

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA MAHASISWA TINGKAT  
AKHIR UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Fransiskus Guntur Wicaksono**

**NPM: 201710930**

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

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE CHATGPT PADA MAHASISWA TINGKAT AKHIR UNIVERSITAS ATMA JAYA  
YOGYAKARTA

yang disusun oleh

FRANSISKUS GUNTUR WICAKSONO

201710930

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 08 Agustus 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 08 Agustus 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 : Fransiskus Guntur Wicaksono  
NPM : 201710930  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : FTI (Fakultas Teknologi Industri)  
Judul Penelitian : Analisis *User Experience* ChatGPT Pada Mahasiswa Tingkat Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

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, 11 Juli 2024  
Yang menyatakan,

Fransiskus Guntur Wicaksono  
201710930

## **PRAKATA**

Penulis berterima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul "Analisis User Experience ChatGPT Pada Mahasiswa Tingkat Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta". Penulis menghadapi banyak tantangan selama proses menyelesaikan tugas akhir ini. Namun, berkat rahmat Tuhan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah memberi semangat, inspirasi, dan doa kepada penulis, setiap tantangan dan hambatan dapat diatasi. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu, membimbing, dan mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan rahmat karunia dan melindungi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu serta kakak penulis dan keluarga besar yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing 1 yang berkenan untuk membantu memberi arahan dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
4. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberi arahan dan membimbing dalam pengerjaan Tugas Akhir.
5. Ibu Elisabeth Marsella, S. S., M. Li., selaku Dosen Pembimbing Akademis yang selalu membimbing dan juga memberikan dukungan kepada penulis.
6. Seluruh dosen serta staf di Universitas Atma Jaya Yogyakarta terutama untuk dosen Program Studi Sistem Informasi. Terimakasih atas bimbingannya selama ini
7. Teman-teman penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik dari kampus UAJY maupun dari kampus lain, baik secara langsung maupun tidak telah mendukung dan memotivasi penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa ada beberapa kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang dapat membantu Tugas Akhir ini berjalan dengan baik dan lancar. Akhir kata, penulis mohon maaf atas kekurangan dalam tugas akhir ini, dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi banyak orang yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Fransiskus Guntur Wicaksono

## ABSTRAK

Pemanfaatan kecerdasan buatan di sektor pendidikan telah meningkat secara bertahap, termasuk ChatGPT yang dikembangkan oleh *Open AI*. Motivasi berperan vital dalam mempengaruhi hasil belajar siswa, semakin tinggi motivasi belajar maka akan lebih maksimal juga hasil yang diperoleh. *User experience* juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti kemudahan pengguna dan kepuasan pengguna, yang mana itu membuat *user experience* sangat penting bagi pengembangan suatu produk maupun dengan dampak kepada penggunanya. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan potensi ChatGPT di kalangan mahasiswa tingkat akhir di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam analisis *user experience* ini metode yang digunakan yaitu *HEART Framework*. Sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah responden yaitu 114 diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan presentase variabel *Happiness* sebesar (82,54%), *Engagement* (75,40%), *Adoption* (80,92%), *Retention* (77,01%), dan *Task Success* (77,33%). menunjukkan bahwa kelima variable *HEART* mencapai goals yang telah ditentukan dengan target minimal sebesar 70%. Menunjukkan bahwa pengalaman positif penggunaan ChatGPT dapat meningkatkan motivasi belajar karena mampu memenuhi kebutuhan emosional, kognitif, dan sosial para penggunanya selama proses belajar.

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

## **ABSTRACT**

The use of artificial intelligence in the education sector has been increasing gradually, including ChatGPT developed by Open AI. Motivation plays a vital role in influencing student learning outcomes. The higher the learning motivation, the greater the results obtained. User experience also considers several factors such as user convenience and user satisfaction, which makes user experience very important for the development of a product and the impact on its users. The aim of this research is to explain the potential of ChatGPT in increasing learning motivation among final year students at Atma Jaya University Yogyakarta. Analysis method user experience used, namely HEART Framework. Determination of the sample in this study used purposive sampling. The number of respondents, namely 114, was obtained through distributing questionnaires. The results of the research show variable percentages Happiness (82.54%), *Engagement* (75,40%), Adoption (80,92%), Retention (77,01%), and Task Success (77.33%). Shows that the five variables HEART achieve predetermined goals with a minimum target of 70%. Shows that positive experiences using ChatGPT can increase learning motivation because it is able to meet the emotional, cognitive and social needs of its users during the learning process.

**Keywords:** *User Experience, ChatGPT, HEART Framework*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PENYATAAN .....	ii
PRAKATA .....	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
<u>1.1.</u> Latar Belakang .....	1
<u>1.2.</u> Perumusan Masalah .....	4
<u>1.3.</u> Pertanyaan Penelitian .....	4
<u>1.4.</u> Tujuan Penelitian.....	4
<u>1.5.</u> Batasan Masalah .....	4
<u>1.6.</u> Manfaat Penelitian .....	5
<u>1.7.</u> Bagan Keterkaitan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Sebelumnya .....	7
2.2. Dasar Teori.....	12
2.2.1 <i>User Experience</i> .....	12
2.2.2 ChatGPT.....	13
2.2.3 <i>HEART Framework</i> .....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	21
3.1. Metode Penelitian .....	21
3.2. Tahapan Penelitian .....	21
3.2.1 Studi Literatur .....	23
3.2.2 Penentuan Populasi Penelitian .....	23
3.2.3 Penentuan Sampel Penelitian.....	23
3.2.4 Penyusunan Instrumen Penelitian ( <i>HEART FRAMEWORK</i> ).....	25
3.2.5 Pengumpulan Data.....	27
3.2.6 Pengolahan Data.....	27
3.2.7 Analisis <i>User Experience</i> .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Hasil Uji Data.....	30



4.1.1 Uji Validitas .....	30
<b>4.1.2 Uji Realibilitas .....</b>	<b>33</b>
4.2 Demografi Responden .....	33
4.2.1 Jenis Kelamin.....	34
4.2.2 Fakultas .....	34
4.3 Hasil Pengolahan Data .....	35
4.3.1 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner.....	36
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Berdasarkan <i>HEART Framework</i> .....	40
4.4 Hasil Analisis Data .....	45
4.4.1 <i>Happiness</i> .....	46
4.4.2 <i>Engagement</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 <i>Adoption</i> .....	47
4.4.4 <i>Retention</i> .....	48
4.4.5 <i>Task Success</i> .....	48
4.5 Ringkasan Hasil Pembahasan <i>HEART Framework</i> .....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	50
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan .....	6
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Fakultas Responden .....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Tabel Studi Sebelumnya.....	9
Tabel 2. 2 Tabel <i>Metrics HEART Framework</i> .....	16
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian .....	25
Tabel 3. 2 <i>Level of Usability</i> .....	29
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Happiness</i> .....	30
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i> .....	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Adoption</i> .....	31
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Retention</i> .....	32
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Task Success</i> .....	32
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4. 7 Mean Variabel <i>HEART</i> .....	35
Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Happiness</i> .....	36
Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Engagement</i> .....	37
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Adoption</i> .....	38
Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Retention</i> .....	39
Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Data Item Kuesioner Variabel <i>Task Success</i> .....	40
Tabel 4. 13 <i>Goals-Signal-Metrics</i> .....	41
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan <i>HEART Framework</i> .....	42