

SKRIPSI
EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI *FLIP*
MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*
DAN *HEURISTIC EVALUATION*



OLEH
NI PUTU BIMANTARI DEWI
NIM 1815091030

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2025



**EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI *FLIP*
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*
DAN *HEURISTIC EVALUATION*
SKRIPSI**

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Sistem Informasi**

**Oleh
Ni Putu Bimantari Dewi
NIM 1815091030**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

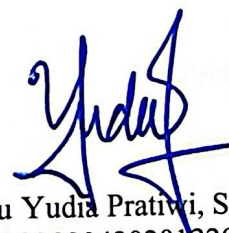
Menyetujui

Pembimbing Utama,



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
NIP. 198907112020122004

Pembimbing Pendamping,



Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

Skripsi oleh Ni Putu Bimantari Dewi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 5 Februari 2025

Dewan Penguji


Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

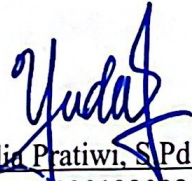
Ketua


I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

Anggota


Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
NIP. 198907112020122004

Anggota


Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

Anggota

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Februari 2025

Mengetahui

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.

NIP. 197912012006041001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Evaluasi Usability Pada Aplikasi Flip Menggunakan Metode *Usability Testing* Dan *Heuristic Evaluation*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 26 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



Ni Putu Bimantari Dewi

NIM. 1815091030

MOTTO

“

In every challenge lies an opportunity to learn.

”



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Usability Pada Aplikasi Flip Menggunakan Metode Usability Testing Dan Heuristic Evaluation”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

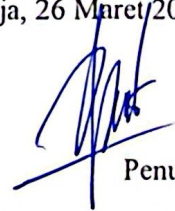
Penyusunan skripsi ini penulis dapat selesai berkat banyaknya bantuan dan semangat baik moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi hingga selesai.
2. Bapak Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi dan fasilitas yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku Penguji I yang telah memberikan arahan, saran, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, saran, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta keluarga yang telah mendoakan, memberikan dukungan serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa ini dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diperlukan, Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya dan terutama untuk lembaga yang dituju.

Singaraja, 26 Maret 2025

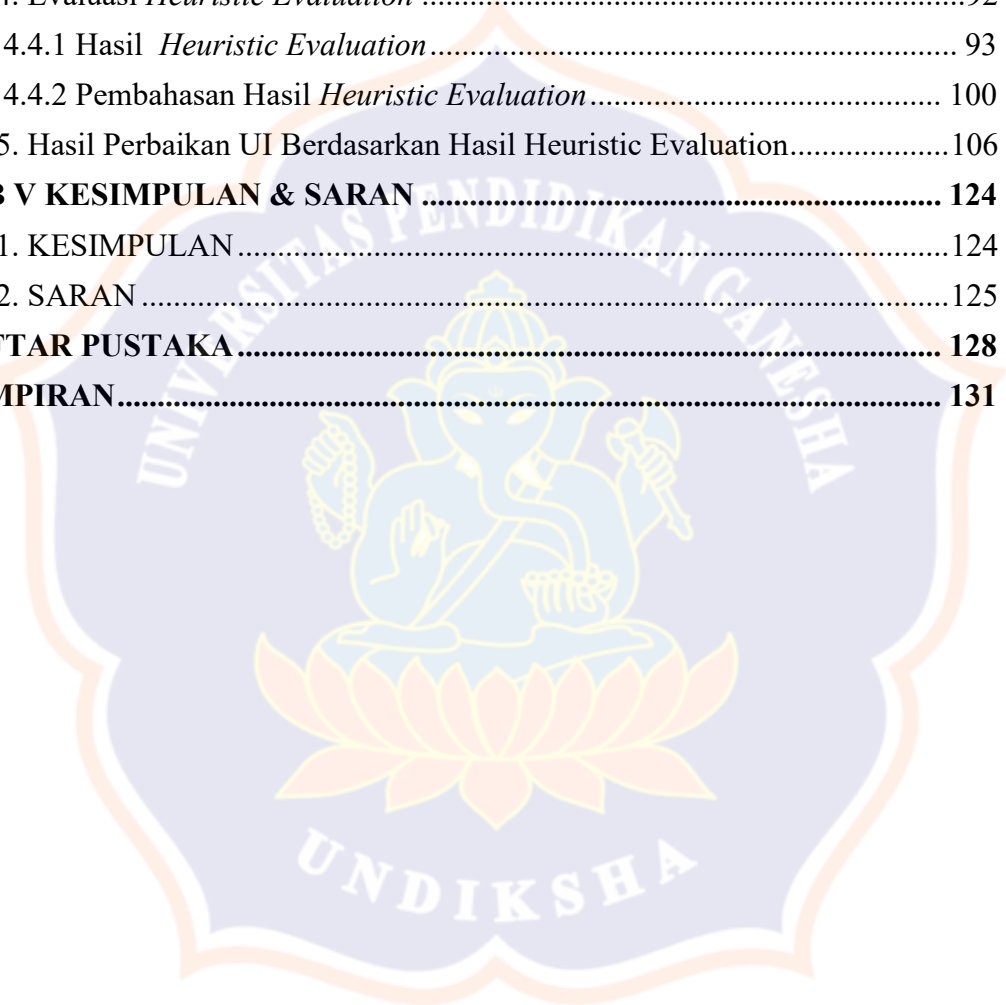


Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	vii
MOTTO	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Studi Sebelumnya	9
2.2. <i>Flip</i>	27
2.3. Dasar Teori.....	33
2.3.1 <i>Usability</i>	33
2.3.2 <i>Analisis Usability</i>	35
2.3.3 <i>RTA (Retrospective Think Aloud)</i>	38
2.3.4 <i>Heuristic Evaluation</i>	40
2.3.5 <i>The Golden Rules Of User Interface Design</i>	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Kerangka Konsep Penelitian	42
3.2. Data	49
3.3. Partisipan <i>Usability Testing</i>	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Pengumpulan Data	49
4.1.1 Penentuan Responden	49
4.1.2 Penyusunan Skenario Tugas	51

4.2. Hasil Uji Usability Aplikasi Flip	53
4.2.1 Hasil Pengujian Aspek <i>Learnability</i>	53
4.2.2 Hasil Pengujian Aspek <i>Efficiency</i>	62
4.2.3 Hasil Pengujian Aspek <i>Satisfaction</i>	73
4.3. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan.....	82
4.3.1 Rekomendasi Perbaikan Temuan RTA.....	82
4.3.2 Rancangan <i>High Fidelity Prototype</i>	84
4.4. Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i>	92
4.4.1 Hasil <i>Heuristic Evaluation</i>	93
4.4.2 Pembahasan Hasil <i>Heuristic Evaluation</i>	100
4.5. Hasil Perbaikan UI Berdasarkan Hasil Heuristic Evaluation.....	106
BAB V KESIMPULAN & SARAN	124
5.1. KESIMPULAN	124
5.2. SARAN	125
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	131



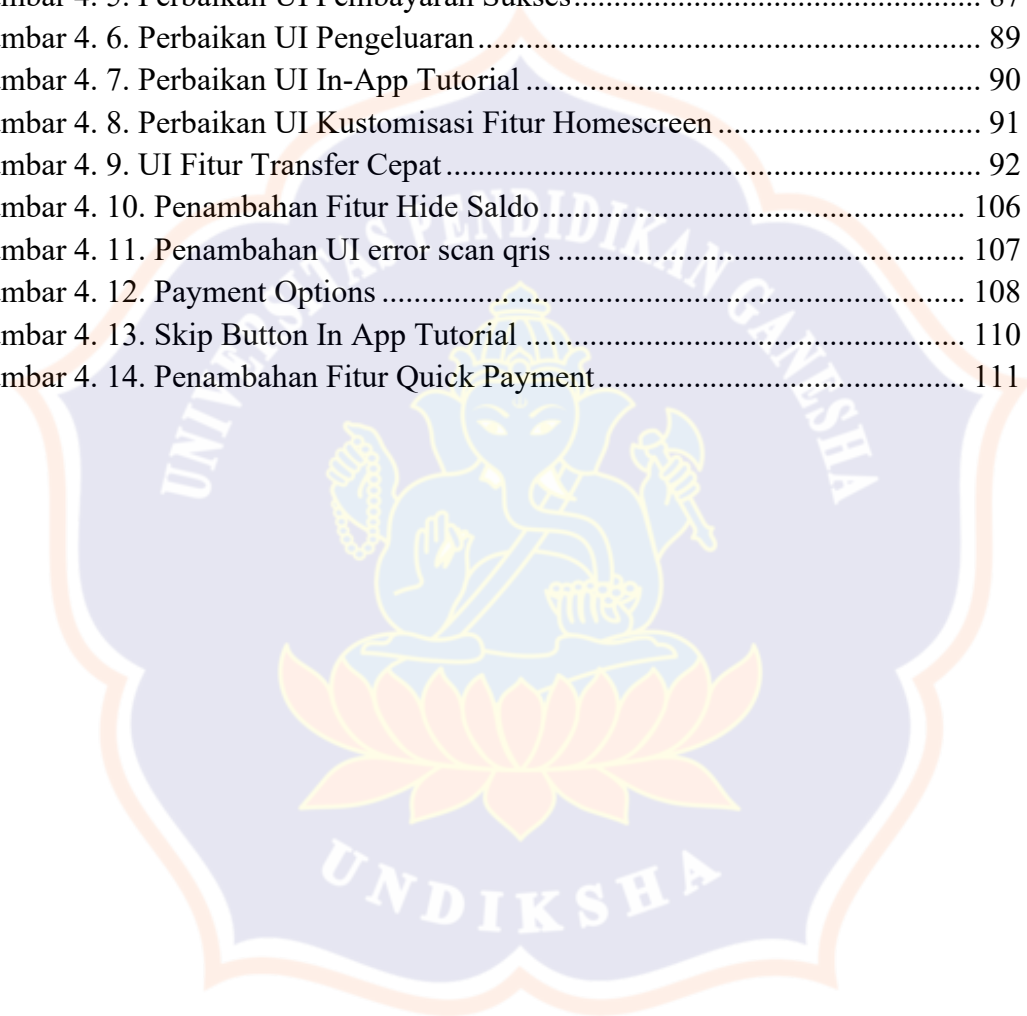
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Literatur	9
Tabel 2. 2 Fitur pada Aplikasi <i>Flip</i>	28
Tabel 4. 1. Detail Perangkat Partisipan	50
Tabel 4. 2. <i>Task</i> Skenario Login	51
Tabel 4.3. Hasil Uji Partisipan 1	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Partisipan 2	54
Tabel 4.5. Hasil Uji Partisipan 3	55
Tabel 4.6. Hasil Uji Partisipan 4	55
Tabel 4.7. Hasil Uji Partisipan 5	56
Tabel 4.8. Hasil <i>Success rate</i> Keseluruhan <i>Task</i>	57
Tabel 4. 9. <i>Task</i> Efficiency Rate	62
Tabel 4. 10. RTA Per Partisipan	73
Tabel 4. 11 Tabel Permasalahan <i>Usability</i>	80
Tabel 4. 12. Rekomendasi Perbaikan Hasil RTA	82
Tabel 4.14. Hasil Evaluator 1	93
Tabel 4.15. Hasil Evaluator 2	95
Tabel 4.16. Hasil Evaluator 3	98
Tabel 4.17. Hasil Evaluasi <i>Heuristic</i> Keseluruhan	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>User Flow</i> Aktifitas Pembayaran Melalui Kartu Kredit	32
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian	42
Gambar 3.2. Bagan Analisis <i>Usability</i>	44
Gambar 4. 2. Perbaikan UI Homescreen.....	85
Gambar 4. 3. Perbaikan UI QRIS Payment.....	86
Gambar 4. 4. Perbaikan UI Pembayaran.....	87
Gambar 4. 5. Perbaikan UI Pembayaran Sukses.....	87
Gambar 4. 6. Perbaikan UI Pengeluaran.....	89
Gambar 4. 7. Perbaikan UI In-App Tutorial	90
Gambar 4. 8. Perbaikan UI Kustomisasi Fitur Homescreen	91
Gambar 4. 9. UI Fitur Transfer Cepat	92
Gambar 4. 10. Penambahan Fitur Hide Saldo.....	106
Gambar 4. 11. Penambahan UI error scan qris	107
Gambar 4. 12. Payment Options	108
Gambar 4. 13. Skip Button In App Tutorial	110
Gambar 4. 14. Penambahan Fitur Quick Payment.....	111



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Ulasan Pengguna.....	131
Lampiran 2. Perbandingan Metode.....	131
Lampiran 3. Wawancara Observasi Awal.....	134
Lampiran 4. Form Persetujuan Partisipan.....	136
Lampiran 5. Proses Persebaran Kuesioner Awal SUS.....	137
Lampiran 6. Hasil SUS	138
Lampiran 7. Consent Form Partisipan	140
Lampiran 8. Dokumentasi Uji Heuristik.....	144
Lampiran 9. Hasil Form Uji Heuristik.....	146
Lampiran 10. Hasil Evaluasi <i>Heuristic</i> Rekomendasi Evaluator 1.....	157
Lampiran 11. Hasil Evaluasi <i>Heuristic</i> Rekomendasi Evaluator 2.....	169
Lampiran 12. Hasil Evaluasi <i>Heuristic</i> Rekomendasi Evaluator 3.....	182

