

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI LIVIN' BY
MANDIRI MENGGUNAKAN *GOOGLE'S HEART FRAMEWORK***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Rati Ester Kakisina

NPM: 201710915

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN METODE
GOGGLE'S HEART FRAMEWORK

yang disusun oleh

Rati ester kakisina

201710915

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Juli 2024

| | | Keterangan |
|--------------------|---|------------------|
| Dosen Pembimbing 1 | : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Dosen Pembimbing 2 | : Dr.FI. Spty Rahayu, ST., M.Kom. | Telah Menyetujui |
| Tim Penguji | | |
| Penguji 1 | : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Penguji 2 | : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li. | Telah Menyetujui |
| Penguji 3 | : Fedelis Brian Putra Prakasa, S.T., M.Kom. | Telah Menyetujui |

Yogyakarta, 27 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 : Rati Ester Kakisina
NPM : 201710915
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Livin' By Mandiri 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, 27 Juni 2023

Yang menyatakan,



Rati Ester Kakisina

201710915

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN

(Jika penelitian membutuhkan akses data organisasi eksternal)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Nama Lengkap Pembimbing Lapangan
Jabatan : Jabatan Pembimbing Lapangan
Departemen : Informatika
Menyatakan dengan ini :
Nama Lengkap : Rati Ester Kakisina
NPM : 201710915
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Livin' By Mandiri menggunakan *Google's Heart Framework*

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota, Tanggal Bulan Tahun
Yang menyatakan,

Nama Pembimbing Lapangan
Jabatan

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang memungkinkan penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ **Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Livin’ By Mandiri menggunakan *Google’s Heart Framework***”. Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan memenuhi syarat dalam mencapai gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penulis mengerjakan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas karena kasih-Nya penulis dapat mengerjakan Tugas akhir dengan baik.
2. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. Selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberi saran, membimbing dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
3. Ibu Dr. Flourensia Spty Rahayu S.T., M.Kom. Selaku dosen pembimbing kedua yang selalu memberi saran, membimbing dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis dari awal semester hingga akhir
5. Orang tua serta keluarga yang selalu mendukung, mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis.
6. Teman- teman Rusun, Pemuda Tersesat dan seluruh teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 20 yang telah berdinamika bersama penulis dari awal semester hingga saat ini.

INTISARI

Pengalaman pengguna merupakan aspek penting bagaimana seseorang merasakan dan berinteraksi dengan sebuah produk atau layanan. Penelitian ini dilakukan untuk pengguna untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna terhadap aplikasi Livin' By Mandiri dengan menggunakan *Google's Heart Framework* dengan variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention dan Task Success*. Livin' By Mandiri merupakan *Mobile banking* yang memungkinkan pengguna bertransaksi secara *online* namun, beberapa pengguna memberikan kritik terhadap aplikasi Livin' By Mandiri melalui *Google Playstore*. Pengumpulan data menggunakan *mix methode* dengan penyebaran kuesioner dan wawancara. Berdasarkan hasil proses *Goals- Signals- Metrics* ada 3 variabel yang memenuhi target 80% yaitu *Happiness, Adoption dan Task Success* sedangkan 2 variabel yaitu *Engagement dan Retention* tidak mencapai target yang ditentukan.

Kata Kunci: Livin' By Mandiri, Pengalaman pengguna, *Google's Heart Framework*

ABSTRACT

User experience is an important aspect of how a person feels and interacts with a product or service. This research was conducted for users to find out how the user experience of the Livin' By Mandiri application using Google's Heart Framework with the variables involved : Happiness, Engagement, Adoption, Retention and Task Success. Livin' By Mandiri is a Mobile banking that allows users to transact online, however, some users criticize the Livin' By Mandiri application through Google Play Store. Data collection uses mix methods by distributing questionnaires and interviews. Based on the results of the Goals- Signals- Metrics process, there are 3 variables that meet the 80% target, namely Happiness, Adoption and Task Success while 2 variables, namely Engagement and Retention, do not reach the specified target.

Keywords: *Livin' By Mandiri, Mobile banking, Use Experience, Google's Heart Framework*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN | iii |
| PRAKATA | iv |
| INTISARI | 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..... | 2 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian | 3 |
| 1.4. Tujuan..... | 3 |
| 1.5. Batasan Masalah | 3 |
| 1.6. Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.7. Bagan Keterkaitan | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1. Studi sebelumnya..... | 4 |
| 2.2. Metode Penelitian..... | 8 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 11 |
| 3.1. Tahapan Penelitian..... | 11 |
| 3.1.1 Studi Literatur | 12 |
| 3.1.2 Penentuan Populasi dan Sample | 12 |
| 3.1.3 Penyusunan Instrumen Penelitian..... | 13 |
| 3.1.4 Pengumpulan Data | 15 |
| 3.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 15 |
| 3.1. 6 Pengolahan Data | 16 |
| 3.1.7 Analisis Data..... | 16 |
| Bab IV Hasil dan Pembahasan | 17 |
| 4.1. Kriteria Responden..... | 17 |
| 4.1.1 Jenis Kelamin..... | 17 |
| 4.1.2 Usia | 18 |
| 4.1.3 Status | 18 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.1.4 | Intensitas menggunakan Aplikasi Livin' By Mandiri dalam sehari..... | 18 |
| 4.1.5 | Fitur yang sering digunakan pada aplikasi Livin' By Mandiri..... | 19 |
| 4.2. | Uji Kualitas..... | 20 |
| 4.2.1 | Uji Validitas | 20 |
| 4.2.2. | Uji Reliabilitas | 22 |
| 4.3. | Hasil Pengolahan Data | 22 |
| 4.3.1 | Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner | 23 |
| 4.3.2 | Hasil Pengolahan Data Berdasarkan HEART Framework..... | 27 |
| 4.4. | Analisis Data | 30 |
| 4.4.1 | Variabel <i>Happiness</i> | 30 |
| 4.4.2 | Variabel <i>Engagement</i> | 31 |
| 4.4.3 | Variabel <i>Adoption</i> | 32 |
| 4.4.4 | Variabel <i>Retention</i> | 32 |
| 4.4.5 | variabel <i>Task Success</i> | 33 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 35 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 35 |
| 5.2. | Saran..... | 35 |
| | Daftar Pustaka | 36 |
| | Lampiran | 39 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Pada Google Playstore | 2 |
| Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan | 3 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian | 11 |
| Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin..... | 17 |
| Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Usia | 18 |
| Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Status | 18 |
| Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran intensitas penggunaan aplikasi Livin By Mandiri dalam sehari..... | 19 |
| Gambar 4. 5 Gambar diagram batang Fitur yang sering digunakan pada aplikasi Livin' By Mandiri..... | 19 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya..... | 5 |
| Tabel 2. 2 Goals-Signals-Metrics..... | 10 |
| Tabel 3. 1 Instrumen Pertanyaan..... | 13 |
| Tabel 3. 2 Kategori Nilai Mean..... | 16 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Happiness</i> | 20 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i> | 21 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Adoption</i> | 21 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Retention</i> | 21 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Task Success</i> | 22 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas | 22 |
| Tabel 4. 7 Mean 5 Variabel <i>HEART</i> | 23 |
| Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Happiness</i> | 23 |
| Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Engagement</i> | 24 |
| Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Adoption</i> | 24 |
| Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Retention</i> | 25 |
| Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Task Success</i> | 25 |
| Tabel 4. 13 Tabel Goals-Signals-Metrics | 27 |
| Tabel 4. 14 Hasil perhitungan Google's Heart Framework..... | 28 |