

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA LAYANAN
SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN UX *HONEYCOMB* DAN *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

TUGAS AKHIR

Oleh:

JODI LEE SAPUTRO

NIM.1710817210005



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA LAYANAN
SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN UX *HONEYCOMB* DAN *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi

Oleh:

JODI LEE SAPUTRO

NIM.1710817210005



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN, JANUARI 2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : JODI LEE SAPUTRO
NIM : 1710817210005
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknologi Informasi
Judul Tugas Akhir : Evaluasi *User Experience* Pada Layanan ShopeeFood
Menggunakan UX *Honeycomb* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)
Pembimbing Utama : Muti'a Maulida, S.Kom, M.T.I.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 15 Desember 2023



JODI LEE SAPUTRO

NIM. 1710817210005

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI

*Evaluasi User Experience Pada Layanan ShopeeFood Menggunakan
UX Honeycomb dan User Experience Questionnaire (UEQ)*

Oleh

JODI LEE SAPUTRO (1710817210005)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 10 Januari 2024 dan dinyatakan

LULUS

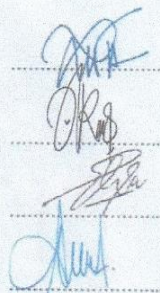
Komite Penguji :

Ketua : Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM.
NIP 198411202015042002

Anggota 1 : Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., M.T.
NIP 199110252019032018

Anggota 2 : Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom.
NIP 198205082009011010

**Pembimbing
Utama** : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.
NIP 198810272019032013



Banjarbaru, ... 10 JAN 2024
diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,



S.T., M.T.
NIP 198205082009011010

Koordinator Program Studi
S-1 Teknologi Informasi,



Andrevan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.
NIP 199307032019031011

LEMBAR PERSETUJUAN

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA LAYANAN
SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN UX *HONEYCOMB* DAN *USER*
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

OLEH

JODI LEE SAPUTRO

NIM. 1710817210005

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi, dan
disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji

Banjarmasin, 19 Desember 2023

Pembimbing Utama,



Muti'a Maulida, S.Kom, M.T.I.

NIP. 19881027 201903 2 013

ABSTRAK

Tingginya tingkat penetrasi internet di Indonesia mendorong masyarakat untuk mengaplikasikannya pada strategi bisnis. Salah satunya adalah layanan ShopeeFood yang menyediakan akses untuk melakukan pesan antar makanan secara *online*. ShopeeFood sudah cukup baik dalam penggunaannya secara umum tetapi tidak sedikit pengguna saat penggunaannya merasa kurang nyaman dan tidak dapat menggunakannya secara efektif. Dengan adanya masalah tersebut banyak pengguna tidak memilih ShopeeFood sebagai pilihan utama dalam melakukan pesan antar makanan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode UX *Honeycomb* dan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan ShopeeFood. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang menggunakan aplikasi layanan ShopeeFood dan didapatkan 275 data responden valid. Hasil penelitian pada metode UX *Honeycomb* menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan adalah 4,19 yang berarti responden sudah puas dengan sistem yang ada, sedangkan untuk metode UEQ didapatkan nilai rata-rata keseluruhan 1,74 yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna sudah berdampak positif. Pada UX *Honeycomb* aspek *usable* dan *desirable* masih dibawah rata-rata dengan nilai 3,98 dan 4. Sedangkan pada metode UEQ, aspek *attractiveness* memiliki nilai 1,7 dan *efficiency* sebesar 1,71 yang memiliki nilai dibawah rata-rata keseluruhan sehingga lebih berdampak pada pengalaman pengguna pada layanan pesan antar makanan, ShopeeFood.

Kata Kunci: pengalaman pengguna, ShopeeFood, UX *Honeycomb*, *User Experience Questionnaire* (UEQ).

ABSTRACT

The high level of internet penetration in Indonesia encourages people to apply it to business strategies. One of them is the ShopeeFood service which provides access to online food delivery. ShopeeFood is quite good in general use, but quite a few users feel uncomfortable when using it and cannot use it effectively. Due to this problems, many users do not choose ShopeeFood as their main choice for ordering food online in Indonesia. This research uses the UX Honeycomb method and the User Experience Questionnaire (UEQ) method to measure the level of user experience in using the service applications. This research is a quantitative research by distributing questionnaires online to the people of South Kalimantan who use the ShopeeFood service application and a total of 275 valid respondent data were obtained. The results of the study shows that UX Honeycomb method show an average overall score of 4.19 which means that respondents are satisfied with the existing system. while for the UEQ method, the overall average score is 1.74, which shows that the user experience has had a positive impact. In the UX Honeycomb, usable and desirable aspect is still below the average with a score of 3.98 and 4. In UEQ method attractiveness aspect has a score of 1.70 and efficiency score of 1.71 which has a score below the overall average so it has more impact on user experience on the food delivery service, ShopeeFood.

Keywords: ShopeeFood, user experience, UX Honeycomb, User Experience Questionnaire (UEQ).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah, Ibu, serta keluarga tercinta yang selama ini sangat membantu memberikan dukungan, semangat dan senantiasa mendoakan dan mendorong saya dalam melangsungkan penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Ibu Muti'a Maulida, S.Kom, M.T.I. selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada saya dari awal hingga akhir penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Seluruh Dosen beserta Staff Program Studi Teknologi Informasi yang turut membantu dan mengarahkan serta memberikan semangat kepada saya selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
4. Teman-teman seperjuangan dari masa perkuliahan sampai Tugas Akhir ini dan seluruh teman-teman Angkatan 2017 Program Studi Teknologi Informasi serta adik tingkat dan kakak tingkat lainnya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kritik dan saran agar saya mempunyai upaya untuk melakukan penyelesaian Tugas Akhir.
5. Seluruh pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah memberikan kita berbagai macam nikmat dan rezeki, sehingga semua cita-cita serta harapan yang ingin kita capai menjadi lebih mudah dan bermanfaat untuk orang banyak. Sholawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan yang terang benderang. Selain itu, atas limpahan rahmat serta karunia dari Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: “Evaluasi *User Experience* Pada Layanan ShopeeFood Menggunakan *UX Honeycomb* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)”. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi di Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

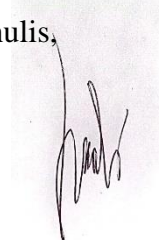
1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat, Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. yang memimpin dan memajemen jalannya seluruh perkuliahan yang ada di Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dekan Fakultas Teknik, Bapak Prof. Dr. Ir. Irphan Fitriani Radam, S.T., M.T., IPU yang memberikan layanan terbaik dalam perkuliahan, terkhusus pada pelaksanaan Tugas Akhir di lingkungan Fakultas Teknik.
3. Bapak Andreyan Rizky Baskara S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi
4. Ibu Muti'a Maulida S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing Utama Tugas Akhir saya, yang telah memberikan petunjuk, arah, meluangkan waktu dan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Dosen-dosen beserta staff di Program Studi Teknologi Informasi yang telah mengarahkan dan teman-teman yang membantu dalam perkuliahan maupun proses penyelesaian Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Harapan yang paling besar dari penyusunan laporan ini adalah, semoga apa yang penulis susun penuh manfaat, baik untuk pribadi, teman-teman, serta pembaca. Penulis juga mengharapkan saran

dan kritik demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, Desember 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jodi Lee Saputro', is written over a light-colored rectangular background.

JODI LEE SAPUTRO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 ShopeeFood	5
2.1.2 Online Food Delivery	5
2.1.3 Pengalaman Pengguna.....	6
2.1.4 UX Honeycomb.....	6
2.1.5 User Experience Questionnaire (UEQ).....	7
2.2 Penelitian Terkait.....	8
2.2.1 Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile <i>E-Commerce</i> Di Indonesia Dengan Menggunakan UX Honeycomb.....	8

2.2.2 Exploring user experience in digital libraries through questionnaire and eye-tracking data.....	9
2.2.3 Evaluasi User Experience Menggunakan meCUE Questionnaire (Studi Kasus Pada Aplikasi Traveloka Dan Pegipegi).....	11
2.2.4 Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan <i>Usability Testing</i> dan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)	12
2.2.5 View of Evaluating User Experience of Online Food Delivery ‘ShopeeFood’ using User Experience Questionnaire and Heuristic Evaluation	13
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Penelitian Terkait.....	20
3.1.1 Alat Penelitian	20
3.1.2 Bahan Penelitian.....	20
3.2 Alur Penelitian	21
3.2.1 Identifikasi Masalah	22
3.2.2 Studi Literatur	22
3.2.3 Penentuan Metode	22
3.2.4 Penyebaran dan Pengumpulan Data.....	26
3.2.4 Pengolahan Data	27
3.2.5 Evaluasi dan Analisis Data.....	28
3.2.6 Kesimpulan dan Saran	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Uji Kelayakan Rancangan Kuesioner.....	30
4.1.1 Uji Validitas.....	30
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	33
4.2 Pembagian Kuesioner	35
4.3 Analisis Data Penelitian	35
4.3.1 Karakteristik Responden	35
4.3.2 Analisis Variabel UX <i>Honeycomb</i>	40

4.3.3 Analisis Variabel <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	46
4.4 Pembahasan dan Saran Perbaikan	52
4.4.1 UX Honeycomb.....	52
4.4.2 User Experience Questionnaire (UEQ)	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terkait	15
Tabel 3.1 Alat Penelitian.....	20
Tabel 3.2 Rancangan Kuesioner UX Honeycomb	24
Tabel 3.3 Kuesioner UEQ	25
Tabel 4.1 Uji Validitas Kuesioner UX Honeycomb	30
Tabel 4.2 Uji Validitas Kuesioner UEQ	32
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas UX Honeycomb	33
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas UEQ	34
Tabel 4.5 Rincian Penggunaan Layanan ShopeeFood.....	36
Tabel 4.6 Rincian Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.7 Rincian Umur Responden	37
Tabel 4.8 Rincian Domisili Responden	39
Tabel 4.9 Rincian Pendidikan Terakhir Responden.....	40
Tabel 4.10 Rincian Skala Jawaban Variabel Useful	41
Tabel 4.11 Rincian Skala Jawaban Variabel Usable.....	41
Tabel 4.12 Rincian Skala Jawaban Variabel Desirable	42
Tabel 4.13 Rincian Skala Jawaban Variabel Findable.....	42
Tabel 4.14 Rincian Skala Jawaban Variabel Accessible	43
Tabel 4.15 Rincian Skala Jawaban Variabel Credible	44
Tabel 4.16 Rincian Skala Jawaban Variabel Valuable	44
Tabel 4.17 Rincian Nilai Rata-rata Aspek UX Honeycomb	45
Tabel 4.18 Kuesioner UEQ dengan Nilai Positif dan Negatif	47
Tabel 4.19 Rata-rata Setiap Aspek UEQ.....	48
Tabel 4.20 Hasil Analisis User Experience Questionnaire (UEQ)	49
Tabel 4.21 Hasil Evaluasi Kuesioner UEQ.....	50
Tabel 4.22 Interval Skala Benchmark	51
Tabel 4.23 Hasil Perbandingan dengan Skala Benchmark	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 GMV Online Food Delivery tahun 2018-2022	1
Gambar 1.2 GMV platform Online Food Delivery tahun 2020-2022	2
Gambar 2.1 Aspek-aspek UX Honeycomb	7
Gambar 2.2 Diagram skala UEQ	7
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Diagram Pengguna Layanan ShopeeFood	36
Gambar 4.2 Diagram Penggunaan Layanan ShopeeFood.....	36
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 4.4 Diagram Umur Responden	38
Gambar 4.5 Diagram Domisili Responden	39
Gambar 4.6 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	40
Gambar 4.7 Diagram Hasil Perbandingan dengan Skala Benchmark.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Form	59
Lampiran 2. Responden Kuesioner	63
Lampiran 3. Bukti Pembagian Kuesioner	66
Lampiran 4. Transformasi Data UEQ	67
Lampiran 5. Means per Person UEQ	69
Lampiran 6. Lembar Konsultasi.....	71