

**ANALISIS *USABILITY USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*  
DENGAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* TERHADAP NASABAH  
BANK MANDIRI PADA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI**

**TUGAS AKHIR**



**OCTIA YUSUF INDRIAWAN  
1162001010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2023**

**ANALISIS *USABILITY USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*  
DENGAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* TERHADAP NASABAH  
BANK MANDIRI PADA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Teknik Informatika**



**OCTIA YUSUF INDRIAWAN**

**1162001010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Octia Yusuf Indriawan**

**Nim : 1162001010**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 17 Agustus 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Octia Yusuf Indriawan

NIM : 1162001010

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

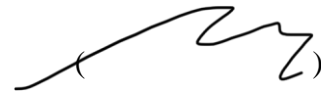
Judul Tugas Akhir : Analisis *Usability User Interface* dan *User Experience*

Dengan Metode *Heuristic Evaluation* Terhadap Nasabah  
Bank Mandiri Pada Aplikasi Livin' by Mandiri

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk melanjutkan penelitian pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Prof. Dr. Hoga Saragih S.T., MT.



Pembimbing II : Albert A. Sembiring, S.T., MKom.



Penguji I : Iwan Adhicandra, MIEE, MIET, MBCS.



Penguji II : Ihsan Ibrahim, S.T., M.T.



Ditetapkan di : Bekasi

Tanggal : 28 Agustus 2023

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah waa syukurillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, memberikan kekuatan, dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang jika bukan karna pertolongan-Nya Tugas Akhir ini tidak akan mampu penulis selesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan yang wajib dilaksanakan oleh setiap mahasiswa untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Teknik Informatika Universitas Bakrie.

Pada Tugas Akhir ini, penulis membahas tentang “Analisis *Usability User Interface* dan *User Experience* dengan Metode *Heuristic Evaluation* Terhadap Nasabah Bank Mandiri pada Aplikasi *Livin’ by Mandiri*”. Pada proses penyusunan hingga terwujudnya Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu, Ayah serta saudari penulis yang selalu mendukung, menyemangati, kasih sayang, membantu, menghibur, dan mendoakan penulis;
2. Bapak Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., MT., sebagai Pembimbing Akademik, Dosen Pembimbing Kerja Praktik, serta Dosen Pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan masukan dan saran, serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
3. Bapak Albert A. Sembiring, S.T., MKom. sebagai Dosen Pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan menyediakan waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan masukan dan saran, serta mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
4. Bapak Iwan Adhicandra, M.I.E.E., M.I.E.T., M.B.C.S. sebagai Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas Bakrie dan Dosen Pembahas Seminar Proposal yang sudah memberikan bantuan bimbingan pada saat perkuliahan maupun saran untuk perbaikan penelitian Tugas Akhir ini;

5. Seluruh Dosen Teknik Informatika Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Teknik Informatika Universitas Bakrie;
6. Desi Yana sebagai partner hidup yang telah banyak membantu, menghibur, mendo'akan, kasih sayang, mendukung, dan menyemangati penulis selama proses perkuliahan serta menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penyusunan Tugas Akhir ini;
7. Seluruh teman – teman seperjuangan Teknik Informatika 2016 yang sudah berjuang hingga saat ini dan memberikan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan dan Tugas Akhir;
8. Universitas Bakrie sebagai tempat untuk menempuh pendidikan, menambah relasi dan sebagai tempat untuk menambah *soft skill*.

Akhir kata, penulis berharap dan selalu mendoakan balasan pahala yang melimpah, keberkahan rezeki dan umur bagi semua pihak yang telah banyak membantu, mendukung, menyemangati, serta mendoakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang Insyaallah akan bermanfaat kedepannya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Tugas Akhir yang telah dibuat. Penulis juga mengharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri khususnya dan bagi para pembaca.

Bekasi, 17 Agustus 2023



Octia Yusuf Indriawan

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Octia Yusuf Indriawan  
NIM : 1162001010  
Program Studi : Teknik Informatika  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:


***Analisis Usability User Interface dan User Experience Dengan Metode Heuristic Evaluation Terhadap Nasabah Bank Mandiri Pada Aplikasi Livin' by Mandiri.***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*dataset*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bekasi  
Pada Tanggal: 28 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Octia Yusuf Indriawan

**ANALISIS *USABILITY USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*  
DENGAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* TERHADAP NASABAH  
BANK MANDIRI PADA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI**

Octia Yusuf Indriawan

---

---

**ABSTRAK**

Di era digital yang semakin berkembang, antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) telah menjadi faktor kritical dalam kesuksesan aplikasi dan layanan berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *user interface* dan *user experience* pada sebuah aplikasi *mobile banking*, dengan fokus pada metode *heuristic evaluation*. Aplikasi *mobile banking* telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari – hari, memungkinkan nasabah bank untuk mengakses layanan perbankan dengan mudah dan cepat melalui perangkat *mobile* mereka.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka aplikasi *mobile banking* dan bagaimana pengalaman mereka selama penggunaan. Temuan dari metode *heuristic evaluation* mengidentifikasi berbagai masalah *usability*, seperti navigasi yang rumit, kesalahan input, dan tata letak yang tidak efektif.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *user interface* dan *user experience* memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan aplikasi *mobile banking*. Dengan memperhatikan prinsip – prinsip desain *usability* dan memahami kebutuhan serta preferensi pengguna, pengembang dapat mengoptimalkan antarmuka aplikasi untuk memberikan pengalaman yang lebih baik. Temuan ini memiliki implikasi penting dalam pengembangan aplikasi *mobile banking* yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna.

Kata Kunci: *User Interface*, *User Experience*, *Aplikasi Mobile Banking*, *Heuristic Evaluation*, *Usability*



**ANALYSIS OF USER INTERFACE USABILITY AND USER  
EXPERIENCE USING THE HEURISTIC EVALUATION METHOD ON  
BANK MANDIRI CUSTOMERS IN THE LIVIN' BY MANDIRI  
APPLICATION**

Octia Yusuf Indriawan

---

---

**ABSTRACT**

In the increasingly advancing digital era, user interface and user experience have become critical factors in the success of technology-based applications and services. This research aims to analyze user interface and user experience in a mobile banking application, focusing on the heuristic evaluation method. Mobile banking applications have become an integral part of everyday life, enabling bank customers to access banking services easily and quickly through their mobile devices.

The results of this research provide in-depth insights into how users interact with the mobile banking application interface and their experiences during usage. Findings from the heuristic evaluation method identify various usability issues, such as complex navigation, input errors, and ineffective layouts.

The conclusion drawn from this research is that both user interface and user experience significantly impact the success of mobile banking applications. By considering usability design principles and understanding user needs and preferences, developers can optimize the application interface to provide a better experience. These findings hold important implications for the development of more effective, efficient, and satisfying mobile banking applications.

Keywords: User Interface, User Experience, Mobile Banking Application, Heuristic Evaluation, Usability

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                   | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                                 | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                    | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>          | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                     | <b>xiii</b> |
| <b>BAB 1.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang.....                                      | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                     | 3           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                   | 3           |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                                  | 4           |
| 1.5. Batasan Masalah.....                                     | 4           |
| <b>BAB 2.....</b>   | <b>5</b>    |
| 2.1. Pengertian Bank.....                                     | 5           |
| 2.2. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....                   | 5           |
| 2.2.1. Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....                    | 6           |
| 2.2.2. Risiko <i>Mobile Banking</i> .....                     | 7           |
| 2.2.3. Keamanan <i>Mobile Banking</i> .....                   | 8           |
| 2.2.4. Kemudahan Bagi Pengguna <i>Mobile Banking</i> .....    | 9           |
| 2.3. Pengertian Analisis.....                                 | 10          |
| 2.4. Pengertian <i>Human Computer Interaction (HCI)</i> ..... | 11          |
| 2.5. Pengertian <i>User Interface</i> .....                   | 12          |
| 2.6. Pengertian <i>User Experience</i> .....                  | 13          |
| 2.7. Pengertian <i>Heuristic Evaluation</i> .....             | 14          |
| 2.8. Pengertian <i>Usability</i> .....                        | 15          |
| 2.9. Populasi Penelitian.....                                 | 16          |
| 2.10. Studi Lapangan.....                                     | 16          |
| 2.11. Studi Kepustakaan.....                                  | 16          |
| 2.12. Penelitian Terdahulu.....                               | 17          |
| <b>BAB 3.....</b>   | <b>21</b>   |

|                       |   |           |
|-----------------------|---|-----------|
| 3.1.                  | Gambaran Umum .....   | 21        |
| 3.2.                  | Rencana Kegiatan Penelitian.....  | 21        |
| 3.3.                  | Rancangan Penelitian.....   | 22        |
| 3.4.                  | Sumber Data Penelitian.....   | 22        |
| 3.4.1.                | Data Primer.....  | 22        |
| 3.4.2.                | Data Sekunder.....  | 22        |
| 3.5.                  | Teknik Pengumpulan Data.....  | 23        |
| 3.5.1.                | Observasi .....   | 23        |
| 3.5.2.                | Wawancara .....   | 23        |
| 3.5.3.                | Kuisisioner .....   | 24        |
| 3.6.                  | Analisis Data .....   | 25        |
| 3.6.1.                | Skala Pengukuran.....   | 25        |
| <b>BAB 4</b>          | .....   | <b>27</b> |
| 4.1.                  | Gambaran Umum Tampilan Antarmuka ( <i>User Interface</i> ) Livin' by Mandiri...27 |           |
| 4.2.                  | Hasil Analisis Data Wawancara .....   | 28        |
| 4.3.                  | Hasil Analisis Data Kuesioner.....  | 28        |
| 4.4.                  | Hasil Penelitian.....   | 31        |
| <b>BAB 5</b>          | .....   | <b>34</b> |
| 5.1.                  | Kesimpulan.....   | 34        |
| 5.2.                  | Saran .....   | 34        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | .....   | <b>35</b> |
| <b>LAMPIRAN I</b>     | .....   | <b>38</b> |
| <b>LAMPIRAN II</b>    | .....   | <b>42</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                               | 17 |
| Tabel 3.2 Rancangan Kegiatan Penelitian .....                      | 21 |
| Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Wawancara .....                        | 23 |
| Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....                         | 24 |
| Tabel 3.5 Uraian Nilai dan Rentang Skala Likert .....              | 26 |
| Tabel 4.6 Demografi Jenis Kelamin Responden.....                   | 28 |
| Tabel 4.7 Demografi Rentang Usia Responden.....                    | 29 |
| Tabel 4.8 Demografi Jenis Pekerjaan Responden.....                 | 30 |
| Tabel 4.9 Hasil Analisa Kuesioner Penilaian User Interface.....    | 31 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisa Kuesioner Penilaian User Experience ..... | 32 |

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Diagram Proses Penelitian.....22

Gambar 4.2 Tampilan Livin' by Mandiri .....27

Gambar 4.3 Grafik Demografi Jenis Kelamin Responden .....29

Gambar 4.4 Grafik Demografi Rentang Usia Responden .....30

Gambar 4.5 Grafik Demografi Jenis Pekerjaan Responden .....31