

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* PADA  
APLIKASI *MOBILE TELEMEDICINE* HALODOC DAN  
ALODOKTER**

**TUGAS AKHIR**



**Saifudin Anwar**

**1172002028**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2022**

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* PADA  
APLIKASI *MOBILE TELEMEDICINE* HALODOC DAN  
ALODOKTER**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh**

**Gelar Sarjana Komputer**



**Saifudin Anwar**

**1172002028**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**


**2022**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Saifudin Anwar**

**NIM : 1172002028**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 8 Agustus 2022**

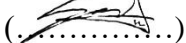
**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh :


Nama : Saifudin Anwar  
NIM : 1172002028  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik & Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi *Mobile Telemedicine* Halodoc dan Alodokter


**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing 1 : Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. ()

Pembimbing 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom. ()

Penguji 1 : Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc. ()

Penguji 2 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 8 Agustus 2022

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan judul “Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi *Mobile Telemedicine* Halodoc dan Alodokter”. Tugas akhir ini dilaksanakan untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie jurusan Sistem Informasi.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan naskah tugas akhir ini, yaitu :

1. Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. dan Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom selaku dosen pembimbing penelitian yang telah bersedia memberikan waktu, arahan serta semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini sehingga tugas akhir dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom dan Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc. Selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasi yang konstruktif sehingga proses pengerjaan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan optimal.
3. Ayah, Mamah, Rizky, dan seluruh keluarga yang tidak pernah berhenti memberikan fasilitas, dukungan serta do'a serta memberikan arahan serta nasihat yang baik dalam penyelesaian tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan lancar.
4. Terima kasih kepada seluruh Guru Besar Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan pembelajaran berharga selama perkuliahan sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik dan lancar serta tanpa masalah.

5. Teman-teman kuliah, Diva Tiarsyah Azzahra, Afrinaldi, Hardi Fernando, Yanuar Sandie Wijaya dan Hanna Nur Fauziah yang selalu mendukung, menjadi tempat yang baik untuk bertukar pikiran dan semangat dalam penyusunan project tugas akhir ini sekaligus sebagai tempat bersantai.
6. Teman-teman angkatan Program Sistem Informasi 2017, yang terus membantu dalam penulisan naskah tugas akhir ini.
7. Serta pihak-pihak lain yang tidak disebutkan namanya yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Draf tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun untuk masa yang akan datang sangat saya harapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya dalam bidang pendidikan.

Jakarta, 8 Agustus 2022

Peneliti

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saifudin Anwar  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi Mobile Telemedicine Halodoc dan Alodokter**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Agustus 2022

Yang menyatakan



Saifudin Anwar

**Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi *Mobile Telemedicine*  
Halodoc dan Alodokter**

**Saifudin Anwar**

---

**ABSTRAK**

Pada masa pandemi Covid-19, layanan kesehatan semakin dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Kemudian hadir berbagai jenis layanan kesehatan berbasis digital yang mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Aplikasi yang umum digunakan adalah Halodoc dan Alodokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan pengalaman pengguna terhadap aplikasi Halodoc dan Alodokter. *User experience* (UX) yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna berdasarkan variabel *value*, *adoptability*, *desirability* dan *usability* (VADU) dan untuk analisis perbandingan pengalaman pengguna menggunakan statistik *Independent Sample Test*. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* menggunakan *google form* dan berhasil mengumpulkan 72 responden. Hasil dari perbandingan *user experience* menggunakan *Independent Sample Test* ini menjelaskan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada *user experience* terhadap aplikasi Halodoc dan Alodokter. Dengan hasil analisis tersebut menyatakan bahwa aplikasi Halodoc memiliki pengalaman pengguna yang lebih baik daripada aplikasi Alodokter.

**Kata Kunci : Pengalaman Pengguna, Kesehatan, Halodoc, Alodokter**



*Comparative Analysis of User Experiences on the Halodoc and Alodokter  
Mobile Telemedicine Applications*

**Saifudin Anwar**

---

**ABSTRACT**

*During the Covid-19, health services are very needed by the entire community. Then there are various types of digital-based health services that make it easier for the community to meet their health needs. Commonly used applications are Halodoc and Alodokter. This study aims to compare user experience with Halodoc and Alodokter applications. User experience (UX) is used to measure user perceptions based on the variables of value, adoptability, desirability, and usability (VADU) and for comparative analysis of user experience using Independent Sample Test statistics. This survey was conducted by distributing online questionnaires using google form and managed to collect 72 respondents. The results of the comparison of user experience using the Independent Sample Test explain that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, so it can be concluded that there is a significant difference in user experience for the Halodoc and Alodokter applications. The results of the analysis show that the Halodoc application offers a better user experience than the Alodokter application.*

**Keywords : User Experience, Health, Halodoc, Alodokter**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>17</b>
1.1 Latar Belakang .....	17
1.2 Identifikasi Masalah.....	19
1.3 Rumusan Masalah.....	19
1.4 Batasan Masalah.....	19
1.5 Tujuan Penelitian .....	20
1.6 Manfaat Penelitian .....	20
1.7 Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
2.1 <i>User Experience</i> .....	22
2.2 <i>Telemedicine</i> .....	22
2.3 <i>Mobile Application</i> (Aplikasi Bergerak).....	23
2.4 Aplikasi Halodoc .....	23
2.5 Aplikasi Alodokter .....	24

2.6	UX VADU .....	24
2.6.1	Variabel <i>Value</i> .....	25
2.6.2	Variabel <i>Adoptability</i> .....	25
2.6.3	Variabel <i>Desirability</i> .....	25
2.6.4	Variabel <i>Usability</i> .....	25
2.7	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
2.7.1	<i>Random Sampling</i> .....	26
2.8	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1	Kerangka Penelitian.....	32
3.2	Jenis Penelitian .....	34
3.3	Lokasi dan <i>Timeline</i> Penelitian .....	34
3.4	Sumber Data.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1	Studi Literatur .....	36
3.5.2	Kuesioner .....	36
3.6	Instrumen Penelitian .....	36
3.7	Variabel Penelitian .....	37
3.8	Uji Alat Ukur.....	37
3.8.1	Uji Validitas .....	37
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	38
3.8.3	Uji Normalitas.....	39
3.9	Teknik Analisis Data .....	39
3.9.1	Uji Perbedaan (Uji T) .....	40
3.10	Komposisi Penggunaan Kuesioner .....	41
3.11	Objek Penelitian.....	43

3.11.1	Halodoc.....	43
3.11.2	Alodokter .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	45
4.2	Karakteristik Responden .....	45
4.2.1	Jenis Kelamin.....	46
4.2.2	Umur.....	46
4.2.3	Lokasi Responden .....	47
4.3	Hasil Uji Alat Ukur.....	47
4.3.1	Uji Validitas .....	47
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	50
4.3.3	Uji Normalitas.....	51
4.4	Hasil Analisis Deskriptif Komparatif .....	53
4.4.1	Nilai Rata-rata ( <i>Mean</i> ) <i>User Experience</i> .....	53
4.4.2	Nilai Rata-rata ( <i>Mean</i> ) Variabel <i>User Experience</i> .....	54
4.5	Pengujian Hipotesis dengan Uji T .....	55
4.5.1	Uji T pada Variabel .....	55
4.5.2	Uji T pada Halodoc dan Alodokter .....	60
4.6	Pembahasan.....	62
4.6.1	Berdasarkan Analisis Deskriptif .....	62
4.6.2	Berdasarkan Uji Hipotesis (Uji T) .....	62
4.6.3	Rekomendasi.....	64
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>67</b>

**LAMPIRAN ..... 69**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Kesehatan yang sering digunakan di Indonesia.....	18
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	32
Gambar 3.2 <i>Logo Halodoc</i> .....	43
Gambar 3.3 <i>Logo Alodokter</i> .....	44
Gambar 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	46
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden .....	46
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Domisili Responden .....	47
Gambar 4.4 <i>Column Chart</i> Perbandingan Nilai Rata-rata <i>User Experience</i> antara Aplikasi Halodoc dan Alodokter.....	53
Gambar 4.5 <i>Column Chart</i> Perbandingan Nilai Rata-rata Variabel <i>User</i> <i>Experience</i> antara Aplikasi Halodoc dan Alodokter.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Penilaian Skala <i>Likert</i> .....	36
Tabel 3.2	Pernyataan Kuesioner .....	41
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Aplikasi Halodoc .....	48
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Aplikasi Alodokter.....	49
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Aplikasi Halodoc.....	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Aplikasi Alodokter .....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas Halodoc dan Alodokter.....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji <i>Independent Sample Test Value</i> .....	56
Tabel 4.7	Hasil Uji <i>Independent Sample Test Adoptability</i> .....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Independent Sample Test Desirability</i> .....	58
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Independent Sample Test Usability</i> .....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Independent Sample Test User Experience</i> .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian.....	70
Lampiran 2. Kuesioner Online .....	71
Lampiran 3. Poster Kuesioner Online.....	84
Lampiran 4. Bukti Akun Instagram .....	85
Lampiran 5. Jawaban Responden .....	86
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas (Aplikasi Halodoc) .....	90
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas (Aplikasi Alodokter).....	94
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas (Aplikasi Halodoc).....	98
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas (Aplikasi Alodokter) .....	99
Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas Halodoc dan Alodokter.....	100
Lampiran 11. Kalkulasi <i>Independent Sample Test</i> .....	101
Lampiran 12. Surat Izin Penelitian .....	103