

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* FT *E-SERVICES* FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT MENGGUNAKAN MODEL
*UX HONEYCOMB***

TUGAS AKHIR

Oleh :

MUHAMMAD FAJAR MAULANI NOOR

NIM. 1710817210009



PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2024

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* FT *E-SERVICES* FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT MENGGUNAKAN MODEL
*UX HONEYCOMB***

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

MUHAMMAD FAJAR MAULANI NOOR

NIM. 1710817210009



PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN, JUNI 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD FAJAR MAULANI NOOR
NIM : 1710817210009
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknologi Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis *User Experience* FT *e-Services* Fakultas
Teknik Universitas Lambung Mangkurat
Menggunakan Model Ux *Honeycomb*
Pembimbing Utama : Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu 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, 20 Juni 2024



MUHAMMAD FAJAR MAULANI NOOR
NIM. 1710817110007

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI
Analisis User Experience FT E-Services Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat
Menggunakan Model UX Honeycomb
Oleh
Muhammad Fajar Maulani Noor (1710817210009)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 24 Juni 2024 dan dinyatakan

L U L U S

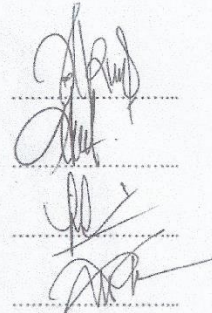
Komite Penguji :

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

Anggota 1 : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.
NIP 198810272019032013

Anggota 2 : Muhammad Fajrian Noor, S.Kom., M.Kom.
NIP 199611092023211009

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

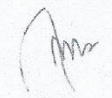


Banjarbaru, 04 JUL 2024
diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,



Koordinator Program Studi
S-1 Teknologi Informasi,



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

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS *USER EXPERIENCE* FT *E-SERVICES* FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT MENGGUNAKAN MODEL UX
HONEYCOMB

OLEH :

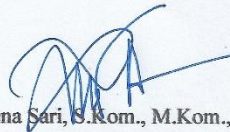
MUHAMMAD FAJAR MAULANI NOOR

NIM. 1710817210009

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi, dan
disetujui untuk dipertahankan dihadapan dewan penguji.

Banjarmasin, 10 Juni 2024

Pembimbing Utama,



Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM

NIP. 19841120 201504 2 002

ABSTRAK

Layanan FT *e-Services* merupakan salah satu layanan dalam FT Gesit Melayani, di mana mahasiswa dapat menggunakan berbagai layanan administrasi secara *online*. Namun sangat disayangkan beberapa dari layanan yang sering digunakan oleh mahasiswa sering mengalami kendala atau tidak berjalan sebagaimana mestinya. Dari permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian untuk menganalisis nilai user experience Layanan FT *e-Services* menggunakan model UX *Honeycomb* terhadap 96 sampel responden. Hasil penilaian menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) keseluruhan aspek sebesar 3,31 dan bisa disebut cukup baik. Aspek *credible* memiliki nilai *mean* tertinggi dari seluruh aspek yang dihitung, dengan nilai 3,76. Kedua *accessible* dengan nilai 3,53. Ketiga *useful* dengan nilai *mean* 3,50. Keempat *valuable* dengan nilai *mean* sebesar 3,35. Kelima *usable* dengan *mean* 3,25. Kemudian *findable* dengan *mean* 3,01. Aspek *desirable* menjadi aspek dengan nilai mean terendah, yaitu sebesar 2,79. Tidak ada aspek yang memiliki *mean* 4 (bisa disebut baik) sehingga telah diberikan beberapa saran perbaikan pada aspek-aspek yang telah disebutkan.

Kata Kunci : FT *e-Services*, *User Experience*, UX *Honeycomb*

ABSTRACT

The FT e-Services service is one of the services in FT Gesit Melayani, where students can use various administration services online. However, it is unfortunate that some of the services frequently used by students often experience problems or do not work as they should. Based on these problems, research was carried out to analyze the user experience value of FT e-Services using the UX Honeycomb model for 96 sample respondents. The assessment results show that the average value (mean) for all aspects is 3.31 and can be called quite good. The credible aspect has the highest mean value of all aspects calculated, with a value of 3.76. Both are accessible with a value of 3.53. All three are useful with a mean value of 3.50. The four are valuable with a mean value of 3.35. The five are usable with a mean of 3.25. Then findable with a mean of 3.01. The desirable aspect is the aspect with the lowest mean value, namely 2.79. There are no aspects that have a mean of 4 (can be called good) so several suggestions for improvement have been given to the aspects that have been mentioned.

Keywords: FT e-Services, User Experience, UX Honeycomb

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah, Ibu, Kaka serta keluarga besar tercinta yang selama ini sangat membantu memberikan dukungan, semangat, dan senantiasa mendoakan dan mendorong saya dalam melangsungkan penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM. 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 ini.
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 kaka tingkat lainnya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kritik, dan saran agar saya mempunyai upaya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.
6. Dan persembahkan kepada diri sendiri, terimakasih sudah bertahan dan sudah berusaha sejauh ini.

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 semua orang. Sholawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita kejalan yang terang benderang. Selain itu, atas limpahan rahmat serta karunia dari Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis User Experience Ft E-Services Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat Menggunakan Model UX Honeycomb**”. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi di Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih 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. Iphan Fitriani Radam, S.T., M.T., IPU yang memberikan layanan terbaik dalam perkuliahan, terkhusus pada pelaksanaan Tugas Akhir dilingkungan Fakultas Teknik.
3. Bapak Andreyan Rizky Baskara S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi.
4. Ibu Dr. Ir. Yuslena Sari, S.Kom., M.Kom., IPM., 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 Teknologi Informasi yang telah mengarahkan dan teman-teman yang membantu dalam perkuliahan maupun proses penyelesaian Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Harapan yang paling besar dari penyusunan Tugas Akhir 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, Juni 2024

Penulis,

Muhammad Fajar Maulani Noor

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. <i>E-Services</i>	6
2.1.2. <i>User Experience</i>	6
2.1.3. <i>UX Honeycomb</i>	6
2.2. Penelitian Terkait	7
2.2.1. Analisis <i>User Experience</i> Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model <i>UX Honeycomb</i>	7
2.2.2. Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi <i>Mobile Learning</i> dengan menggunakan <i>UX Honeycomb</i>	8

2.2.3	Evaluasi <i>User Experience</i> Pada <i>Website Progate.com</i> Menggunakan Indikator UX <i>Honeycomb</i>	9
2.2.4	Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi <i>E-Commerce Tapp Market</i> Menggunakan Parameter UX <i>Honeycomb</i>	10
2.2.5	Analisis Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi <i>Gojek</i> Menggunakan UX <i>Honeycomb</i>	10
2.3	Kerangka Pemikiran	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		14
3.1	Alat dan Bahan	14
3.1.1	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	14
3.1.2	Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	14
3.2	Alur Penelitian.....	14
3.2.1	Identifikasi Masalah	15
3.2.2	Studi Literatur	15
3.2.3	Penentuan Metode	16
3.2.4	Pengumpulan Data	16
3.2.5	Analisis Data	21
3.2.6	Hasil dan Kesimpulan	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Rancangan Kuesioner.....	23
4.2	Uji Kelayakan Kuesioner	29
4.2.1	Uji Validitas	29
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	31
4.3	Klasifikasi Responden.....	32
4.3.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.3.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Program Studi.....	32
4.3.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	33
4.4	Analisis Data	33
4.4.1	Hasil Analisis Aspek <i>Useful</i>	34
4.4.2	Hasil Analisis Aspek <i>Usable</i>	35
4.4.3	Hasil Analisis Aspek <i>Desirable</i>	36
4.4.4	Hasil Analisis Aspek <i>Findable</i>	36

4.4.5 Hasil Analisis Aspek <i>Accessible</i>	37
4.4.6 Hasil Analisis Aspek <i>Credible</i>	38
4.4.7 Hasil Analisis Aspek <i>Valuable</i>	38
4.4.8 Hasil Analisis UX <i>Honeycomb</i>	39
4.5 Pembahasan dan Saran Perbaikan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
Lampiran 1. Kuesioner Google Forms.....	48
Lampiran 2. Data Responden.....	50
Lampiran 3. Bukti Pembagian Kuesioner	52
Lampiran 4. Lembar Konsultasi.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	11
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Teknik	16
Tabel 3.2 Pembagian Sampel.....	18
Tabel 3.3 Kuesioner UX Honeycomb.....	18
Tabel 3.4 Rancangan Kuesioner Penelitian	19
Tabel 4.1 Indikator Pertanyaan Aspek Useful	23
Tabel 4. 2 Indikator Pertanyaan Aspek Usable.....	25
Tabel 4.3 Indikator Pertanyaan Aspek Desirable.....	25
Tabel 4.4 Indikator Pertanyaan Aspek Findable	27
Tabel 4.5 Indikator Pertanyaan Aspek Accessible.....	27
Tabel 4.6 Indikator Pertanyaan Aspek Credible	28
Tabel 4.7 Indikator Pertanyaan Aspek Valuable.....	28
Tabel 4.8 Signifikansi R-Tabel	29
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	31
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Tiap Aspek	31
Tabel 4.12 Parameter Penilaian UX Honeycomb	34
Tabel 4.13 Hasil Analisis Aspek Useful	35
Tabel 4.14 Hasil Analisis Aspek Usable.....	35
Tabel 4.15 Hasil Analisis Aspek Desirable	36
Tabel 4.16 Hasil Analisis Aspek Findable.....	37
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Aspek Accessible	37
Tabel 4.18 Hasil Analisis Aspek Credible	38
Tabel 4.19 Hasil Analisis Aspek Valuable	39
Tabel 4.20 Hasil Mean Tiap Aspek	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 FT Gesit Melayani Fakultas Teknik.....	2
Gambar 2.1 Aspek UX Honeycomb	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Layanan FT e-Services.....	24
Gambar 4.2 Proses Pengajuan Pada Layanan	25
Gambar 4.3 Halaman Utama.....	26
Gambar 4.4 Halaman Layanan.....	26
Gambar 4.5 Halaman Form Pengajuan	26
Gambar 4.6 Tampilan Layanan Pada Smartphone.....	28
Gambar 4.7 Jenis Kelamin Responden	32
Gambar 4.8 Program Studi Responden.....	33
Gambar 4.9 Tahun Angkatan Responden	33