

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Hasil Ulasan Pengguna

**PELAYANAN JELEK** 3t lalu  
Millynurul

☆☆☆☆☆

PELAYANAN NYA JELEK, Saya telfon malah gabisa, Bukti transfer tidak ada bahkan sudah 2 hari, respon nya juga tidak ada.

**Tombol edit aksi cepat** 19 Agu  
viviokeyyy

☆☆☆☆☆

Aplikasinya membantu sih, tp tolong kasih tombol edit aksi cepat. Ada yg nomernya ganti tp ini palah muncul di aksi cepat semua, jd takut palah salah kirim..

**Fixing tampilan home** 11 Nov  
Adrnvo

☆☆☆☆☆

Saya lebih enak dan sudah terbiasa dengan tampilan UI halaman utama yang sebelum2nya. Meski sederhana namun secara 1st time experience sangat mudah dipahami. Contohnya untuk pengecekan status transaksi ditampilkan secara list. Kenapa harus diubah menjadi card yg lebih kecil? Secara visibility pun cukup sulit untuk menemukan status transaksi karena tertutup dengan card promo2 yang gede dan mencolok mata.  
Terima kasih team flip, sorry to give you 3 stars 🙏

**Aplikasi berat, chatbot lambat, CS template** 3 Jul  
Louisa An

☆☆☆☆☆

Unggah foto bukti transfee tidak bisa, minta tolong CS hanya dijawab template, aplikasi makan batre banget. Mau mempercepat proses jadi gabisa.

### Lampiran 2. Perbandingan Metode

Aspek	<i>Retrospective think aloud</i>	<b>Concurrent Think Aloud</b>	<b>Cognitive Walkthrough</b>	<b>Normal Usability Testing</b>
Timing of Verbalization	Setelah <i>task</i> selesai dilakukan	Saat sedang melakukan <i>task</i>	Sebelum <i>task</i> dilakukan (prospective)	Kombinasi
Impact on <i>Task</i> Performance	Minimal, karena mengurangi beban kognitif user saat <i>testing</i>	Kemungkinan adanya beban kognitif karena saat mengerjakan <i>task</i> , user diberikan pertanyaan	Minim, karena menerapkan <i>pre-task analysis</i>	Cukup tinggi karena sebelum mengerjakan dan saat mengerjakan user akan diajukan pertanyaan,

Aspek	<i>Retrospective think aloud</i>	Concurrent Think Aloud	Cognitive Walkthrough	Normal Usability Testing
				sehingga meningkatkan beban kognitif
Depth of Reflection	Ulasan mendalam terkait rata-rata <i>task</i> experience	Berdasarkan first impression dari user	Berfokus pada steps di masing-masing <i>task</i>	Bervariasi, karena mengumpulkan data first impression user dan juga overall <i>task</i> experience user
Long-Term Impressions	Lebih menekankan pada impresi jangka Panjang yang dirasakan user	Lebih menekankan pada impresi pertama user saat mengerjakan <i>task</i>	Fokus pada <i>task</i> steps, tidak berfokus pada impression user.	Bervariasi, tergantung pada pendekatan analisis yang dilakukan.
Complex Task Handling	Cocok untuk <i>task</i> yang kompleks atau sebuah produk yang memerlukan tahapan yang memerlukan ketelitian dalam	Kurang cocok jika digunakan pada sistem yang kompleks, lebih cocok untuk sistem yang praktis dan satu fungsi, seperti	Cocok untuk menganalisis <i>task</i> , mengingat CW adalah metode <i>task</i> oriented.	Bergantung pada teknis pelaksanaan <i>usability</i> , dan kombinasi yang dilakukan.

Aspek	<i>Retrospective think aloud</i>	Concurrent Think Aloud	Cognitive Walkthrough	Normal Usability Testing
	penggunaannya	aplikasi to do list, karena proses pelaksanaannya dapat mengganggu focus user jika <i>task</i> atau sistem nya adalah kompleks		
Minimized Task Disturbance	User tidak terganggu selama pengerjaan <i>task</i>	User mungkin terganggu selama pengerjaan <i>task</i> karena harus mengerjakan dua hal sekaligus yakni mengerjakan <i>task</i> dan menjawab pertanyaan	User tidak terganggu, karena dapat focus mengerjakan <i>task</i> .	Tergantung pada pendekatan <i>usability</i> yang dilakukan selama pengerjaan <i>task</i>
Holistic Understanding	Mendapatkan hasil terkait rangkuman	Mendapatkan hasil cepat Ketika <i>task</i>	Kurang menyeluruh, karena mengkaji	Tergantung goals awal dari penentuan

Aspek	<i>Retrospective think aloud</i>	Concurrent Think Aloud	Cognitive Walkthrough	Normal Usability Testing
	<i>task</i> secara komprehensif	dikerjakan user	kompleksitas <i>task</i> suatu sistem	<i>usability</i> , dapat mengkaji user, <i>task</i> , ataupun impression.
Reduced Cognitive Load	Ya, karena tidak mengurangi focus pengguna selama pengerjaan	Tidak, karena mengganggu focus pengguna saat pengerjaan <i>task</i>	Ya, karena tidak mengurangi focus pengguna selama pengerjaan	Tergantung pendekatan saat usability
Flexible for Various Task Types	Dapat digunakan untuk berbagai jenis <i>task</i> , namun lebih tepat untuk <i>task</i> yang kompleks	Kurang cocok untuk <i>task</i> yang kompleks karena beban kognitif user sudah tinggi saat mengerjakan <i>task</i>	Dapat digunakan untuk berbagai jenis <i>task</i> , namun lebih tepat untuk <i>task</i> yang kompleks	Tergantung pendekatan saat usability

Sumber: (van den Haak et al., 2003) dan (Wayan et al., 2023)

### Lampiran 3. Wawancara Observasi Awal

<b>Tujuan</b>	Untuk mengetahui ekspektasi user tentang aplikasi <i>Flip</i> , permasalahan yang dihadapi saat menggunakan aplikasi <i>Flip</i> , saran serta masukan untuk aplikasi <i>Flip</i>
---------------	---

<b>Partisipan</b>	Lima partisipan dengan pengalaman menggunakan <i>Flip</i> kurang lebih satu tahun
<b>Pertanyaan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi <i>Flip</i>?</li> <li>2. Sebarapa sering anda menggunakan aplikasi <i>Flip</i>?</li> <li>3. Hal apa saja yang sering anda lakukan saat menggunakan aplikasi <i>Flip</i>?</li> <li>4. Apakah anda pernah mengalami permasalahan <i>usability</i> atau masalah lain saat menggunakan aplikasi <i>Flip</i>?</li> <li>5. Apa keinginan atau fitur Impian yang anda inginkan di aplikasi <i>Flip</i>?</li> <li>6. Dalam skala 1-10 seberapa nilai <i>usability</i> untuk aplikasi <i>Flip</i>?</li> <li>7. Apakah ada saran lain atau masukan terkait <i>usability</i> aplikasi <i>Flip</i>?</li> </ol>
<b>Lokasi</b>	Online video conference dengan menggunakan Link Google Meet
<b>Teknis Pelaksanaan</b>	<p>Dalam satu sesi interview akan terdiri dari 1 orang partisipan dengan penulis melakukan share screen pada google meet terkait pertanyaan yang diajukan. Untuk durasi dilakukan selama 20-30 menit.</p> <p>Jadwal Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kamis, 19 Oktober 2023 – Partisipan 1</li> <li>2. Jumat , 20 Oktober 2023 – Partisipan 2 &amp; Partisipan 3 (Waktu berbeda)</li> <li>3. Senin, 23 Oktober 2023 – Partisipan 4</li> <li>4. Rabu, 25 Oktober 2023 – Partisipan 5</li> </ol>

## Lampiran 4. Form Persetujuan Partisipan

## Formulir Persetujuan

Silakan baca dan tanda tangani formulir ini.

Selama tes usability ini, saya setuju untuk berpartisipasi dalam sesi *usability testing* dengan smartphone saya. Selama sesi, saya akan diwawancarai tentang *Flip*, diminta untuk mencari informasi atau menyelesaikan tugas menggunakan *Flip*, serta diminta untuk mengisi kuesioner online tentang pengalaman tersebut.

Saya memahami dan menyetujui penggunaan serta penyebaran rekaman oleh Ni Putu Bimantari Dewi. Saya memahami bahwa informasi dan rekaman tersebut hanya untuk tujuan penelitian dan nama serta gambar saya tidak akan digunakan untuk tujuan lain. Saya melepaskan hak apa pun atas rekaman tersebut dan memahami bahwa rekaman dapat disalin dan digunakan oleh Ni Putu Bimantari Dewi tanpa memerlukan izin lebih lanjut.

Saya memahami bahwa partisipasi bersifat sukarela dan saya setuju untuk segera menyampaikan kekhawatiran apa pun yang mungkin saya miliki.

Jika Anda memiliki pertanyaan setelah hari ini, silakan hubungi Ni Putu Bimantari Dewi.

Silakan tanda tangan di bawah ini untuk menunjukkan bahwa Anda telah membaca dan memahami informasi dalam formulir ini serta semua pertanyaan yang mungkin Anda miliki tentang sesi ini telah dijawab.

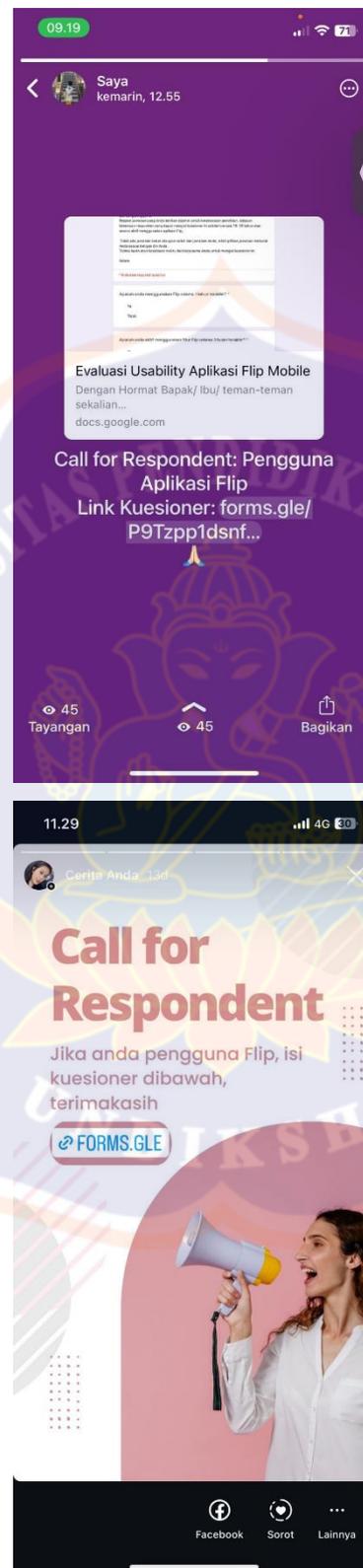
Tanggal: \_\_\_\_\_

Nama Lengkap: \_\_\_\_\_

Tanda Tangan: \_\_\_\_\_

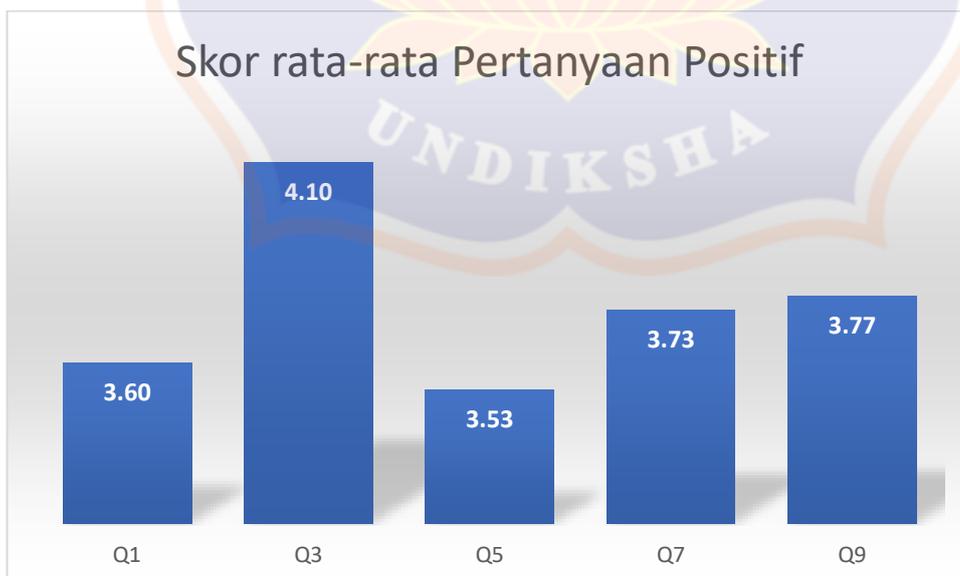
Terima kasih!

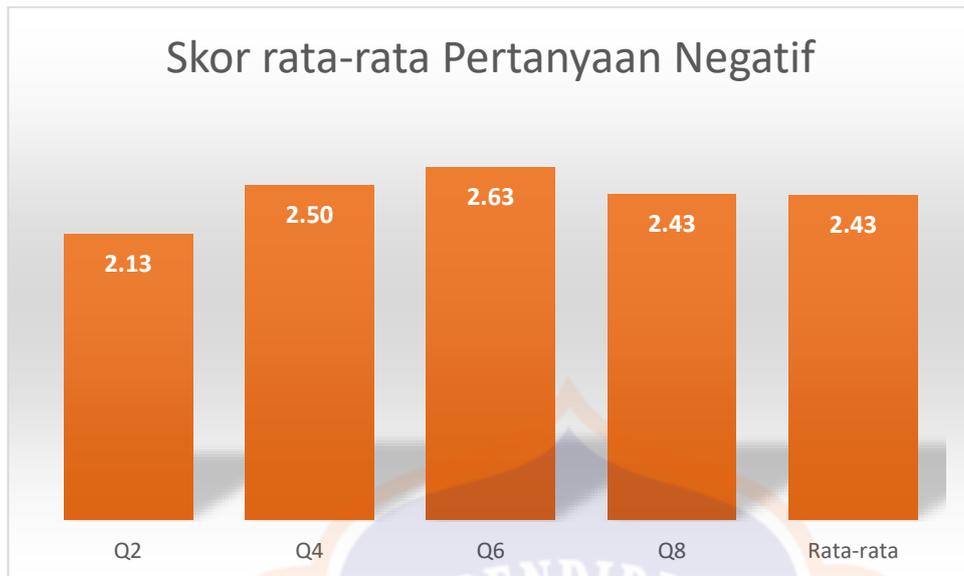
## Lampiran 5. Proses Persebaran Kuesioner Awal SUS





### Lampiran 6. Hasil SUS





## Lampiran 7. Consent Form Partisipan

## Usability Testing Scenario

Project Name: Usability First Time Use Experience Flip App

Test Date: Sabtu, 28 September 2024

Test Facilitator: Ni Putu Bimantari Dewi

Participant Code/Name: Desak Putu Sagita Shinta Pratiwi

No	Task Scenario
1	Setelah kamu mendaftar, kamu ingin melakukan topup saldo flip senilai Rp.35.000, silahkan lakukan topup pada aplikasi flip.
2	Kamu ingin mengisi token listrik dirumah yang telah habis, silahkan lakukan pembelian token Listrik sebesar Rp. 20.000. (No pelanggan : 14433001071)
3	Kamu menyadari bahwa kuota internet mu telah hampir habis, lakukan topup kuota 1 GB atau kuota harian.
4	Kamu menyadari bahwa masa aktif kartu SIM mu hampir kadaluarsa, dan kamu harus membeli pulsa untuk nomor hpmu sebesar 10.000 atau nominal terkecil.
5	Kamu akan mengirimkan saldo dari aplikasi flip mu ke aplikasi flip temanmu. Silahkan lakukan transfer ke sesama aplikasi flip. (No Flip : 082146751059)
6	Selanjutnya, kamu akan melakukan transfer ke antar bank, kamu menggunakan bank A dan temanmu bank B. lakukan transaksi dengan nominal Rp. 10.000. (Jangan gunakan saldo flip saat pembayaran)
7	Kamu menyadari bahwa saldo e-wallet lain yang kamu miliki telah habis. Kamu ingin melakukan top up dari saldo flip kamu ke e-wallet lainnya. Silahkan lakukan top up dengan nominal Rp. 10.000
8	Kamu berencana akan melakukan transfer uang ke beberapa rekening bank dan melakukan top up e-wallet secara bersamaan. Silahkan lakukan transfer ke banyak rekening dengan nominal terkecil.
9	Kamu ingin melakukan pembayaran dan sedang tidak membawa uang cash. Silahkan lakukan pembayaran menggunakan QRIS pada aplikasi flip
	Notes: lakukan pembayaran sampai proses pembayaran selesai dan mendapatkan receipt.

BCA : 829 101 3892

MANDIRI : 14500155 44758

### Usability Testing Scenario

Project Name: Usability First Time Use Experience Flip App

Test Date: 10 September 2024.

Test Facilitator: Ni Putu Bimantari Dewi

Participant Code/Name: Aeri Darma Yanthi

No	Task Scenario
1	Setelah kamu mendaftar, kamu ingin melakukan top up saldo flip senilai Rp.10.000, silahkan lakukan top up pada aplikasi flip.
2	Kamu ingin mengisi token listrik dirumah yang telah habis, silahkan lakukan pembelian token Listrik sebesar Rp. 20.000.
3	Kamu menyadari bahwa kuota internet mu telah hampir habis, lakukan topup kuota 1 GB.
4	Kamu menyadari bahwa masa aktif kartu SIM mu hampir kadaluarsa, dan kamu harus membeli pulsa untuk nomor hp mu sebesar 10.000.
5	Kamu akan mengirimkan saldo dari aplikasi flip mu keaplikasi flip temanmu. Silahkan lakukan transfer ke sesama aplikasi flip.
6	Selanjutnya, kamu akan melakukan transfer keantar bank, kamu menggunakan bank A dan temanmu bank B. Lakukan transaksi dengan nominal Rp. 10.000.
7	Kamu menyadari bahwa saldo e-wallet lain yang kamu miliki telah habis. Kamu ingin melakukan top up dari saldo flip kamuke e-wallet lainnya. Silahkan lakukan top up dengan nominal Rp. 10.000
8	Kamu berencana akan melakukan transfer uang ke rekening bank dan melakukan top up e-wallet secara bersamaan. Silahkan lakukan transfer rekening bank dank e-wallet lain secara bersamaan dengan nominal Rp 20.000
9	Kamu ingin melakukan pembayaran dan sedang tidak membawa uang cash. Silahkan lakukan pembayaran menggunakan QRIS pada aplikasi flip
	Notes: lakukan pembayaran sampai proses pembayaran selesai dan mendapatkan receipt.

### Usability Testing Scenario

Project Name: Usability First Time Use Experience Flip App

Test Date: ~~Jumat~~ Sabtu, 28 September 2024

Test Facilitator: Ni Putu Bimantari Dewi

Participant Code/Name: Putu Novi Rindani

No	Task Scenario
1	Setelah kamu mendaftarkan, kamu ingin melakukan topup saldo flip senilai Rp.35.000, silahkan lakukan topup pada aplikasi flip.
2	Kamu ingin mengisi token listrik dirumah yang telah habis, silahkan lakukan pembelian token Listrik sebesar Rp. 20.000. (No pelanggan : 14433001071)
3	Kamu menyadari bahwa kuota internet mu telah hampir habis, lakukan topup kuota 1 GB atau kuota harian.
4	Kamu menyadari bahwa masa aktif kartu SIM mu hampir kadaluarsa, dan kamu harus membeli pulsa untuk nomor hpmu sebesar 10.000 atau nominal terkecil.
5	Kamu akan mengirimkan saldo dari aplikasi flip mu ke aplikasi flip temanmu. Silahkan lakukan transfer ke sesama aplikasi flip. (No Flip : 082146751059)
6	Selanjutnya, kamu akan melakukan transfer ke antar bank, kamu menggunakan bank A dan temanmu bank B. lakukan transaksi dengan nominal Rp. 10.000. (Jangan gunakan saldo flip saat pembayaran)
7	Kamu menyadari bahwa saldo e-wallet lain yang kamu miliki telah habis. Kamu ingin melakukan top up dari saldo flip kamu ke e-wallet lainnya. Silahkan lakukan top up dengan nominal Rp. 10.000
8	Kamu berencana akan melakukan transfer uang ke beberapa rekening bank dan melakukan top up e-wallet secara bersamaan. Silahkan lakukan transfer ke banyak rekening dengan nominal terkecil.
9	Kamu ingin melakukan pembayaran dan sedang tidak membawa uang cash. Silahkan lakukan pembayaran menggunakan QRIS pada aplikasi flip
	Notes: lakukan pembayaran sampai proses pembayaran selesai dan mendapatkan receipt.

721  
08886108  
6085 507

### Usability Testing Scenario

Project Name: Usability First Time Use Experience Flip App

Test Date: Jumat 27 September 2024

Test Facilitator: Ni Putu Bimantari Dewi

Participant Code/Name: Putu Rosdyana Junia Devanty

No	Task Scenario
1	Setelah kamu mendaftar, kamu ingin melakukan topup saldo flip senilai Rp.35.000, silahkan lakukan topup pada aplikasi flip.
2	Kamu ingin mengisi token listrik dirumah yang telah habis, silahkan lakukan pembelian token Listrik sebesar Rp. 20.000. (No pelanggan : 14433001071)
3	Kamu menyadari bahwa kuota internet mu telah hampir habis, lakukan topup kuota 1 GB atau kuota harian.
4	Kamu menyadari bahwa masa aktif kartu SIM mu hampir kadaluarsa, dan kamu harus membeli pulsa untuk nomor hpmu sebesar 10.000 atau nominal terkecil.
5	Kamu akan mengirimkan saldo dari aplikasi flip mu ke aplikasi flip temanmu. Silahkan lakukan transfer ke sesama aplikasi flip. (No Flip : 082146751059)
6	Selanjutnya, kamu akan melakukan transfer ke antar bank, kamu menggunakan bank A dan temanmu bank B. lakukan transaksi dengan nominal Rp. 10.000. (Jangan gunakan saldo flip saat pembayaran)
7	Kamu menyadari bahwa saldo e-wallet lain yang kamu miliki telah habis. Kamu ingin melakukan top up dari saldo flip kamu ke e-wallet lainnya. Silahkan lakukan top up dengan nominal Rp. 10.000
8	Kamu berencana akan melakukan transfer uang ke beberapa rekening bank dan melakukan top up e-wallet secara bersamaan. Silahkan lakukan transfer ke banyak rekening dengan nominal terkecil.
9	Kamu ingin melakukan pembayaran dan sedang tidak membawa uang cash. Silahkan lakukan pembayaran menggunakan QRIS pada aplikasi flip
	Notes: lakukan pembayaran sampai proses pembayaran selesai dan mendapatkan receipt.

BNI  
1866068387

## Lampiran 8. Dokumentasi Uji Heuristik





## Lampiran 9. Hasil Form Uji Heuristik

**FORM EVALUASI HEURISTIK****REDESAIN PROTOTYPE APLIKASI *Flip* MOBILE****DATA EVALUATOR**

1. Nama : .....
2. No : .....(diisi peneliti)

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Bapak/Ibu evaluator dimohon untuk melakukan evaluasi pada website program studi sistem informasi dan menuliskan hasilnya pada kolom yang telah disediakan.
2. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi mohon disampaikan dengan jelas dan spesifik sesuai dengan permasalahan yang Bapak/Ibu temukan pada saat mencoba website program studi sistem informasi.
3. Berikanlah nilai severity rating (0-4) pada kolom yang telah disediakan pada masing-masing nomor item pengujian

**Keterangan**

- 0 : *Don't Agree* (sama sekali bukan masalah *usability*)
- 1 : *Cosmetic Problem Only* (tidak perlu diperbaiki kecuali ada waktu lebih yang memungkinkan)
- 2 : *Minor Usability Problem* (permasalahan cukup serius, prioritas rendah)
- 3 : *Major Usability Problem* (permasalahan serius, prioritas tinggi)
- 4 : *Usability Catastrophe* (sangat penting untuk diperbaiki)

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
1	<i>Visibility of Sistem Status</i>	Antarmuka pada sistem memberikan informasi pada pengguna tentang kondisi suatu proses dalam jangka waktu tertentu. Sistem selalu memberi tahu pengguna apa yang terjadi, tindakan apa yang dilakukan pengguna dan sedang berada di posisi apa pengguna menjalankan sistem	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
2	<i>Match Between Sistem and the Real World</i>	Desain haruslah memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna seperti menggunakan Bahasa sehari-hari dan konsep yang mudah dimengerti.	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
3	<i>User Control and freedom</i>	Pengguna memiliki kebebasan untuk mengontrol kondisi tertentu dan dapat keluar dari suatu kondisi tertentu yang dikarenakan salah memilih fungsi sistem	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
4	<i>Consistency and Standards</i>	Konsistensi antarmuka pada sistem dan sesuai dengan standar. Desain yang konsisten dan baik akan memudahkan pengguna dalam menggunakan fitur- fitur yang tersedia. Konsistensi dapat diterapkan juga dalam bahasa, penulisan kata-kata, navigasi, dan sebagainya. Sedangkan Standar yang dimaksud ialah mengenai platform dari sistemnya	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
5	<i>Error Prevention</i>	Penanggulangan kesalahan yang mungkin dilakukan pada sistem oleh pengguna. Kasus error atau bug sering kali ditemukan saat penggunaan sistem dan kondisi ini tidak dapat dihindari. Namun, dengan desain yang baik hal tersebut dapat mencegah pengguna melakukan kesalahan.	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
6	<i>Recognition Rather than Recall</i>	Sistem menyuguhkan objek, tindakan, dan pilihan yang mudah dilihat pengguna. Pengguna tidak perlu mengingat-ingat atau berpikir setiap langkah yang harus dilakukan untuk melakukan suatu tindakan.	

Hasil Evaluasi



Rekomendasi

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
7	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	Penggunaan sistem secara fleksibel dan efisien. Sistem dapat melakukan tugas atau tindakan dengan mempermudah dan mempercepat pengguna dalam melakukan suatu tindakan atau tugas.	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Tampilan sistem memiliki estetika/ keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem. Interface yang ditampilkan oleh sistem juga minimalis dan dialog yang ada harus berisi informasi yang relevan.	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
9	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i>	Sistem memberikan pesan kesalahan kepada pengguna dengan bahasa yang sederhana, langsung tepat pada akar permasalahan, dan benar-benar memberikan solusi.	
<p>Hasil Evaluasi</p> 			
<p>Rekomendasi</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
10	<i>Help and Documentation</i>	Sistem seharusnya memberikan bantuan dan dokumentasi yang relevan agar dapat membatu pengguna mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan sistem.	

Hasil Evaluasi

Rekomendasi



( )

Lampiran 10. Hasil Evaluasi *Heuristic* Rekomendasi Evaluator 1

**FORM EVALUASI HEURISTIK**  
**REDESAIN PROTOTYPE APLIKASI FLIP MOBILE**

**DATA EVALUATOR**

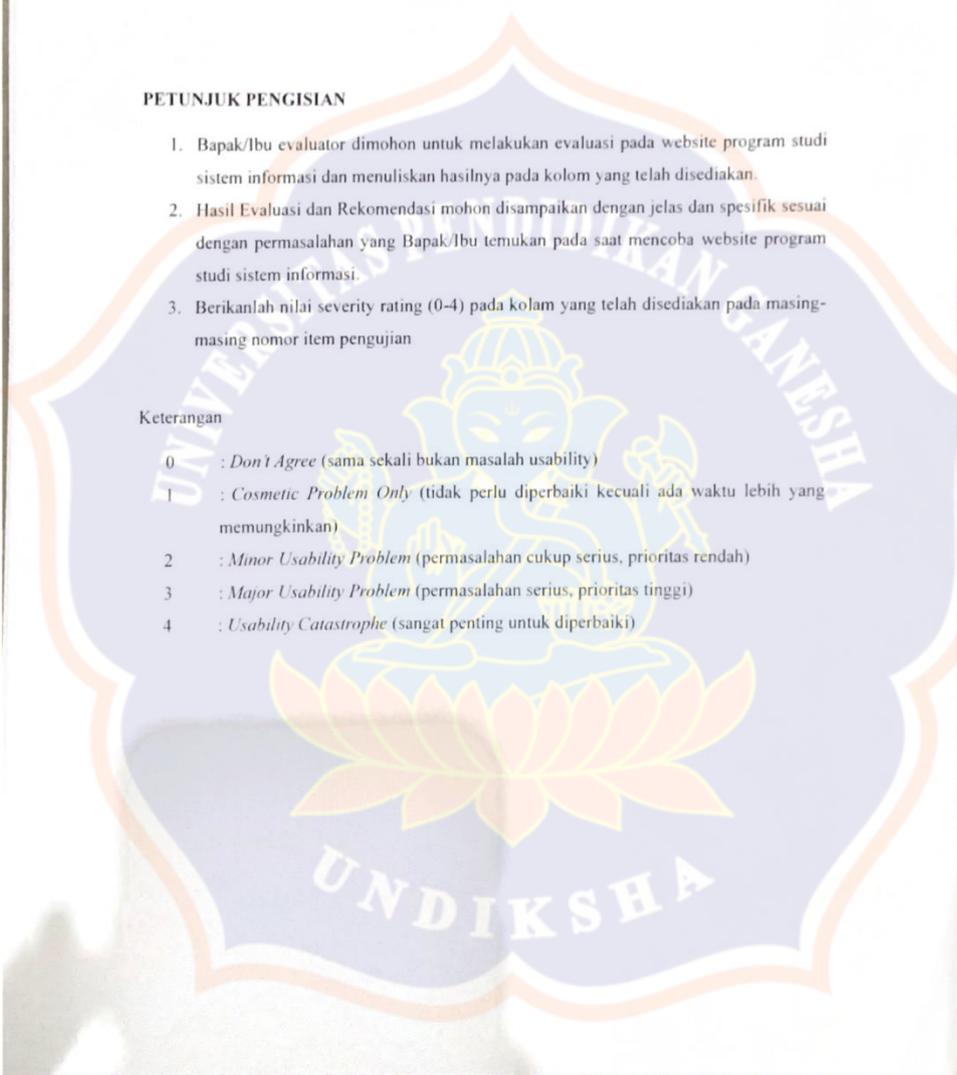
1. Nama : Ir. I Gede Mahendra Darmauguna, S.Kom, M.S.  
2. No : 1.....(\*diisi peneliti)

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Bapak/Ibu evaluator dimohon untuk melakukan evaluasi pada website program studi sistem informasi dan menuliskan hasilnya pada kolom yang telah disediakan.
2. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi mohon disampaikan dengan jelas dan spesifik sesuai dengan permasalahan yang Bapak/Ibu temukan pada saat mencoba website program studi sistem informasi.
3. Berikanlah nilai severity rating (0-4) pada kolom yang telah disediakan pada masing-masing nomor item pengujian

**Keterangan**

- 0 : *Don't Agree* (sama sekali bukan masalah usability)
- 1 : *Cosmetic Problem Only* (tidak perlu diperbaiki kecuali ada waktu lebih yang memungkinkan)
- 2 : *Minor Usability Problem* (permasalahan cukup serius, prioritas rendah)
- 3 : *Major Usability Problem* (permasalahan serius, prioritas tinggi)
- 4 : *Usability Catastrophe* (sangat penting untuk diperbaiki)



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
1	Visibility of System Status	Antarmuka pada sistem memberikan informasi pada pengguna tentang kondisi suatu proses dalam jangka waktu tertentu. Sistem selalu memberi tahu pengguna apa yang terjadi, tindakan apa yang dilakukan pengguna dan sedang berada di posisi apa pengguna menjalankan sistem	1

## Hasil Evaluasi

Sudah baik namun ada informasi yang hilang

## Rekomendasi

Informasi seperti koin flip dan informasi di atas home screen dimunculkan kembali

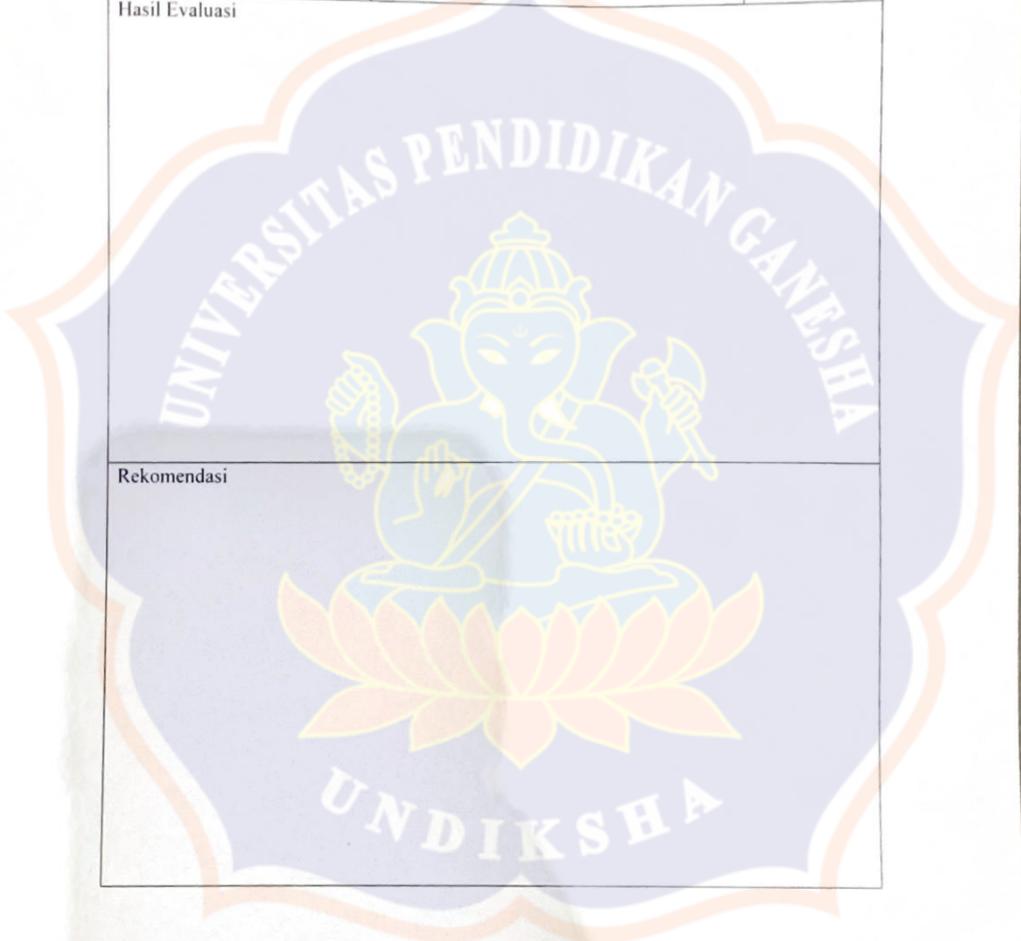
No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
2	<i>Match Between System and the Real World</i>	Desain haruslah memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna seperti menggunakan Bahasa sehari-hari dan konsep yang mudah dimengerti.	0
Hasil Evaluasi			
Rekomendasi			



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
3	<i>User Control and freedom</i>	Pengguna memiliki kebebasan untuk mengontrol kondisi tertentu dan dapat keluar dari suatu kondisi tertentu yang dikarenakan salah memilih fungsi sistem	0
Hasil Evaluasi			
<p>fitur yang sering digunakan saat ini sudah ada di home screen sehingga mudah di akses</p>			
Rekomendasi			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
4	<i>Consistency and Standards</i>	Konsistensi antarmuka pada sistem dan sesuai dengan standar. Desain yang konsisten dan baik akan memudahkan pengguna dalam menggunakan fitur- fitur yang tersedia. Konsistensi dapat diterapkan juga dalam bahasa, penulisan kata-kata, navigasi, dan sebagainya. Sedangkan Standar yang dimaksud ialah mengenai platform dari sistemnya	1
<p>Hasil Evaluasi</p> <p>Pada in app tutorial belum ada tombol lewati</p>			
<p>Rekomendasi</p> <p>Tambahkan tombol lewati pada in app tutorial.</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
5	<i>Error Prevention</i>	Penanggulangan kesalahan yang mungkin dilakukan pada sistem oleh pengguna. Kasus error atau bug sering kali ditemukan saat penggunaan sistem dan kondisi ini tidak dapat dihindari. Namun, dengan desain yang baik hal tersebut dapat mencegah pengguna melakukan kesalahan.	0
Hasil Evaluasi			
Rekomendasi			



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
6	Recognition Rather than Recall	Sistem menyuguhkan objek, tindakan, dan pilihan yang mudah dilihat pengguna. Pengguna tidak perlu mengingat-ingat atau berpikir setiap langkah yang harus dilakukan untuk melakukan suatu tindakan.	0
Hasil Evaluasi			
Rekomendasi			



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
7	Flexibility and Efficiency of Use	Penggunaan sistem secara fleksibel dan efisien. Sistem dapat melakukan tugas atau tindakan dengan mempermudah dan mempercepat pengguna dalam melakukan suatu tindakan atau tugas.	0

Hasil Evaluasi

Rekomendasi



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Tampilan sistem memiliki estetika/ keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem. Interface yang ditampilkan oleh sistem juga minimalis dan dialog yang ada harus berisi informasi yang relevan.	0

Hasil Evaluasi

Rekomendasi



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
9	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i>	Sistem memberikan pesan kesalahan kepada pengguna dengan bahasa yang sederhana, langsung tepat pada akar permasalahan, dan benar-benar memberikan solusi.	2

## Hasil Evaluasi

- display QR yang berhasil sudah ada, namun yang gagal belum ada.
- belum ada input pass / pin saat melakukan transaksi

## Rekomendasi

- Tampilkan display transaksi QR yang gagal.
- Tambahkan fitur register pass / pin

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
10	Help and Documentation	Sistem seharusnya memberikan bantuan dan dokumentasi yang relevan agar dapat membantu pengguna mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan sistem.	0

Hasil Evaluasi

Rekomendasi



Singaraja, 15 Januari 2025

Evaluator



Dr. Cebo Maheswari D



Lampiran 11. Hasil Evaluasi *Heuristic* Rekomendasi Evaluator 2

Singaraja, 10 Desember  
Evaluatur

  
( Rini Dhanu Driyana )



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
9	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i>	Sistem memberikan pesan kesalahan kepada pengguna dengan bahasa yang sederhana, langsung tepat pada akar permasalahan, dan benar-benar memberikan solusi.	4

Hasil Evaluasi

Tidak ada

Rekomendasi

coba buat untuk error scan QRIS  
buat dengan ux writing yang baik

- Problem →
- cause →
- solution →

format ux writing

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
10	Help and Documentation	Sistem seharusnya memberikan bantuan dan dokumentasi yang relevan agar dapat membantu pengguna mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan sistem.	0

Hasil Evaluasi

Sudah ada in app tutorial

Rekomendasi

tambahkan fitur skip/lewati dan indikator steps

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Tampilan sistem memiliki estetika/ keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem. Interface yang ditampilkan oleh sistem juga minimalis dan dialog yang ada harus berisi informasi yang relevan.	1

Hasil Evaluasi

Desain sudah minimalis dan sudah menggunakan kombinasi warna yang tepat

Rekomendasi

warna yang menyimpang belom di perbaiki

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
6	Recognition Rather than Recall	Sistem menyuguhkan objek, tindakan, dan pilihan yang mudah dilihat pengguna. Pengguna tidak perlu mengingat-ingat atau berpikir setiap langkah yang harus dilakukan untuk melakukan suatu tindakan.	3

## Hasil Evaluasi

sudah ada transfer cepat, tapi kenapa hanya ada di transfer? fitur pembayaran di flip sangat beragam

## Rekomendasi

tambah kan sesuai riwayat pembayaran terakhir

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
7	Flexibility and Efficiency of Use	Penggunaan sistem secara fleksibel dan efisien. Sistem dapat melakukan tugas atau tindakan dengan mempermudah dan mempercepat pengguna dalam melakukan suatu tindakan atau tugas.	0

Hasil Evaluasi

sudah bisa menerapkan flexible  
shortcut customization

Rekomendasi

sudah bagus



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
5	<i>Error Prevention</i>	Penanggulangan kesalahan yang mungkin dilakukan pada sistem oleh pengguna. Kasus error atau bug sering kali ditemukan saat penggunaan sistem dan kondisi ini tidak dapat dihindari. Namun, dengan desain yang baik hal tersebut dapat mencegah pengguna melakukan kesalahan.	2
Hasil Evaluasi error qris payment ditambahkan			
Rekomendasi tambahkan frame error qris payment			



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
4	Consistency and Standards	Konsistensi antarmuka pada sistem dan sesuai dengan standar. Desain yang konsisten dan baik akan memudahkan pengguna dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Konsistensi dapat diterapkan juga dalam bahasa, penulisan kata-kata, navigasi, dan sebagainya. Sedangkan Standar yang dimaksud ialah mengenai platform dari sistemnya	2

Hasil Evaluasi

color style tidak konsisten

Rekomendasi

Jika memang main color oranye,  
Pastikan code warna sesuai di FD6542,  
agar konsisten, dan jangan gunakan hijau  
(4C0000) di Tab bar.

Rekomendasi

gunakan tone bahasa yang konsisten  
apakah casual atau formal?

konsisten di bahasa



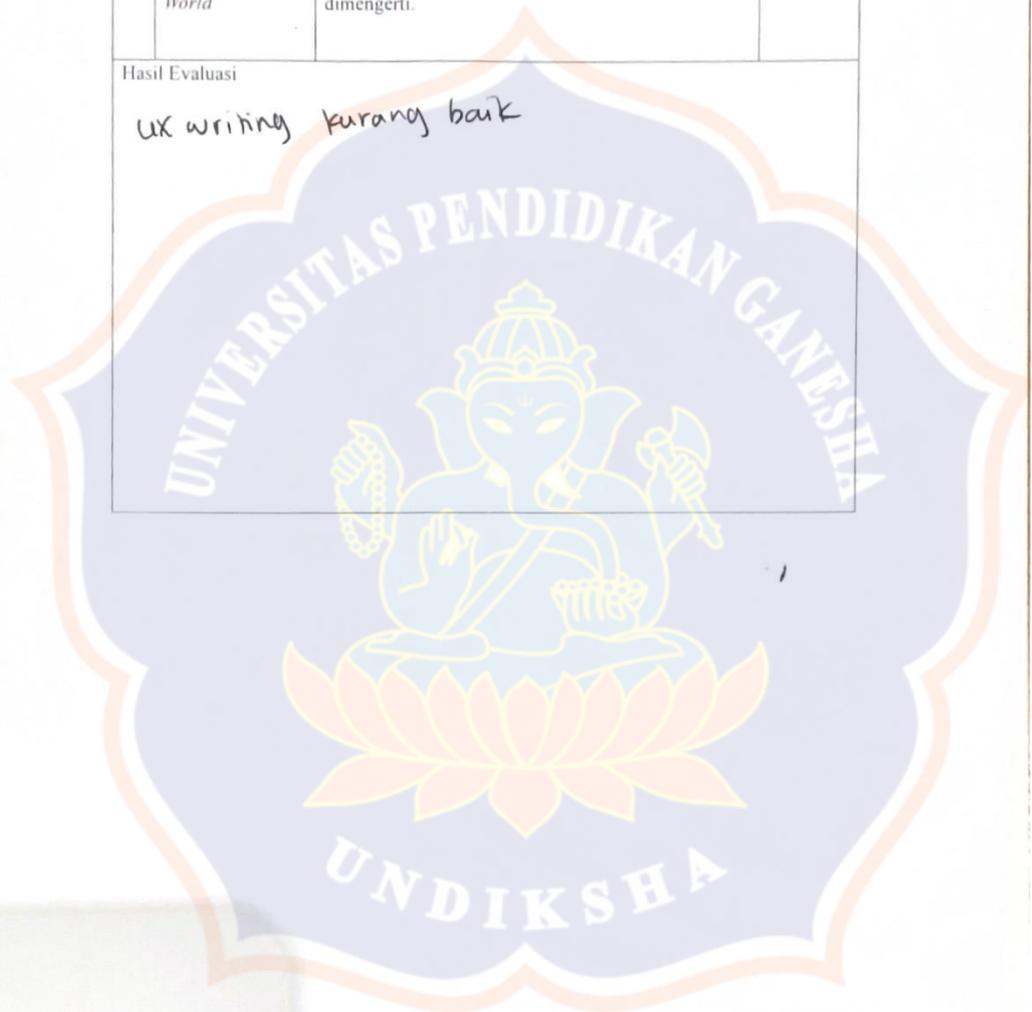
No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
3	User Control and freedom	Pengguna memiliki kebebasan untuk mengontrol kondisi tertentu dan dapat keluar dari suatu kondisi tertentu yang dikarenakan salah memilih fungsi sistem	4
Hasil Evaluasi save receipt tidak ada			
Rekomendasi seharusnya wajib ada save receipt			



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
2	<i>Match Between System and the Real World</i>	Desain haruslah memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna seperti menggunakan Bahasa sehari-hari dan konsep yang mudah dimengerti.	3

Hasil Evaluasi

UX writing kurang baik



Rekomendasi

Tambahkan icon hide di saldo



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
1	<i>Visibility of System Status</i>	Antarmuka pada sistem memberikan informasi pada pengguna tentang kondisi suatu proses dalam jangka waktu tertentu. Sistem selalu memberi tahu pengguna apa yang terjadi, tindakan apa yang dilakukan pengguna dan sedang berada di posisi apa pengguna menjalankan sistem	2

Hasil Evaluasi

visibilitas system sudah jelas namun di beberapa area perlu ada penjelasan & icon dan button seperti di homescreen

Lampiran 12. Hasil Evaluasi *Heuristic* Rekomendasi Evaluator 3

**FORM EVALUASI HEURISTIK**  
**REDESAIN PROTOTYPE APLIKASI FLIP MOBILE**

**DATA EVALUATOR**

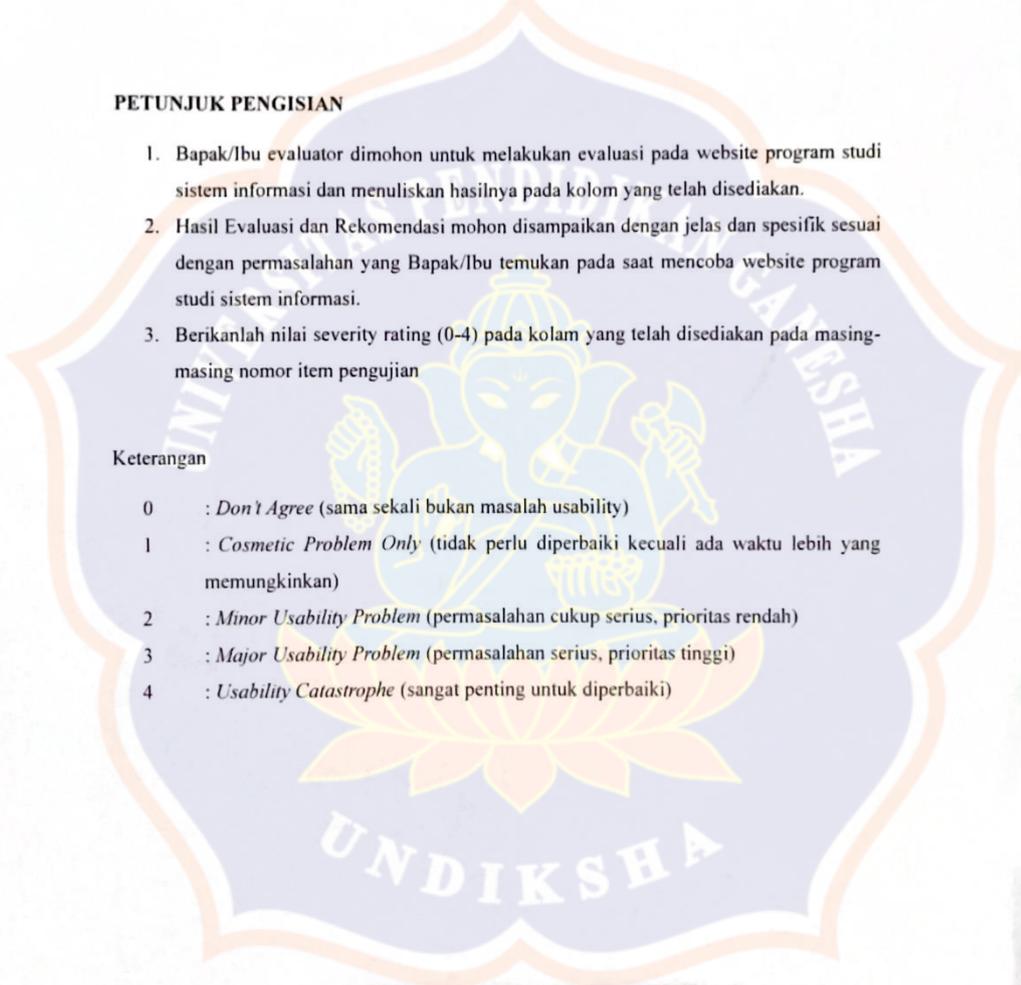
1. Nama : Pulu Andhika Devara Krisnayana  
2. No : 3 ..... (\*diisi peneliti)

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Bapak/Ibu evaluator dimohon untuk melakukan evaluasi pada website program studi sistem informasi dan menuliskan hasilnya pada kolom yang telah disediakan.
2. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi mohon disampaikan dengan jelas dan spesifik sesuai dengan permasalahan yang Bapak/Ibu temukan pada saat mencoba website program studi sistem informasi.
3. Berikanlah nilai severity rating (0-4) pada kolom yang telah disediakan pada masing-masing nomor item pengujian

**Keterangan**

0	: <i>Don't Agree</i> (sama sekali bukan masalah usability)
1	: <i>Cosmetic Problem Only</i> (tidak perlu diperbaiki kecuali ada waktu lebih yang memungkinkan)
2	: <i>Minor Usability Problem</i> (permasalahan cukup serius, prioritas rendah)
3	: <i>Major Usability Problem</i> (permasalahan serius, prioritas tinggi)
4	: <i>Usability Catastrophe</i> (sangat penting untuk diperbaiki)



No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
1	Visibility of System Status	Antarmuka pada sistem memberikan informasi pada pengguna tentang kondisi suatu proses dalam jangka waktu tertentu. Sistem selalu memberi tahu pengguna apa yang terjadi, tindakan apa yang dilakukan pengguna dan sedang berada di posisi apa pengguna menjalankan sistem	1
Hasil Evaluasi			
Sebaiknya nominal saldo basis dihide perbesar icon listrik			
Rekomendasi			
Tambahkan fitur hide saldo serta perbesar icon listrik di home			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
2	<i>Match Between System and the Real World</i>	Desain haruslah memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna seperti menggunakan Bahasa sehari-hari dan konsep yang mudah dimengerti.	1

Hasil Evaluasi

*Bahasa tidak konsisten dalam aplikasi*

Rekomendasi

*Jika menggunakan Bahasa Indonesia, konsisten menggunakan Bahasa Indonesia.*

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
3	User Control and freedom	Pengguna memiliki kebebasan untuk mengontrol kondisi tertentu dan dapat keluar dari suatu kondisi tertentu yang dikarenakan salah memilih fungsi sistem	1

## Hasil Evaluasi

Sebaiknya menambahkan icon ke homescreen user agar bisa dicancel.

## Rekomendasi

Sebaiknya tambahkan icon cancel operation.

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
4	Consistency and Standards	Konsistensi antarmuka pada sistem dan sesuai dengan standar. Desain yang konsisten dan baik akan memudahkan pengguna dalam menggunakan fitur- fitur yang tersedia. Konsistensi dapat diterapkan juga dalam bahasa, penulisan kata-kata, navigasi, dan sebagainya. Sedangkan Standar yang dimaksud ialah mengenai platform dari sistemnya	3

## Hasil Evaluasi

Ukuran font tidak konsisten  
penggunaan bahasa tidak konsisten.

## Rekomendasi

Perbaiki konsistensi desain

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
5	<i>Error Prevention</i>	Penanggulangan kesalahan yang mungkin dilakukan pada sistem oleh pengguna. Kasus error atau bug sering kali ditemukan saat penggunaan sistem dan kondisi ini tidak dapat dihindari. Namun, dengan desain yang baik hal tersebut dapat mencegah pengguna melakukan kesalahan.	0
<p>Hasil Evaluasi</p> <p>Melakukan konfirmasi pembayaran dengan menggunakan password sudah baik dan dapat mencegah terjadinya kesalahan pembayaran.</p>			
<p>Rekomendasi</p> <p>Jika bisa tambahkan fitur konfirmasi dengan PIN</p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (1-4)
6	Recognition Rather than Recall	Sistem menyajikan objek, tindakan, dan pilihan yang sudah dilihat pengguna. Pengguna tidak perlu mengingat-ingat atau berpikir setiap langkah yang harus dilakukan untuk melakukan suatu tindakan.	1

Hasil Evaluasi

Sudah ada Quick transfer feature, dapat memudahkan perulangan aksi dan user.

Rekomendasi

Sebaiknya selain Quick transfer, ada juga Quick payment.

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
7	Flexibility and Efficiency of Use	Penggunaan sistem secara fleksibel dan efisien. Sistem dapat melakukan tugas atau tindakan dengan mempermudah dan mempercepat pengguna dalam melakukan suatu tindakan atau tugas.	0
<p>Hasil Evaluasi</p> <p><i>pengguna diberikan keleluasaan mengelola home screen, aspek yang penting dalam hal ini.</i></p>			
<p>Rekomendasi</p> <p><i>Dapat menambahkan fitur filter pada notifikasi.</i></p>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Tampilan sistem memiliki estetika/ keindahan dan tidak mengganggu pengguna sewaktu berinteraksi dengan sistem. Interface yang ditampilkan oleh sistem juga minimalis dan dialog yang ada harus berisi informasi yang relevan.	1
Hasil Evaluasi <i>Desain sudah minimalis dan Menekankan Estetika.</i>			
Rekomendasi <i>Perlu adanya konsistensi dalam skala ukuran icon.</i>			

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
9	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i>	Sistem memberikan pesan kesalahan kepada pengguna dengan bahasa yang sederhana, langsung tepat pada akar permasalahan, dan benar-benar memberikan solusi.	1

Hasil Evaluasi

Saat menginputkan password dalam pembayaran sudah diberikan clue terkait password dalam konfirmasi pembayaran.

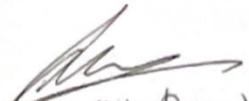
Rekomendasi

Sebaiknya dapat menggunakan pin atau fingerprint.

No	Item Pengujian	Keterangan	Severity Rating (0-4)
10	Help and Documentation	Sistem seharusnya memberikan bantuan dan dokumentasi yang relevan agar dapat membatu pengguna mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan sistem.	0
Hasil Evaluasi			
<p>Sudah ada fitur customer service dalam aplikasi, sehingga sudah ditrapkan dengan baik.</p>			
Rekomendasi			

Singaraja, 28 Noverber 2024

Evaluator

  
( Pulu Andhika Devana )

