

# EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BRImo MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

*by* Lara Manuela Ompusunggu

---

**Submission date:** 13-Mar-2025 09:18AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2613109723

**File name:** Skripsi\_Lara\_final\_revisi\_maret\_2025.docx (5.27M)

**Word count:** 7660

**Character count:** 54415

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BRImo**

**MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION***

**1**  
**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



**Oleh**

Lara Manuela Ompusunggu

**NIM** 09031282126110

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

28

*"For there is a future, and your hope will not be cut off"*

22

(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
- ❖ Almamterku, Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur<sup>23</sup> kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan anugerahnya dari 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 anugerah-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 <sup>17</sup> 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.
- <sup>18</sup> Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan. Maka dari itu penulis menerima segala kritik dan saran <sup>35</sup> 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 TABEL .....                         | x         |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | xi        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                      | xii       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>             | <b>1</b>  |
| 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         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>         | <b>6</b>  |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                   | 6         |
| 2.2 BRImo .....                            | 10        |
| 2.4 <i>Severity Ratings</i> .....          | 14        |
| 2.5 Evaluasi .....                         | 15        |
| 2.6 <i>User Experience</i> .....           | 16        |
| 2.7 Populasi dan Sampel .....              | 16        |
| 2.8 Uji Validasi dan Uji Reliabilitas..... | 18        |
| 2.8.1 Uji Validasi .....                   | 18        |
| 2.8.2 Uji Reliabilitas .....               | 18        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>     | <b>20</b> |
| 3.1 Alur Penelitian .....                  | 20        |
| 3.2 Pendekatan Penelitian .....            | 21        |
| 3.3 Metode pengumpulan Data .....          | 21        |
| 3.3.1 Studi Literatur .....                | 21        |
| 3.3.2 Penyebaran Kuesioner .....           | 22        |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 22        |
| 3.5 Metode Analisis Data.....              | 22        |
| 3.6 Penyusunan Kuesioner.....              | 23        |

|           |                                          |           |
|-----------|------------------------------------------|-----------|
| <b>14</b> | <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>27</b> |
|           | <b>4.1 Demografi Responden .....</b>     | <b>27</b> |
|           | <b>4.2 Uji Validitas .....</b>           | <b>29</b> |
|           | <b>4.3 Uji Reliabilitas .....</b>        | <b>31</b> |
|           | <b>4.4 Analisis Hasil .....</b>          | <b>31</b> |
| <b>8</b>  | <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>40</b> |
|           | <b>5.1 Kesimpulan .....</b>              | <b>40</b> |
|           | <b>5.2 Saran .....</b>                   | <b>41</b> |
|           | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              | <b>42</b> |
|           | <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>             | <b>45</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....                                                             | 6  |
| <b>Tabel 2. 2</b> Komponen-komponen Heuristic Evaluation .....                                           | 13 |
| <b>Tabel 2. 3</b> Skala Severity Ratings .....                                                           | 15 |
| <b>Tabel 3. 1</b> Komponen Heuristic Evaluation (HE) dan Pertanyaan .....                                | 24 |
| <b>Tabel 4. 1</b> Hasil Uji Validitas .....                                                              | 29 |
| <b>Tabel 4. 2</b> Hasil Uji Reliabilitas .....                                                           | 31 |
| <b>Tabel 4. 3</b> Hasil Analisis komponen Visibility of System Status .....                              | 31 |
| <b>Tabel 4. 4</b> Hasil Analisis Komponen Match between System and The Real World .....                  | 32 |
| <b>Tabel 4. 5</b> Hasil Analisis Komponen User Control and Freedom .....                                 | 32 |
| <b>Tabel 4. 6</b> Hasil Analisis Komponen Consistency and Standart .....                                 | 33 |
| <b>Tabel 4. 7</b> Hasil Analisis Komponen Error Prevention .....                                         | 33 |
| <b>Tabel 4. 8</b> Hasil Analisis Komponen Recognition Rather Than Recall .....                           | 34 |
| <b>Tabel 4. 9</b> Hasil Analisis Komponen Flexibility and Efficiency of Use .....                        | 34 |
| <b>Tabel 4. 10</b> Hasil Analisis Komponen Aesthetic and Minimalist Design .....                         | 35 |
| <b>Tabel 4. 11</b> Hasil Analisis Komponen Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors ..... | 35 |
| <b>Tabel 4. 12</b> Hasil Analisis Komponen Help and Documentation .....                                  | 36 |
| <b>Tabel 4. 13</b> Rekapitulasi Nilai Rata-rata Saverity Rating .....                                    | 36 |
| <b>Tabel 4. 14</b> Hasil Heuristic Evaluation .....                                                      | 37 |
| <b>Tabel 4. 15</b> Temuan Masalah .....                                                                  | 39 |

**DAFTAR GAMBAR**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 2. 1</b> Logo BRIImo .....          | 10 |
| <b>Gambar 3. 1</b> Alur Penelitian .....      | 20 |
| <b>Gambar 4. 1</b> Diagram Jenis Kelamin..... | 27 |
| <b>Gambar 4. 2</b> Diagram Usia .....         | 28 |
| <b>Gambar 4. 3</b> Diagram Pekerjaan.....     | 29 |

**4**  
**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Lampiran 1.</b> SK Tugas Akhir.....                            | 45 |
| <b>Lampiran 2.</b> Validasi kuesioner .....                       | 47 |
| <b>Lampiran 3.</b> Hasil tangkapan kuesioner .....                | 54 |
| <b>Lampiran 4.</b> Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... | 55 |
| <b>Lampiran 5.</b> Hasil Pengecekan Turnitin .....                | 56 |
| <b>Lampiran 6.</b> Kartu Konsultasi Pembimbing .....              | 57 |
| <b>Lampiran 7.</b> Logbook Paraf Mahasiswa .....                  | 58 |

# **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.

50  
BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Sebelum dilakukannya penelitian akan jadi lebih bagus jika dilakukan studi mengenai penelitian sebelumnya terlebih dahulu. Ada sebagian penelitian yang membahas tentang *Heuristic Evaluation* dalam melakukan evaluasi *user experience* pada beberapa aplikasi.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| Topik Penelitian                                                                   | Nama Peneliti dan Tanggal | Metode                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
| EVALUASI <i>USER EXPERIENCE</i> PADA APLIKASI TIKET.COM                            | Nabila Junita, 2024       | METODE <i>HEURISTIC EVALUATION</i>            |
| Evaluasi <i>User experience</i> Aplikasi TIX ID                                    | Derina Yolania, 2021      | Metode <i>Heuristic Evaluation</i>            |
| Evaluasi <i>User Interface dan User experience</i> pada Aplikasi <i>BCA Mobile</i> | Muhamad Subhan, 2021      | Penggunaan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> |

| Topik Penelitian                                                                     | Nama Peneliti dan Tanggal | Metode                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Evaluasi dan Perbaikan <i>User experience</i> pada Produk <i>Gift Card</i> Tiket.com | Faisal Risq Efendy, 2020  | Metode <i>User experience Questionnaire</i> (UEQ) dan <i>Heuristic Evaluation</i> (HE) |
| Evaluasi <i>User Experience</i> Pada Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro                | Aditya Kurniawan, 2018    | Metode <i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>Persona</i>                                  |
| Evaluasi Desain Antarmuka Aplikasi BPJSTKU                                           | Rini Malfiani, 2021       | Menggunakan <i>Heuristic Evaluation</i>                                                |

Penelitian Nabila Junita, 2024 menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang terdapat aplikasi Tiket.com yang harus dilakukan perbaikan atau saran berdasarkan temuan yang menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Tiket.com dan pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Salah satu dari saran yaitu perlunya perbaikan komponen <sup>3</sup> yaitu *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standart, error prevention, recognize rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose, and recover from errors, dan help and documentation* agar dapat meningkatkan *rating* yang lebih tinggi lagi.

Sebuah studi yang dilakukan Derina Yolania pada tahun 2021 mengidentifikasi sembilan persoalan terkait kemudahan penggunaan (*usability*). Dari temuan tersebut, dua area yang memerlukan perbaikan paling mendesak adalah proses konfirmasi perubahan kata sandi dan pentingnya mengonfirmasi tindakan pengguna melalui komunikasi, khususnya dalam konteks penanganan informasi sensitif. Tetapi pada penelitian ini peneliti kurang membandingkan aplikasi dengan aplikasi lain yang serupa.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Subhan, 2021 mendapatkan aspek *Match Between System and The Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standards, Recognition Rather Than Call, Flexibility and Efficiency of Use, Error Prevention, Help User Recognize Diagnose and Recovery* memiliki angka kurang dari 1, menunjukkan bahwa ketidakakuratan masih dapat diterima. Dan aspek *Aesthetic and Minimalist Design, Help and Documentation* memiliki nilai lebih besar dari 1, mengindikasikan bahwa masalah tersebut harus segera diperbaiki.

Penelitian yang dilakukan Faisal Risq Efendy pada tahun 2020 mengungkap 23 permasalahan dalam desain produk. Untuk mengatasi hal tersebut, peneliti merancang tampilan baru dengan serangkaian perbaikan. Upaya peningkatan pengalaman pengguna dilakukan melalui beberapa pendekatan, meliputi pengaturan ulang alur kerja, penataan ulang tata letak komponen, penyempurnaan pilihan kata, dan penambahan halaman baru. Melalui intervensi desain tersebut, penelitian berhasil meningkatkan kualitas produk *gift card* dari kategori baik menjadi luar biasa, dengan peningkatan signifikan pada aspek daya tarik, efisiensi,

ketepatan, stimulasi, dan inovasi. Namun perlu dicatat bahwa ruang lingkup penelitian terbatas hanya pada produk *gift card* di platform Tiket.com.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aditya Kurniawan, 2018 menemukan bahwa pengalaman awal pengguna saat mengakses *website* Ki Purbo Asmoro merasa komposisi warna tema pada *website* kurang menarik, penggunaan *font* yang tidak nyaman dilihat, Bahasa yang digunakan tidak konsisten, beberapa gambar tidak muncul, *layout* yang masih kurang rapi, dan konten multimedia seperti foto dan video masih menyebar sehingga tidak terpusat pada satu menu yang membuat pengguna merasa kebingungan. Dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Persona*, pada penelitian ini dapat menemukan sekumpulan masalah yang ada pada *website* Ki Purbo Amoro, dimana masalah tersebut mempengaruhi pada aspek *user experience*. Selain itu, masalah tidak hanya didapatkan dari para *expert* yang memahami aspek *usability*, namun masalah berhasil ditemukan melalui target pengguna potensial *website* yang bersumber dari data *Persona*. Dengan demikian, adanya penggalian masalah diantara kedua sumber tersebut dapat lebih mengoptimalkan daya kebergunaan serta meningkatkan pengalaman pengguna pada *website* Ki Purbo Asmoro.

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Malfiany, 2021 menemukan hasil penelitian evaluasi desain antarmuka aplikasi BPJSTKU menunjukkan beberapa temuan penting. Berdasarkan pengujian menggunakan metode evaluasi heuristik terhadap 30 responden, aplikasi BPJSTKU memiliki masalah *usability* dengan kategori *minor usability problem*, dengan nilai rata-rata *severity rating* 1,88 atau dibulatkan menjadi skala 2. Masalah *usability* tertinggi terdapat pada aspek *User Control and Freedom* dengan sub aspek tombol bantuan ketika sistem tidak

memproses apapun. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada aspek *Consistency and Standards*. Hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi BPJSTKU memiliki beberapa permasalahan dalam desain antarmuka, namun tingkat permasalahannya tergolong ringan dan perbaikannya dapat diberikan prioritas yang rendah. Dari sepuluh aspek evaluasi heuristik yang diuji, seluruhnya berada dalam kategori *minor usability problem* dengan nilai *severity rating* antara 1,64 hingga 2,20.

## 2.2 BRImo

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Di era digital saat ini, layanan *online* menjadi pilihan sebagian besar pelanggan. Hal ini karena semua jenis transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah. Dengan masuknya *smartphone* sebagai perangkat yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini, Bank BRI menawarkan layanan *mobile banking* yang disebut “BRImo” yang merupakan singkatan dari BRI Mobile (Marselina et al., 2022).



Gambar 2. 1 logo BRImo

BRImo adalah kombinasi dari *mobile banking*, internet banking, dan uang elektronik dalam satu aplikasi yang dapat diunduh di *smartphone* nasabah. BRI terus mengembangkan inovasi layanan *mobile banking* yang cukup lengkap dan inovatif dengan berbagai fitur yang dapat <sup>15</sup> memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna.

Aplikasi BRImo merupakan hasil pengembangan dari BRI Mobile versi lama, dan memiliki berbagai pembaharuan fitur yang lebih canggih. Tampilan BRImo telah dirancang ulang agar lebih modern, dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga masyarakat pasti akan menyukainya. BRImo juga telah terbukti dapat diandalkan dalam menyediakan layanan perbankan yang cepat dan mudah bagi nasabahnya.

Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses rekening mereka dengan cepat dan mudah melakukan transaksi keuangan seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transaksi lainnya. Selain itu, responsif pada aplikasi BRImo juga membuat penggunaannya sangat mudah, dengan navigasi yang sederhana dan cepat. Fitur keamanan juga disediakan untuk menjaga kepercayaan nasabah, seperti kode keamanan untuk setiap transaksi dan notifikasi untuk aktivitas rekening (Wulandari,2023).

Permasalahan dalam Aplikasi BRImo sekalipun memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara online, dan mendapatkan *rating* 4,9 pada *Google playstore*. Tetapi, masih ditemukan beberapa pengguna yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo tersebut. Seperti kesulitan menggunakan Aplikasi BRImo, kesulitan dalam pendaftaran BRImo, tidak bisa *login*, dan terkadang pengguna sering terblokir. Keluhan tersebut merupakan

ketidaknyamanan dalam penggunaan Aplikasi BRImo sehingga dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna (Lusiana Marselina,2022).

### **2.3 Heuristic Evaluation**

*Heuristic Evaluation* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui dan menggali permasalahan *usability* pada sebuah sistem yang sedang diteliti. Dengan mengetahui permasalahan yang ditemukan, diharapkan sebuah sistem dapat diperbaiki sesuai standar yang ada dan nantinya dapat meningkatkan kualitas sistem itu sendiri (Aditya Kurniawan, 2018). Metode *heuristic evaluation* melibatkan pendapat dan penilaian dari berbagai individu, termasuk pakar, profesional, dan non-profesional, yang terlibat dalam memecahkan masalah tertentu. Mereka mengidentifikasi fakta dan merumuskan penilaian dan Solusi mereka sendiri tanpa kendala. *Heuristic evaluation* terkait dengan studi proses berpikir kreatif dan pembuatan rekomendasi lalu menerapkannya untuk menyelesaikan masalah (Nabila, 2024).

Nielsen mengembangkan kerangka penilaian menyeluruh untuk menganalisis desain antarmuka dan pola interaksi dalam suatu aplikasi. Metode ini memungkinkan pengkaji untuk mengidentifikasi kekuatan-kekuatan desain sekaligus mendeteksi area-area yang membutuhkan pengembangan dan penyempurnaan.

Berikut 10 komponen penilaian menggunakan metode *heuristic evaluation*.

**Tabel 2. 2** Komponen-komponen *Heuristic Evaluation*

| <b>ID</b> | <b>Komponen</b>                                | <b>Keterangan</b>                                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HE01      | <i>Visibility of System Status</i>             | Desain harus konsisten dalam memberika pengguna informasi tentang situasi yang sedang berlangsung. |
| HE02      | <i>Match between System and The Real World</i> | Gunakan istilah, frasa, dan konsep yang familiar dan dapat dipahami oleh pengguna umum.            |
| HE03      | <i>User Control and Freedom</i>                | Kebebasan pengguna dan akses ke sistem.                                                            |
| HE04      | <i>Consistency and Standart</i>                | Menghindari makna ambigu, baik dalam pemilihan kata maupun ikon                                    |
| HE05      | <i>Error Prevention</i>                        | Memberikan fasilitas kepada pengguna untuk mencegah kesalahan yang dapat terjadi.                  |
| HE06      | <i>Recognition Rather Than Recall</i>          | Memungkinkan pengguna memahami sistem dengan lebih mudah daripada harus mengingat namanya          |

| <b>ID</b> | <b>Komponen</b>                                                | <b>Keterangan</b>                                                                                             |
|-----------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HE07      | <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>                       | Memiliki proses yang mempercepat pekerjaan dan memiliki cara singkat dalam melaksanakan                       |
| HE08      | <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>                         | Memuat menu, informasi, dan sejumlah bagian yang estetik dan sederhana.                                       |
| HE09      | <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i> | Membantu pengguna untuk mengidentifikasi dan mengatasi kesalahan yang mungkin timbul akibat tindakan tertentu |
| HE10      | <i>Help and Documentation</i>                                  | Membantu orang yang kesulitan memahami suatu tindakan untuk menyelesaikannya.                                 |

#### **2.4 Severity Ratings**

Nielsen memperkenalkan sebuah instrumen penilaian yang dinamakan severity rating untuk mengevaluasi tingkat kompleksitas permasalahan dalam pengalaman pengguna. Instrumen ini disusun dalam format tabel berjenjang, yang memungkinkan peneliti mengukur dan mengkategorikan temuan dari evaluasi heuristik mulai dari tingkat masalah paling ringan hingga paling kritis.

**Tabel 2. 3** Skala *Severity Ratings*

| <i>Severity Rating</i> | <b>Keterangan</b>                                                                                                          |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0                      | <i>No Problem</i> : Tidak ada masalah                                                                                      |
| 1                      | <i>Cosmetic Problem</i> : Masalah tidak terlalu mempengaruhi pengguna, perbaikan tidak perlu dilakukan jika waktu terbatas |
| 2                      | <i>Minor Problem</i> : Ada sedikit masalah, tetapi perbaikan prioritas rendah                                              |
| 3                      | <i>Major Problem</i> : Ada masalah, perbaikan prioritas sedang                                                             |
| 4                      | <i>Usability Catastrophe</i> : masalah fatal, perbaikan prioritas tinggi                                                   |

## 2.5 Evaluasi

Evaluasi kegunaan produk atau *usability* adalah cara untuk mengukur apakah suatu aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna sesuai dengan kebutuhannya (Situmorang et al., 2019). Evaluasi kegunaan produk dilakukan dengan menggunakan melibatkan pengguna dalam melakukan testing aplikasi dan *prototype* (Gupta, 2015).

Berdasarkan berbagai perspektif yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu proses yang dilakukan untuk menilai keadaan objek tertentu dengan menggunakan alat ukur yang sesuai, kemudian membandingkan

hasil tersebut dengan kriteria yang sudah ditentukan untuk membuat kesimpulan yang berguna dalam pencapaian sasaran organisasi.

### **2.6 User Experience**

Menurut Normal dan Nielsen (10) *user experience* didefinisikan sebagai semua aspek interaksi pengguna dengan sebuah produk yang memengaruhi kesan mereka secara keseluruhan terhadap produk tersebut. Secara umum, *user experience* dipahami sebagai suatu yang dinamis, dimana kondisi emosional internal dan seseorang dapat berubah ketika berinteraksi dengan produk atau ketika selesai menggunakan produk tersebut (Putra et al., 2024).

### **2.7 Populasi dan Sampel**

Sujarweni (2016:4) menyatakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Ketika melakukan penelitian, para ilmuwan kerap menghadapi kendala praktis dalam melibatkan keseluruhan kelompok yang akan diteliti. Oleh karena itu, mereka memilih untuk mengambil sampel representatif yang dapat mewakili populasi induk. Dalam pendekatan ini, tujuan utama penelitian ilmiah adalah mengekstrapolasi hasil temuan dari sampel tersebut untuk menggambarkan karakteristik atau kondisi dari populasi yang lebih luas.

sampel merupakan sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik representasi dari populasi (Arsulla,2023). Dalam menentukan sampel perlu memperhitungkan beberapa faktor, termasuk mengkaji tantangan yang dihadapi

dalam penelitian, tujuan yang ingin dicapai, hipotesis yang diajukan, metode penelitian, dan alat yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Sampel penelitian idealnya mampu mewakili karakteristik keseluruhan populasi secara akurat dan komprehensif. Dalam beberapa kondisi khusus, ketika jumlah anggota populasi sangat kecil, peneliti mungkin memutuskan untuk menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian, dibandingkan dengan mengambil sebagian kecil dari mereka.

Adapun teknik penentuan sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu *Purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode untuk memilih responden yang paling mungkin memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat dan merupakan metode untuk mengenali serta memilih kasus-kasus secara efektif dengan menggunakan sumber daya penelitian yang terbatas (Kelly dan Palinkas, 2020) dalam Campbell et al (2020).

Jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan formula Lemeshow. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{Za^2 \cdot P \cdot Q}{L^2} \quad (2.1)$$

Sumber : Riyanto Slamet dalam (Pane,2020)

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$Za$  = Nilai standar dari distribusi  $a=5\% = 1,96$

$P$  = Estimasi proporsi populasi

$Q$  = Interval dan penyimpanan

$L$  = Tingkat ketelitian (10%)

## 2.8 Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

### 2.8.1 Uji Validasi

Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas mempunyai kriteria sebagai berikut.

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

### 2.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Sitinjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke

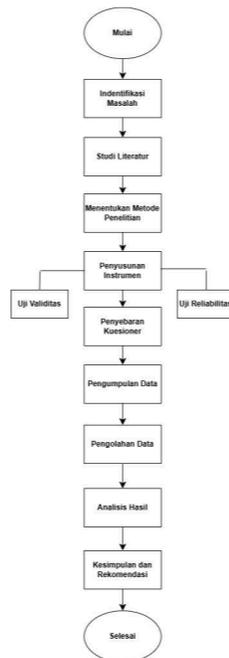
waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

## BAB III

### 42 METODE PENELITIAN

#### 3.1 Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan alur yang sistematis dan terstruktur, dengan tahapan yang dirancang secara cermat untuk memastikan validitas dan akurasi data yang dikumpulkan. Proses penelitian dirancang dengan mempertimbangkan tujuan utama penelitian dan memastikan pengumpulan data yang tepat. Berikut adalah proses yang diikuti oleh penelitian ini.



**Gambar 3. 1** Alur Penelitian

### 3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi BRImo. Melalui analisis statistik, peneliti akan mengumpulkan dan mengolah data numerik guna mengidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan penyempurnaan dalam aplikasi tersebut.

Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positivisme. Penelitian ini menerapkan teknik sampling secara random untuk menyelidiki kelompok atau sampel yang telah ditetapkan sebelumnya. Peneliti menggunakan instrumen tertentu dalam pengumpulan data, kemudian menggunakan metode statistik untuk menganalisis data dan menguji kebenaran hipotesis yang diajukan.

36

### 3.3 Metode pengumpulan Data

#### 3.3.1 Studi Literatur

Penelitian ini mencakup observasi komprehensif terhadap aplikasi BRImo melalui dua pendekatan utama. Pertama, dilakukan evaluasi mendalam atas ulasan pengguna yang tersedia di platform Google Play Store. Kedua, peneliti melakukan analisis menyeluruh terhadap berbagai fitur yang terkandung dalam aplikasi tersebut. Selanjutnya, akan dipaparkan temuan-temuan yang diperoleh dari proses pengamatan ini.

1. Mendapatkan informasi mengenai hambatan yang dialami oleh pengguna dalam penggunaan BRImo.
2. Mengetahui berbagai layanan yang dapat diakses melalui aplikasi BRImo.

3. Mengetahui fitur-fitur dalam aplikasi BRImo yang tidak berjalan dengan baik atau berfungsi dengan baik.

### 3.3.2 Penyebaran Kuesioner

Proses pengumpulan responden dilaksanakan dengan menyebarluaskan kuesioner menggunakan platform media sosial *WhatsApp* dan *Instagram*. Untuk memfasilitasi pengisian data, peneliti memanfaatkan layanan *Google Form* sebagai instrumen pengumpulan informasi.

### 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Karena populasi pengguna BRImo tidak diketahui jumlahnya, maka rumus Lemeshow digunakan untuk menghitung jumlah sampel.

Berdasarkan pandangan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0.1)^2} = 96.04$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diperlukan minimal adalah 96 responden.

### 3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti memilih metode *Heuristic Evaluation* (HE) sebagai model dasar yang paling tepat. Pilihan ini didasarkan pada keunggulan signifikan metode HE dibandingkan dengan pendekatan pengukuran alternatif lainnya. Kelebihan utama HE terletak pada kemampuannya melakukan evaluasi komprehensif terhadap pengalaman pengguna, dengan cakupan yang luas mulai dari aspek kegunaan (*usability*) hingga keseluruhan pengalaman pengguna (*user experience*).

Proses pengolahan data dilaksanakan melalui dua tahapan yang sistematis. Pada tahap pertama, peneliti melibatkan 30 responden yang sudah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS. Setelah kuesioner dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, penelitian dilanjutkan ke tahap kedua. Pada tahap ini, dilakukan perhitungan rata-rata untuk setiap komponen penilaian dalam metode heuristic evaluation (HE) berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner. Selanjutnya, nilai-nilai tersebut akan dianalisis berdasarkan tingkat severity rating, yang kemudian akan digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang paling optimal.

### **3.6 Penyusunan Kuesioner**

Untuk mendukung pemahaman responden, peneliti melakukan modifikasi pada kuesioner *Heuristic Evaluation* dengan memberikan uraian detail dan penjelasan komprehensif untuk setiap butir pernyataan. Tujuannya adalah memastikan responden dapat memahami secara mendalam maksud dan konteks dari setiap pernyataan yang diajukan dalam instrumen penelitian ini, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan bermakna. Berikut adalah gambaran umum dari kuesioner dan penjelasan untuk setiap pertanyaan.

**Tabel 3. 1** Komponen *Heuristic Evaluation (HE)* dan *Pertanyaan*

| <b>Komponen</b>                                       | <b>Pertanyaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Visibility of System Status</i> (HE01)             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap halaman memiliki judul yang menjelaskan isi halaman. (q1)</li> <li>2. Nama menu dan halaman sudah ada sesuai dengan isinya. (q2)</li> <li>3. Ikon dan desain skema di setiap halaman sudah menampilkan status aplikasi. (q3)</li> </ol>                                                   |
| <i>Match between System and The Real World</i> (HE02) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ikon yang digunakan adalah ikon yang digunakan Secara umum. (q4)</li> <li>2. Nama menu sudah ditulis logis dan dimengerti oleh pengguna. (q5)</li> <li>3. Pesan Error menggunakan bahasa yang dimengerti dan jelas. (q6)</li> </ol>                                                              |
| <i>User Control and Freedom</i> (HE03)                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat tombol bantuan ketika aplikasi tidak memproses apapun (misalnya: kesalahan). (q7)</li> <li>2. Pengguna memiliki fleksibilitas pencarian. (q8)</li> <li>3. Jika sistem memiliki menu/halaman berjenjang, pengguna dapat dengan mudah kembali ke menu/halaman sebelumnya. (q9)</li> </ol> |
| <i>Consistency and</i>                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap halaman memiliki judul. (q10)</li> <li>2. Standar penulisan dan bahasa di setiap halaman sudah konsisten. (q11)</li> </ol>                                                                                                                                                                |

| Komponen                                                | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Standarti</i><br>(HE04)                              | 3. Tampilan aplikasi pada setiap halaman memiliki kesamaan bentuk dan isi serta konsisten. (q12)                                                                                                                                                        |
| <i>Error Prevention</i><br>(HE05)                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teks pada instruksi jelas dan tidak menyebabkan arti ganda (ambigu). (q13)</li> <li>2. Terdapat notifikasi error ketika terjadi kegagalan sistem. (q14)</li> </ol>                                            |
| <i>Recognize Rather Than Recall</i><br>(HE06)           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan aktif menu untuk membedakan menu yang sedang aktif dan yang tidak aktif. (q15)</li> <li>2. Terdapat perbedaan antara tombol dan text highlight color. (q16)</li> </ol>                             |
| <i>Flexibility and Efficiency of Use</i><br>(HE07)      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menu dan informasi ditampilkan dengan baik. (q17)</li> <li>2. Pengelompokan menu dan informasi dapat mudah diingat. (q18)</li> <li>3. Terdapat navigasi yang bisa membantu d setiap halaman. (q19)</li> </ol> |
| <i>Aesthetic and Minimalist Design</i><br>(HE08)        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tampilan responsive menyesuaikan resolusi smartphone. (q20)</li> <li>2. Desain daftar dan tabel tersusun dengan rapi. (q21)</li> <li>3. Tata letak menu mudah diakses pengguna. (q22)</li> </ol>              |
| <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From</i> | 1. Informasi sudah ditampilkan di setiap halaman memungkinkan pengguna untuk dapat mengambil keputusan. (q23)                                                                                                                                           |

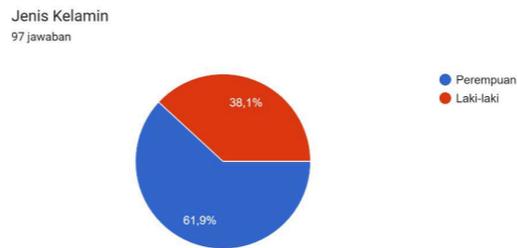
| <b>Komponen</b>                       | <b>Pertanyaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Errors (HE09)</i>                  | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="485 283 992 359">2. Pesan error yang jelas ketika terjadi kesalahan dan cara memperbaikinya. (q24)</li><li data-bbox="485 380 992 455">3. Memudahkan pengguna untuk mengenali, mendiagnosa dan keluar dari error. (q25)</li></ol>                                                                                              |
| <i>Help dan Documentation (HE010)</i> | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="485 487 992 562">1. Terdapat peta situs yang memudahkan pengguna melihat menu selengkapnya. (q26)</li><li data-bbox="485 583 992 659">2. Terdapat menu bantuan yang dapat membantu pengguna lebih baik. (q27)</li><li data-bbox="485 680 992 756">3. Terdapat fasilitas contact /korespondensi admin aplikasi. (q28)</li></ol> |

**BAB IV****HASIL DAN PEMBAHASAN****4.1 Demografi Responden**

Penelitian ini mempunyai gambaran data demografi yang dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan. Berikut karakteristik responden yang telah diperoleh:

## 1. Jenis Kelamin

Pada gambar 4.1 menggambarkan bahwa dari 96 responden, 60 responden (61,9%) adalah perempuan dan 37 responden (38,1%) adalah laki-laki.

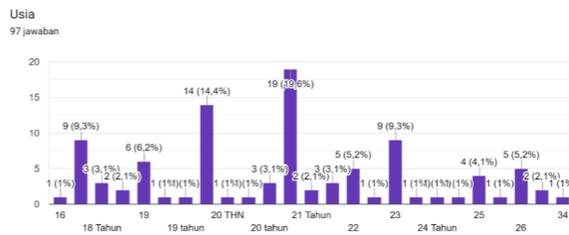


**Gambar 4. 1** Diagram jenis kelamin

## 2. Usia

Pada Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa dari 97 responden, mayoritas responden berusia 21 tahun yaitu sebanyak 24 responden, usia, usia 20 tahun berjumlah 19 responden, usia 18 tahun berjumlah 14 responden, usia 23 tahun berjumlah 9 responden, usia 19 tahun

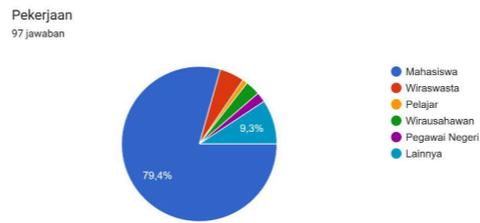
berjumlah 8 responden, usia 22 tahun berjumlah 6 responden, usia 25 tahun berjumlah 6 responden, usia 26 tahun berjumlah 5 responden, usia 24 tahun berjumlah 3 responden, usia 27 tahun berjumlah 2 responden, usia 16 tahun berjumlah 1 responden, dan usia 34 tahun berjumlah 1 responden.



**Gambar 4. 2** Diagram Usia

### 3. Pekerjaan

Dari 97 responden, Gambar 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa, yaitu berjumlah 77 responden (79,4%) diikuti dengan pekerjaan lainnya berjumlah 9 responden (9,3%), wiraswasta berjumlah 5 responden (5,2%), wirausahawan berjumlah 3 responden (3,1%), pegawai negeri berjumlah 2 responden (2,1%), dan pelajar berjumlah 1 responden (1%).



**Gambar 4. 3** Diagram pekerjaan

#### 4.2 Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah item-item pertanyaan dalam penelitian mampu memberikan pengukuran yang tepat dan akurat. Suatu item pertanyaan dinyatakan memenuhi syarat validitas ketika nilai  $r$  hitung yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel diperoleh berlandaskan dengan jumlah responden ( $N$ ) dan validitasnya diuji dengan uji signifikan 5% atau 0,05. Berdasarkan jumlah responden pada penelitian ini, yaitu 30 responden. Maka, diperoleh  $r$  tabel untuk uji validitas ini adalah 0,361. Berikut hasil pengujian validitas menggunakan *software* SPSS.

**Tabel 4. 1** Hasil Uji Validitas

| Item Pertanyaan | Nilai $r$ hitung | Nilai $r$ tabel | Keterangan |
|-----------------|------------------|-----------------|------------|
| q1              | 0,396            | 0,361           | Valid      |
| q2              | 0,492            | 0,361           | Valid      |
| q3              | 0,466            | 0,361           | Valid      |
| q4              | 0,529            | 0,361           | Valid      |
| q5              | 0,542            | 0,361           | Valid      |

| 43<br>Item Pertanyaan | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan  |
|-----------------------|----------------|---------------|-------------|
| 2<br>q6               | 0,612          | 0,361         | Valid       |
| q7                    | 0,340          | 0,361         | Tidak Valid |
| q8                    | 0,490          | 0,361         | Valid       |
| q9                    | 0,461          | 0,361         | Valid       |
| q10                   | 0,712          | 0,361         | Valid       |
| q11                   | 0,709          | 0,361         | Valid       |
| q12                   | 0,571          | 0,361         | Valid       |
| q13                   | 0,800          | 0,361         | Valid       |
| q14                   | 0,655          | 0,361         | Valid       |
| q15                   | 0,594          | 0,361         | Valid       |
| q16                   | 0,484          | 0,361         | Valid       |
| q17                   | 0,735          | 0,361         | Valid       |
| q18                   | 0,522          | 0,361         | Valid       |
| q19                   | 0,746          | 0,361         | Valid       |
| q20                   | 0,586          | 0,361         | Valid       |
| q21                   | 0,700          | 0,361         | Valid       |
| q22                   | 0,799          | 0,361         | Valid       |
| q23                   | 0,786          | 0,361         | Valid       |
| q24                   | 0,903          | 0,361         | Valid       |
| q25                   | 0,579          | 0,361         | Valid       |
| q26                   | 0,494          | 0,361         | Valid       |

#### 4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan memperhitungkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing komponen untuk memastikan apakah informasi yang dikumpulkan dari kuesioner tersebut akurat dan mampu mengungkapkan fakta yang sebenarnya. Perhitungan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* diterima, apabila nilai yang didapat  $> 0,6$ . Berikut hasil pengujian reliabilitas menggunakan software SPSS.

**Tabel 4. 2** Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,926                  | 26         |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, nilai yang didapatkan yaitu 0,926 sehingga data tersebut adalah reliabel.

#### 4.4 Analisis Hasil

Penilaian *user experience* pada penelitian ini dilakukan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap item pertanyaan kuesioner HE yang terdiri atas 25 pertanyaan. Rata-rata (*mean*) dari komponen tersebut kemudian ditentukan penilaiannya berdasarkan pada tingkat *severity rating*-nya.

Berikut ini merupakan hasil kuesioner pada tiap komponen penelitian yang dianalisis untuk mengetahui nilai rata-rata untuk masing-masing komponen:

**Tabel 4. 3** Hasil analisis komponen *Visibility of System Status*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE01                                   | q1            | 3,32             |
|                                        | q2            | 3,34             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,33             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Visibility of System Status* (HE01) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4.4** Hasil analisis komponen *Match between System and The Real World*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE02                                   | q3            | 3,25             |
|                                        | q4            | 3,33             |
|                                        | q5            | 3,36             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,31             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Match Between System and The World* (HE02) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4.5** Hasil analisis komponen *User Control and Freedom*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE03                                   | q6            | 3,46             |
|                                        | q7            | 3,4              |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,43             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *User Control and Freedom* (HE03) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka

mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4. 6** Hasil analisis komponen *Consistency and Standart*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE04                                   | q8            | 3,41             |
|                                        | q9            | 3,25             |
|                                        | q10           | 3,38             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,34             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Consistency and Standart* (HE04) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4. 7** Hasil analisis komponen *Error Prevention*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE05                                   | q11           | 3,36             |
|                                        | q12           | 3,26             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,31             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Error Prevention* (HE05) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4. 8** Hasil analisis komponen *Recognition Rather Than Recall*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE06                                   | q13           | 3,32             |
|                                        | q14           | 3,37             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,34             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Recognition Rather Than Recall* (HE06) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4. 9** Hasil analisis komponen *Flexibility and Efficiency of Use*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE07                                   | q15           | 3,3              |
|                                        | q16           | 3,33             |
|                                        | q17           | 3,45             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,36             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Flexibility and Efficiency of Use* (HE07) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4. 10** Hasil analisis komponen *Aesthetic and Minimalist Design*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE08                                   | q18           | 3,39             |
|                                        | q19           | 3,37             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,38             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Aesthetic and Minimalist Design* (HE08) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4. 11** Hasil analisis komponen *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE09                                   | q20           | 3,35             |
|                                        | q21           | 3,44             |
|                                        | q22           | 3,3              |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,36             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors* (HE09) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki.

**Tabel 4.12** Hasil analisis komponen *Help and Documentation*

| ID Komponen                            | ID Pertanyaan | Rata-rata (Mean) |
|----------------------------------------|---------------|------------------|
| HE10                                   | q23           | 3,36             |
|                                        | q24           | 3,33             |
|                                        | q25           | 3,38             |
| Nilai Rata-rata <i>Severity Rating</i> |               | 3,35             |
| Nilai Pembulatan Skala 0 - 4           |               | 3                |

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai *Severity Rating* untuk komponen *Help and Documentation* (HE010) menunjukkan bahwa *usability* antarmuka mengalami masalah, dengan skala 3 yang menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki prioritas sedang untuk diperbaiki. Berikut ini merupakan Rekapitulasi Nilai *Severity Rating* dari tiap komponen ditunjukkan pada Tabel 4.13.

**Tabel 4.13** Rekapitulasi Nilai Rata-rata *Severity Rating*

| ID   | Nilai Rata-rata | Nilai pembulatan Skala 0-4 |
|------|-----------------|----------------------------|
| HE01 | 3,33            | 3                          |
| HE02 | 3,31            | 3                          |
| HE03 | 3,43            | 3                          |
| HE04 | 3,34            | 3                          |
| HE05 | 3,31            | 3                          |
| HE06 | 3,34            | 3                          |
| HE07 | 3,36            | 3                          |

| ID                                     | Nilai Rata-rata | Nilai pembulatan Skala 0-4 |
|----------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| HE08                                   | 3,38            | 3                          |
| HE09                                   | 3,36            | 3                          |
| HE010                                  | 3,35            | 3                          |
| <b>Nilai rata-rata Severity Rating</b> | <b>3,35</b>     | <b>3</b>                   |

Tabel 4.14 menampilkan temuan hasil evaluasi yang diperoleh dari metode Heuristic Evaluation.

**Tabel 4.14** Hasil Heuristic Evaluation

| ID   | Komponen HE                        | Hasil Evaluasi | Keterangan                                                                  |
|------|------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| HE01 | <i>Visibility of System Status</i> | Skala 3        | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE02 | <i>Visibility of System Status</i> | Skala 3        | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE03 | <i>User Control and Freedom</i>    | Skala 3        | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE04 | <i>Consistency and Standarts</i>   | Skala 3        | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |

| <b>ID</b> | <b>Komponen HE</b>                                                         | <b>Hasil<br/>Evaluasi</b> | <b>Keterangan</b>                                                           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| HE05      | <i>Error Prevention</i>                                                    | Skala 3                   | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE06      | <i>Recognize Rather<br/>Than Recall</i>                                    | Skala 3                   | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE07      | <i>Flexibility oand<br/>Efficiency of Use</i>                              | Skala 3                   | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE08      | <i>Aesthetic and<br/>Minimalist Desigin</i>                                | Skala 3                   | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE09      | <i>Help Users<br/>Recognize,<br/>Diagnose, and<br/>Recover from Errors</i> | Skala 3                   | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |
| HE10      | <i>Help and<br/>Documentation</i>                                          | Skala 3                   | <i>Major Problem</i> (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) |

Tabel 4.14 menyajikan sejumlah temuan yang berkaitan dengan masalah *usability* pada aplikasi BRImo. Temuan masalah *usability* diurutkan berdasarkan peringkat keparahannya dan prioritasnya. Semakin tinggi nilai *severity rating*-nya, maka semakin tinggi prioritas perbaikannya. Temuan mengenai masalah *usability* aplikasi BRImo ditunjukkan pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Temuan Masalah

| ID    | Temuan Masalah                                                                                                                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HE01  | Judul menu, ikon, dan desain skema pada aplikasi BRImo belum konsisten dalam memberikan informasi kepada pengguna terhadap situasi yang sedang berlangsung |
| HE02  | Penggunaan istilah, frasa, dan konsep yang digunakan asing dan susah dipahami oleh pengguna                                                                |
| HE03  | Belum ada tombol bantuan ketika sistem tidak memproses apapun                                                                                              |
| HE04  | Tampilan pada tiap menu belum konsisten                                                                                                                    |
| HE05  | Teks instruksi ambigu dan tidak ada fasilitas untuk mencegah terjadinya kegagalan                                                                          |
| HE06  | Sistem tidak punya peringatan ketika pengguna akan melakukan kesalahan serius                                                                              |
| HE07  | Pengelompokan menu susah diingat                                                                                                                           |
| HE08  | Tata letak menu pengaturan bahasa susah diakses pengguna                                                                                                   |
| HE09  | Pesan <i>error</i> tidak jelas                                                                                                                             |
| HE010 | Tidak ada menu bantuan ketika pengguna bingung dengan <span style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">41</span> sistem                              |

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berikut ini dapat dibuat berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut kesimpulannya:

1. Penelitian ini berhasil melakukan evaluasi *user experience* aplikasi BRImo pada masing-masing komponen yang ada pada *heuristic evaluation*.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 97 responden pada masing-masing komponen yang mengukur user experience dengan menggunakan heuristic evaluation didapatkan nilai evaluasi ber-skala 3 yang artinya Major Problem (diberikan prioritas sedang untuk dilakukan perbaikan) pada tiap komponen yaitu visibility of system status (mean 3,33), match between system and the real world (mean 3,31), user control and freedom (mean 3,43), consistency and standart (mean 3,34), error prevention (mean 3,31), recognize rather than recall (mean 3,34), flexibility and efficiency of use (mean 3,36), aesthetic and minimalist design (mean 3,38), help users recognize, diagnose, and recover from errors (mean 3,36), dan help and documentation (mean 3,35).
3. Dengan menggunakan heuristic evaluation sebagai panduan, penelitian ini secara efektif memberikan rekomendasi untuk meningkatkan user experience aplikasi BRImo. Diberikan rekomendasi pada tiap komponen demi meningkatkan/memperbaiki user experience karena masih mendapatkan nilai evaluasi ber-skala 3.

## 5.2 Saran

1. Pihak BRImo sebaiknya melakukan peningkatan pengalaman pengguna di berbagai aspek sistemnya. Aspek-aspek tersebut mencakup: *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standart, error prevention, recognize rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose, and recover from errors, dan help and documentation.* Perbaikan pada semua komponen ini diharapkan dapat mendorong peningkatan *rating platform.*
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan pengukuran user experience dengan menggunakan metode evaluasi *user experience* lainnya seperti *System Usability Scale (SUS)*, *UEQ*, dan *meQUE Questionnaire*.

### 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](http://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 *Ayan* (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). <sup>32</sup> *A Software System for Packet Trace Customization with Application to NIDS Evaluation Diplomarbeit.*
- <sup>11</sup> 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>
- <sup>9</sup> 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*, <sup>20</sup> 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.

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. SK Tugas Akhir



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

Jalan Palembang-Prabumulih KM 32 Inderalaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
Telepon (0711) 7072729, 379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710  
Email : [info@iikom.unsri.ac.id](mailto:info@iikom.unsri.ac.id)

---

**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Nomor : 3425/UN9.1.9/DL/2024**

**TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025  
JURUSAN SISTEM INFORMASI KELAS REGULER  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

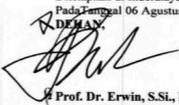
**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

|           |                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menimbang | : a. Bahwa untuk kelancaran pembimbingan dan pembuatan Skripsi mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Kelas Reguler Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya perlu ditetapkan dosen Pembimbing Skripsi; |
|           | b. Bahwa sehubungan dengan butir a di atas, dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.                                                                                      |
| Mengingat | : 1. Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 No. 78);                                                                         |
|           | 2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5336);                                                                                    |
|           | 3. Peraturan Pemerintah No. 42 tahun 1960 Jo No. 60 tahun 1999 tentang Pendirian Universitas Sriwijaya;                                                                                                 |
|           | 4. Keputusan Menristekdikti No.12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sriwijaya;                                                                                                   |
|           | 5. Keputusan Mendikbudristek No. 53540/M/06/2023 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Sriwijaya;                                                                                                     |
|           | 6. Surat Perintah Rektor Universitas Sriwijaya No. 0282/UN9/SK.BUK.KP/2024 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Masa Tugas Tahun 2024-2028;        |
|           | 7. Surat Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya Nomor 07 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.                                                     |

**MEMUTUSKAN :**

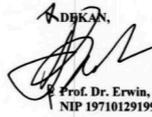
|            |                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menetapkan | : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA 2024/2025 JURUSAN SISTEM INFORMASI KELAS REGULER FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA. |
| KESATU     | : Mengangkat dan menugaskan Saudara yang namanya sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini untuk menjadi Pembimbing Skripsi dari mahasiswa yang tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.                             |
| KEDUA      | : Semua biaya yang timbul akibat adanya keputusan ini dibebankan kepada anggaran DIPA Universitas Sriwijaya Nomor SP No. 023.17.2.677515/2024 tanggal 24 November 2023.                                                        |
| KETIGA     | : Keputusan ini berlaku Sejak tanggal ditetapkan. Dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan atau diperbaiki sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan.                                             |

Ditetapkan di Inderalaya.  
Pada Tanggal 06 Agustus 2024



Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si.  
NIP 197101291994121001

| NO  | NAMA                        | NIM            | ANGKATAN | PEMBIMBING 1                 | PEMBIMBING 2 |
|-----|-----------------------------|----------------|----------|------------------------------|--------------|
| 86  | Cindy Putri Az Zahra        | 09031282126072 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 87  | Vazla Annisa Rahmadila      | 09031282126073 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 88  | Dila Oka Dwi Putri          | 09031282126075 | 2021     | Dinda Lestari, S.Si., M.T.   | -            |
| 89  | Kevin Geraldly Farhan       | 09031282126076 | 2021     | Dinda Lestari, S.Si., M.T.   | -            |
| 90  | Dinda Tri Wulandari         | 09031282126079 | 2021     | M. Rudi Sanjaya, M.Kom.      | -            |
| 91  | M. Alan Saputra             | 09031282126080 | 2021     | Allsela Meiriza, M.T.        | -            |
| 92  | Ahmad Hanif Azhari          | 09031282126082 | 2021     | Ari Wedhasmara, M.TI.        | -            |
| 93  | Veronica Hertensia Leonardi | 09031282126083 | 2021     | Dr. Ali Ibrahim, M.T.        | -            |
| 94  | Yohana Felicia              | 09031282126084 | 2021     | Dr. Ali Ibrahim, M.T.        | -            |
| 95  | Siska Septianah             | 09031282126085 | 2021     | Allsela Meiriza, M.T.        | -            |
| 96  | Shahrizan                   | 09031282126086 | 2021     | Ahmad Rifai, M.T.            | -            |
| 97  | Yulia Astriani              | 09031282126087 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 98  | Asmi Naya Fitri             | 09031282126088 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 99  | Anandita Nabilla Ramadhani  | 09031282126089 | 2021     | Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT   | -            |
| 100 | Dea Fitri Sabrina           | 09031282126090 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 101 | Syabla Khanaya Nafali       | 09031282126091 | 2021     | Pacu Putra Suarili, M.CS.    | -            |
| 102 | Muhammad Raihan Barisan     | 09031282126092 | 2021     | Ahmad Rifai, M.T.            | -            |
| 103 | Adelia Inayah Cheril        | 09031282126094 | 2021     | Ari Wedhasmara, M.TI.        | -            |
| 104 | Putri Rama Sari             | 09031282126096 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 105 | Aida Khalisatifa            | 09031282126098 | 2021     | Dr. Ali Ibrahim, M.T.        | -            |
| 106 | Cecilia Anjelita Purba      | 09031282126099 | 2021     | Endang Lestari Ruskan, M.T.  | -            |
| 107 | Viona Dillarendza           | 09031282126100 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 108 | Ishlah Putri Ariyani        | 09031282126101 | 2021     | Dr. Ken Ditha Tania, M.Kom.  | -            |
| 109 | Metti Detricia Pratiwi      | 09031282126102 | 2021     | Dr. Ken Ditha Tania, M.Kom.  | -            |
| 110 | Devila Jariah               | 09031282126103 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 111 | Elvira Saharani Rajagukguk  | 09031282126109 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |
| 112 | Lara Manuela Ompusunggu     | 09031282126110 | 2021     | Allsela Meiriza, M.T.        | -            |
| 113 | Indah Arelia Putri          | 09031282126111 | 2021     | Dwi Rosa Indah, S.T., M.T.   | -            |
| 114 | Tegar Iryad Kholidin        | 09031282126112 | 2021     | Dimna Yumika Hardiyanti, M.T | -            |
| 115 | Kiagus Muammar Kautsar      | 09031282126114 | 2021     | Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT   | -            |
| 116 | Rehandoko Pratama           | 09031282126115 | 2021     | Nabila Rizky Oktadini, M.T.  | -            |

  
 Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si.  
 NIP 197101291994121001

## Lampiran 2. Validasi kuesioner

### VALIDASI KUESIONER PADA TUGAS AKHIR YANG BERJUDUL

#### “EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BRImo MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION”

Perkenalkan nama saya Lara Manuela Ompusunggu (NIM. 09031282126110), mahasiswi angkatan 2021 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya yang saat ini sedang melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi BRImo menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”.

Kuesioner ini membutuhkan penilaian bapak sebagai ahli untuk tingkat relevansi setiap item dengan metode heuristic evaluation. Menurut Nielsen dalam (Subhan, 2022) *Heuristic Evaluation* adalah metode rekayasa usability untuk menemukan masalah kegunaan dalam user interface sehingga dapat dijadikan sebagai bagian dari proses desain ulang. Metode Heuristic Evaluation terdiri atas 10 komponen yaitu *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standart, error prevention, recognize rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose, and recover from errors, dan help and documentation* dan 28 pertanyaan terkait dengan aplikasi BRImo. Berikut merupakan skala penilaian yang digunakan untuk menjawab:

- 1 = Item sangat tidak setuju dengan variabel yang diukur
- 2 = Item tidak setuju dengan variabel yang diukur
- 3 = Item netral dengan variabel yang diukur
- 4 = Item setuju dengan variabel yang diukur
- 5 = Item sangat setuju dengan variabel yang diukur

| Identitas Validator |                           |
|---------------------|---------------------------|
| Nama                | Pacu Putra Suarli, M. Cs. |
| NIP                 | 198912182013011201        |
| Jabatan             | Lektor                    |

|               |                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Visibility of System Status</i>                                                                                                                        |
| Deskripsi     | Komponen ini mengukur pengalaman mengenai desain yang harus konsisten dalam memberikan informasi tentang situasi yang sedang berlangsung kepada pengguna. |

| No    | Item pertanyaan                                                                                | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                                | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.    |                                                                                                |           |   |   |   |   |
| HE011 | Setiap halaman pada aplikasi BRImo sudah memiliki judul yang menjelaskan isi halaman.          |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                       |           |   |   |   |   |
| HE012 | Nama menu dan halaman pada aplikasi BRImo sudah sesuai dengan isi                              |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                       |           |   |   |   |   |
| HE013 | Ikon dan desain skema di setiap halaman pada aplikasi BRImo sudah menyampaikan status aplikasi |           |   |   |   |   |
|       | Comment:<br>ikon masuk ke komponen ✓                                                           | ✓         |   |   |   |   |

|               |                                                                                                                                    |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Match between System and The Real World</i>                                                                                     |
| Deskripsi     | Komponen ini mengukur pengalaman pengguna mengenai istilah, frasa, dan konsep yang familiar dan dapat dipahami oleh pengguna umum. |

| No    | Item pertanyaan                                                                | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.    |                                                                                |           |   |   |   |   |
| HE021 | Ikon yang digunakan pada aplikasi BRImo adalah ikon yang digunakan secara umum |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                       |           |   |   |   |   |
| HE022 | Nama menu pada aplikasi BRImo sudah ditulis dengan logis dan mudah dimengerti. |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                       |           |   |   |   |   |
| HE023 |                                                                                |           |   |   |   |   |

|  |                                                                               |  |  |  |  |  |   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|---|
|  | Pesan error pada aplikasi BRImo menggunakan bahasa yang dimengerti dan jelas. |  |  |  |  |  | ✓ |
|  | Comment:                                                                      |  |  |  |  |  |   |

|               |                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>User Control and Freedom</i>                                                                    |
| Deskripsi     | Komponen ini mengukur pengalaman pengguna mengenai kebebasan dan kontrol pengguna terhadap sistem. |

| No    | Item pertanyaan                                                                                                         | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                                                         | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.    |                                                                                                                         |           |   |   |   |   |
| HE031 | Terdapat tombol bantuan ketika aplikasi BRImo tidak memproses apapun (misalnya: Kesalahan)                              |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                                                |           |   |   |   |   |
| HE032 | Pada aplikasi BRImo pengguna memiliki fleksibilitas pencarian.                                                          |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                                                |           |   |   |   |   |
| HE033 | Sistem aplikasi BRImo memiliki manu/halaman berjenjang, pengguna dapat dengan mudah kembali ke menu/halaman sebelumnya. |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                                                |           |   |   |   |   |

|               |                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Consistency and Standart</i>                                                                                   |
| Deskripsi     | Komponen ini mengukur pengalaman pengguna dengan menghindari makna ambigu, baik dalam pemilihan kata maupun ikon. |

| No    | Item pertanyaan                                                                            | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                            | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.    |                                                                                            |           |   |   |   |   |
| HE041 | Setiap halaman aplikasi BRImo memiliki judul.                                              |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                   |           |   |   |   |   |
| HE042 | Standar penulisan dan etika aplikasi BRImo di setiap halaman sudah konsisten.              |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                   |           |   |   |   |   |
| HE043 | Tampilan aplikasi BRImo pada tiap halaman memiliki kesamaan bentuk dan isi serta konsisten |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                                   |           |   |   |   |   |

|               |                                                                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Error Prevention</i>                                                                                                           |
| Deskripsi     | Komponen yang mengukur kepuasan pengguna dengan memberikan fasilitas kepada pengguna untuk mencegah kesalahan yang dapat terjadi. |

| No    | Item pertanyaan                                                                     | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                     | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.    |                                                                                     |           |   |   |   |   |
| HE051 | Teks instruksi pada aplikasi BRImo jelas dan tidak menyebabkan arti ganda (ambigu). |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                            |           |   |   |   |   |
| HE052 | Terdapat notifikasi error etika terjadi kegagalan ketika pada aplikasi BRImo.       | ✗         |   | ✓ |   | ✗ |
|       | Comment:<br>Pentingnya masuk ke komponen tersebut                                   |           |   |   |   |   |

|               |                                                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Recognition Rather Than Recall</i>                                                                                                 |
| Deskripsi     | Komponen yang mengukur kepuasan pengguna dengan memungkinkan pengguna untuk lebih mudah mengenali sistem daripada harus mengingatnya. |

| No    | Item pertanyaan                                                                                                                             | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                                                                             | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.    |                                                                                                                                             |           |   |   |   |   |
| HE061 | Aplikasi BRImo menerapkan aktif menu untuk membedakan menu yang sedang aktif dan yang tidak aktif<br>Comment: <i>berbeda dari referensi</i> | ✓         |   |   |   |   |
| HE062 | Terdapat perbedaan antara tombol dan text highlight color pada aplikasi BRImo<br>Comment: <i>berbeda dari referensi</i>                     | ✓         |   |   |   |   |

|               |                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>                                                                                                           |
| Deskripsi     | Komponen yang mengukur kepuasan pengguna dengan memiliki proses yang mempercepat pekerjaan dan memiliki cara singkat dalam melaksanakan prosesnya. |

| No    | Item pertanyaan                                                                     | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                     | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.    |                                                                                     |           |   |   |   |   |
| HE071 | Aplikasi BRImo menampilkan menu dan informasi dengan baik.<br>Comment:              |           |   |   |   | ✓ |
| HE072 | Pengelompokan menu dan informasi aplikasi BRImo dapat mudah diingat.<br>Comment:    |           |   |   |   | ✓ |
| HE073 | Aplikasi BRImo mempunyai navigasi yang bisa membantu di setiap halaman.<br>Comment: |           |   |   |   | ✓ |

|               |                                                                                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>                                                                                    |
| Deskripsi     | Komponen yang mengukur kepuasan pengguna dengan memuat menu, informasi, dan sejumlah bagian dengan estetik dan sederhana. |

| No    | Item pertanyaan                                                            | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                            | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.    |                                                                            |           |   |   |   |   |
| HE081 | Tampilan aplikasi BRImo etika an menyesuaikan resolusi <i>smartphone</i> . | ✓         |   |   |   |   |
|       | Comment:                                                                   |           |   |   |   |   |
| HE082 | Desain daftar dan etik aplikasi BRImo tersusun dengan rapi.                |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                   |           |   |   |   |   |
| HE083 | Tataletak menu aplikasi BRImo mudah diakses.                               |           |   |   |   | ✓ |
|       | Comment:                                                                   |           |   |   |   |   |

|               |                                                                                                                                                                |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Help users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i>                                                                                                 |
| Deskripsi     | Komponen yang mengukur kepuasan pengguna dengan membantu pengguna untuk mengidentifikasi dan mengatasi kesalahan yang mungkin timbul akibat tindakan tertentu. |

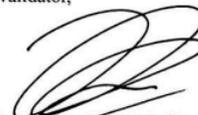
| No    | Item pertanyaan                                                                                                       | Penilaian |   |   |   |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|       |                                                                                                                       | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.    |                                                                                                                       |           |   |   |   |   |
| HE091 | Aplikasi BRImo sudah menampilkan informasi di setiap halaman memungkinkan anda untuk dapat mengambil <u>etika</u> an. | ✓         |   |   |   |   |
|       | Comment:                                                                                                              |           |   |   |   |   |
| HE092 | Pesan eror yang jelas etika terjadi kesalahan dan cara memperbaiki.                                                   | ✓         |   |   |   |   |
|       | Comment: <i>komponen 5 c e v 6</i>                                                                                    |           |   |   |   |   |
| HE093 |                                                                                                                       |           |   |   |   |   |

|  |                                                                                   |   |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|--|
|  | Aplikasi BRImo memudahkan anda untuk mengenali, mendiagnosa, dan keluar dari eror | ✓ |  |  |  |  |
|  | Comment: <i>komponen 50000</i>                                                    |   |  |  |  |  |

|               |                                                                                                                                      |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Komponen | <i>Help and documentation</i>                                                                                                        |
| Deskripsi     | Komponen yang mengukur kepuasan pengguna dengan memberikan bantuan kepada pengguna untuk menyelesaikan tindakan yang belum dipahami. |

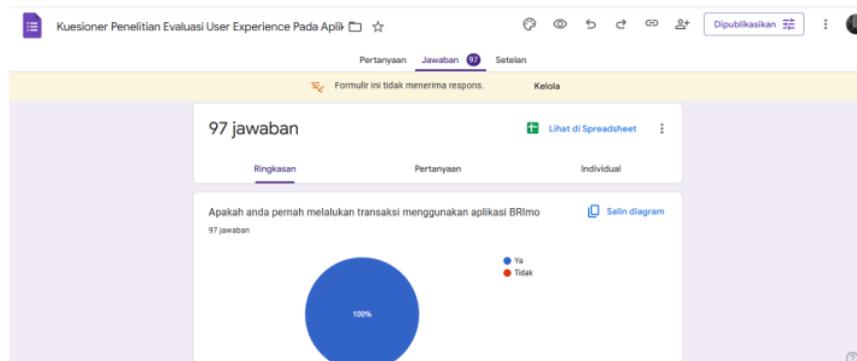
| No     | Item pertanyaan                                                                         | Penilaian |   |   |   |   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|        |                                                                                         | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.    |                                                                                         |           |   |   |   |   |
| HE0101 | Terdapat peta situs yang memudahkan anda melihat menu selengkapnya pada aplikasi BRImo. |           |   |   |   | ✓ |
|        | Comment:                                                                                |           |   |   |   |   |
| HE0102 | Terdapat menu bantuan yang dapat membantu anda lebih baik.                              |           |   |   |   | ✓ |
|        | Comment:                                                                                |           |   |   |   |   |
| HE0103 | Terdapat fasilitas kontas/korespondensi admin aplikasi BRImo.                           |           |   |   |   | ✓ |
|        | Comment:                                                                                |           |   |   |   |   |

Palembang, 10 Desember 2024  
Validator,



Pacu Putra Suarli, M. Cs.  
NIP. 198912182013011201

### Lampiran 3. Hasil tangkapan kuesioner



Sepriyani Sitohang

Suci Fitriani

AMRAN JANWARI SILALAH

Nikita Rizki Aritonang

Yelli

Hanny

Fernando Ompusunggu

regina

Asmel Aritonang

**Lampiran 4.** Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Lampiran 5.** Hasil Pengecekan Turnitin

**Lampiran 6. Kartu Konsultasi Pembimbing**

**Lampiran 7.** Logbook Paraf Mahasiswa

# EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BRImo MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

## ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 11%              | 11%              | 5%           | %              |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

## PRIMARY SOURCES

|   |                                                                                                          |     |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | <a href="https://repository.unsri.ac.id">repository.unsri.ac.id</a><br>Internet Source                   | 2%  |
| 2 | <a href="https://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a><br>Internet Source                           | 1%  |
| 3 | <a href="https://repo.palcomtech.ac.id">repo.palcomtech.ac.id</a><br>Internet Source                     | 1%  |
| 4 | <a href="https://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a><br>Internet Source                           | <1% |
| 5 | <a href="https://j-ptiik.ub.ac.id">j-ptiik.ub.ac.id</a><br>Internet Source                               | <1% |
| 6 | <a href="https://digilib.unimed.ac.id">digilib.unimed.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1% |
| 7 | <a href="https://www.journal.iaingorontalo.ac.id">www.journal.iaingorontalo.ac.id</a><br>Internet Source | <1% |
| 8 | <a href="https://repo.polimarin.ac.id">repo.polimarin.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1% |
| 9 | <a href="https://doaj.org">doaj.org</a><br>Internet Source                                               | <1% |

---

10 [ojs.unud.ac.id](https://ojs.unud.ac.id) Internet Source <1 %

---

11 [etheses.uingusdur.ac.id](https://etheses.uingusdur.ac.id) Internet Source <1 %

---

12 Teguh Herlambang, Hendro Nurhadi, Dini Ermavitalini, Miftahul Huda, Lucky Oktavianto, Triono Bagus Saputro, M. Romli Arief. "Prediksi Produksi Kelapa di Kabupaten Banyuwangi Dengan Algoritma Neural Network", Zeta - Math Journal, 2024  
Publication <1 %

---

13 [www.scribd.com](https://www.scribd.com) Internet Source <1 %

---

14 [e-journal.uajy.ac.id](https://e-journal.uajy.ac.id) Internet Source <1 %

---

15 [www.researchgate.net](https://www.researchgate.net) Internet Source <1 %

---

16 Sisviangga, Andrian Dwi. "Pengaruh Work-Life Balance dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pascapandemi Covid-19 (Studi pada Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Utara)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024  
Publication <1 %

---

17 [repository.unika.ac.id](https://repository.unika.ac.id) Internet Source <1 %

---

|    |                                                                                               |      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 18 | <a href="http://repository.ukwms.ac.id">repository.ukwms.ac.id</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 19 | <a href="http://ejournal.unhi.ac.id">ejournal.unhi.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 20 | <a href="http://journal.uin-alauddin.ac.id">journal.uin-alauddin.ac.id</a><br>Internet Source | <1 % |
| 21 | <a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 22 | <a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a><br>Internet Source             | <1 % |
| 23 | <a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a><br>Internet Source             | <1 % |
| 24 | <a href="http://repository.dinamika.ac.id">repository.dinamika.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 25 | <a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 26 | <a href="http://ejournal.uin-malang.ac.id">ejournal.uin-malang.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 27 | <a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 28 | <a href="http://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 29 | <a href="http://repository.upnjatim.ac.id">repository.upnjatim.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |

---

---

|    |                                                                                                             |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 30 | <a href="http://ejournal.nlc-education.or.id">ejournal.nlc-education.or.id</a><br>Internet Source           | <1 % |
| 31 | <a href="http://journal.universitaspahlawan.ac.id">journal.universitaspahlawan.ac.id</a><br>Internet Source | <1 % |
| 32 | <a href="http://www.net.t-labs.tu-berlin.de">www.net.t-labs.tu-berlin.de</a><br>Internet Source             | <1 % |
| 33 | <a href="http://repository.helvetia.ac.id">repository.helvetia.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 34 | <a href="http://ddd.uab.cat">ddd.uab.cat</a><br>Internet Source                                             | <1 % |
| 35 | <a href="http://digilib.uns.ac.id">digilib.uns.ac.id</a><br>Internet Source                                 | <1 % |
| 36 | <a href="http://eprints.upj.ac.id">eprints.upj.ac.id</a><br>Internet Source                                 | <1 % |
| 37 | <a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a><br>Internet Source                                         | <1 % |
| 38 | <a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a><br>Internet Source                                   | <1 % |
| 39 | <a href="http://repository.uph.edu">repository.uph.edu</a><br>Internet Source                               | <1 % |
| 40 | <a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a><br>Internet Source                                                   | <1 % |
| 41 | <a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1 % |

---

---

|    |                                                                                                          |      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 42 | <a href="https://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a><br>Internet Source                               | <1 % |
| 43 | <a href="https://repositori.utu.ac.id">repositori.utu.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1 % |
| 44 | <a href="https://repository.itsk-soepraoen.ac.id">repository.itsk-soepraoen.ac.id</a><br>Internet Source | <1 % |
| 45 | <a href="https://repository.pnj.ac.id">repository.pnj.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1 % |
| 46 | <a href="https://repository.trisakti.ac.id">repository.trisakti.ac.id</a><br>Internet Source             | <1 % |
| 47 | <a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a><br>Internet Source           | <1 % |
| 48 | <a href="https://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a><br>Internet Source                     | <1 % |
| 49 | <a href="https://repository.ustjogja.ac.id">repository.ustjogja.ac.id</a><br>Internet Source             | <1 % |
| 50 | <a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a><br>Internet Source                                   | <1 % |
| 51 | <a href="https://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 52 | <a href="https://html.pdfcookie.com">html.pdfcookie.com</a><br>Internet Source                           | <1 % |
| 53 | <a href="https://online.unisc.br">online.unisc.br</a><br>Internet Source                                 | <1 % |

---

---

54

repository.bakrie.ac.id

Internet Source

<1 %

---

55

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

<1 %

---

56

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

---

57

triblogmulya.blogspot.com

Internet Source

<1 %

---

---

Exclude quotes      Off

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      Off

SURAT KETERANGAN PENGECEKAN

SIMILARITY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lara Manuela Ompusunggu  
NIM : 09031282126110  
Tahun Angkatan : 2021  
Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/Lap. Penelitian yang berjudul **“Evaluasi User Experience Pada Aplikasi BRImo Menggunakan Metode Heuristic Evaluation”** adalah 11 %.

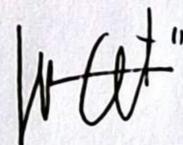
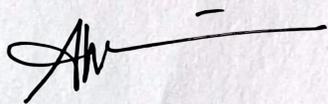
Dicek oleh operator\*  
① Dosen Pembimbing  
2. UPT Perpustakaan  
3. Operator Fakultas .....

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggungjawabkan.

Palembang, Maret 2025

Menyetujui  
Dosen Pembimbing,

Yang menyatakan,



Allsela Meiriza, M.T.  
NIP. 198305132023212026

Lara Manuela Ompusunggu  
NIM. 09031282126110

\*Lingkari salah satu jawaban, tempat anda melakukan pengecekan Similarity.

## 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, Maret 2025



Lara Manuela Ompusunggu  
NIM. 09031282126110