

**EVALUASI *USER INTERFACE DESIGN* MENGGUNAKAN  
METODE *HEURISTIC EVALUATION*  
(Studi Kasus: Pada Aplikasi Bank Pembangunan Daerah Bali  
Mobile)**



**JURUSAN PENDIDIKAN 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 I  | I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T.<br>NIP.198908272019031008 |
| Pembimbing II | Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T<br>NIP.199105152020121003           |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

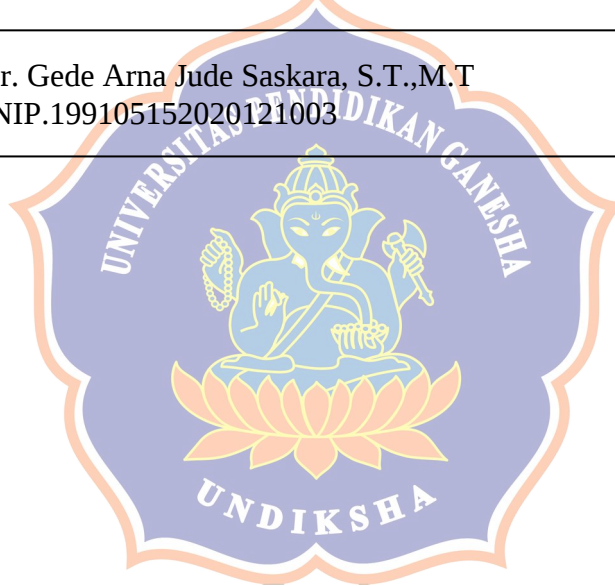


**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

Skripsi oleh KOMANG WIDHI DHARMA PRATIWI ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 15 Oktober 2025

**Dewan Penguji**

|         |                                                                          |
|---------|--------------------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.<br>NIP.199308042020122008          |
| Anggota | Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198603132024212001          |
| Anggota | I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T.<br>NIP.198908272019031008 |
| Anggota | Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T<br>NIP.199105152020121003           |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

### Menyetujui

|                  |                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Ketua Ujian      | Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.<br>NIP.198211112008121001 |
| Sekretaris Ujian | Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.<br>NIP.199005152019031008    |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan karya tulis yang berjudul “EVALUASI *USER INTERFACE DESIGN* MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* (Studi Kasus: Pada Aplikasi Bank Pembangunan Daerah Bali Mobile)”, beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara- cara tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap 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, 27 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan,

Komang Widhi Dharma Pratiwi



### **MOTTO**

“Hidup nggak selalu indah feed Instagram, dan nggak seburuk chat yang cuma di-read. Di balik layar, kita semua lagi belajar survive, sambil cari cara agar bisa tetap bahagia dengan cara kita sendiri”

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi *User Interface Design* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus: Pada Aplikasi Bank Pembangunan Daerah Bali Mobile)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. 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 sesuai dengan rencana.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Teknik dan Informatika atas motivasi dan bantuan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
3. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi atas kebijakan, motivasi, bantuan dan saran yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Penguji I yang telah memberikan arahan, wawasan, serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
5. Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, wawasan, serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
6. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Pihak Bank BPD Bali, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja.

9. I Nyoman Yudi Gunawan, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta memberikan bantuan, informasi dan data selama proses penelitian.
10. I Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A. dan I Kadek Teguh Dermawan, S.Pd., M.Kom. yang telah berdedia berperan sebagai evaluator dalam proses penelitian ini, serta memberikan masukan dan penilaian yang sangat berharga dalam pelaksanaan evaluasi *User Interface*.
11. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua, Made Widiada dan Ketut Sujani, atas segala doa, semangat, dukungan moral maupun materi, serta kasih sayang yang tiada henti. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada saudara kandung, Putu Widhi Adnyani dan Kadek Widhi Cahaya Dinata, yang selalu menjadi penyemangat dan sumber motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan mendapat balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.
13. Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, atas keteguhan hati untuk terus melangkah sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk terus berjuang, menekan ego, dan tetap berusaha meski sering diliputi rasa putus asa ketika harapan belum sejalan dengan hasil. Terima kasih karena tidak memilih untuk menyerah, walau proses penyusunan skripsi ini penuh tantangan. Terima kasih telah bertahan dan menyelesaikan semuanya dengan usaha terbaik. Ini adalah bentuk pencapaian yang layak diapresiasi dan dirayakan oleh diri sendiri. Semoga langkah kecil ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, selalu bernilai dan akan menuntun pada mimpi-mimpi yang lebih besar di masa depan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat

bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 27 Oktober 2025



Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                  | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI .....               | iii  |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN..... | iv   |
| PERNYATAAN .....                                     | v    |
| PRAKATA .....                                        | vii  |
| ABSTRAK .....                                        | x    |
| ABSTRACT .....                                       | xi   |
| DAFTAR ISI .....                                     | xii  |
| DAFTAR TABEL .....                                   | xv   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                             | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                       | 10   |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                            | 11   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                          | 12   |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....                    | 12   |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                         | 13   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                          | 15   |
| 2.1 Penelitian Relevan .....                         | 15   |
| 2.2 Dasar Teori.....                                 | 27   |
| 2.2.1 Evaluasi <i>User Interface</i> .....           | 27   |
| 2.2.2 <i>Design</i> .....                            | 29   |

|                                    |                                                                       |    |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3                              | <i>Heuristic Evaluation</i> .....                                     | 29 |
| 2.2.4                              | <i>User Experience (UX)</i> .....                                     | 33 |
| 2.2.5                              | <i>Standar Usability Internasional</i> .....                          | 34 |
| 2.2.6                              | <i>Mobile Usability</i> .....                                         | 36 |
| 2.2.7                              | <i>Aesthetic-Usability Effect dan Cognitive Load</i> .....            | 36 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... |                                                                       | 40 |
| 3.1                                | Jenis Penelitian.....                                                 | 40 |
| 3.2                                | Objek Penelitian.....                                                 | 40 |
| 3.3                                | Kriteria Evaluator.....                                               | 41 |
| 3.4                                | Profil Evaluator.....                                                 | 42 |
| 3.5                                | Alur Penelitian .....                                                 | 43 |
| 3.6                                | Studi Literatur .....                                                 | 44 |
| 3.7                                | Evaluasi dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> .....              | 44 |
| 3.6.1                              | Uji Validitas Isi Instrumen .....                                     | 45 |
| 3.6.2                              | Rancangan Uji Validitas Isi Instrumen .....                           | 47 |
| 3.8                                | Pembahasan Hasil .....                                                | 50 |
| 3.9                                | <i>Prototype</i> .....                                                | 50 |
| 3.10                               | <i>Testing</i> .....                                                  | 51 |
| 3.11                               | Skema Evaluasi.....                                                   | 53 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....  |                                                                       | 55 |
| 4.1                                | Hasil <i>Heuristic Evaluation</i> .....                               | 55 |
| 4.1.1                              | Hasil Validasi Instrumen Evaluasi Menggunakan <i>Gregory</i> .....    | 55 |
| 4.1.2                              | Hasil Evaluasi Sistem Dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> ..... | 59 |
| 4.2                                | Analisis Hasil <i>Heuristic Evaluation</i> .....                      | 65 |
| 4.2                                | <i>Prototype Hasil Redesign</i> .....                                 | 68 |
| 4.3                                | Testing Dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> .....               | 81 |

|                      |                                                                                 |     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.5                  | Diskusi Hasil Rekomendasi Redesain dengan Pihak BPD Bali Cabang Singaraja ..... | 86  |
| 4.6                  | Pembahasan.....                                                                 | 87  |
| BAB V PENUTUP.....   |                                                                                 | 91  |
| 5.1                  | Kesimpulan .....                                                                | 91  |
| 5.2                  | Saran .....                                                                     | 91  |
| LAMPIRAN.....        |                                                                                 | 94  |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |                                                                                 | 127 |
| RIWAYAT HIDUP.....   |                                                                                 | 133 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Studi Literatur .....                                                     | 15 |
| Tabel 3.1 Kriteria Aspek Usability Heuristic Evaluation .....                       | 45 |
| Tabel 3.2 Tabel Tabulasi.....                                                       | 46 |
| Tabel 3.3 Tabulasi Silang.....                                                      | 46 |
| Tabel 3.4 Rancangan Uji Validitas Isi Instrument .....                              | 47 |
| Tabel 4.1 Tabulasi Hasil Uji .....                                                  | 55 |
| Tabel 4. 2 Hasil Evaluasi Sistem Dengan Metode Heuristic Evaluation.....            | 59 |
| Tabel 4.3 Hasil Evaluator 1.....                                                    | 65 |
| Tabel 4.4 Hasil Evaluator 2.....                                                    | 65 |
| Tabel 4. 5 Rekapitulasi Permasalahan .....                                          | 66 |
| Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Pengujian Final <i>Prototype</i> Hasil Redesain ..... | 82 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Penilaian BPD Bali Mobile di Play Store .....                                                                | 4  |
| Gambar 3.1 Tampilan Utama Aplikasi BPD Bali Mobile .....                                                                | 41 |
| Gambar 3.2 Alur Penelitian.....                                                                                         | 43 |
| Gambar 4.1 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>Visibility of System Status</i> .....                                    | 69 |
| Gambar 4.2 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek Match Between System and The Real World .....                               | 71 |
| Gambar 4.3 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>User Control and Freedom</i> (Kendali dan Kebebasan Pengguna) .....      | 72 |
| Gambar 4.4 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>Consistency and Standards</i> ....                                       | 73 |
| Gambar 4.5 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>Error Prevention</i> .....                                               | 74 |
| Gambar 4.6 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>Recognition Rather Than Recall</i> (Adanya Pengenalan) .....             | 76 |
| Gambar 4.7 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)..... | 77 |
| Gambar 4.8 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> .....                                | 78 |
| Gambar 4.9 Rekomendasi Perbaikan pada Aspek <i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> .....         | 79 |
| Gambar 4.10 Rekomendasi Perbaikan pada <i>Help and Documentation</i> .....                                              | 81 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Data .....                                                     | 94  |
| Lampiran 2 Surat Mohon Ijin Penelitian.....                                                | 95  |
| Lampiran 3 Daftar Hasil Wawancara dengan pengguna aktif aplikasi BPD Bali Mobile .....     | 96  |
| Lampiran 4 Hasil Uji Gregory Ahli 1 .....                                                  | 98  |
| Lampiran 5 Hasil Uji Gregory Ahli 2 .....                                                  | 101 |
| Lampiran 6 Skema Evaluasi.....                                                             | 104 |
| Lampiran 7 Hasil Evaluasi Heuristic Evaluator 1 .....                                      | 105 |
| Lampiran 8 Hasil Evaluasi Heuristic Evaluator 2.....                                       | 111 |
| Lampiran 9 Hasil Pengujian Final <i>Prototype</i> Hasil Redesain Dengan Evaluator 1 .....  | 117 |
| Lampiran 10 Hasil Pengujian Final <i>Prototype</i> Hasil Redesain Dengan Evaluator 2 ..... | 121 |

