

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL  
(*SIGNAL*) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC*  
*EVALUATION***

***USABILITY ANALYSIS OF THE APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL  
(SIGNAL) APPLICATION USING THE HEURISTIC EVALUATION  
METHOD***



**W. REGGA WIJAYA**

**NIM: 195610045**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL  
(SIGNAL) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC*  
*EVALUATION***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

Program Sarjana

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Disusun Oleh :

**W. REGGA WIJAYA**

**NIM : 195610045**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Analisis *Usability* Pada Aplikasi Samsat Digital Nasional  
(SIGNAL) Dengan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

**Nama** : W. Regga Wijaya

**NIM** : 195610045

**Program Studi** : Sistem Informasi

**Semester** : Ganjil

**Tahun Akademik** : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi.

Yogyakarta, 24 November 2023

Dosen Pembimbing



Emy Susanti, S. Kom., M.Cs.  
Nip. 197903032005012001

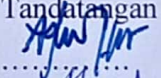
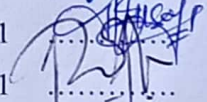
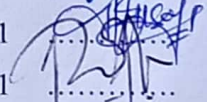
HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL  
(SIGNAL) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC*  
*EVALUATION*

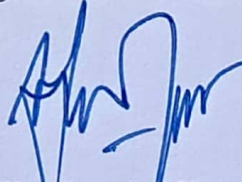
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan  
dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagai persyaratan guna  
memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Teknologi Digital Indonesia  
Yogyakarta

Yogyakarta, 13 Desember 2023

Dewan Penguji	NIDN	Tandatangan
1. Deborah Kurniawati, S. Kom., M.Cs.	0511107301	
2. Emy Susanti, S. Kom., M.Cs.	0003037901	
3. Ilham Rais Arvianto, M.Pd.	0510048901	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs  
Nip. 051149

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13 Desember 2023

Penulis



W. Regga Wijaya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Dengan segala kerendahan hati, penyusunan skripsi ini penulis persembahkan khusus untuk:

1. Allah SWT untuk kasih karunia dan berkat-Nya dalam kehidupan saya.
2. Bapak Roni Yulianto dan Ibu Erwana yang selalu memberikan motivasi dan doa tiada henti.
3. Adik saya Rehan dan Bilqis yang selalu memberikan semangat.
4. Ibu Emy Susanti, S. Kom., M.Cs. yang selalu memberikan bimbingan dan masukan hingga skripsi saya selesai.
5. Teman Seperjuangan David, Fauzan, Vian, Kemas, Rizky, Ivan, Dwi dan Ubed yang menjadi teman bercanda untuk melupakan sejenak kepenatan hidup dalam perkuliahan.
6. Orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua yang kalian bagikan, semoga kalian diberikan kesuksesan.

## **MOTTO**

“Kalau tidak ada tantangan, tidak akan merubah hidup mu. Kalau anda masuk ke jalan yang mudah, berarti anda salah jalan. Kalau jalan hidup anda susah berarti anda di jalan yang benar”.

**Qorygore**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Usability.....	8
2.2.2 Evaluasi Heuristik.....	9
2.2.3 Indikator Evaluasi Heuristik .....	10
2.3 Populasi dan Sampel .....	11
2.4 Instrumen Penelitian.....	12
2.5 Analisis Data .....	13
2.6 Uji Reliabilitas .....	14
2.7 Uji Validitas .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Metode Penelitian .....	17
3.2 Bahan .....	17



3.3	Peralatan.....	17
3.4	Pengumpulan Data .....	18
3.5	Prosedur Kerja.....	20
3.6	Rancangan Kuesioner.....	22
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>25</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	25
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
4.1.2	Berdasarkan Profesi .....	26
4.1.3	Berdasarkan Usia .....	27
4.1.4	Berdasarkan Lama Penggunaan.....	28
4.1.5	Responden yang diperlukan berdasarkan jenis kelamin, profesi, usia dan lama penggunaan .....	28
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
4.3	<i>Visibility of system status</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	35
4.3.1	<i>Visibility of system status</i> menurut responden .....	35
4.3.2	Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan profesi .....	38
4.3.3	Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan usia.....	39
4.3.4	Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan lama penggunaan.....	40
4.3.5	Tingkat <i>usability heuristic visibility of system status</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	41
4.3.6	Evaluasi <i>visibility of system status</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	42
4.4	<i>Match between system and the real world</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	44
4.4.1	<i>Match between system and the real world</i> menurut responden .....	44
4.4.2	Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan profesi.....	47
4.4.3	Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan usia .....	48
4.4.4	Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan lama penggunaan .....	49
4.4.5	Tingkat <i>usability heuristic match between system and the real world</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	50
4.4.6	Evaluasi <i>match between system and the real world</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	51
4.5	<i>User control and freedom</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) ....	53

4.5.1	<i>User control and freedom</i> menurut responden .....	53
4.5.2	Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan profesi .....	56
4.5.3	Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan usia .....	57
4.5.4	Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan lama penggunaan .....	58
4.5.5	Tingkat <i>usability heuristic user control and freedom</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	59
4.5.6	Evaluasi <i>user control and freedom</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	60
4.6	<i>Consistency and standards</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL)...	62
4.6.1	<i>Consistency and standards</i> menurut responden.....	62
4.6.2	Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan profesi.....	64
4.6.3	Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan usia .....	65
4.6.4	Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan lama penggunaan.....	66
4.6.5	Tingkat <i>usability heuristic consistency and standards</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	67
4.6.6	Evaluasi <i>consistency and standards</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	68
4.7	<i>Error prevention</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).....	69
4.7.1	<i>Error prevention</i> menurut responden.....	69
4.7.2	Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan profesi .....	72
4.7.3	Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan usia .....	73
4.7.4	Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan lama penggunaan .....	74
4.7.5	Tingkat <i>usability heuristic error prevention</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	75
4.7.6	Evaluasi <i>error prevention</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	75
4.8	<i>Recognition rather than recall</i> menurut responden .....	77
4.8.1	<i>Recognition rather than recall</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	77
4.8.2	Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan profesi .....	79
4.8.3	Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan usia.....	80
4.8.4	Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan lama penggunaan .....	81
4.8.5	Tingkat <i>usability heuristic recognition rather than recall</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).....	82

4.8.6	Evaluasi <i>recognition rather than recall</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	82
4.9	<i>Flexibility and efficiency of use</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	84
4.9.1	<i>Flexibility and efficiency of use</i> menurut responden.....	84
4.9.2	Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan profesi .....	87
4.9.3	Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan usia.....	88
4.9.4	Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan lama penggunaan .....	89
4.9.5	Tingkat <i>usability heuristic flexibility and efficiency of use</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).....	90
4.9.6	Evaluasi <i>flexibility and efficiency of use</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	91
4.10	<i>Aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	93
4.10.1	<i>Aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) menurut responden.....	93
4.10.2	Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan profesi .....	96
4.10.3	Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan usia .....	97
4.10.4	Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan lama penggunaan .....	98
4.10.5	Tingkat <i>usability heuristic aesthetic and minimalist design</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).....	99
4.10.6	Evaluasi <i>aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	100
4.11	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	102
4.11.1	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> menurut responden.....	102
4.11.2	Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan profesi.....	105
4.11.3	Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan usia.....	107
4.11.4	Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan Lama penggunaan .....	108

4.11.5	Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	109
4.11.6	Evaluasi <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	110
4.12	<i>Help and documentation</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) ....	112
4.12.1	<i>Help and documentation</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) menurut responden.....	112
4.12.2	Tingkat <i>help and documentation</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan profesi .....	115
4.12.3	Tingkat <i>help and documentation</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan usia.....	116
4.12.4	Tingkat <i>help and documentation</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan lama penggunaan .....	117
4.12.5	Tingkat <i>usability heuristic help and documentation</i> secara keseluruhan pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	118
4.12.6	Evaluasi <i>help and documentation</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	118
4.13	Hasil tingkat <i>usability</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan 10 indikator <i>heuristic evaluation</i> .....	120
4.14	Hasil tingkat <i>usability</i> tertinggi pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dilihat dari 10 indikator <i>heuristic evaluation</i> .....	122
4.15	Hasil tingkat <i>usability</i> terendah pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dilihat dari 10 indikator <i>heuristic evaluation</i> .....	122
4.16	Hasil tingkat <i>usability</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan jenis kelamin dari 10 indikator <i>heuristic evaluation</i> .....	123
4.17	Hasil keseluruhan <i>usability</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan profesi .....	124
4.18	Hasil keseluruhan <i>usability</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan usia.....	126
4.19	Hasil keseluruhan <i>usability</i> pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berdasarkan lama penggunaan .....	127
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>130</b>
5.1	Kesimpulan .....	130
5.2	Saran.....	131

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>134</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	20
Gambar 4. 1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	26
Gambar 4. 2 Jumlah responden berdasarkan profesi .....	27
Gambar 4. 3 Jumlah responden berdasarkan usia .....	27
Gambar 4. 4 Jumlah responden berdasarkan lama penggunaan .....	28
Gambar 4. 5 Persentase responden sangat setuju dan setuju pada <i>visibility of system status</i> .....	38
Gambar 4. 6 <i>Visibility of system status</i> pada aplikasi .....	43
Gambar 4. 7 Persentase responden setuju dan sangat setuju pada <i>Match between system and the real world</i> .....	47
Gambar 4. 8 <i>Match between system and the real world</i> pada aplikasi .....	52
Gambar 4. 9 Persentase responden setuju dan sangat setuju pada .....	56
Gambar 4. 10 <i>User control and freedom</i> pada aplikasi .....	61
Gambar 4. 11 persentase responden setuju dan sangat setuju pada <i>consistency and standards</i> .....	64
Gambar 4. 12 <i>Consistency and standards</i> pada aplikasi .....	68
Gambar 4. 13 persentase responden setuju dan sangat setuju pada <i>Error prevention</i> .....	72
Gambar 4. 14 <i>Error prevention</i> pada aplikasi <i>Samsat Digital</i> .....	76
Gambar 4. 15 Persentase responden setuju dan sangat setuju pada <i>recognition rather than recall</i> .....	79
Gambar 4. 16 <i>Recognition rather than recall</i> pada aplikasi .....	83
Gambar 4. 17 persentase responden yang setuju dan sangat setuju pada <i>flexibility and efficiency of use</i> .....	87
Gambar 4. 18 <i>flexibility and efficiency of use</i> pada aplikasi.....	92
Gambar 4. 19 Persentase responden setuju dan sangat setuju pada <i>Aesthetic and minimalist design</i> .....	96
Gambar 4. 20 <i>Aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi .....	101
Gambar 4. 21 persentase responden yang setuju dan sangat setuju pada <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> .....	105
Gambar 4. 22 <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> pada aplikasi <i>Samsat Digital Nasional (SIGNAL)</i> .....	111
Gambar 4. 23 Persentase responden yang setuju dan sangat setuju.....	114
Gambar 4. 24 <i>Help and documentation</i> pada aplikasi <i>Samsat Digital Nasional (SIGNAL)</i> .....	119
Gambar 4. 25 Tingkat usability aplikasi <i>Samsat Digital Nasional (SIGNAL)</i> .....	120
Gambar 4. 26 Hasil tingkat usability berdasarkan jenis kelamin laki-laki.....	123
Gambar 4. 27 Hasil tingkat usability berdasarkan jenis kelamin perempuan .....	124
Gambar 4. 28 Tingkat usability berdasarkan profesi .....	125
Gambar 4. 29 Tingkat usability berdasarkan usia .....	126
Gambar 4. 30 Tingkat usability berdasarkan lama penggunaan .....	128

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian.....	7
Tabel 2. 2 Kategori Nilai Persentase.....	14
Tabel 3. 1 kisi-kisi kuesioner .....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan profesi .....	29
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	30
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan .....	31
Tabel 4. 4 Uji Validitas.....	32
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4. 6 <i>Visibility of system status</i> menurut responden .....	35
Tabel 4. 7 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan profesi .....	38
Tabel 4. 8 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan usia.....	39
Tabel 4. 9 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan lama penggunaan .....	40
Tabel 4. 10 Tingkat <i>usability heuristic visibility of system status</i> secara keseluruhan .....	41
Tabel 4. 11 <i>Match between system and the real world</i> menurut responden .....	44
Tabel 4. 12 Tingkat <i>match between system and the real world</i> profesi .....	47
Tabel 4. 13 Tingkat <i>match between system and the real world</i> usia.....	48
Tabel 4. 14 Tingkat <i>match between system and the real world</i> lama penggunaan .....	49
Tabel 4. 15 Tingkat <i>usability heuristic match between system and the real world</i> secara keseluruhan .....	50
Tabel 4. 16 <i>User control and freedom</i> menurut responden .....	53
Tabel 4. 17 Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan profesi .....	56
Tabel 4. 18 Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan usia.....	57
Tabel 4. 19 Tingkat <i>user control and freedom</i> lama penggunaan.....	58
Tabel 4. 20 Tingkat <i>usability heuristic user control and freedom</i> secara keseluruhan.....	59
Tabel 4. 21 <i>Consistency and standards</i> menurut responden.....	62
Tabel 4. 22 Tingkat <i>consistency and standards</i> profesi .....	64
Tabel 4. 23 Tingkat <i>consistency and standards</i> usia .....	65
Tabel 4. 24 Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan lama penggunaan.....	66
Tabel 4. 25 Tingkat <i>usability heuristic consistency and standards</i> secara keseluruhan ...	67
Tabel 4. 26 <i>Error prevention</i> menurut responden.....	70
Tabel 4. 27 Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan profesi .....	72
Tabel 4. 28 Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan usia.....	73
Tabel 4. 29 Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan lama penggunaan .....	74
Tabel 4. 30 Tingkat <i>usability heuristic error prevention</i> secara keseluruhan.....	75
Tabel 4. 31 <i>Recognition rather than recall</i> menurut responden .....	77
Tabel 4. 32 Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan profesi .....	79
Tabel 4. 33 Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan usia.....	80
Tabel 4. 34 Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan berdasarkan lama penggunaan .....	81
Tabel 4. 35 Tingkat <i>usability heuristic recognition rather than recall</i> secara keseluruhan .....	82
Tabel 4. 36 <i>Flexibility and efficiency of use</i> menurut responden.....	84
Tabel 4. 37 Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan profesi .....	87
Tabel 4. 38 Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan usia.....	88
Tabel 4. 39 Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan lama penggunaan .....	89
Tabel 4. 40 Tingkat <i>usability heuristic flexibility and efficiency of use</i> secara keseluruhan .....	90

Tabel 4. 41 <i>Aesthetic and minimalist design</i> menurut responden .....	93
Tabel 4. 42 Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan profesi .....	96
Tabel 4. 43 Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan usia .....	97
Tabel 4. 44 Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan lama penggunaan .....	98
Tabel 4. 45 Tingkat <i>usability heuristic aesthetic and minimalist design</i> secara keseluruhan .....	99
Tabel 4. 46 <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> menurut responden .....	102
Tabel 4. 47 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan profesi .....	105
Tabel 4. 48 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan usia .....	107
Tabel 4. 49 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan lama penggunaan .....	108
Tabel 4. 50 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> secara keseluruhan .....	109
Tabel 4. 51 <i>Help and documentation</i> menurut responden .....	112
Tabel 4. 52 Tingkat <i>help and documentation</i> berdasarkan profesi .....	115
Tabel 4. 53 Tingkat <i>help and documentation</i> berdasarkan usia .....	116
Tabel 4. 54 Tingkat <i>help and documentation</i> berdasarkan lama penggunaan .....	117
Tabel 4. 55 Tingkat <i>usability heuristic help and documentation</i> secara keseluruhan.....	118
Tabel 4. 56 Hasil tingkat usability 10 indikator <i>heuristic evaluation</i> diurutkan dari tertinggi ke terendah.....	120



## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Program Sarjana Fakultas Teknologi Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia Yogyakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang selalu memberikan hidayah kepada kita.
2. Kedua orangtua dan adik saya yang telah mendoakan dan selalu memberikan dukungan hingga penulisan skripsi ini selesai.
3. Ibu Sri Redjeki, S. Si., M. Kom., Ph. D. selaku rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku ketua program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.
5. Ibu Emy Susanti, S. Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Teman-teman seperjuangan saya yang telah memberikan dukungan dan saling memotivasi satu sama lain.
7. Orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua yang kalian bagikan, semoga kalian diberikan kesuksesan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta,.....2023

Penulis

W. Regga Wijaya

## ABSTRAK

Samsat Digital Nasional, atau disingkat SIGNAL adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia (Korlantas Polri) bertujuan untuk memfasilitasi dan mempermudah berbagai aspek administrasi dan pajak terkait kendaraan bermotor. Berdasarkan ulasan pada google *play store* ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan efektifitas, kesalahan dan kepuasan pengguna yang merupakan faktor tingkat *usability*. Maka dari itu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui nilai tingkat *usability* pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Analisis *usability* dilakukan menggunakan metode evaluasi heuristik yang mengacu pada 10 indikator heuristik yaitu: *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimal design, help user recognize, diagnose, and recover from errors dan help and documentation*.

Sebelum mengetahui nilai tingkat *usability* dari aplikasi ini, peneliti melakukan analisis dengan cara menyebarkan kuesioner melalui sosial media (grup *facebook*, *instagram*, dan WA), dengan syarat responden merupakan pengguna aktif aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dan dalam penelitian ini ada beberapa tahapan penelitian dimulai dari menghitung sampel sampai dengan mendapatkan hasil dan kesimpulan. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dari kuesioner yang telah disebar dengan menggunakan metode evaluasi heuristik pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) didapatkan hasil tingkat *usability* sebesar 84,1. Hasil ini dapat dikategorikan memiliki penilaian “baik”. Hal ini menjadi bukti bahwa aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sudah cukup membantu pengguna dalam proses penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: evaluasi, heuristik, *usability*, SIGNAL.

## **ABSTRACT**

*National Digital Samsat, or abbreviated as SIGNAL, is an application developed by the Indonesian National Police Traffic Corps (Korlantas Polri) aimed at facilitating and simplifying various administrative and tax aspects related to motorized vehicles. Based on reviews on the Google Play Store, several problems were found related to effectiveness, errors and user satisfaction, which are factors in the level of usability. Therefore, this research was carried out to determine the usability level of the National Digital Samsat application (SIGNAL). Usability analysis is carried out using a heuristic evaluation method which refers to 10 heuristic indicators, namely: visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimal design, help users recognize, diagnose, and recover from errors and help and documentation.*

*Before finding out the usability level of this application, the researcher carried out an analysis by distributing questionnaires via social media (Facebook, Instagram and WA groups), provided that the respondent was an active user of the National Digital Samsat application (SIGNAL) and in this research there were several research stages starting from calculating samples to getting results and conclusions. Based on the results of data processing and analysis from questionnaires that have been distributed using the heuristic evaluation method on the National Digital Samsat (SIGNAL) application, a usability level of 84.1 was obtained. These results can be categorized as having a "good" rating. This is proof that the National Digital Samsat (SIGNAL) application is sufficient to help users in the process of using the application.*

*Keywords: evaluation, heuristic, usability, SIGNAL*