

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PENGGUNA *LEARNING*
MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN METODE *HEART METRIC*
(STUDI KASUS : PROGRAM STUDI INDEPENDEN SEAL)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

KRISYA NURUL KHOIRIYAH

19082010074

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS USER EXPERIENCE PENGGUNA LEARNING
MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN METODE HEART
METRIC**

(Studi Kasus: Program Studi Independen SEAL)

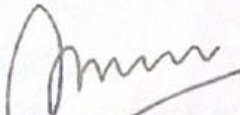
Disusun Oleh:

KRISYA NURUL KHOIRIYAH
19082010074

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 13 Juli 2023**

Pembimbing:

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
NPT. 171199 10 320052

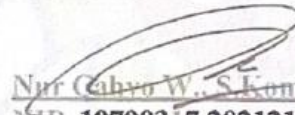
2.



Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

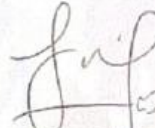
Tim Penguji:

1.



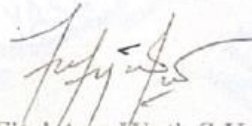
Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19790317 2021211 002

2.



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020

3.



Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199 10 320267

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. If. Noviana Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS USER EXPERIENCE PENGGUNA LEARNING MANAGEMENT
SYSTEM MENGGUNAKAN METODE HEART METRIC
(Studi Kasus: Program Studi Independen SEAL)**

Disusun Oleh:

KRISYA NURUL KHOIRIYAH
19082010074

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli Periode
2023 pada Tanggal 13 Juli 2023**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

Dosen Pembimbing 2



Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Krisya Nurul Khoiriyah
NPM : 19082010074
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Juli dengan judul:

**ANALISIS USER EXPERIENCE PENGGUNA LEARNING MANAGEMENT
SYSTEM MENGGUNAKAN METODE HEART METRIC
(Studi Kasus: Program Studi Independen SEAL)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 20 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

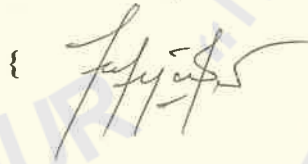
1. Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19790317 2021211 002

{  }

2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

{  }

3. Seffin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT.212199 10 320267

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052


Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Krisya Nurul Khoiriyah

NPM : 19082010074

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS USER EXPERIENCE PENGGUNA LEARNING MANAGEMENT
SYSTEM MENGGUNAKAN METODE HEART METRIC
(Studi Kasus: Program Studi Independen SEAL)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 20 Juli 2023

Hormat Saya,

Krisya Nurul Khoiriyah
19082010074

Judul Skripsi : Analisis User Experience Pengguna Learning Management System Menggunakan Metode HEART Metrics (Studi Kasus : Program Studi Independen SEAL)

Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Learning Management System SEAL (LMS SEAL) merupakan platform belajar online yang dimiliki oleh program studi independent SEAL yang memiliki fungsi untuk menjembatani komunikasi antara mentor dan siswa selama program studi independent berlangsung. Learning Management System ini di buat serta dikembangkan dengan tujuan memudahkan para siswa studi independen SEAL melihat materi yang telah diberikan oleh mentor SEAL sehingga bisa dipelajari kapan saja dan dimana saja. LMS SEAL masih belum dimanfaatkan dengan baik dan maksimal oleh peserta studi independen SEAL selama program berjalan, karena itu dilakukan penelitian ini menggunakan HEART Framework untuk mengukur pengalaman pengguna(UX) yang berasal dari para peserta studi independen SEAL.

Pada penelitian ini menggunakan seluruh variabel HEART yaitu Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success untuk menemukan hasil yang sesuai untuk pertimbangan pengembangan LMS SEAL. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner berbentuk g-form yang disebarakan kepada peserta studi independen batch 1 dan batch 2 dengan total siswa sebanyak 120 responden. Semua hasil dari kuisioner yang didapatkan dilakukan pengujian uji-validitas dan uji-reliabilitas dan dipastikan memenuhi kriteria valid dan reliabel untuk seluruh item. Penelitian ini memiliki set Goal-Signal-Metric yang menentukan angka keberhasilan dari semua variabel. User experience berdasarkan metode HEART didapatkan hasil variabel Happiness sebesar 77,10%, Engagement sebesar 77,60%, Adoption sebesar 79,50%, Retention sebesar 80,70%, dan Task Success sebesar 77,20%. Hasil penelitian menunjukkan hanya satu variabel yang memenuhi Set Goal-Signal-Metrics yang mengartikan bahwa LMS SEAL harus dilakukan pengembangan lebih lanjut untuk memperbaiki kualitas dari LMS SEAL.

Kata Kunci : User Experience; Learning Management System; HEART Metrics; SEAL; Studi Independen

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan petunjuk, kemudahan, pertolongan, kasih sayang serta kekuatan yang diberikan. Karena hanya karena Ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis User Experience Pengguna Learning Management System Menggunakan Metode HEART Metric (Studi Kasus : Program Studi Independen SEAL)”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan gelar Sarjana Ilmu Komputer di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya bagi penulis. Secara khusus, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada :

1. Allah SWT karena dengan rahmat dan berkah-Nya skripsi ini bisa diselesaikan.
2. Ibu Yuli Astutik dan Bapak Khoiriyanto selaku kedua orang tua penulis yang senantiasa mensupport dan mendoakan penulis sehingga penulis terus merasa termotivasi.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. dan Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. Selaku dosen pembimbing yang mana telah membimbing dengan penuh kesabaran serta selalu memberikan semangat kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama perkuliahan.
5. Para Stakeholder SEAL yang memberikan kemudahan akses kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.
6. Mirda Azzah Abidah , Pradita Ramadhani , Fiqrialfiariski , Defa Riandina, Ryan Christom , Christian Wahyu sebagai sahabat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan proses pengerjaan skripsi.

7. Rafif Ananda Gusti yang telah memberikan dukungan, dan semangat untuk penulis selama di perkuliahan dan proses pengerjaan skripsi.
8. Seluruh teman-teman sistem informasi Angkatan 2019 yang banyak memberi dukungan kepada penulis.
9. Kakak tingkat yang telah banyak membantu penelitian dan juga saran.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.

Dalam Pelaksanaan Skripsi Ini penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan dan pengerjaan skripsi ini. Semoga laporan Skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Relevansi SI.....	5
1.7 Sistematikan Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Dasar Teori	8
2.1.1 User Experience	8
2.1.2 Learning Management System (LMS)	9
2.1.3 LMS SEAL	9
2.1.4 Website	13
2.1.5 HEART Metrics	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Alur Penelitian.....	20

3.2	Studi Literatur.....	20
3.3	Studi Observasi.....	21
3.4	Identifikasi Masalah	21
3.5	Menentukan Instrumen Penelitian.....	22
3.6	Analisis Data	25
3.7	Menentukan Populasi dan Sampel	26
3.8	Sumber Pengumpulan Data	26
3.9	Populasi	27
3.10	Penyusunan Instrumen Kuisisioner.....	27
3.10.1	Pertanyaan Kuisisioner.....	27
3.10.2	Skala Likert	29
3.11	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.11.1	Uji Validitas.....	30
3.11.1.1	Uji Validitas Happiness.....	31
3.11.1.2	Uji Validitas Engagement	31
3.11.1.3	Uji Validitas Adoption	32
3.11.1.4	Uji Validitas Retention.....	32
3.11.1.5	Uji Validitas Task Success.....	33
3.11.2	Uji Reliabilitas	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Tabulasi Data Karakteristik Responden	37
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	37
4.1.2	Usia Responden	37
4.2	Pengolahan Data Heart Metrics.....	38
4.2.1	Menentukan Nilai Max	39
4.2.3	Mendapatkan Nilai Total	40

4.2.4	Mendapat Nilai Kriteria	40
4.2.5	Mengukur level of usability	41
4.3	Pembahasan Pengolahan Data Level of Usability	42
4.4	Analisis Deskriptif	42
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Happiness	43
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel Engagement.	45
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Adoption	47
4.4.4	Analisis Deskriptif Variabel Retention	48
4.4.5	Analisis Deskriptif Variabel Task Success	49
4.5	Pembahasan Analisis Deskriptif	51
BAB V PENUTUPAN		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo SEAL	1
Gambar 1. 2 Tampilan LMS SEAL	2
Gambar 1. 3 Relevansi SI.....	6
Gambar 2. 1 Halaman Login.....	10
Gambar 2. 2 Dashboard LMS SEAL	11
Gambar 2. 3 My profile LMS SEAL	11
Gambar 2. 4 Enrolled Course LMS SEAL.....	12
Gambar 2. 5 Portofolio LMS SEAL	12
Gambar 2. 6 Courses LMS SEAL.....	13
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	20
Gambar 3. 2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Goals-Signals-Metrics	15
Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Level of Usability.....	24
Tabel 3. 2 Model Set Goal-Signal-Metrics	24
Tabel 3. 3 Instrumen Kuisisioner.....	27
Tabel 3. 4 Skala Likert	30
Tabel 3. 5 Uji Validitas Happiness	31
Tabel 3. 6 Uji Validitas Engagement	31
Tabel 3. 7 Uji Validitas Adoption.....	32
Tabel 3. 8 Uji Validitas Retention	32
Tabel 3. 9 Uji Validitas Task Success.....	33
Tabel 3. 10 Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 1 Hasil Nilai Total.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Nilai Kriteria.....	41
Tabel 4. 3 Level of Usability.....	41
Tabel 4. 4 Kriteria Tingkat Capaian Responden	42
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Happiness	43
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Engagement.....	45
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Adoption	47
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Retention	48
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Task Success	49
Tabel 4. 10 Pembahasan Analisis Deskriptif	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran wawancara PIC	57
Lampiran 2 Bukti Surat Izin Penelitian.....	59
Lampiran 3 Kuisisioner Online penelitian.....	60