

EVALUASI *USER INTERFACE DESIGN* MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* (STUDI KASUS: PADA APLIKASI BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI MOBILE)

Komang Widhi Dharma Pratiwi^{1*}, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra², Gede Arna Jude Saskara³

^{1, 2, 3} Prodi Sistem Informasi Jurusan Teknik Infotmatika Universitas Pendidikan Ganesha; Jln. Udayana No. 11 Singaraja 81116 INDONESIA

Keywords:

Heuristic Evaluation, User Interface, Usability, Mobile Banking, BPD Bali Mobile

Correspondent Email:

widhi.dharma@undiksha.ac.id

Abstrak. Perkembangan teknologi pada sektor perbankan digital menuntut hadirnya aplikasi mobile yang tidak hanya berfungsi secara optimal, tetapi juga memiliki antarmuka pengguna (*User Interface*) yang intuitif serta mudah digunakan. Aplikasi BPD Bali Mobile masih memperoleh sejumlah keluhan dari pengguna terkait tampilan yang kurang fleksibel, navigasi yang sulit dipahami, dan keterbatasan fitur bantuan. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mengevaluasi desain antarmuka BPD Bali Mobile menggunakan metode *Heuristic Evaluation* sekaligus menyusun rekomendasi perbaikan. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif melalui kajian literatur serta evaluasi oleh dua evaluator ahli dengan mengacu pada sepuluh prinsip *Heuristic Jacob Nielsen*. Hasil evaluasi menunjukkan adanya pelanggaran pada beberapa aspek, terutama *visibility of system status, consistency and standards, serta help and documentation*. Berdasarkan temuan tersebut, dilakukan perancangan *prototype* hasil redesain dengan peningkatan pada navigasi, konsistensi ikon, penyederhanaan tampilan, serta penambahan fitur bantuan. Uji coba ulang membuktikan bahwa hasil redesain dapat meningkatkan pemahaman pengguna, konsistensi antarmuka, dan kemudahan navigasi.



Copyright © [JITET](http://www.jitet.org) (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). This article is an open access article distributed under terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC)

Abstract. Technological developments in the digital banking sector require mobile applications that not only function optimally but also have an intuitive and user-friendly interface. The BPD Bali Mobile application still receives a number of complaints from users regarding its inflexible display, difficult navigation, and limited help features. This study was conducted with the aim of evaluating the interface design of BPD Bali Mobile using the *Heuristic Evaluation* method and compiling recommendations for improvement. The research method used was descriptive through literature review and evaluation by two expert evaluators with reference to Jacob Nielsen's ten *Heuristic principles*. The evaluation results showed violations in several aspects, particularly *visibility of system status, consistency and standards, and help and documentation*. Based on these findings, a redesigned prototype was created with improvements in navigation, icon consistency, display simplification, and the addition of help features. Retesting proved that the redesign could improve user understanding, interface consistency, and ease of navigation. Translated with DeepL.com (free version)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan di sektor perbankan, khususnya melalui layanan *mobile banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dengan lebih cepat, mudah, dan fleksibel melalui perangkat *smartphone*. Hampir seluruh bank di Indonesia kini menghadirkan aplikasi *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin menuntut efisiensi dan kenyamanan layanan perbankan digital [1].

Salah satu aplikasi *mobile banking* tersebut adalah BPD Bali Mobile, milik Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD Bali). Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur transaksi, seperti pengecekan saldo, transfer antarbank, hingga pembayaran digital. Namun, berdasarkan ulasan pengguna di *Play Store* dan wawancara langsung, aplikasi ini masih menghadapi sejumlah kendala terkait *user interface* (UI), seperti navigasi yang membingungkan, tampilan antarmuka yang kaku, keterbatasan fitur bantuan, hingga absennya notifikasi transaksi secara *real-time*. Kondisi ini menunjukkan bahwa desain antarmuka berperan krusial dalam menentukan tingkat *usability* dan kepuasan pengguna [2].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Heuristic Evaluation* merupakan salah satu metode evaluasi antarmuka yang efektif untuk mengidentifikasi permasalahan *usability*. Metode ini menggunakan sepuluh prinsip *Heuristic Jacob Nielsen* yang berfokus pada aspek seperti konsistensi, keterlihatan status sistem, serta dokumentasi bantuan. Sejumlah penelitian terdahulu, seperti evaluasi pada sistem penerimaan peserta didik [3], aplikasi BCA Mobile [4], dan *JConnect Mobile Bank* Jatim [5], menunjukkan bahwa metode heuristik mampu mengungkap kelemahan UI sekaligus menghasilkan rekomendasi desain yang lebih intuitif dan *user-friendly*. Penelitian lain juga memperkuat efektivitas metode ini dalam berbagai konteks aplikasi digital, termasuk layanan publik [6], website UMKM [7], dan aplikasi akademik [8].

Meskipun demikian, kajian mengenai aplikasi *mobile banking* daerah, seperti BPD Bali Mobile, masih terbatas. Padahal, aplikasi ini memiliki peran strategis dalam mendukung inklusi keuangan masyarakat Bali sekaligus meningkatkan daya saing perbankan daerah di

era digital. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*), yakni perlunya evaluasi mendalam terhadap antarmuka pengguna BPD Bali Mobile untuk mengidentifikasi permasalahan *usability* dan memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna lokal.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk, mengevaluasi desain antarmuka pengguna aplikasi BPD Bali Mobile dengan metode *Heuristic Evaluation*, dan menyusun rekomendasi perbaikan tampilan UI guna meningkatkan *usability*, konsistensi, dan kepuasan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi User Interface

Evaluasi merupakan proses sistematis untuk menilai efektivitas atau keberhasilan suatu sistem berdasarkan kriteria tertentu. Dalam konteks sistem informasi, evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi sistem berjalan dengan baik dari sisi pengguna maupun teknologi [9]. Evaluasi antarmuka bertujuan menilai kemudahan, kenyamanan, serta efektivitas interaksi antara pengguna dan sistem [9]. *User interface* (UI) pada merupakan komponen yang digunakan untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan perangkat lunak [3]. *User Interface* (UI) adalah antarmuka pengguna pada suatu teknologi informasi yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut [10].

2.2 Desain

Desain (*designare*) berarti merancang atau membentuk suatu rancangan. Dalam konteks UI/UX, desain adalah proses merancang tampilan dan interaksi agar produk dapat digunakan dengan efektif. Penelitian ini menggunakan *High Fidelity Prototype*, yaitu *prototype* dengan detail tinggi yang menyerupai produk nyata dalam hal tampilan, interaksi, dan perilaku [11].

2.3 Heuristic Evaluation

Heuristic Evaluation adalah metode evaluasi *usability* yang digunakan untuk menemukan permasalahan kegunaan pada antarmuka dengan menggunakan seperangkat prinsip *heuristic*. Metode ini efektif, cepat, dan relatif murah untuk menemukan masalah UI/UX [12]. *Jacob Nielsen* mengemukakan 10 prinsip *heuristic* seperti *visibility of system*

status, match between system and the real world, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize and recover from errors, serta help and documentation [13].

2.4 User Experience (UX)

UX merupakan pengalaman subjektif yang dirasakan pengguna setelah berinteraksi dengan produk. Desain UX harus memenuhi kebutuhan pengguna, sederhana, dan menyenangkan untuk [14]. Komponen UX meliputi *usability, interaction design, visual design, information architecture, content strategy, dan user research* [15].

2.5 Standar Usability Internasional

Standar usability ISO 9241-11 mendefinisikan *usability* sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan untuk mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks tertentu. Atribut *usability* meliputi *efficiency, learnability, memorability, satisfaction, dan errors* (Nielsen dalam ISO 9241-11).

2.6 Mobile Usability

Mobile usability berfokus pada kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi mobile. [2], tampilan yang menarik dapat meningkatkan persepsi positif pengguna sekaligus menutupi kekurangan kegunaan. Hal ini sejalan dengan prinsip *aesthetic-usability effect* yang menyatakan bahwa desain estetis membuat pengguna lebih toleran terhadap masalah *usability*.

2.7 Aesthetic-Usability Effect dan Cognitive Load

Efek estetika-kegunaan menjelaskan bahwa desain yang menarik dapat meningkatkan persepsi fungsionalitas dan kenyamanan penggunaan [2]. Sementara itu, *Cognitive Load Theory* menekankan pentingnya pengurangan beban kognitif melalui penyederhanaan antarmuka, penghapusan elemen tidak relevan, serta penyediaan petunjuk interaktif agar pengguna dapat lebih efisien dan mengurangi kesalahan dalam menggunakan sistem [16].

3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan

kualitatif. Fokus penelitian adalah mengevaluasi desain antarmuka aplikasi BPD Bali Mobile menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Rancangan penelitian mencakup lima tahap utama: (1) studi literatur, (2) evaluasi dengan metode *Heuristic Evaluation*, (3) pembahasan hasil evaluasi, (4) pembuatan *prototype* hasil perbaikan, dan (5) pengujian ulang *prototype* menggunakan evaluator yang sama.

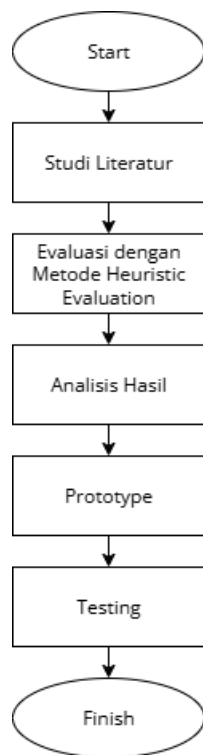
3.2 Sumber Data dan Partisipan

Objek penelitian adalah aplikasi BPD Bali Mobile, yaitu aplikasi mobile banking yang dikembangkan oleh Bank Pembangunan Daerah Bali. Aplikasi ini dipilih karena memiliki peran penting dalam pelayanan nasabah serta banyak mendapatkan ulasan terkait keterbatasan antarmuka.

Evaluator dalam penelitian ini terdiri dari dua orang ahli UI/UX dari Universitas Pendidikan Ganesha. Keduanya dipilih karena memiliki kompetensi akademik dan pengalaman profesional di bidang desain antarmuka serta teknologi informasi. Partisipasi mereka penting untuk menjamin validitas hasil evaluasi sesuai prinsip *Heuristic Jacob Nielsen*.

Selain evaluator, data tambahan diperoleh melalui wawancara dengan beberapa pengguna aktif aplikasi untuk menggali pengalaman nyata dalam penggunaan aplikasi, terutama terkait aspek kemudahan, tampilan, dan kendala navigasi.

3.3 Alur Penelitian



Gambar 1. Alur Penelitian

1. Studi Literatur

Pengumpulan data dilakukan melalui kajian teori dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Literatur ini menjadi landasan dalam menyusun instrumen penelitian berupa daftar periksa (*checklist*).

2. Evaluasi Heuristic

- Evaluasi diperkenalkan dengan tujuan penelitian dan diberikan *heuristic checklist* berdasarkan 10 prinsip *Jacob Nielsen*.
- Evaluasi dilakukan dalam rentang waktu 1–3 jam secara mandiri,
- Setiap permasalahan *usability* dicatat dalam kolom komentar beserta pemberian nilai *severity rating* untuk menentukan tingkat keparahan masalah.
- Instrumen yang digunakan telah melalui uji validitas isi menggunakan rumus *Gregory* dengan melibatkan dua ahli, untuk memastikan bahwa butir-butir dalam *checklist* sesuai dengan prinsip heuristik yang diukur.

3. Analisis Hasil

Setelah evaluasi dilakukan, semua temuan masalah *usability* dari kedua evaluator dikompilasi. Analisis dilakukan dengan

mengelompokkan masalah sesuai prinsip *heuristic*, kemudian dihitung tingkat keparahan berdasarkan nilai *severity rating*. Hasil analisis digunakan untuk:

- Mengidentifikasi aspek yang paling banyak melanggar prinsip *heuristic*.
- Menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat keparahan masalah.
- Menjadi dasar perancangan *prototype* hasil perbaikan.

4. Prototyping

Berdasarkan hasil evaluasi, dibuat *high fidelity prototype* dalam bentuk *front-end* menggunakan *framework Flutter*. *Prototype* ini dirancang untuk menyajikan tampilan antarmuka yang lebih konsisten, modern, serta sesuai dengan prinsip *usability*.

5. Testing

Prototype diuji kembali oleh evaluator yang sama menggunakan metode *Heuristic Evaluation* guna memverifikasi apakah rekomendasi perbaikan telah diimplementasikan dengan baik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil validasi instrumen evaluasi berupa *heuristic checklist* divalidasi menggunakan uji *Gregory* oleh dua ahli UI/UX. Hasil penghitungan menunjukkan koefisien validitas isi sebesar 1,00, yang masuk kategori sangat tinggi. Hal ini membuktikan bahwa seluruh item dalam *checklist* relevan dan layak digunakan untuk proses evaluasi *usability* aplikasi BPD Bali Mobile.

Tabel 1 Hasil validasi instrumen

Prinsip Heuristic	No	Pernyataan	Skor
Visibility of System Status (Visibilitas dari Suatu Sistem)	1	Aplikasi menampilkan status proses seperti loading, berhasil, atau gagal secara <i>real-time</i> .	Sangat Relevan
	2	Pengguna dapat melihat notifikasi yang menunjukkan	Sangat Relevan

		progres atau hasil dari suatu tindakan.	
<i>Match Between System and The Real World</i> (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	3	Istilah dalam menu dan tombol mudah dipahami oleh pengguna.	Sangat Relevan
	4	Ikon dan symbol yang digunakan sesuai dengan persepsi umum pengguna.	Sangat Relevan
<i>User Control and Freedom</i> (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	5	Aplikasi menyediakan tombol kembali (<i>back</i>) atau keluar (<i>exit</i>) pada setiap proses.	Sangat Relevan
	6	Pengguna dapat dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan jika terjadi kesalahan input.	Sangat Relevan
<i>Consistency and Standards</i> (Standar dan Konsistensi)	7	Tampilan antarmuka konsisten di seluruh halaman aplikasi	Sangat Relevan
	8	Fungsi menu dan ikon mengikuti standar umum aplikasi mobile banking.	Sangat Relevan

<i>Error Prevention</i> (Pencegahan Kesalahan)	9	Aplikasi mencegah kesalahan input melalui validasi data yang tepat (misal: jumlah transfer minimal)	Sangat Relevan
	10	Sistem menampilkan konfirmasi sebelum tindakan penting dilakukan (misalnya saat transfer dana).	Sangat Relevan
<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenalan)	11	Informasi penting seperti nama akun, riwayat transaksi, atau saldo ditampilkan langsung tanpa harus diingat.	Sangat Relevan
	12	Aplikasi menyediakan fitur seperti riwayat, favorit, untuk mempercepat interaksi.	Sangat Relevan
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	13	Aplikasi menyediakan fitur pintasan atau opsi favorit untuk mempercepat transaksi.	Sangat Relevan
	14	Navigasi aplikasi tetap mudah digunakan untuk pengguna baru maupun	Sangat Relevan

		berpengalaman.	
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (Estetika dan Desain yang Minimalis)	15	Antarmuka aplikasi sederhana, menarik, dan memfokuskan informasi utama.	Sangat Relevan
	16	Tata letak, warna, dan elemen visual digunakan secara seimbang dan tidak membingungkan.	Sangat Relevan
<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk Mengenal, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	17	Notifikasi kesalahan mudah dimengerti dan menunjukkan langkah perbaikan yang harus dilakukan.	Sangat Relevan
	18	Pengguna mengetahui penyebab kesalahan dan solusi melalui informasi yang ditampilkan sistem.	Sangat Relevan
<i>Help and Documentation</i> (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	19	Tersedia fitur bantuan atau <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) yang mudah diakses pengguna dalam aplikasi.	Sangat Relevan
	20	Panduan yang	Sangat Relevan

		diberikan cukup untuk menyelesaikan masalah umum tanpa harus menghubungi <i>Customer Service</i> (CS).	
--	--	--	--

Tahap selanjutnya adalah evaluasi yang dilakukan oleh dua evaluator terhadap aplikasi BPD Bali Mobile menggunakan sepuluh prinsip *Heuristic Evaluation Jacob Nielsen*, ditemukan sejumlah pelanggaran *usability* dengan tingkat keparahan bervariasi. Meskipun beberapa fitur telah memenuhi standar, masih terdapat kekurangan yang berpotensi mengganggu kenyamanan dan efektivitas penggunaan. Rekapitulasi temuan ini disusun untuk merangkum masalah dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan sesuai prinsip heuristik yang dilanggar.

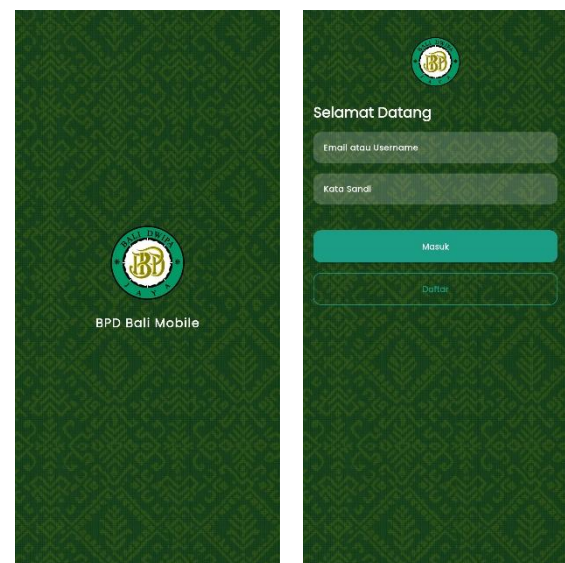
Tabel 2 Hasil validasi instrument

No	Prinsip <i>Heuristic</i>	Permasalahan
1.	Visibility of System Status (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Saat loading terjadi, masih bisa berinteraksi di luar <i>scope screen</i> . Hal ini cukup riskan jika berjalan di device <i>low-end</i>
2.	<i>Match Between System and The Real World</i> (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Ikon sudah sesuai persepsi pengguna, namun jenis ikon sudah <i>outdated</i>
3.	<i>User Control and Freedom</i> (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	-
4.	<i>Consistency and Standards</i>	Saat ini mobile banking sudah

	(Standard dan Konsistensi)	ber-evolusi menjadi platform yang ramah untuk kalangan milenial dan Gen-Z karena pengguna ini sudah advance untuk platform digital. Sebaiknya icon disesuaikan
5.	<i>Error Prevention</i> (Pencegahan Kesalahan)	Tidak ada realtime checking input pada nomina, sehingga ada potensi user untuk memasukkan nominal tidak sesuai
6.	<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenalan)	-
7.	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Dari sisi navigasi mudah untuk dilakukan
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

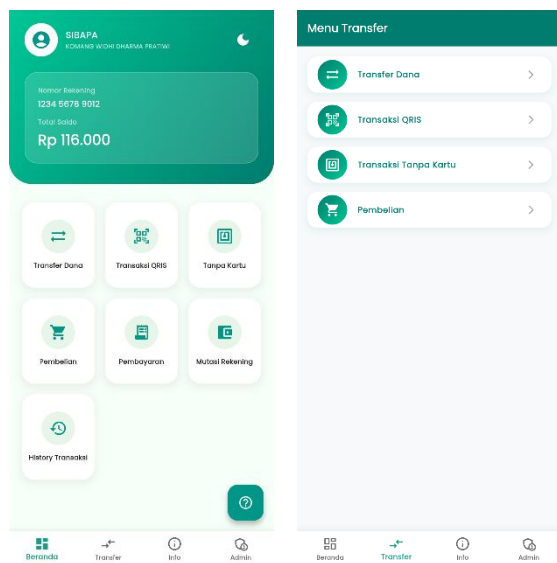
9.	<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	a. Ada beberapa notifikasi yang kurang jelas b. Ada beberapa hal teknis yang tidak disediakan mengenai <i>intro screen, internal support center</i>
10.	<i>Help and Documentation</i> (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	a. FAQ tidak spesifik b. Fitur bantuan memiliki tampilan visual yang sangat buruk dan perlu diperbaiki

Kemudian dilakukan tahap pembuatan *prototype* dilakukan untuk memvisualisasikan perbaikan desain dan memastikan solusi selaras dengan masalah yang ditemukan, sekaligus meningkatkan kegunaan serta pengalaman pengguna aplikasi BPD Bali Mobile. *Prototype* dikembangkan menggunakan *framework Flutter* karena mendukung performa tinggi, konsistensi lintas platform, dan antarmuka yang responsif serta modern.



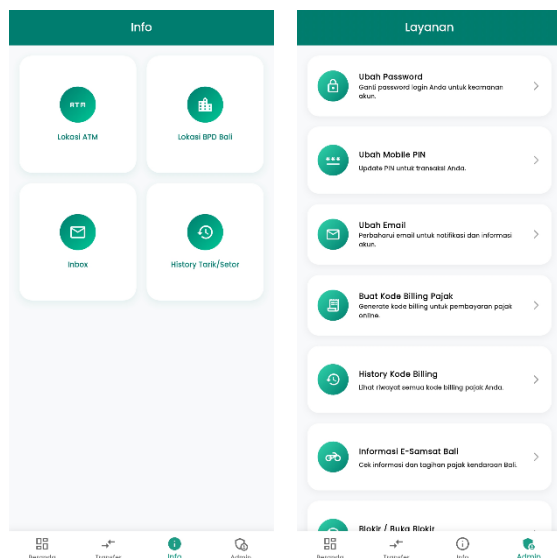
Splash Screen

Login Page



Menu Beranda

Menu Transfer



Menu Info

Menu Admin

Hasil redesain akan dilakukan pengujian, tahap ini bertujuan memverifikasi bahwa seluruh rekomendasi perbaikan dari evaluasi *heuristic* telah diterapkan pada desain ulang aplikasi BPD Bali Mobile. Proses ini bukan untuk menemukan masalah baru, melainkan memastikan setiap catatan perbaikan sudah ditangani dengan tepat. Evaluator menilai hasil redesain berdasarkan temuan awal, dengan

status “Valid” jika sesuai atau “Tidak” jika masih terdapat kekurangan.

Tabel 3 Hasil pengujian final evaluasi antarmuka pengguna

No	Prinsip <i>Heuristic</i>	Implementasi pada Redesain	Ket.
1.	<i>Visibility of System Status</i> (Visibilitas dari Suatu Sistem)	Evaluator 1: Sudah diimplementasikan di home screen Evaluator 2: Sudah	✓
2.	<i>Match Between System and The Real World</i> (Kesesuaian antara Sistem dan Dunia Nyata)	Evaluator 1: Sudah menggunakan icon set minimalis Evaluator 2: Saat ini ikon sudah tampak lebih menarik tidak lagi menggunakan image crop pada icon	✓
3.	<i>User Control and Freedom</i> (Kendali dan Kebebasan Pengguna)	Evaluator 1: Sudah ada Evaluator 2: Sudah ada	✓
4.	<i>Consistency and Standards</i> (Standar dan Konsistensi)	Evaluator 1: Icon set sudah sesuai dan tidak ada kombinasi icon set (sudah sesuai) Evaluator 2: Sudah	✓
5.	<i>Error Prevention</i> (Pencegahan)	Evaluator 1: Sudah ada pada fitur transfer Evaluator 2: Saat ini perlu validasi	×

	Kesalahan)	beberapa input field	
6.	<i>Recognition Rather Than recall</i> (Adanya Pengenal an)	Evaluator 1: Sudah ada pada versi sebelumnya Evaluator 2: Sudah ada	✓
7.	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> (Fleksibilitas dan Efisiensi)	Evaluator 1: Sudah ada dan sudah bagus di versi sebelumnya Evaluator 2: Mudah melakukan navigasi	✓
8.	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> (Estetika dan Desain yang Minimalis)	Evaluator 1: Redesain sudah menggunakan tone warna yang user friendly dan visual desain sudah minimalist Evaluator 2: Sudah	✓
9.	<i>Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i> (Bantu Pengguna untuk Mengenal, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah)	Evaluator 1: Sudah ada onboarding screen tapi tidak ada in app tutorial Evaluator 2: Notifikasi perlu menerapkan push notification saat ada input/output balance/saldo	✓
10.	<i>Help and Documentation</i>	Evaluator 1: FAQ sudah	✓

	tation (Fitur Bantuan dan Dokumentasi)	tersedia di redesain Evaluator 2: Sebagian sudah dihandle pada redesain ini, namun kedepan perlu penambahan materi pertanyaan	
--	--	--	--

Hasil pengujian menunjukkan bahwa desain ulang aplikasi BPD Bali Mobile telah memenuhi rekomendasi evaluasi *heuristic*, dengan peningkatan pada aspek konsistensi, estetika, dan kemudahan penggunaan. Saran dari evaluator hanya bersifat masukan untuk pengembangan selanjutnya, bukan revisi tambahan pada tahap ini.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai evaluasi *user interface* design menggunakan metode Heuristic Evaluation pada aplikasi BPD Bali Mobile, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Evaluasi Usability* dengan *Heuristic Evaluation* berhasil mengidentifikasi beberapa permasalahan pada antarmuka aplikasi BPD Bali Mobile, khususnya pada aspek *visibility of system status*, *match between system and the real world*, *consistency and standards*, serta *help and documentation*. Permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan navigasi yang membingungkan, ikon yang kurang jelas, keterbatasan umpan balik sistem, dan minimnya dokumentasi bantuan.
- Redesain *User Interface* yang dikembangkan berdasarkan rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi berhasil meningkatkan konsistensi tampilan, memperbaiki navigasi, memperjelas penggunaan ikon dan terminologi, serta menyediakan informasi bantuan yang lebih mudah diakses oleh pengguna. Redesain ini dibuat menggunakan *framework flutter* untuk menyesuaikan kebutuhan pengembangan aplikasi modern yang responsif dan lintas platform.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. W. Diaspina, N. M. Kariati, and N. K. D. Hariyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Bpd Bali Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Pada Bank Bpd Bali Cabang Gianyar," 2022. [Online]. Available: <https://repository.pnb.ac.id>
- [2] M. Andriana, "Laws of UX – Heuristic," BINUS University School of Information Systems.
- [3] T. Marzuki, C. Daud Widiyanto, and I. S. Widiati, "Evaluasi Heuristik Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru SMK Muhammadiyah 2 Karanganyar," *Jurnal IT CIDA*, vol. 6, no. 2, 2020.
- [4] M. Subhan and A. D. Indriyanti, "Penggunaan Metode Heuristic Evaluation sebagai Analisis Evaluasi User Interface dan User Experience pada Aplikasi BCA Mobile," *JEISBI*, vol. 02, no. 3, pp. 30–37, 2021.
- [5] R. R. Aditama, I. Gusti, L. Putra, and E. Prisma, "Penggunaan Metode Heuristic evaluation sebagai Analisis Usability dan Redesign Antarmuka pada Aplikasi JConnect Mobile Bank Jatim," Surabaya, 2023.
- [6] A. Aliyanto, A. Wijaya, and A. Sitompul, "Evaluasi User Interface Website E-Commerce Menggunakan Metode Heuristic," *Jurnal Ilmiah MATRIK*, vol. 24, no. 2, pp. 157–164, Aug. 2022.
- [7] T. S. Ajeng, D. Setyantoro, and H. Rahman, "Evaluasi dan Rekomendasi Revamp User Interface Link UMKM Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Human-Centered Design," *Ikraith-Informatika*, vol. 8, no. 2, pp. 127–135, Jul. 2024, doi: 10.37817/ikraith-informatika.v8i2.
- [8] Z. F. Athallah, Rianto, and M. A. Khairul, "Analisa Usability Desain User Interface Menggunakan Metode Heuristics Evaluation Dan Important Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Website Super Informatika Universitas Siliwangi)," Feb. 2023.
- [9] A. Cahyani, F. Hakam, and F. Nurbaya, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Gatak," *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIK)*, vol. 3, no. 2, pp. 20–26, Nov. 2020.
- [10] P. S. Rosiana, A. Voutama, and A. A. Ridha, "PERANCANGAN UI/UX SISTEM INFORMASI PEMBELIAN HASIL TANI BERBASIS MOBILE DENGAN METODE DESIGN THINKING," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 11, no. 3, Jul. 2023, doi: 10.23960/jitet.v11i3.3048.
- [11] M. Ruyattman, "Perancangan Buku Panduan Membuat Desain Karakter Fiksi Dua Dimensi secara Digital," 2013.
- [12] D. Rusvinasari, A. Setyanto, and M. R. Arief, "Analisis User Interface pada Aplikasi Mobile Pelaporan Online Menggunakan Heuristic Evaluation," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 15, no. 1, pp. 12–20, Mar. 2020.
- [13] D. K. Wirawan and E. Maria, "Penerapan Metode Heuristic Evaluation Untuk Evaluasi User Interface Aplikasi Lazada," 2024.
- [14] F. R. Isadora, B. T. Hanggara, and Y. T. Mursityo, "Perancangan User Experience Pada Aplikasi Mobile Homecare Rumah Sakit Semen Gresik Menggunakan Metode Design Thinking," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 8, no. 5, pp. 1057–1066, Oct. 2021, doi: 10.25126/jtiik.202184550.
- [15] L. Hardiansyah, K. Iskandar, and Harliana, "Perancangan User Experience Website Profil Dengan Metode The Five Planes (Studi kasus: BP3K Kecamatan Mundu)," *Jurnal Ilmiah INTECH (Information Technology Journal) of UMUS*, vol. 01, no. 01, pp. 11–21, May 2019.
- [16] F. D. Permana, "Penerapan Cognitive Load Theory pada Desain UI/UX," suitmedia.