

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Data



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN**

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali Website ftk.undiksha.ac.id
Telepon/Faximile : (0362) 25571, Email : ftk@undiksha.ac.id Kode Pos 81116

Nomor : 1856/UN48.11.1/KM/2024

Singaraja, 9 September 2024

Perihal : Surat Permohonan Data

Yth. Kepala Cabang PT Bank BPD Bali, Cabang Singaraja
di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang dibutuhkan. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:

Nama : Komang Widhi Dharma Pratiwi
NIM : 2115091107
Program Studi : Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika
Data yang dibutuhkan : Terkait ijin untuk melakukan penelitian di bank BPD Bali dan data yang diperlukan
Melakukan penelitian dengan nasabah di Bank BPD Bali Cabang Singaraja
Judul Skripsi : Evaluasi User Interface Design menggunakan Metode Heuristic Evaluation
(Studi Kasus: pada Aplikasi BPD Bali Mobile)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Made Windu Antara Kesiman
NIP 198211112008121001



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertandatangan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 2 Surat Mohon Ijin Penelitian



PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

Nomor : B-1717/RENSTRA/PPO/2024

Denpasar, 10 Oktober 2024

Kepada
Kepala Cabang Singaraja
PT Bank Pembangunan Daerah Bali
di –
Tempat

Perihal : Mohon Ijin Penelitian

Menunjuk surat nomor: B-19401/SGR/DOC/2024 tanggal 19 September 2024 perihal Permohonan Data Proses Penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Teknik dan Kejuruan atas nama:

Nama : Komang Widhi Dharma Pratiwi
NIM : 2115091107
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Penelitian : Evaluasi *User Interface Design* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus: Pada Aplikasi BPD Bali *Mobile*)

Diperkenankan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir/skripsi, sepanjang tidak menyangkut rahasia Bank serta hanya untuk kepentingan akademis. Mahasiswa diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan ke PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Cq. Divisi Perencanaan Strategis.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI
Divisi Perencanaan Strategis
Kepala,

Ni Wayan Suciati, S.E., Ak.

kantor pusat/head office : jalan raya puputan niti mandala denpasar (bali, indonesia, telp./phone : 223301-5 (5 saluran/5 lines), fax : 235806 telex : 35168 bpd dpr ia

Model : SE 1

Lampiran 3 Daftar Hasil Wawancara dengan pengguna aktif aplikasi BPD Bali Mobile

Nama Narasumber 1: I Gede Natha Krisna

Pertanyaan	Jawaban Narasumber
Siapa nama anda?	I Gede Natha Krisna
Berapa usia anda?	21 Tahun
Apa pekerjaan anda?	Mahasiswa
Berapa lama anda menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile?	1 Tahun
Apakah Anda mengalami kesulitan saat berpindah antar halaman dalam aplikasi?	Kadang-kadang saya merasa bingung karena ikon dan nama menu tidak langsung menjelaskan fungsinya. Jadi, saat pertama kali menggunakan aplikasi, saya harus eksplorasi dulu untuk memahami letak fitur-fitur penting. Sekarang sudah terbiasa, tapi untuk pengguna baru mungkin akan kesulitan saat berpindah antar halaman.
Apa pendapat anda mengenai tampilan pada berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Tampilan pada berbagai fitur terlalu sederhana
Fitur apa yang paling penting menurut anda pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Fitur cek saldo dan transfer uang sangat penting
Apakah anda menemukan kekurangan yang dominan dari berbagai fitur yang tersedia di aplikasi BPD Bali Mobile?	Fitur bantuan atau FAQ kurang informatif
Apa pendapat anda mengenai grafik, seperti gambar, ikon, dan ilustrasi yang ditampilkan pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Grafik dan ikon cukup menarik, tetapi kurang responsive
Berapa penilaian yang anda berikan untuk berbagai fitur pada aplikasi BPD Bali Mobile versi saat ini?	6 dari 10

Nama Narasumber 2: I Putu Jimmy Kanda Prawira Susila

Pertanyaan	Jawaban Narasumber
Siapa nama anda?	I Putu Jimmy Kanda Prawira Susila
Berapa usia anda?	27 Tahun
Apa pekerjaan anda?	Bidang Farmasi
Berapa lama anda menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile?	8 Bulan

Apakah Anda mengalami kesulitan saat berpindah antar halaman dalam aplikasi?	Tidak terlalu kesulitan, namun beberapa menu seperti fitur transaksi dan bantuan terasa agak tersembunyi.
Apa pendapat anda mengenai tampilan pada berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Tampilan aplikasinya cukup bagus dan bisa digunakan di semua kalangan
Fitur apa yang paling penting menurut anda pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Fitur transaksi QRIS dan transfer
Apakah anda menemukan kekurangan yang dominan dari berbagai fitur yang tersedia di aplikasi BPD Bali Mobile?	Tidak adanya sidik jari pada tampilan awal aplikasinya
Apa pendapat anda mengenai grafik, seperti gambar, ikon, dan ilustrasi yang ditampilkan pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Sudah baik, tetapi bisa lebih bervariasi
Berapa penilaian yang anda berikan untuk berbagai fitur pada aplikasi BPD Bali Mobile versi saat ini?	7 dari 10

Nama Narasumber 3: Nyoman Dinda Indira Sudiasta Putri

Pertanyaan	Jawaban Narasumber
Siapa nama anda?	Nyoman Dinda Indira Sudiasta Putri
Berapa usia anda?	22 Tahun
Apa pekerjaan anda?	Mahasiswa
Berapa lama anda menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile?	4 Tahun
Apakah Anda mengalami kesulitan saat berpindah antar halaman dalam aplikasi?	Ya, saya mengalami sedikit kesulitan saat berpindah antar halaman, terutama ketika ingin mengakses fitur transaksi atau transfer.
Apa pendapat anda mengenai tampilan pada berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Secara keseluruhan, tampilan cukup menarik tetapi beberapa fitur terasa kurang intuitif
Fitur apa yang paling penting menurut anda pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Fitur transaksi antar bank sangat penting
Apakah anda menemukan kekurangan yang dominan dari berbagai fitur yang tersedia di aplikasi BPD Bali Mobile?	Fitur transaksi yang perlu ditingkatkan agar lebih responsif biasanya notifnya muncul dari gmail saja
Apa pendapat anda mengenai grafik, seperti gambar, ikon, dan ilustrasi yang ditampilkan pada aplikasi BPD Bali Mobile?	Cukup baik, tetapi bisa lebih modern
Berapa penilaian yang anda berikan untuk berbagai fitur pada aplikasi BPD Bali Mobile versi saat ini?	7 dari 10

Lampiran 4 Hasil Uji Gregory Ahli 1

Hari/Tanggal : *Jumat, 16 Mei 2025*
 Evaluator : I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T.

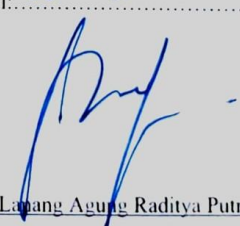
Prinsip <i>Heuristic</i>	Pernyataan	Ahli 1		Catatan
		Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<i>Visibility of System Status</i> (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Aplikasi menampilkan status proses seperti loading, berhasil, atau gagal secara <i>real-time</i> .		✓	
	Pengguna dapat melihat notifikasi yang menunjukkan progres atau hasil dari suatu tindakan.		✓	
<i>Match Between System and The Real World</i> (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Istilah dalam menu dan tombol mudah dipahami oleh pengguna.		✓	
	Ikon dan symbol yang digunakan sesuai dengan persepsi umum pengguna.		✓	
<i>User Control and Freedom</i> (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	Aplikasi menyediakan tombol kembali (<i>back</i>) atau keluar (<i>exit</i>) pada setiap proses.		✓	
	Pengguna dapat dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan jika terjadi kesalahan input.		✓	
<i>Consistency and Standards</i> (Standard dan Konsistensi)	Tampilan antarmuka konsisten di seluruh halaman aplikasi		✓	
	Fungsi menu dan ikon mengikuti standar umum aplikasi mobile banking.		✓	

Prinsip <i>Heuristic</i>	Pernyataan	Ahli 1		Catatan
		Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<i>Error Prevention</i> (Pencegahan Kesalahan)	Aplikasi mencegah kesalahan input melalui validasi data yang tepat (misal: jumlah transfer minimal)		✓	
	Sistem menampilkan konfirmasi sebelum tindakan penting dilakukan (misalnya saat transfer dana).		✓	
<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenalan)	Informasi penting seperti nama akun, riwayat transaksi, atau saldo ditampilkan langsung tanpa harus diingat.		✓	
	Aplikasi menyediakan fitur seperti riwayat, favorit, untuk mempercepat interaksi.		✓	
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Aplikasi menyediakan fitur pintasan atau opsi favorit untuk mempercepat transaksi.		✓	
	Navigasi aplikasi tetap mudah digunakan untuk pengguna baru maupun berpengalaman.		✓	
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (Estetika dan Desain yang Minimalis)	Antarmuka aplikasi sederhana, menarik, dan memfokuskan informasi utama.		✓	
	Tata letak, warna, dan elemen visual digunakan secara seimbang dan tidak membingungkan.		✓	

Prinsip Heuristic	Pernyataan	Ahli 1		Catatan
		Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	Notifikasi kesalahan mudah dimengerti dan menunjukkan langkah perbaikan yang harus dilakukan.		✓	
	Pengguna mengetahui penyebab kesalahan dan solusi melalui informasi yang ditampilkan sistem.		✓	
<i>Help and Documentation</i> (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	Tersedia fitur bantuan atau <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) yang mudah diakses pengguna dalam aplikasi.		✓	
	Panduan yang diberikan cukup untuk menyelesaikan masalah umum tanpa harus menghubungi <i>Customer Service</i> (CS).		✓	

Ahli 1

Tanggal: 16 Mei 2025



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

Lampiran 5 Hasil Uji Gregory Ahli 2

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Mei 2015
 Evaluator : Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.

Prinsip <i>Heuristic</i>	Pernyataan	Ahli 2		Catatan
		Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<i>Visibility of System Status</i> (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Aplikasi menampilkan status proses seperti loading, berhasil, atau gagal secara <i>real-time</i> .		✓	
	Pengguna dapat melihat notifikasi yang menunjukkan progres atau hasil dari suatu tindakan.		✓	
<i>Match Between System and The Real World</i> (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Istilah dalam menu dan tombol mudah dipahami oleh pengguna.		✓	
	Ikon dan symbol yang digunakan sesuai dengan persepsi umum pengguna.		✓	
<i>User Control and Freedom</i> (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	Aplikasi menyediakan tombol kembali (<i>back</i>) atau keluar (<i>exit</i>) pada setiap proses.		✓	
	Pengguna dapat dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan jika terjadi kesalahan input.		✓	
<i>Consistency and Standards</i> (Standard dan Konsistensi)	Tampilan antarmuka konsisten di seluruh halaman aplikasi		✓	
	Fungsi menu dan ikon mengikuti standar umum aplikasi mobile banking.		✓	

Prinsip <i>Heuristic</i>	Pernyataan	Ahli 2		Catatan
		Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<i>Error Prevention</i> (Pencegahan Kesalahan)	Aplikasi mencegah kesalahan input melalui validasi data yang tepat (misal: jumlah transfer minimal)		✓	
	Sistem menampilkan konfirmasi sebelum tindakan penting dilakukan (misalnya saat transfer dana).		✓	
<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenalan)	Informasi penting seperti nama akun, riwayat transaksi, atau saldo ditampilkan langsung tanpa harus diingat.		✓	
	Aplikasi menyediakan fitur seperti riwayat, favorit, untuk mempercepat interaksi.		✓	
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Aplikasi menyediakan fitur pintasan atau opsi favorit untuk mempercepat transaksi.		✓	
	Navigasi aplikasi tetap mudah digunakan untuk pengguna baru maupun berpengalaman.		✓	
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (Estetika dan Desain yang Minimalis)	Antarmuka aplikasi sederhana, menarik, dan memfokuskan informasi utama.		✓	
	Tata letak, warna, dan elemen visual digunakan secara seimbang dan tidak membingungkan.		✓	

Prinsip Heuristic	Pernyataan	Ahli 2		Catatan
		Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	Notifikasi kesalahan mudah dimengerti dan menunjukkan langkah perbaikan yang harus dilakukan.		✓	
	Pengguna mengetahui penyebab kesalahan dan solusi melalui informasi yang ditampilkan sistem.		✓	
<i>Help and Documentation</i> (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	Tersedia fitur bantuan atau <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) yang mudah diakses pengguna dalam aplikasi.		✓	
	Panduan yang diberikan cukup untuk menyelesaikan masalah umum tanpa harus menghubungi <i>Customer Service</i> (CS).		✓	

Ahli 2

Tanggal: 21-5-2025



Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.

Lampiran 6 Skema Evaluasi

Instruksi *Heuristic Evaluation*

Terima kasih telah bersedia menjadi evaluator dalam penelitian ini. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan pada antarmuka pengguna (*User Interface*) aplikasi BPD Bali Mobile menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Berikut adalah langkah-langkah evaluasi yang perlu diikuti:

1. Baca dan pahami 10 prinsip *Heuristic Evaluation* berdasarkan *Jacob Nielsen*.
2. Gunakan aplikasi BPD Bali Mobile secara langsung.
3. Identifikasi setiap masalah *usability* yang *expert* temui dan catat di dalam *Form Heuristic Evaluation Checklist* yang telah disediakan.
4. Berikan deskripsi singkat tentang permasalahan tersebut.
5. Berikan penilaian tingkat keparahan (*Severity Rating*) berdasarkan skala berikut:
 - 0: Tidak ada masalah *usability*
 - 1: *Cosmetic problem* – tidak perlu diperbaiki kecuali ada waktu
 - 2: *Minor usability problem* – perlu diperbaiki jika memungkinkan
 - 3: *Major usability problem* – penting untuk diperbaiki
 - 4: *Usability catastrophe* – harus diperbaiki segera
6. Sertakan komentar atau saran perbaikan jika memungkinkan.
7. Total waktu evaluasi diperkirakan 1–3 jam.

Setelah selesai, mohon kembalikan form yang telah diisi ke peneliti. Jika ada pertanyaan, silakan hubungi peneliti melalui kontak yang disediakan.

No WA: 087856405712

Terima kasih atas kontribusinya!

Lampiran 7 Hasil Evaluasi Heuristic Evaluator 1

Heuristic Evaluation Checklist - Aplikasi BPD Bali Mobile**Informasi Evaluator 1**

Nama Evaluator : Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A.

Tanggal Evaluasi : 5 Juni 2025

Institusi : Universitas Pendidikan Ganesha

Jabatan/Peran : Dosen

Heuristic Evaluation Checklist

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
1.	<i>Visibility of System Status</i> (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Aplikasi menampilkan status proses seperti loading, berhasil, atau gagal secara <i>real-time</i> .	Sebagai aplikasi perbankan visibility status sudah sangat baik, karena memang standard aplikasi perbankan atau finance harus tinggi di visibility system status.	0	



No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Pengguna dapat melihat notifikasi yang menunjukkan progres atau hasil dari suatu tindakan.	Sudah ada di setiap proses transaksi	0	
2.	<i>Match Between System and The Real World</i> (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Istilah dalam menu dan tombol mudah dipahami oleh pengguna.	Sudah menggunakan istilah yang familiar dan mudah dipahami dan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik	0	

No	Prinsip <i>Heuristic Jacob Nielsen</i>	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Ikon dan symbol yang digunakan sesuai dengan persepsi umum pengguna.	Ikon sudah sesuai persepsi pengguna, namun jenis ikon sudah outdated	1	
3.	<i>User Control and Freedom</i> (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	Aplikasi menyediakan tombol kembali (<i>back</i>) atau keluar (<i>exit</i>) pada setiap proses.	Sudah ada	0	
		Pengguna dapat dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan jika terjadi kesalahan input.	Sudah ada	0	



No	Prinsip <i>Heuristic Jacob Nielsen</i>	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
4.	<i>Consistency and Standards</i> (Standard dan Konsistensi)	Tampilan antarmuka konsisten di seluruh halaman aplikasi.	Dari sisi konsistensi warna, Bahasa, jenis icon, dan layout sudah konsisten	1	
		Fungsi menu dan ikon mengikuti standar umum aplikasi mobile banking.	Fungsi menu dan icon pada standar umum aplikasi mobile banking berdasarkan aplikasi sejenis tentu sudah sesuai standar, mengingat ini adalah aplikasi perbankan	0	

No	Prinsip <i>Heuristic Jacob Nielsen</i>	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
5.	<i>Error Prevention</i> (Pencegahan Kesalahan)	Aplikasi mencegah kesalahan input melalui validasi data yang tepat (misal: jumlah transfer minimal)	Sudah diberikan error reminder saat transfer jika tidak sesuai jumlah transfer minimal, atau transaksi gagal	0	
		Sistem menampilkan konfirmasi sebelum tindakan penting	Sudah ada	0	



No	Prinsip <i>Heuristic Jacob Nielsen</i>	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		dilakukan (misalnya saat transfer dana).			
6.	<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenalan)	Informasi penting seperti nama akun, riwayat transaksi, atau saldo ditampilkan langsung tanpa harus diingat.	Sudah ada menu untuk Riwayat transaksi	0	
		Aplikasi menyediakan fitur seperti riwayat, favorit, untuk mempercepat interaksi.	Sudah ada namun tidak seperti aplikasi sekarang yang quickly shown on the dashboard	1	

No	Prinsip <i>Heuristic Jacob Nielsen</i>	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
7.	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Aplikasi menyediakan fitur pintasan atau opsi favorit untuk mempercepat transaksi.	Fitur quick transaction mungkin belum ada	2	
		Navigasi aplikasi tetap mudah digunakan untuk	Dari sisi navigasi mudah untuk dilakukan	2	



No	Prinsip <i>Heuristic Jacob Nielsen</i>	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		pengguna baru maupun berpengalaman.			
8.	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (Estetika dan Desain yang Minimalis)	Antarmuka aplikasi sederhana, menarik, dan memfokuskan informasi utama.	Dari sisi standar aplikasi perbankan dan dari sisi standar UI saat ini sudah sangat tertinggal, baik dari sisi font, warna, layout, visual design, icon	4	

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Tata letak, warna, dan elemen visual digunakan secara seimbang dan tidak membingungkan.	Perlu waktu untuk mudah menggunakan aplikasi, namun dari sisi tata letak sudah baik, hanya saja sudah outdated visual design yang digunakan	3	
9.	<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	Notifikasi kesalahan mudah dimengerti dan menunjukkan langkah perbaikan yang harus dilakukan.	Sudah ada	0	



No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Pengguna mengetahui penyebab kesalahan dan solusi melalui informasi yang ditampilkan sistem.	Penyebab kesalahan transfer sudah ada	0	
10	<i>Help and Documentation</i> (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	Tersedia fitur bantuan atau <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) yang mudah diakses pengguna dalam aplikasi.	Di dalam aplikasi tidak ada, namun seperti bank lainnya fitur CS dan FAQ terpisah seperti di BCA ada BCA Mobile dan Halo BCA, karena tidak semua aplikasi bisa digabungkan apalagi berbeda fungsi	0	

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Panduan yang diberikan cukup untuk menyelesaikan masalah umum tanpa harus menghubungi <i>Customer Service</i> (CS).	Sudah ada, namun sekali lagi hanya aspek visual desain yang buruk	1	

Note: Dari sisi fungsionalitas aplikasi BPD Bali sudah okay, namun dari sisi visual desain nya saja sangat buruk

Severity Rating Guide:

- 0: Tidak ada masalah usability
- 1: *Cosmetic problem*, tidak perlu diperbaiki kecuali ada waktu
- 2: *Minor usability problem*, perlu diperbaiki jika memungkinkan
- 3: *Major usability problem*, penting untuk diperbaiki
- 4: *Usability catastrophe*, harus diperbaiki segera

Expert 1
Tanggal: 5 Juni 2025



Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A

Lampiran 8 Hasil Evaluasi Heuristic Evaluatur 2

*Heuristic Evaluation Checklist - Aplikasi BPD Bali Mobile***Informasi Evaluatur 2**

Nama Evaluatur : Ir. Kadek Teguh Purnama S.Pd., M.Pd.
 Tanggal Evaluasi : 28 Juni 2025
 Institusi : Universitas Pendidikan Ganesha
 Jabatan/Peran : Dosen

Heuristic Evaluation Checklist

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
1.	Visibility of System Status (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Aplikasi menampilkan status proses seperti loading, berhasil, atau gagal secara real-time.	Sebaiknya saat loading terjadi, masih bisa berinteraksi diluar scope screen. Hal ini cukup riskan jika berjalan di device low-end	1	Sebaiknya loading dibuat lebih inline dan mampu melakukan kreasi aktivitas di button yg lain

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Pengguna dapat melihat notifikasi yang menunjukkan progres atau hasil dari suatu tindakan.	Notifikasi tidak dimention dengan jelas Sebaiknya level notifikasi tidak hanya pada push notification, tapi icon badge yg mudah dilihat	2	Tan letak badge notifikasi yg lebih proper.
2.	Match Between System and The Real World (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Istilah dalam menu dan tombol mudah dipahami oleh pengguna.	-	0	-

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Pengguna dapat dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan jika terjadi kesalahan input.	—	0	—
4.	Consistency and Standards (Standard dan Konsistensi)	Tampilan antarmuka konsisten di seluruh halaman aplikasi.	—	0	—

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Pengguna dapat dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan jika terjadi kesalahan input.	—	0	—
4.	Consistency and Standards (Standard dan Konsistensi)	Tampilan antarmuka konsisten di seluruh halaman aplikasi.	—	0	—

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Fungsi menu dan ikon mengikuti standar umum aplikasi mobile banking.	Saat ini mobile banking sudah ber-evolusi menjadi platform yg ramah untuk kalangan milenial dan Gen-Z karena pengguna ini sudah advance untuk platform digital. Sehingga icon disesuaikan	3	Icon belum adaptive dan futuristik
5.	Error Prevention (Pencegahan Kesalahan)	Aplikasi mencegah kesalahan input melalui validasi data yang tepat (misal: jumlah transfer minimal)	Tidak ada real-time checking input pada nominal, sehingga ada potensi user ketika memasukkan nominal tidak sesuai	3	sebaiknya dibuat on-event real-time authz saldo dan input nominal, sehingga mencegah substitusi kebar nominal tidak cukup

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Sistem menampilkan konfirmasi sebelum tindakan penting dilakukan (misalnya saat transfer dana).	—	0	—
6.	Recognition Rather Than recall (Adanya Pengenalan)	Informasi penting seperti nama akun, riwayat transaksi, atau saldo ditampilkan langsung tanpa harus diingat.	—	0	—

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Aplikasi menyediakan fitur seperti riwayat, favorit, untuk mempercepat interaksi.	—	0	—
7.	Flexibility and Efficiency of Use (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Aplikasi menyediakan fitur pintasan atau opsi favorit untuk mempercepat transaksi.	Selainnya tampilan favorit rekening transfer di order berdasarkan frequently trf destination / recent trf	1	Order trf favorit berdasarkan frequently trf / recent trf destination

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Navigasi aplikasi tetap mudah digunakan untuk pengguna baru maupun berpengalaman.	Belum support gesture navigasi pada android, masih ada interaksi manual touch	1	sebaiknya support Gesture Interaction
8.	Aesthetic and Minimalist Design (Estetika dan Desain yang Minimalis)	Antarmuka aplikasi sederhana, menarik, dan memfokuskan informasi utama.	Belum cukup ramah untuk pengguna casual, tampilan masih kaku	2	sebaiknya mulai melihat ruang-ruang design yg lebih casual dan adaptive, perhatikan contrast ratio element

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Tata letak, warna, dan elemen visual digunakan secara seimbang dan tidak membingungkan.	tidak dapat dilihat Contrast ratio rendah	2	Perlu improve palette colors dengan memperhatikan Contrast ratio; Support pada dark-mode
9.	Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors (Bantu Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	Notifikasi kesalahan mudah dimengerti dan menunjukkan langkah perbaikan yang harus dilakukan.	ada beberapa notifikasi yang kurang jelas seharusnya	1	Buat lebih komunikatif untuk redaksi menyebut notifikasi tsb.

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Pengguna mengetahui penyebab kesalahan dan solusi melalui informasi yang ditampilkan sistem.	tidak bisa ada beberapa hal teknis yg tidak disediakan mengenai how to screen, internal support Center	1	Bisa perlu tambah Virtual asst / Faq Interaktif
10	Help and Documentation (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	Tersedia fitur bantuan atau Frequently Asked Questions (FAQ) yang mudah diakses pengguna dalam aplikasi.	tidak ada faq tidak specific, seman	3	Sebaiknya faq ditambahkan agar lebih komunikatif.

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Pernyataan	Deskripsi Permasalahan	Severity Rating (0-4)	Catatan
		Panduan yang diberikan cukup untuk menyelesaikan masalah umum tanpa harus menghubungi Customer Service (CS).	Langkah perlu diperbaiki, seharusnya	4	Belum interaktif perlu konfirmasi ke host layanan

Notes: a. Sebaiknya Form evaluasi ini, memberikan link download, dan statement mengenai versi aplikasi yg insin di uji (agar scope evaluasi jelas)

Severity Rating Guide:

0: Tidak ada masalah usability

1: *Cosmetic problem*, tidak perlu diperbaiki kecuali ada waktu

2: *Minor usability problem*, perlu diperbaiki jika memungkinkan

3: *Major usability problem*, penting untuk diperbaiki

4: *Usability catastrophe*, harus diperbaiki segera

Expert 2

Tanggal: 28 Juni 2025



Ir. Kadek Teguh Dermawan, S.Pd., M.Kom



Lampiran 9 Hasil Pengujian Final *Prototype* Hasil Redesain Dengan Evaluator 1**Dokumentasi Hasil Pengujian Final Evaluasi Antarmuka Pengguna****A. Identitas Evaluatur**

Nama Evaluatur : Puha Dhani Driya, S.Kom. M.A.
 Instansi/Posisi : Universitas Pendidikan Damasha / Dosen
 Bidang Keahlian : Cognitive Design / UX
 Tanggal Pengujian : 8th September 2025

B. Dokumentasi Hasil Pengujian Final

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Rekapitulasi Permasalahan (Hasil Evaluasi Awal)	Implementasi pada Redesain	Sudah Sesuai (✓ / X)
1.	Visibility of System Status (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Saat loading terjadi, masih bisa berinteraksi di luar scope screen. Hal ini cukup riskan jika berjalan di device low-end	Sudah di implementasikan di homescreen	✓
2.	Match Between System and The Real World (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Ikon sudah sesuai persepsi pengguna, namun jenis ikon sudah outdated	Sudah menggunakan icon set minimalist	✓
3.	User Control and Freedom (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	Sudah ada	✓	✓
4.	Consistency and Standards (Standard dan Konsistensi)	Saat ini mobile banking sudah berevolusi menjadi platform yang ramah untuk kalangan milenial dan Gen-Z karena pengguna ini sudah advance untuk platform digital. Sebaiknya icon	icon set sudah sesuai, dan tidak ada kombinasi icon set (sudah sesuai)	✓

		disesuaikan		
5.	<i>Error Prevention</i> (Pencegahan Kesalahan)	Tidak ada realtime checking input pada nomina, sehingga ada potensi user untuk memasukkan nominal tidak sesuai	Sudah ada pada fitur transfer	✓
6.	<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenalan)	Sudah ada menu untuk Riwayat transaksi.	✓ Sudah ada pada versi sebelumnya	✓
7.	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Dari sisi navigasi mudah untuk dilakukan	Sudah ada dan sudah bagus di versi sebelumnya	✓
8.	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (Estetika dan Desain yang Minimalis)	a. Desain antarmuka aplikasi sudah tertinggal dari standar UI perbankan saat ini dan belum cukup ramah bagi pengguna kasual karena tampilan yang kaku b. Visual design aplikasi terkesan usang dan memiliki rasio kontras yang rendah, sehingga memerlukan waktu adaptasi bagi pengguna meskipun tata letaknya sudah cukup baik	Redesign sudah menggunakan tone warna yang user friendly Visual design sudah minimalist	✓
9.	<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk	a. Ada beberapa notifikasi yang kurang jelas b. Ada beberapa hal teknis yang tidak disediakan mengenai intro screen, internal	Sudah ada onboarding screen, tapi tidak ada in-app tutorial	✓

	Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	<i>support center</i>		
10.	<i>Help and Documentation</i> (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	a. FAQ tidak spesifik b. Fitur bantuan memiliki tampilan visual yang sangat buruk dan perlu diperbaiki	FAQ sudah tersedia di redesign	✓

C. Ringkasan Hasil Evaluasi

Catatan Hasil Perbaikan :

Pernyataan Evaluator:

Saya menyatakan bahwa antarmuka pengguna hasil revisi telah memenuhi prinsip-prinsip heuristic evaluation dan dinilai layak untuk digunakan tanpa memerlukan revisi tambahan.

Evaluator,



(Putu Dhana Driya, S.kom., M.A.)

Lampiran 10 Hasil Pengujian Final *Prototype* Hasil Redesain Dengan Evaluator 2**Dokumentasi Hasil Pengujian Final Evaluasi Antarmuka Pengguna****A. Identitas Evaluator**

Nama Evaluator : Iri Kadet Teguh Permana, S.Pd., M.kom.
 Instansi/Posisi : Dosen
 Bidang Keahlian : Software Engineering
 Tanggal Pengujian : 11 September 2015 : 17:00 WITA

B. Dokumentasi Hasil Pengujian Final

No	Prinsip Heuristic Jacob Nielsen	Rekapitulasi Permasalahan (Hasil Evaluasi Awal)	Implementasi pada Redesain	Sudah Sesuai (✓/X)
1.	Visibility of System Status (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Saat loading terjadi, masih bisa berinteraksi di luar scope screen. Hal ini cukup riskan jika berjalan di device low-end	Sudah	✓
2.	Match Between System and The Real World (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Ikon sudah sesuai persepsi pengguna, namun jenis ikon sudah outdated	Saat ini ikon sudah tampak lebih menarik tidak lagi menggunakan image crop pada icon	✓
3.	User Control and Freedom (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	Sudah ada	Saat ini beberapa input field perlu divalidasi, sebagian sudah, sebagian belum	✓
4.	Consistency and Standards (Standar dan Konsistensi)	Saat ini mobile banking sudah berevolusi menjadi platform yang ramah untuk kalangan milenial dan Gen-Z karena pengguna ini sudah advance untuk platform digital. Sebaiknya icon	Sudah	✓

		disesuaikan		
5.	<i>Error Prevention</i> (Pencegahan Kesalahan)	Tidak ada realtime checking input pada nomina, sehingga ada potensi user untuk memasukkan nominal tidak sesuai	Saat ini perlu validasi beberapa input field	✓
6.	<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenalan)	Sudah ada menu untuk Riwayat transaksi.	Sudah ada	✓
7.	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Dari sisi navigasi mudah untuk dilakukan	Mudah melakukan navigasi	✓
8.	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (Estetika dan Desain yang Minimalis)	a. Desain antarmuka aplikasi sudah tertinggal dari standar UI perbankan saat ini dan belum cukup ramah bagi pengguna kasual karena tampilan yang kaku b. Visual design aplikasi terkesan usang dan memiliki rasio kontras yang rendah, sehingga memerlukan waktu adaptasi bagi pengguna meskipun tata letaknya sudah cukup baik	Sudah	✓
9.	<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk	a. Ada beberapa notifikasi yang kurang jelas b. Ada beberapa hal teknis yang tidak disediakan mengenai intro screen, internal	Notifikasi perlu menerapkan push notification Sudah ada input/output balance saldo	✓

	Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	support center		
10.	Help and Documentation (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	a. FAQ tidak spesifik b. Fitur bantuan memiliki tampilan visual yang sangat buruk dan perlu diperbaiki	Sebagian sudah di handle pada redesign ini, namun kedepan perlu penambahan materi pertanyaan	✓

C. Ringkasan Hasil Evaluasi

Catatan Hasil Perbaikan :

Pernyataan Evaluator:

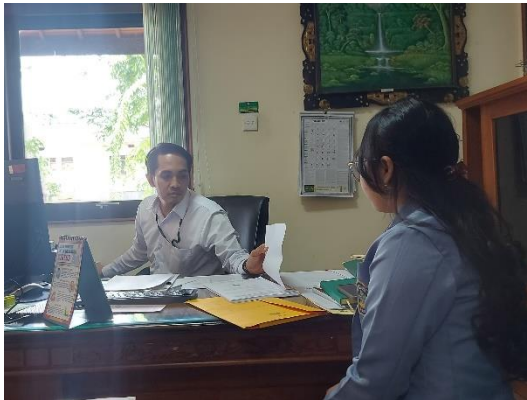
Saya menyatakan bahwa antarmuka pengguna hasil revisi telah memenuhi prinsip-prinsip heuristic evaluation dan dinilai layak untuk digunakan tanpa memerlukan revisi tambahan.

Saya menyatakan sebagian besar redesign aplikasi BID Pati telah memenuhi prinsip HE, namun perlu dilakukan refinement untuk memastikan proses bisnis berjalan baik. jika diimplementasi sudah layak, hanya perlu pertimbangan ~~ke-~~ menseri fungsional Business nya.



(.....)

Ir. Fedeek Teguh Dermanan, S.Pd, M. Kom



Izin Penelitian ke Pihak BPD Cabang
Singaraja



Wawancara kepada pengguna BPD
Bali Mobile



Izin Penelitian ke Pihak BPD Cabang
Singaraja



Wawancara Kepada Pengguna BPD
Bali Mobile



Evaluasi *Heuristic* Bersama Evaluatur
1



Evaluasi *Heuristic* Bersama Evaluatur
2



Pengujian *Heuristic* Bersama
Evaluators 1



Pengujian *Heuristic* Bersama
Evaluators 2



Diskusi Hasil Rekomendasi Redesain dengan Pihak BPD Bali Cabang Singaraja

Lampiran 11 Link github project

<https://github.com/widhidharma/skripsi.git>

RIWAYAT HIDUP



Komang Widhi Dharma Pratiwi lahir di Kerobokan. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Made Widiada dan Ibu Ketut Sujani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Banjar Dinas Celuk, Desa Sangsit, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sangsit dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja dan melanjutkan jenjang ke S1 Sistem Informasi di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “*EVALUASI USER INTERFACE DESIGN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION* (Studi Kasus: Pada Aplikasi Bank Pembangunan Daerah Bali Mobile)”. Selanjutnya, mulai tahun 2021 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Sistem Informasi di Universitas Pendidikan Ganesha.

