

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* APLIKASI STEAM
MENGUNAKAN METODE *GOOGLE'S HEART*
*FRAMEWORK***

Tugas Akhir



Fransiskus Reyvado Yoga Pratama

NPM: 191710263

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul
ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI STEAM MENGGUNAKAN
GOOGLE'S HEART FRAMEWORK

yang disusun oleh
Fransiskus Reyvado Yoga Pratama
191710263
dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 23 Mei 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 1	: Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 23 Mei 2024
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Teknologi Industri
Dekan

ttd.

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

LEMBAR PENYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Fransiskus Reyvado Yoga Pratama
NPM : 191710263
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : ANALISIS USER EXPERIENCE FRAMEWORK
STEAM MENGGUNAKAN METODE 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, 22 Februari 2024
Yang menyatakan,

Fransiskus Reyvado Yoga Pratama
191710263

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul : Analisis User Experience Aplikasi Steam menggunakan metode Heart Metrics. Penyusunan dalam skripsi ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini dan mendorong agar dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Paulus Mudjihartono, ST, MT, PhD. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom, selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Seluruh dosen program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dan membagikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Orang tua yang senantiasa selalu membimbing dan mendoakan penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
6. Agatha Ayu Ratnasari yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2019 yang telah berjuang bersama dan saling memotivasi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis tetap mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca terkhususnya bagi penulis.

Yogyakarta, 23 Februari 2024

Fransiskus Reyvado Yoga Pratama

ABSTRAK

Platform digital dapat menjadi pilihan untuk mencari hiburan dan kesenangan dengan bermain game yang tersedia. Salah satu platform digital yang populer di Indonesia yaitu Steam. Pengalaman pengguna dalam menggunakan Steam mendapat penilaian yang rendah dan respon yang kurang baik dari pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *user experience* aplikasi Steam. 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 105 responden dan diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa presentase variabel *Happiness* (88.30%), *Engagement* (86.66%), *Adoption* (87.29%), *Retention* (88.76%), *Task Success* (89.06%). Kelima variabel telah mencapai goals dengan kriteria 80% yaitu *Happiness*, *Task Success*, *Engagement*, *Retention* dan *Task Success*.

Kata Kunci : *User Experience, Steam, HEART Framework*

ABSTRACT

Digital platforms can be an option to find entertainment and fun by playing the games available. One of the popular digital platforms in Indonesia is Steam. *User experience* in using Steam received a low rating and unfavorable response from users.

The purpose of this research is to analyze the *user experience* of the Steam application. The user experience analysis method used is the *HEART Framework*. The variables involved for analysis include *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention* and *Task Success*. Determination of the sample in this study using purposive sampling. The number of respondents obtained was 105 respondents and obtained through distributing questionnaires.

The results of this study indicate that the percentage of *Happiness* variables (88.30%), *Engagement* (86.66%), *Adoption* (87.29%), *Retention* (88.76%), *Task Success* (89.06%). The five variables have achieved goals with 80% criteria, namely *Happiness*, *Task Success*, *Engagement*, *Retention* and *Task Success*.

Keyword : *User experience*, Steam, *HEART Framework*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan	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 Steam	12
2.2.2 Platform Digital	12
2.2.3 User Experience	13
2.2.4 Heart Framework	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Waktu Penelitian	16
3.2 Metode Penelitian	16
3.3 Tahapan Penelitian	16
3.3.1 Studi Literatur	18
3.3.2 Penentuan Populasi Penelitian	18
3.3.3 Penentuan Sampel Penelitian	18
3.3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian	19
3.3.5 Pengumpulan Data	21
3.3.6 Pengolahan Data	22
3.3.7 Analisis User Experience	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Uji Data	24
4.1.1 Uji Validitas	24
4.1.2 Uji Reliabilitas	27

4.2 Demografi Responden.....	27
4.2.1 Usia Responden.....	28
4.2.2 Domisili Responden.....	28
4.2.3 Pekerjaan Responden.....	29
4.2.4 Intensitas Penggunaan.....	30
4.3 Hasil Pengolahan Data.....	30
4.3.1 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner.....	31
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Heart Framework.....	37
4.4 Hasil Analisis Data.....	42
4.4.1 Variabel Happiness.....	42
4.4.2 Variabel Engagement.....	43
4.4.3 Variabel Adoption.....	44
4.4.4 Variabel Retention.....	44
4.4.5 Variabel Task Success.....	45
4.5 Ringkasan Hasil Pembahasan Heart Framework.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 3.1 Tahapan penelitian	16
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Usia Responden	27
Gambar 4.2 Diagram Batang Domisili Responden.....	28
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden.....	28
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Intensitas Penggunaan.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Studi Sebelumnya	9
Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Penelitian.....	19
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Happiness</i>	23
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i>	24
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Adoption</i>	24
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Retention</i>	25
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Task Success</i>	25
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.7 Mean 5 Variabel <i>HEART</i>	30
Tabel 4.8 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Happiness</i>	31
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Engagement</i>	32
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Adoption</i>	33
Tabel 4.11 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Retention</i>	34
Tabel 4.12 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Task Success</i>	35
Tabel 4.13 <i>Goals-Signals-Metrics</i>	36
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan <i>HEART Framework</i>	38