

**PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER  
EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE AGEN PERJALANAN  
ONLINE DENGAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY SCALE  
( STUDY KASUS : PEGI PEGI DAN MISTER ALADIN)**

**PROYEK**



Oleh

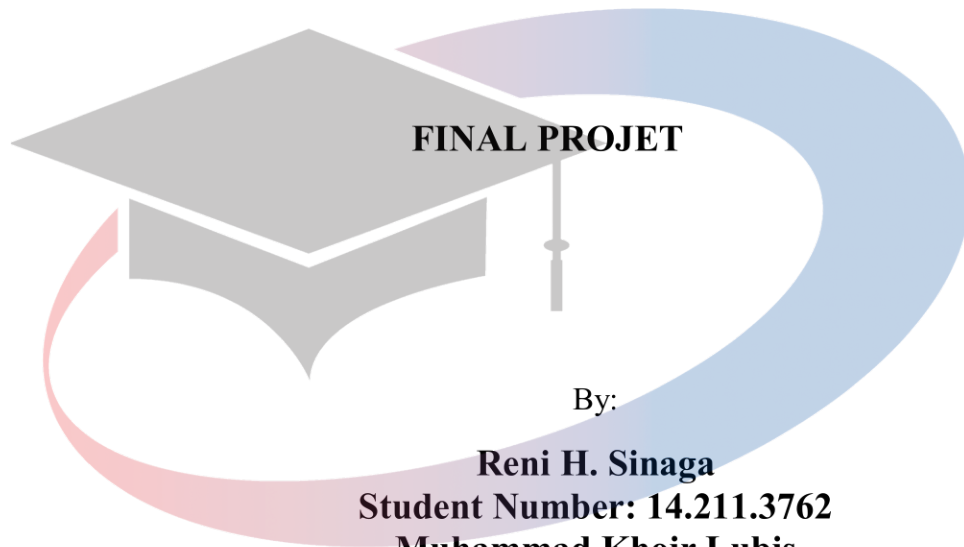
**RENI H. SINAGA  
NIM: 14.211.3762  
MUHAMMAD KHOIR LUBIS  
NIM: 14.211.2872**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2019**

**USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE USABILITY  
TESTING ON ONLINE TRAVEL AGENT MOBILE  
APPLICATIONS WITH SYSTEM USABILITY SCALE  
APPROACH  
(CASE STUDY: PEGI PEGI AND MISTER ALADIN)**



**FINAL PROJET**

By:

**Reni H. Sinaga**

**Student Number: 14.211.3762**

**Muhammad Khoir Lubis**

**Student Number: 14.211.2872**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2019**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER  
EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE AGEN PERJALANAN  
ONLINE DENGAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY SCALE  
(STUDY KASUS : PEGI PEGI DAN MISTER ALADIN)**

**PROYEK**

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

Oleh:

**Reni H. Sinaga**  
**NIM: 14.211.3762**  
**Muhammad Khoir Lubis**  
**NIM: 14.211.2872**

Disetujui Oleh:  
Dosen Pembimbing,



Murdiaty, S.Kom., M.T.I.

Medan, 09 Januari 2019  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Sistem Informasi,



Gunawan, S.Kom., M.T.I.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## 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 : Reni H Sinaga  
Nim : 14.211.3762  
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Pegujian Usability User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Mobile Agen Perjalanan Online Dengan Pendekatan System Usability Scale (Study Kasus : Pegi Pegi dan Mister Aladin)

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

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain 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 dan 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 memublikasikan 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 sebagaian isi Tugas Akhir saya guna untuk 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 pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan,



Reni H Sinaga

## 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 : Muhammad Khoir Lubis  
Nim : 14.211.2872  
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Pegujian Usability User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Mobile Agen Perjalanan Online Dengan Pendekatan System Usability Scale (Study Kasus : Pegi Pegi dan Mister Aladin)

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

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain 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 dan 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 memublikasikan 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 sebagaian isi Tugas Akhir saya guna untuk 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 pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan,



Muhammad Khoir Lubis

# PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE AGEN PERJALANAN ONLINE DENGAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY (STUDY KASUS : PEGIPEGI DAN MISTER ALADIN)

## Ringkasan Eksekutif

*Penulis melakukan pengujian User Interface dan User Experience pada dua aplikasi mobile agen perjalanan, aplikasi PegiPegi dan MisterAladin. Dimana pengujian dilakukan dengan menggunakan metode SUS (System Usability Scale). SUS (System Usability Scale) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur usability suatu sistem informasi atau perangkat lunak yang digunakan user dalam mengerjakan tugas atau dalam kebutuhan user sehari-hari. Pengukuran mencakup dari seberapa cepat user memahami langkah-langkah dalam menggunakan sistem informasi atau perangkat lunak tersebut, bagaimana perasaan user ketika menggunakan sistem informasi atau perangkat lunak tersebut, dan apakah sistem informasi atau perangkat lunak tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan user itu sendiri. Didalam dua aplikasi yang akan diuji tersebut, PegiPegi dan MisterAladin, user akan melalui 3 proses. Proses Pemesanan, Proses Pembayaran, dan Proses Histori Pemesanan. Dan kesimpulan yang didapat adalah bahwa, tingkat usability Aplikasi PegiPegi lebih unggul dari aplikasi MisterAladin dari proses pemesanan, proses pembayaran, dan proses histori pemesanan.*

**Kata kunci:** *Aplikasi, SUS, Metode*

## Executive Summary

*The author tests User Interface and User Experience on two travel agent mobile applications, PegiPegi and MisterAladin applications. Where testing is done using the SUS (System Usability Scale) method. SUS (System Usability Scale) is a method used to measure the usability of an information system or software that is used by users in performing tasks or in daily user needs. Measurements include how quickly the user understands the steps in using the information system or software, how the user feels when using the information system or software, and whether the information system or software is in accordance with the user's own needs. In the two applications to be tested, PegiPegi and MisterAladin, users will go through 3 processes. Ordering Process, Payment Process, and Ordering History Process. And the conclusions obtained are, the level of usability of the PegiPegi Application is superior to the MisterAladin application from the order process, payment process, and order history process..*

**Keywords:** *Application, SUS, Methods*



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan rahmat-Nya berupa kesempatan dan pengetahuan sehingga Tugas Akhir ini bisa selesai pada waktunya.

Tugas Akhir ini kami lakukan untuk dapat mengetahui User Interface dan User Experience pada aplikasi mobile agen perjalanan online.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Jurusan Sistem Informasi STMIK-STIE Mikroskil Medan, dan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini kami mendapatkan banyak sekali bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini kami bermaksud menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Murdiaty, S.Kom., M.T.I , selaku Dosen Pembimbing
2. Angela, S.Kom., M.MSI , selaku Pendamping Pembimbing
3. Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Orang tua dan keluarga
5. Teman Kelas Proyek hari Kamis
6. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin kami sebutkan satu-persatu.

Meskipun kami sudah mengumpulkan banyak referensi untuk menunjang penyusunan Tugas Akhir ini, namun kami menyadari bahwa dalam Tugas Akhir yang telah kami susun ini masih terdapat banyak kesalahan serta kekurangan. Sehingga kami tetap mengharapkan masukan serta kritik dan saran yang membangun agar Tugas Akhir ini dapat lebih baik lagi.

Medan, 09 Januari 2019

Penulis,

Reni H. Sinaga  
Muhammad Khoir Lubis



## DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup Proyek .....	2
1.3 Tujuan Proyek.....	2
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer.....	4
2.2 User Interface (UI) .....	4
2.3 User Experience (UX).....	5
2.4 Usability .....	6
2.5 System Usability Scale (SUS).....	7
2.6 Flowchart .....	8
BAB III PELAKSANAAN.....	13
3.1 Objek Penelitian.....	13
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3 Rancangan Penelitian.....	35
3.4 Pengamatan Proses.....	37
BAB IV HASIL .....	50
4.1 Analisis Hasil Penelitian .....	50
4.2 Analisis Hasil Pengujian .....	61
BAB V PENUTUP.....	62

DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	77



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh <i>Flowchart</i> .....	12
Gambar 3.1 Tampilan Menu Aplikasi Pegi-Pegi .....	13
Gambar 3.2 Tampilan <i>Home</i> /Beranda Aplikasi Pegi-Pegi .....	14
Gambar 3.3 <i>Form</i> Pendaftaran Pengguna Baru .....	14
Gambar 3.4 Tampilan <i>Form</i> Pencarian Hotel Aplikasi Pegi-Pegi .....	15
Gambar 3.5 Tampilan <i>Form</i> Pemilihan Hotel .....	15
Gambar 3.6 Tampilan Pemesanan Hotel .....	16
Gambar 3.7 Tampilan Pemesanan Hotel (Lanjutan) .....	16
Gambar 3.8 Tampilan Pemesanan Hotel (Lanjutan) .....	17
Gambar 3.9 Tampilan Informasi Kontak .....	17
Gambar 3.10 Tampilan Metode Pembayaran .....	18
Gambar 3.11 Tampilan Detail Pemesanan .....	18
Gambar 3.12 Tampilan Detail Pemesanan (Lanjutan) .....	19
Gambar 3.13 <i>Form</i> Informasi Pembayaran .....	19
Gambar 3.14 Tampilan Menu Pemesanan Saya .....	20
Gambar 3.15 Tampilan Menu Promo Pegi-Pegi .....	20
Gambar 3.16 Tampilan Menu <i>Travel Tips</i> .....	21
Gambar 3.17 Tampilan Menu <i>Customer Service</i> .....	22
Gambar 3.18 Tampilan Menu Aplikasi Mister Aladin .....	22
Gambar 3.19 Tampilan <i>Form</i> Daftar .....	23
Gambar 3.20 Tampilan Menu Beranda .....	24
Gambar 3.21 Tampilan Histori Pemesanan .....	24
Gambar 3.22 Tampilan Menu Keuntungan .....	25
Gambar 3.23 Tampilan Menu Favorit .....	25
Gambar 3.24 Tampilan Menu Promo .....	26

Gambar 3.25 Tampilan Menu <i>Loyalitas Program</i> .....	26
Gambar 3.26 Tampilan Menu FAQ .....	27
Gambar 3.27 Tampilan Menu Pemilihan Hotel di Aplikasi Mister Aladin .....	27
Gambar 3.28 Tampilan Menu Pemesanan Hotel .....	28
Gambar 3.29 Tampilan Menu Informasi Pemesanan.....	29
Gambar 3.30 Tampilan Menu Informasi Pemesanan (Lanjutan).....	29
Gambar 3.31 Tampilan Jenis Pembayaran.....	30
Gambar 3.32 Tampilan Jenis Pembayaran (Lanjutan).....	30
Gambar 3.33 Tampilan Menu Setelah Pembayaran.....	31
Gambar 3.34 Rancangan Penelitian .....	35
Gambar 3.35 <i>Flowchart</i> Histori Pemesanan .....	37
Gambar 3.36 <i>Flowchart</i> Pemesanan Tiket Pesawat pada Pegi-Pegi.....	38
Gambar 3.37 <i>Flowchart</i> Pemesanan Hotel pada Pegi-Pegi .....	40
Gambar 3.38 <i>Flowchart</i> Pemesanan tiket Kereta Api pada Aplikasi Pegi-Pegi .....	42
Gambar 3.39 <i>Flowchart</i> Pemesanan Tiket Pesawat pada Aplikasi Mister Aladin ..	44
Gambar 3.40 <i>Flowchart</i> Pemesanan Hotel pada Aplikasi Mister Aladin.....	46
Gambar 3.41 <i>Flowchart</i> Pemesanan Tiket Kereta Api pada Aplikasi Mister Aladin	48
Gambar 4.1 Grafik Idetitas Responden.....	50
Gambar 4.2 Skor SUS .....	50

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Personil Proyek .....	2
Tabel 1.2 Jadwal Perencanaan Proyek .....	3
Tabel 2.1 Item Pertanyaan SUS .....	7
Tabel 2.2 Simbol Dasar <i>Flowchart</i> .....	10
Tabel 3.1 Perbandingan Fitur Pegi-Pegi dan Mister Aladin .....	32
Tabel 3.2 Skala Likert .....	33
Tabel 3.3 Jumlah Responden .....	34
Tabel 4.1 Rekapitulasi Kuesioner Fitur Histori Pemesanan pada Aplikasi Pegi-Pegi	51
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kuesioner Fitur Histori Pemesanan pada Aplikasi Mister Aladin .....	53
Tabel 4.3 Rekapitulasi Kuesioner Fitur Pemesanan pada Aplikasi Pegi-Pegi.....	54
Tabel 4.4 Rekapitulasi Kuesioner Fitur Pemesanan pada Aplikasi Mister Aladin..	56
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuesioner Fitur Pembayaran pada Aplikasi Pegi-Pegi .....	57
Tabel 4.6 Rekapitulasi Kuesioner Fitur Pembayaran pada Aplikasi Mister Aladin	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner .....	64
Lampiran 2: Rekapitulasi Data.....	68



# UNIVERSITAS MIKROSKIL