Informasi. Terima kasih atas bimbingan dan pengajaran yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
7. Teman-teman terdekat penulis, seperti Reyvado Yoga, Hanggara Ragil, Bonaventura Wiandono, Apolinaris Eko, Geraldo Maesa serta nama-nama yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selalu mendukung dan membantu penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.
8. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi terutama angkatan 2019. Terima kasih atas dinamika bersama diawal semester hingga akhirnya jarang ketemu kembali karena Covid-19.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat beberapa kekurangan dan kesalahan. Dengan demikian, penulis sangat terbuka untuk menerima masukan berupa kritik dan saran agar Tugas Akhir ini dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Akhir kata, penulis memohon maaf atas kekurangan pada Tugas Akhir ini dan semoga penelitian pada Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, 17 November 2023

Laurensius Ronaldo Satriayuda

## ABSTRAK

Layanan *streaming* dapat menjadi pilihan untuk mencari hiburan dan kesenangan dengan menonton video yang tersedia. Salah satu layanan *streaming* yang populer di Indonesia yaitu Disney+ Hotstar. Pengalaman pengguna dalam menggunakan Disney+ Hotstar mendapat penilaian yang rendah dan respon yang kurang baik dari pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *user experience* layanan *streaming* Disney+ Hotstar. Metode analisis *user experience* yang digunakan yaitu *HEART Framework*. Variabel yang terlibat untuk dilakukan analisis meliputi *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah responden yang didapat yaitu 104 responden dan diperoleh melalui menyebarkan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa presentase variabel *Happiness* (85.30%), *Engagement* (84.37%), *Adoption* (82.43%), *Retention* (78.69%), dan *Task Success* (84.68%). Variabel yang telah mencapai *goals* dengan kriteria 80% yaitu *happiness*, *task success*, *engagement*, dan *adoption*.

**Kata Kunci:** *User Experience*, Disney+ Hotstar, *HEART Framework*

## **ABSTRACT**

Streaming services can be an option for seeking entertainment and pleasure by watching available videos. One popular streaming service in Indonesia is Disney+ Hotstar. The user experience in using Disney+ Hotstar has received low ratings and less favorable responses from users. The aim of this research is to analyze the user experience of the Disney+ Hotstar streaming service. The user experience analysis method used is the HEART Framework. The variables involved in the analysis include Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. Sample determination in this research uses purposive sampling. The number of respondents obtained is 104 respondents and collected through the distribution of questionnaires. The results of this research show that the percentage of variables is Happiness (85.30%), Engagement (84.37%), Adoption (82.43%), Retention (78.69%), and Task Success (84.68%). Variables that have achieved goals with a criteria of 80% are happiness, task success, engagement, and adoption.

**Keyword:** *User Experience, Disney+ Hotstar, HEART Framework*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PENYATAAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Bagan Keterkaitan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori .....	15
2.2.1 Layanan <i>Streaming Video</i> .....	15
2.2.2 Layanan <i>SVOD (Subscription video-on-demand)</i> .....	15
2.2.3 <i>Disney+ Hotstar</i> .....	16
2.2.4 <i>User Experience</i> .....	16
2.2.5 <i>HEART Framework</i> .....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Metode Penelitian.....	18
3.2 Tahapan Penelitian .....	18
3.2.1 Studi Literatur.....	19
3.2.2 Penentuan Populasi Penelitian.....	19
3.2.3 Penentuan Sampel Penelitian .....	20
3.2.4 Penyusunan Instrumen Penelitian ( <i>HEART Framework</i> ).....	21
3.2.5 Pengumpulan Data.....	23
3.2.6 Pengolahan Data.....	23
3.2.7 Analisis <i>User Experience</i> .....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1 Hasil Uji Data .....	26
4.1.1 Uji Validitas.....	26
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	28
4.2 Demografi Responden .....	29
4.2.1 Jenis Kelamin .....	29
4.2.2 Domisili Responden .....	30



4.2.3 Pekerjaan Responden.....	31
4.2.4 Intensitas Penggunaan .....	32
4.3 Hasil Pengolahan Data .....	33
4.3.1 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner.....	33
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan <i>HEART Framework</i> .....	38
4.4 Hasil Analisis Data .....	43
4.4.1 Variabel <i>Happiness</i> .....	44
4.4.2 Variabel <i>Engagement</i> .....	45
4.4.3 Variabel <i>Adoption</i> .....	45
4.4.4 Variabel <i>Retention</i> .....	46
4.4.5 Variabel <i>Task Success</i> .....	47
4.5 Ringkasan Hasil Pembahasan.....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
Lampiran .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Konten Berbayar dengan Presentase Pengguna Internet Tertinggi.....	2
Gambar 1.2 JustWatch <i>Streaming Charts</i> Indonesia (Q3 2023).....	3
Gambar 1.3 Bagan Keterkaitan .....	6
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden .....	30
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Umur Responden .....	30
Gambar 4.3 Diagram Batang Domisili Responden.....	31
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden.....	32
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Intensitas Penggunaan.....	32

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Tabel Studi Sebelumnya .....	9
Tabel 2.2 Metrik <i>HEART Framework</i> .....	16
Tabel 3.1 Instrumen Pernyataan Penelitian.....	22
Tabel 3.2 <i>Level of usability</i> .....	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Happiness</i> .....	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i> .....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Adoption</i> .....	27
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Retention</i> .....	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Task Success</i> .....	28
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4.7 Mean 5 Variabel <i>HEART</i> .....	33
Tabel 4.8 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Happiness</i> .....	34
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Engagement</i> .....	35
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Adoption</i> .....	36
Tabel 4.11 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Retention</i> .....	36
Tabel 4.12 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Task Success</i> .....	37
Tabel 4.13 Goals-Signals-Metrics.....	39
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan <i>HEART Framework</i> .....	41