

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI  
HALODOC PADA PENGGUNA EXPERT DAN  
NOVICE MENGGUNAKAN METODE USE  
QUESTIONNAIRE**



**NABILA YUDIS SETIANI**

19102089

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI  
HALODOC PADA PENGGUNA EXPERT DAN  
NOVICE MENGGUNAKAN METODE USE  
QUESTIONNAIRE**

***COMPARATIVE ANALYSIS OF THE HALODOC  
APPLICATION USABILITY FOR EXPERT AND  
NOVICE USERS USING THE USE QUESTIONNAIRE  
METHOD***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



NABILA YUDIS SETIANI

19102089

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI  
HALODOC PADA PENGGUNA EXPERT DAN  
NOVICE MENGGUNAKAN METODE USE  
QUESTIONNAIRE**

***COMPARATIVE ANALYSIS OF THE HALODOC  
APPLICATION USABILITY FOR EXPERT AND  
NOVICE USERS USING THE USE QUESTIONNAIRE  
METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Nabila Yudis Setiani

19102089

**Fakultas Informatika**


**Institut Teknologi Telkom Purwokerto**

**Pada hari Senin, 10 April 2023**

Pembimbing I,

  
**Agus Priyanto, S.Kom., M.Kom**  
NIDN. 0606118201

Pembimbing II,

  
**Nia Annisa Ferani T., S.Si., M.Sc**  
NIDN. 0630049203

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI  
HALODOC PADA PENGGUNA EXPERT DAN  
NOVICE MENGGUNAKAN METODE USE  
QUESTIONNAIRE**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF THE HALODOC  
APPLICATION USABILITY FOR EXPERT AND  
NOVICE USERS USING THE USE QUESTIONNAIRE  
METHOD**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Nabila Yudis Setiani

19102089

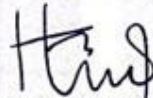
Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang  
Ujian Tugas Akhir pada hari Rabu, 10 Mei 2023

Penguji I,



**Muhamad Azrino Gustalika,  
S. Kom., M. Tr. T  
NIDN. 0231108502**

Penguji II,



**Khairun Nisa Meiah  
Ngafidin, S.Pd., M.Kom  
NIDN. 0618059401**

Penguji III,



**Pradana Ananda Raharja,  
S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0602079401**

Pembimbing I,



**Agus Priyanto, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0606118201**

Pembimbing II,



**Nia Annisa Ferani T., S.Si., M.Sc  
NIDN. 0630049203**

Dekan Fakultas Informatika,



**Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom  
NIK 19820008**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Nabila Yudis Setiani  
NIM : 19102089  
Program Studi : Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI HALODOC  
PADA PENGGUNA EXPERT DAN NOVICE MENGGUNAKAN  
METODE USE QUESTIONNAIRE**

Dosen Pembimbing Utama : Agus Priyanto, S.Kom., M.Kom  
Dosen Pembimbing Pendamping : Nia Annisa Ferani T., S.Si., M.Sc

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

**Purwokerto, 10 April 2023**

**Yang Menyatakan,**



**(Nabila Yudis Setiani)**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, taufiq, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Perbandingan Usability Aplikasi Halodoc pada Pengguna *Expert dan Novice* menggunakan Metode USE *Questionnaire***” dengan baik dan tepat waktu.

Selama perjalanan penulis selaku mahasiswa di Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto, penulis bersyukur memperoleh bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar.
2. Kedua orang tua penulis (Iis Hamidah dan Darmo), dan saudara penulis (Lulu dan Bayun) yang selalu menyayangi, mendoakan serta mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini baik secara moril dan materil.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Amalia Beladonna Arifa, S.Pd., M.Cs selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Bapak Agus Priyanto, S.Kom., M.Kom dan Ibu Nia Annisa Ferani Tanjung., S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, saran, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
7. Bapak Muhamad Azrino Gustalika, S. Kom., M. Tr. T., Ibu Khairun Nisa Meiah Ngafidin, S.Pd., M.Kom., dan Bapak Pradana Ananda Raharja, S.Kom., M.Kom., selaku dosen penguji yang telah memberikan ilmu, kritik, dan saran yang sangat berharga untuk menyempurnakan tugas akhir.

8. Seluruh Dosen Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto, khususnya Dosen Program Studi Teknik Informatika yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
9. Teman-teman kuliah dan teman lainnya (Desi, Nurul, Elfira, Qurro, dan Kekes) yang selalu menemani penulis selama kuliah dan menyelesaikan tugas akhir.
10. Seluruh responden yang sudah bersedia membantu penulis dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah terlibat dan membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
12. *Last but not least, I'd like to thank to myself for always hang in there and always be the best version of myself, would like to thank to myself for always believing and always working hard up to this point, and would like to thank to my self for never easily giving up, I'm proud of myself, you are the best.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan tugas akhir ini serta sangat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Purwokerto, 10 April 2023



Nabila Yudis Setiani

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4. Batasan Masalah/Ruang Lingkup .....	4
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kajian Pustaka .....	7
2.2. Dasar Teori .....	12
2.2.1. <i>Usability</i> .....	12
2.2.2. <i>Usability Testing</i> .....	15
2.2.3. Aplikasi Halodoc.....	15
2.2.4. <i>USE Questionnaire</i> .....	16
2.2.5. Skala <i>Likert</i> .....	17
BAB III.....	18
METODOLOGI PENELITIAN.....	18



3.1.	Subyek dan Obyek Penelitian.....	18
3.1.1.	Subyek Penelitian .....	18
3.1.2.	Obyek Penelitian .....	19
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian .....	19
3.2.1.	Alat Penelitian .....	19
3.2.2.	Bahan Penelitian.....	19
3.3.	Diagram Alir Penelitian/Proses Penelitian .....	20
3.3.1.	Identifikasi Masalah .....	21
3.3.2.	Studi Literatur .....	21
3.3.3.	Pengumpulan Data .....	21
3.3.4.	Uji Kualitas Data Kuesioner USE.....	24
3.3.5.	Analisis dan Pengolahan Data.....	25
3.3.6.	Pengambilan Kesimpulan.....	26
BAB IV .....		27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1.	Deskripsi Karakteristik Responden .....	27
4.2.	Uji Kualitas Data Kuesioner USE .....	28
4.2.1.	Uji Normalitas .....	28
4.2.2.	Uji Independent Sample T-Test .....	29
4.3.	Hasil Evaluasi <i>Usability</i> .....	30
4.3.1.	Hasil <i>Task Scenario</i> .....	32
4.3.2.	Hasil Kuesioner USE .....	36
4.4.	Temuan Masalah dan Saran Perbaikan.....	47
4.4.1.	Perbaikan Tampilan Tombol Keluar .....	47
4.4.2.	Perbaikan Tampilan Profil .....	49
BAB V.....		51
KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1.	Kesimpulan .....	51
5.2.	Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....		53
LAMPIRAN.....		58

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya .....	10
Tabel 2. 2 Skor pada <i>skala likert</i> .....	17
Tabel 3. 1 Karakteristik <i>Expert</i> dan <i>Novice</i> .....	19
Tabel 3. 2 <i>Task Scenario</i> .....	21
Tabel 3. 3 Pernyataan USE <i>Questionnaire</i> [32] .....	23
Tabel 3. 4 Kategori Penilaian .....	26
Tabel 4. 1 Kelompok Partisipan .....	27
Tabel 4. 2 Karakteristik <i>Expert</i> .....	27
Tabel 4. 3 Karakteristik <i>Novice</i> .....	27
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas .....	28
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Independent Sample T-test</i> .....	29
Tabel 4. 8 Data USE <i>Questionnaire</i> Variabel <i>Usefulness</i> .....	36
Tabel 4. 9 Data USE <i>Questionnaire</i> Variabel <i>Ease of Use</i> .....	39
Tabel 4. 10 Data USE <i>Questionnaire</i> Variabel <i>Ease of Learning</i> .....	41
Tabel 4. 11 Data USE <i>Questionnaire</i> Variabel <i>Satisfaction</i> .....	44
Tabel 4. 12 Temuan Permasalahan .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	20
Gambar 4. 1. Uji Normalitas dengan Histogram.....	29
Gambar 4. 2 Dokumentasi <i>Usability Testing</i> melalui <i>Zoom Meeting</i> .....	31
Gambar 4. 3 Rekaman Layar <i>Smartphone</i> Partisipan .....	31
Gambar 4. 4 Grafik Persentase <i>Task Success Rate</i> .....	32
Gambar 4. 5 Grafik Persentase <i>Error Rate</i> .....	33
Gambar 4. 6 Grafik <i>Time Based Efficiency</i> .....	34
Gambar 4. 7 Grafik <i>Number of Clicks During Task Completion</i> .....	35
Gambar 4. 8 Grafik Variabel <i>Usefulness</i> .....	37
Gambar 4. 9 Grafik Variabel <i>Ease of Use</i> .....	39
Gambar 4. 10 Grafik Variabel <i>Ease of Learning</i> .....	42
Gambar 4. 11 Grafik Variabel <i>Satisfaction</i> .....	44
Gambar 4. 12 Grafik Nilai Variabel <i>USE Questionnaire</i> .....	45
Gambar 4. 13 Grafik Nilai <i>USE Questionnaire</i> .....	46
Gambar 4. 14 Tombol Keluar Sebelum diberikan Rekomendasi.....	48
Gambar 4. 15 Tombol Keluar Sesudah diberikan Rekomendasi .....	48
Gambar 4. 16 Halaman Profil Sebelum diberikan Rekomendasi.....	49
Gambar 4. 17 Halaman Profil Sesudah diberikan Rekomendasi .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Partisipan .....	58
Lampiran 2 Waktu Penelitian .....	60
Lampiran 3 Tabulasi Data <i>Task Scenario</i> .....	61
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Kuesioner USE .....	65
Lampiran 5 Uji Kualitas Data Kuesioner USE.....	68