

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN
MEDIS “K24Klik” DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

PROYEK

Oleh:

ALEXANDER JUNIOR BUTAR BUTAR

NIM: 15.211.4064

MICHAEL LORENSIUS SIHOTANG

NIM: 15.211.4021

MARIA LAURENT SILALAH

NIM: 15.211.2608



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**USER EXPERIENCE MEASUREMENT OF MOBILE APPLICATION
"K24Klik" MEDICAL SERVICE USING USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

FINAL PROJECT

By:

ALEXANDER JUNIOR BUTAR BUTAR

Student Number: 15.211.4064

MICHAEL LORENSIUS SIHOTANG

Student Number: 15.211.4021

MARIA LAURENT SILALAH

Student Number: 15.211.2608



**STUDY PROGRAM INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN
MEDIS “K24Klik” DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

PROYEK

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Setara Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

ALEXANDER JUNIOR BUTAR BUTAR

NIM: 15.211.4064

MICHAEL LORENSIUS SIHOTANG

NIM: 15.211.4021

MARIA LAURENT SILALAH

NIM: 15.211.2608

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,


Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom

Medan, 22 Januari 2020
Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Alexander Junior Butar-butar
NIM : 15.211.4064
Peminatan : Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Medis "K24Klik" Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Alexander Junior Butar-butar

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Michael Lorensius Sihotang
NIM : 15.211.4021
Peminatan : Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Medis "K24Klik" Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Michael Lorensius Sihotang

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Maria Laurent Silalahi
NIM : 15.211.2608
Peminatan : Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Medis “K24Klik” Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Maria Laurent Silalahi

PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN MEDIS “K24Klik” DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Ringkasan Eksekutif

K24Klik adalah aplikasi mobil layanan medis yang melayani pemesanan obat generic ataupun obat resep, konsultasi kesehatan serta layanan antar One Hour Delivery selama 24 jam nonstop secara online. Berdasarkan observasi dan tanggapan yang terdapat di playstore, aplikasi K24Klik masih memiliki beberapa rating yang rendah dikarenakan kelemahan berupa disfungsi fitur Medi-call yang tidak merespon pengaduan pelanggan dan juga metode pembayaran yang tidak melakukan refund, bila terjadi permasalahan pada barang pesanan. Hal ini akan berpengaruh terhadap pengalaman pengguna dikarenakan ketidaknyamanan user dalam memanfaatkan suatu aplikasi atau produk layanan dapat dijadikan indikasi kegagalan dari aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire yang memiliki 6 aspek yaitu: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation dan Novelty. Responden berjumlah 46 yang merupakan mahasiswa/i proyek Program Studi S-1 Sistem Informasi. Hasil evaluasi menunjukkan impresi yang cenderung positif dengan nilai rata-rata yang mencapai level Above Average dan Good.

Kata Kunci: K24Klik, Pengukuran, Mobile app, User Experience, UEQ

Executive Summary

K24Klik is a mobile medical service application that serves generic or prescription drug orders, health consultations and One Hour Delivery service for 24 hours nonstop online. Based on observations and responses contained in the play store, the K24Klik application still has some low ratings due to weaknesses in the form of Medi-call feature dysfunction that does not respond to customer complaints and also payment methods that do not refund, if there are problems with the ordered items. This will affect the user experience due to user inconvenience in using an application or service product that can be used as an indication of the failure of the application. This research aims to measure the user experience by using method User Experience Questionnaire which has 6 aspects: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. Respondents number 46 students of the Information Systems S-1 Study Program project. Evaluation results show that impressions tend to be positive with average values reaching Above Average and Good levels.

Keywords: K24Klik, Measurement, Mobile app, User Experience, UEQ

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Enterprise, Sistem Informasi Ebisnis dan Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Medis “K24Klik” Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”.

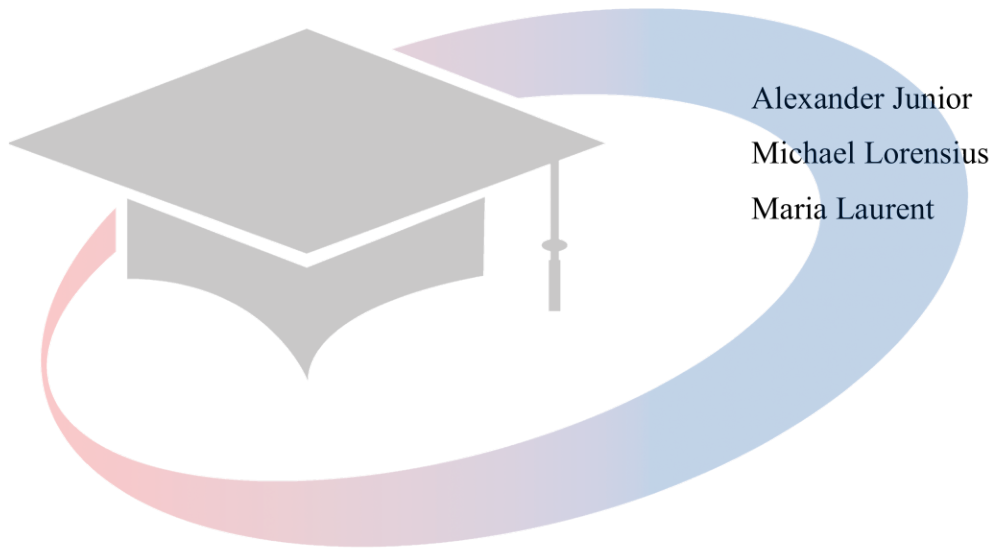
Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menghadapi kendala dan kesulitan baik secara rohani dan jasmani. Namun berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang tiada hentinya dari banyak pihak sehingga penulis dapat melewati kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terimakasih, yaitu kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa telah mendukung dan memberikan motivasi baik dari segi moral maupun material sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pendamping pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan, serta meluangkan waktu untuk berbagi pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan, mahasiswa/I, dan pihak yang membutuhkan.

Medan, 22 Januari 2020



Alexander Junior
Michael Lorensius
Maria Laurent

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Proyek	1
1.2 Ruang Lingkup Proyek.....	2
1.3 Tujuan Proyek	2
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).....	5
2.2 User Interface (UI)	6
2.3 <i>User Experience (UX)</i>	6
2.4 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	7
BAB III PELAKSANAAN	11
3.1 Objek Penelitian	11
3.2 Rancangan Penelitian	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	32
3.4 Metode Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Analisis Hasil	37
4.1.1 Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	39
4.1.2 Hasil <i>Mean</i> dan <i>Variance</i> Kelompok UEQ	39
4.1.3 Hasil Rata-rata Per Responden	40
4.1.4 Hasil Rata-rata Skala UEQ	42
4.1.5 Hasil Pengukuran Bobot Nilai Skala	43
4.1.6 Skala UEQ dalam Format Tabel	44
4.1.7 Diagram Rata-rata per item.....	45
4.1.8 Analisis Hasil Pengukuran Faktor	46
4.1.9 Hasil Data UEQ <i>Benchmark</i>	49
4.2 Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP	52

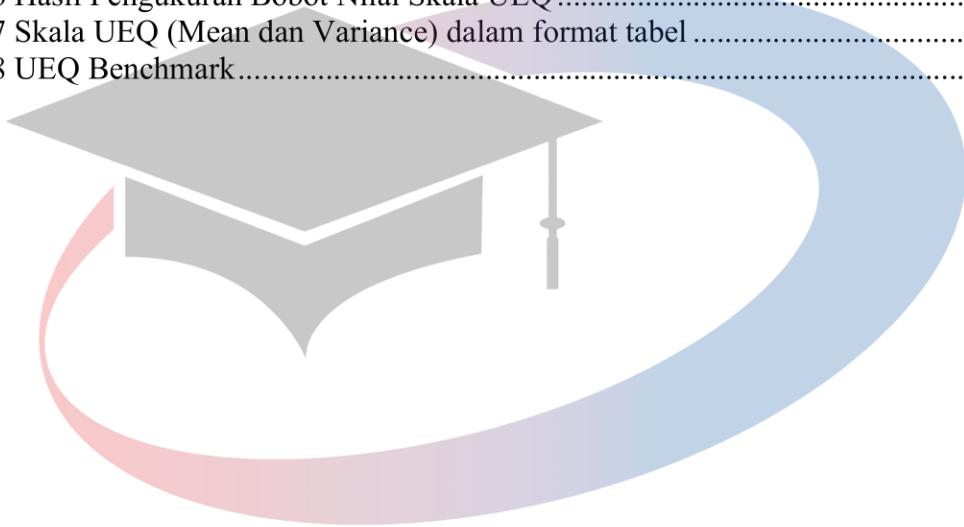
5.1 Kesimpulan.....	52
5.1 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	56
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Uraian Tugas Personil Proyek	2
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	3
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan	33
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 3.3 UEQ Benchmark Business Software	35
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner	37
Tabel 4.2 Skala Inkonsistensi Jawaban Responden	38
Tabel 4.3 Koefisien Reliabilitas Alpha	39
Tabel 4.4 Hasil Mean dan Variance Quality	40
Tabel 4.5 Rekap Hasil Skala Rata-rata Per- Responden	41
Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Bobot Nilai Skala UEQ	43
Tabel 4.7 Skala UEQ (Mean dan Variance) dalam format tabel	44
Tabel 4.8 UEQ Benchmark	49



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

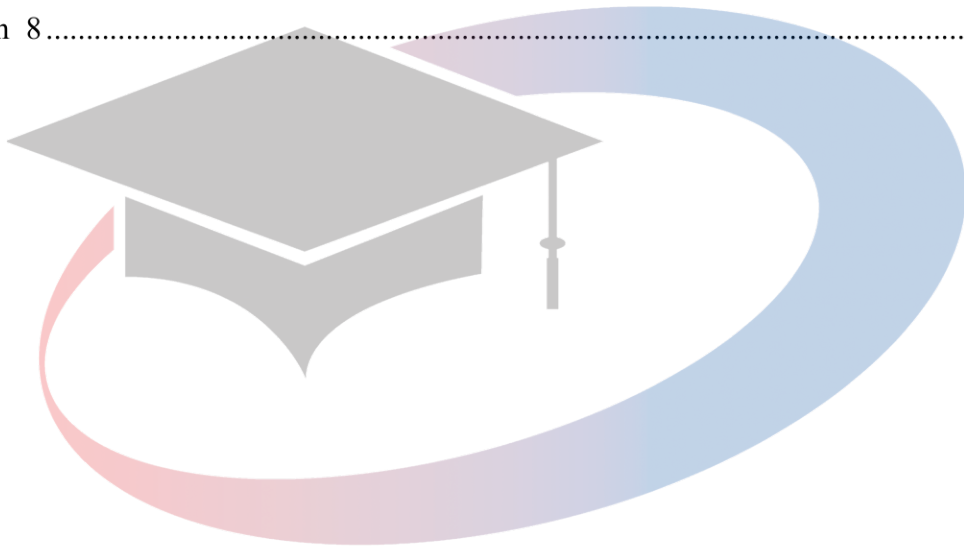
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur pengelompokan skala pada UEQ	8
Gambar 2.2 UEQ dalam Bahasa Indonesia.....	9
Gambar 3.1 Halaman Utama K24Klik.....	11
Gambar 3.2 Halaman Masuk Akun.....	12
Gambar 3.3 Halaman Masuk Dengan No Hp	13
Gambar 3.4 Halaman Lupa Kata Sandi	14
Gambar 3.5 Tampilan Daftar Sekarang	15
Gambar 3.6 Halaman Profil	16
Gambar 3.7 Halaman Edit Profil.....	17
Gambar 3.8 Halaman Utama Setelah Masuk	18
Gambar 3.9 Halaman Voucher Saya.....	19
Gambar 3.10 Halaman Notifikasi	20
Gambar 3.11 Halaman Chat.....	21
Gambar 3.12 Halaman Permintaan Produk.....	22
Gambar 3.13 Halaman Menu Layanan	23
Gambar 3.14 Halaman Fitur Medi-call.....	24
Gambar 3.15 Halaman Fitur Kotak P3K.....	25
Gambar 3.16 Halaman Fitur Keranjang Belanja.....	26
Gambar 3.17 Halaman Fitur Pencarian.....	27
Gambar 3.18 Halaman Tampilan Konfirmasi Pembayaran	28
Gambar 3.19 Halaman Riwayat Pemesanan	29
Gambar 3.20 Halaman Fitur Konfirmasi Pembayaran.....	30
Gambar 3.21 Tahapan Rancangan Penelitian	31
Gambar 4.1 Hasil perhitungan UEQ untuk setiap kelompok.....	40
Gambar 4.2 Skala UEQ Format Grafik Pada K24Klik	42
Gambar 4.3 Diagram rata-rata per item	46
Gambar 4.4 UEQ Benchmark dalam bentuk diagram	50

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	56
Lampiran 2	58
Lampiran 3	59
Lampiran 4	60
Lampiran 5	61
Lampiran 6	62
Lampiran 7	63
Lampiran 8	64



UNIVERSITAS MIKROSKIL