

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BRImo

MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Lara Manuela Ompusunggu

NIM 09031282126110

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

MARET 2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Evaluasi User Experience Pada Aplikasi BRImo Menggunakan Metode
Heuristic Evaluation**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

LARA MANUELA OMPUSUNGGU
09031282126110

Pembimbing 1 : Allsela Meiriza, M.T.
NIP. 198305132023212026

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lara Manuela Ompusunggu
NIM : 09031282126110
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Jenjang : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi User Experience Pada Aplikasi BRImo Menggunakan Metode Heuristic Evaluation

Hasil pengecekan *Software Authenticate*/Turnitin : 11 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 13 Maret 2025



Lara Manuela Ompusunggu
NIM. 09031282126110

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada

Hari : Jumat


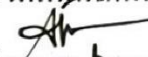

Tanggal : 14 Maret 2025

Nama : Lara Manuela Ompusunggu

NIM : 09031282126110

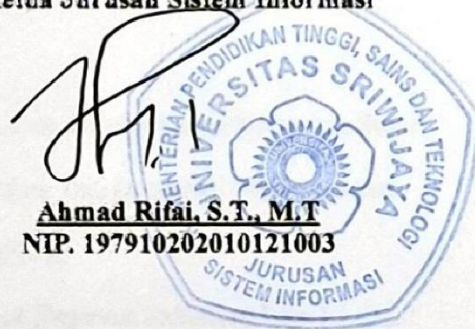
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi BRImo
Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Komisi Penguji

1. Ketua : Ari Wedhasmara, M.TI., Ph.D. : 
2. Pembimbing : Allsela Meiriza, M.T. : 
3. Penguji : Ken Ditha Tania, M.Kom., Ph.D. : 

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“For there is a future, and your hope will not be cut off”

(Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang)

(Proverbs 23: 18)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ **Diri Sendiri**
- ❖ **Kedua Orang Tua, Saudara, dan Keluarga Besar**
- ❖ **Para Sahabat dan Teman-teman Seperjuangan**
- ❖ **Dosen Pembimbing**
- ❖ **Para Dosen dan Pegawai Fasilkom Unsri**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan anugerahnya dar

i awal penulis memulai perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi BRImo Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”.**

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga segala hambatan dapat diatasi dengan baik, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan rahmat dan anugrah-Nya berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan, dan kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua, Bapak Aladin Ompusunggu dan Ibu Lince Mian Asi Sianturi yang senantiasa mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat kepada penulis selama menjalani pendidikan.
3. Saudari Miranda, Jesika, Faroito, dan saudara Wendy, Judika selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan semangat ataupun dukungan materi kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya .
5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya .

6. Ibu Allsela Meiriza, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan saran, bimbingan, serta semangat kepada penulis selama masa penyusunan tugas akhir.
7. Bapak Pacu Putra Suarli, M.CS. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah berjasa mengajarkan ilmu, memberikan motivasi dan nasihat kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh teman-teman kelas Sistem Informasi Reguler B angkatan 2021 dan teman-teman jurusan Sistem Informasi Angkatan 2021 yang sedang meraih gelar sarjana.
10. Keluarga besar PDO Sion yang telah menerima penulis, sehingga membuat penulis merasa tidak kesepian selama masa perkuliahan di Indralaya.
11. Agung 21 selaku teman seangkatan dan seperjuangan yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan.
12. Saudari Jesika Ompusunggu dan Zidane Rajagukguk yang telah memberikan dukungan, semangat, dan pengajaran kepada penulis.
13. Teman satu kos, Saudari Margaretha dan Stevi yang telah memberikan dukungan, menjadi tempat berkeluh kesah dan memberi hiburan kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
14. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktu dan memberikan informasi untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

15. Saudara Nigo Manurung selaku teman penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, dan hiburan ketika penulis sedang stres selama penyusunan tugas akhir
16. NCT yang telah memberi motivasi dan dukungan serta karya-karya nya yang setia menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
17. Diri sendiri, yang telah bertahan melewati suka dan duka dalam perkuliahan dan kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan. Maka dari itu penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang lebih bagi penulis maupun pembaca.

Palembang, 13 Maret 2025

Penulis,

Lara Manuela Ompusunggu

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BRImo
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION***

Oleh

Lara Manuela Ompusunggu

09031282126110

ABSTRAK

Aplikasi BRImo sebagai salah satu penyedia layanan *mobile banking* yang mendapat banyak ulasan buruk di *Google Play Store* maka diperlukan evaluasi untuk menjamin tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi aplikasi BRImo dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* guna mengukur pengalaman pengguna. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi BRImo yang telah melakukan transaksi setidaknya satu kali. Hasil dari metode *Heuristic Evaluation* didapatkan nilai evaluasi ber-skala 3 yang artinya *Major Problem* (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) yang terdiri dari beberapa komponen yaitu *visibility of system status* (3,33), *match between system and the real world* (3,31), *user control and freedom* (3,34), *consistency and standart* (3,34), *error prevention* (3,31), *recognize rather than recall* (3,34), *flexibility and efficiency of use* (3,36), *aesthetic and minimalist design* (3,38), *help users recognize, diagnose, and recover from errors* (3,36), dan *help and documentation* (3,35).

Kata Kunci : Evaluasi, *Heuristic Evaluation*, Pengalaman Pengguna, Layanan perbankan online

USER EXPERIENCE EVALUATION ON THE BRImo APPLICATION USING THE HEURISTIC EVALUATION METHOD

By

Lara Manuela Ompusunggu

09031282126110

ABSTRACT

The BRImo application as one of the mobile banking service providers that received many bad reviews on the Google Play Store, so an evaluation is needed to ensure the level of user satisfaction. This study aims to evaluate the BRImo application using the Heuristic Evaluation method to measure user experience. Respondents in this study were BRImo application users who had made transactions at least once. The results of the Heuristic Evaluation method obtained an evaluation value on a scale of 3 which means Major Problem (given medium priority for improvement) consisting of several components, namely visibility of system status (3.33), match between system and the real world (3.31), user control and freedom (3.34), consistency and standard (3.34), error prevention (3.31), recognize rather than recall (3.34), flexibility and efficiency of use (3.36), aesthetic and minimalist design (3.38), help users recognize, diagnose, and recover from errors (3.36), and help and documentation (3.35).

Keywords: *Evaluation, Heuristic Evaluation, User Experience, Online banking services*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 BRImo.....	10
2.4 <i>Severity Ratings</i>	16
2.5 Evaluasi.....	17
2.6 <i>User Experience</i>	18
2.7 Populasi dan Sampel.....	18
2.8 Uji Validasi dan Uji Reliabilitas.....	20
2.8.1 Uji Validasi.....	20
2.8.2 Uji Reliabilitas.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Alur Penelitian.....	22
3.2 Pendekatan Penelitian.....	23
3.3 Metode pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Studi Literatur.....	23
3.3.2 Penyebaran Kuesioner.....	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Metode Analisis Data.....	24
3.6 Penyusunan Kuesioner.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Demografi Responden.....	29

4.2 Uji Validitas	31
4.3 Uji Reliabilitas	33
4.4 Analisis Hasil	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
DAFTAR LAMPIRAN	A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. 2 Komponen-komponen Heuristic Evaluation.....	15
Tabel 2. 3 Skala Severity Ratings	17
Tabel 3. 1 Komponen Heuristic Evaluation (HE) dan Pertanyaan.....	26
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4. 3 Hasil Analisis komponen Visibility of System Status.....	33
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Komponen Match between System and The Real World	34
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Komponen User Control and Freedom.....	34
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Komponen Consistency and Standart.....	35
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Komponen Error Prevention.....	35
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Komponen Recognition Rather Than Recall	36
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Komponen Flexibility and Efficiency of Use	36
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Komponen Aesthetic and Minimalist Design.....	37
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Komponen Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors	37
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Komponen Help and Documentation.....	38
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Saverity Rating	38
Tabel 4. 14 Hasil Heuristic Evaluation	39
Tabel 4. 15 Temuan Masalah	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 logo BRImo.....	10
Gambar 2. 2 Halaman Login.....	11
Gambar 2. 3 Halaman Home	11
Gambar 2. 4 Halaman Akun.....	12
Gambar 2. 5 Halaman Pusat Bantuan	12
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	22
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4. 2 Diagram Usia	30
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2. Validasi kuesioner	B-1
Lampiran 3. Hasil tangkapan kuesioner	C-1
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	D-1
Lampiran 5. Hasil Pengecekan Turnitin	E-1
Lampiran 6. Kartu Konsultasi Pembimbing	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini Indonesia memasuki era *society* 5.0, dimana masyarakat melakukan aktivitas dengan bantuan teknologi digital yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan, seperti belanja *online*, ojek *online* dan bertransaksi secara *online* (Mandiri *et al.*, 2021). Di era digital yang berkembang pesat, industri perbankan telah mengalami transformasi signifikan dalam cara mereka melayani nasabah. Salah satu inovasi utama adalah pengembangan aplikasi *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *smartphone* mereka. Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, telah meluncurkan aplikasi BRImo untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses (Fitriani *et al.*, 2020).

Aplikasi BRImo menawarkan berbagai fitur yang mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan berbagai layanan perbankan lainnya. Namun, seiring dengan meningkatnya kompleksitas dan fungsionalitas aplikasi, timbul tantangan baru dalam hal *user experience* (UX). Pengalaman pengguna yang baik menjadi kunci utama dalam keberhasilan adopsi dan penggunaan berkelanjutan aplikasi *mobile banking* (Susilo *et al.*, 2019).

Menurut survei Populix (2022), BCA Mobile merupakan aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan oleh responden dan menempati peringkat pertama. Pada tahun 2022, persentase pengguna BCA Mobile

mencapai 60%. BRImo, yang merupakan aplikasi *mobile banking* milik Bank Rakyat Indonesia (BRI), menempati posisi kedua dengan total pengguna sebesar 26% responden (Wulandari, 2023). Meskipun BRImo telah menjadi salah satu aplikasi *mobile banking* terpopuler kedua di Indonesia, masih terdapat celah untuk peningkatan dalam hal UX. Beberapa pengguna melaporkan kesulitan dalam navigasi, kebingungan dengan antarmuka, atau kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu (Putra *et al.*, 2024).

Penilaian aplikasi BRImo di *Playstore* memiliki banyak ulasan buruk dibandingkan dengan aplikasi kompetitor yaitu BCA Mobile yang berada di posisi teratas. Hal ini dikarenakan konsumen mengalami beberapa kesulitan saat menggunakan aplikasi BRImo. Pengguna BRImo telah memberikan ulasan buruk di *Playstore*, berikut beberapa ulasannya: “*Bad services*. Aplikasi BRImo ada *bug* atau *error* pada sistem, ini membuat saya tidak nyaman.” -Yohana Manurung. “*Bad app*, saya melakukan transfer lewat brizzi, saldo sudah berkurang, tapi masih diproses, sudah mengajukan pengajuan tapi tidak ada solusi.” – Supardi. “Kenapa ada *bug* di aplikasinya, pas cek saldo malah tidak bisa sama sekali, pas tekan di aplikasinya malah balik ke menu. Tolong diperbaiki lagi.” – Paskal Resy. Dan masih banyak lagi ulasan-ulasan buruk yang diberikan pengguna kepada BRImo. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi UX yang komprehensif untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

Evaluasi aplikasi membantu dalam menemukan dan memperbaiki *bug* serta masalah yang mungkin tidak terlihat selama proses pengembangan. Menurut (Rupp, 2004), pengujian dan evaluasi yang menyeluruh dapat mengurangi

jumlah kesalahan yang terjadi setelah aplikasi diluncurkan. Evaluasi dapat membantu pengembang mengidentifikasi fitur-fitur yang kurang digunakan, sehingga sumber daya dapat dialokasikan dengan lebih efisien untuk pengembangan fitur yang lebih dibutuhkan (Davis, 2013). Aplikasi yang dievaluasi dengan baik cenderung lebih memuaskan bagi pengguna. Pengalaman positif meningkatkan loyalitas pengguna dan kemungkinan mereka merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain (Khan, 2016).

Aplikasi BRImo kerap menimbulkan kendala bagi para penggunanya, sehingga mengurangi tingkat kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan dan kajian mendalam guna meningkatkan mutu layanan dan memaksimalkan pengalaman pengguna. Menurut Deng dkk (2010) dalam Hartzani (2021: 24) kemungkinan pengguna untuk tetap menggunakan produk dan layanan teknologi informasi meningkat seiring dengan tingkat kepuasan pengguna yang ditentukan oleh pengalaman pengguna menggunakan produk dan layanan tersebut. Ada berbagai metode untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*User experience*). Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi BRImo, peneliti menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

Metode *Heuristic Evaluation* memiliki keunggulan signifikan dalam proses pengembangan perangkat lunak, seperti memungkinkan pengidentifikasian permasalahan potensial pada tahap awal desain, memberikan masukan konstruktif sejak proses perancangan, serta mempercepat upaya penyempurnaan rancangan program. Jika dibandingkan dengan metode lainnya seperti metode *System Usability Scale* (SUS) yang hasilnya meragukan karena

skornya berkisar dari 0 hingga 100, menormalkan skor untuk memutuskan bagaimana temuan-temuan tersebut disajikan (Ependi *et al.*, 2019).

Dari penjelasan yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian yaitu **“Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Android BRImo Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan masalah-masalah yang telah disebutkan di atas, selanjutnya diperoleh rumusan masalah penelitian yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo?
2. Komponen pengalaman pengguna apa saja dari aplikasi BRImo yang memerlukan perbaikan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Melakukan evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation* guna mengukur pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi BRImo
2. Mengetahui komponen-komponen yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi BRImo

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diinginkan dari penelitian dan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan saran dan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas dan layanan pengalaman pengguna pengguna aplikasi BRImo di masa depan.
2. Untuk memberikan inspirasi kepada peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode evaluasi *user experience* lainnya.

1.5 Batasan Masalah

Peneliti menentukan batasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup penelitian dan menghindari penyimpangan, yaitu dengan menyatakan bahwa responden penelitian adalah pengguna aplikasi BRImo yang telah melakukan transaksi minimal satu kali.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Azky, Z. S., Ardiansah, I., & Pujiyanto, T. (2020). Analisis User Experience pada Warehouse Marketplace dengan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 6(1), 115–125. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v6i1.2378>
- Dewi, R. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bina Buana Semesta. *JEBI Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16(1), 19–25. www.jurnal.stiebi.ac.id
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: a Review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65–74. <https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- Gupta, S. (2015). A Comparative study of Usability Evaluation Methods. *International Journal of Computer Trends and Technology*, 22(3), 103–106. <https://doi.org/10.14445/22312803/ijctt-v22p121>
- Kurniawan, A., Rokhmawati, R. I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2918–2926. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account*, 8(1), 1423–1430. <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874>

- Marselina, L., Kaniawulan, I., & Singasatia, H. D. (2022). Analisis Kesuksesan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Model Delone and Mclean. *Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains*, 4(3), 193–198. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i3.1951>
- Mustikaningtyas, B. A., Saputra, M. C., & Pinandito, A. (2016). Analisis Usability Pada Website Universitas Brawijaya Dengan Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 188. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201633194>
- Nabila, J. (2024). EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI TIKET.COM MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION. In *Ayaz* (Vol. 15, Issue 1).
- Nielsen, J. (1994). Enhancing the explanatory power of usability heuristics. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 152–158. <https://doi.org/10.1145/191666.191729>
- Putra, I. A., Kurniawati, W., Muzaki, H., Saputra, D., Zoelva, P. A., Vannie, A. A., & Hidayat, A. T. (2024). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Website 6 Adventure Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.59395/janitra.v4i1.177>
- Rini Malfiany, Donny Apdian, & Shofa Shofiah Hilabi. (2021). Evaluasi Desain Antarmuka Aplikasi Bpjstku Menggunakan Heuristic Evaluation. *Buana Ilmu*, 6(1), 82–97. <https://doi.org/10.36805/bi.v6i1.1988>
- Risq Efendy, F., Tolle, H., & Fanani, L. (2020). Evaluasi dan Perbaikan User Experience Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan

- Heuristic Evaluation (HE) Pada Produk Gift Card Tiket.com. *Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya*, 4(10).
<http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Rupp, A. (2004). *A Software System for Packet Trace Customization with Application to NIDS Evaluation Diplomarbeit*.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Situmorang, T. K., Az-Zahra, H. M., & Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi Usability pada Aplikasi Perbankan Jenius dengan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 4349–4356.
- Subhan, M, I. A. D. (2021). Heuristic Evaluation Menurut Nielsen. *Jeisbi*, 02(03), 2021.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/41203/35517>
- Susilo, A. Z., Iksan Prabowo, M., Taman, A., Pustikaningsih, A., & Samlawi, A. (2019). A comparative study of factors affecting user acceptance of go-pay and OVo as a feature of Fintech application. *Procedia Computer Science*, 161, 876–884. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.195>
- Yolanovia, D., & Indriyanti, A. D. (2021). Evaluasi User Experience Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, 02(03), 8–13.