

ABSTRACT

QUALITY ASSESSMENT OF MOBILE BANKING APPLICATION IN INCREASING USER EXPERIENCE WITH HEURISTIC EVALUATION METHOD

Wildan Adzani Fajriansyah – NIM 1157050175

Informatics Engineering

User Experience (UX) is a study of user experience in using the system, to meet user needs or can be called usability. Most developers of an application do not pay attention to the needs and desires of the user. To meet the needs and desires of the user, we need a usability approach using the Heuristic Evaluation method. This study takes the object of mobile banking from bjb syariah bank, namely mobile masalah. Later, an evaluation of the interface design will be carried out, especially the activity flow to get recommendations for improvements and usability testing to validate the needs and desires of users from the results of the Heuristic Evaluation. This study obtained good usability results. The success rate value before improvement was 59,98% and after improvement it increase to 100%. The SEQ value before improvement was 3.43 and after improvement it increased to 6.63. The SUS value before improvement was 32 and after improvement it increased to 78.5.

Keywords : *User Experince, Usability, Heuristic Evaluation, Usability Testing*

ABSTRAK

PENILAIAN KUALITAS APLIKASI *MOBILE BANKING* DALAM MENINGKATKAN *USER EXPERIENCE* DENGAN METODE *HEURISTIC* *EVALUATION*

Wildan Adzani Fajriansyah – NIM 1157050175

Jurusan Teknik Informatika

User Experience (UX) merupakan ilmu yang mengkaji tentang pengalaman user dalam menggunakan sistem untuk memenuhi kebutuhan user, atau dapat disebut *usability*. Kebanyakan para pengembang aplikasi tidak memperhatikan kebutuhan dan keinginan user. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan user, diperlukan adanya pendekatan *usability* dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Penelitian ini mengambil objek *mobile banking* dari bank bjb syariah yaitu *mobile masalah*. Nantinya akan dilakukan evaluasi desain antarmuka terutama alur aktivitas untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan dan dilakukan *usability testing* untuk validasi kebutuhan dan keinginan user dari hasil *Heuristic Evaluation*. Penelitian ini mendapatkan hasil *usability* yang baik. Nilai *success rate* sebelum perbaikan adalah 59,98% dan setelah perbaikan meningkat menjadi 100%. Nilai SEQ sebelum perbaikan adalah 3,43 dan setelah perbaikan meningkat menjadi 6,63. Nilai SUS sebelum perbaikan adalah 32 dan setelah perbaikan meningkat menjadi 78,5.

Kata Kunci : *User Experience, Usability, Heuristic Evaluation, Usability Testing*