

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *USER EXPERIENCE* APLIKASI *MOBILE* JASA LAYANAN RUMAH TANGGA BTASKEE DENGAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

Saka Satrio Dwiputro¹⁾, Faisal Piliang²⁾, Umar Al-Faruq³⁾

^{1,2,3}Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi dan Desain, Universitas Trilogi

Correspondence author: S.S.Dwiputro, sakadwiputro@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

This research aims to apply the Heuristic Evaluation method to identify and improve user satisfaction with the bTaskee mobile application. The research uses a case study approach focusing on the bTaskee mobile application for household service to understand and improve user experience in using the mobile application. Heuristic evaluation is a method that allows for evaluating a mobile application and identifying various user experience issues. This research involves qualitative analysis to understand user experience with the bTaskee mobile application. The research results are then evaluated and validated through testing the developed UI/UX solutions. Data collection was conducted by distributing questionnaires to users of the bTaskee application. The collected data includes user preferences, recommendations for visual design improvements, and issues faced by users. The research findings identified several issues with the application's UI/UX, including information visibility, language inconsistency, lack of user control, and insufficient documentation and user assistance. A feasibility test was carried out after the improvements and retesting were conducted using the Heuristic Evaluation method. Each parameter's severity scores were calculated using the Score Severity Rating. The results of testing each variable indicate an improvement in assessment. However, some variables still receive a severity rating of 1 or cosmetic, namely HE1, HE2, HE6, HE7, and HE9. After the repairs and retesting were conducted, it was concluded that most of the issues had been resolved, and the redesigned application could help improve user satisfaction with the bTaskee mobile application. The results of this research will impact increasing user satisfaction with the bTaskee mobile application and provide valuable insights for future UI/UX development in similar applications.

Keywords: user satisfaction, user experience, mobile application, heuristic

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menerapkan metode Heuristic Evaluation untuk mengidentifikasi serta meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile bTaskee. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus dengan fokus pada aplikasi mobile jasa layanan rumah tangga bTaskee untuk memahami dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile tersebut. Heuristic Evaluation merupakan metode yang memungkinkan untuk mengevaluasi suatu aplikasi mobile serta mengidentifikasi berbagai masalah user experience. Penelitian ini melibatkan analisis kualitatif untuk memahami

pengalaman pengguna terhadap aplikasi mobile bTaskee. Hasil dari penelitian ini kemudian dievaluasi dan divalidasi melalui pengujian solusi UI/UX yang dikembangkan. Pengumpulan data dilakukan melalui menyebarkan kuisioner kepada pengguna aplikasi bTaskee. Data yang terkumpul mencakup preferensi pengguna, rekomendasi perbaikan desain visual, serta masalah-masalah yang dihadapi pengguna. Hasil penelitian menemukan beberapa masalah dengan UI/UX aplikasi, termasuk visibilitas informasi, inkonsistensi bahasa, kekurangan kontrol pengguna, dan kurangnya dokumentasi dan bantuan pengguna. Setelah perbaikan dan pengujian ulang yang dilakukan menggunakan metode Heuristic Evaluation, dilakukan uji kelayakan kemudian dihitung skor tingkat keparahan dari masing-masing parameter menggunakan Score Severity Rating. Hasil pengujian masing-masing variabel menunjukkan terdapat peningkatan penilaian. Namun, masih ada beberapa variabel yang masih mendapatkan penilaian severity rating 1 atau kosmetik yaitu HE1, HE2, HE6, HE7 dan HE9. Setelah perbaikan dan pengujian ulang yang dilakukan disimpulkan bahwa sebagian besar masalah telah diselesaikan dan aplikasi hasil redesign dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile bTaskee. Hasil penelitian ini memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile bTaskee dan memberikan wawasan yang berguna untuk pengembangan UI/UX pada aplikasi serupa di masa depan.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, *user experience*, aplikasi mobile, *heuristic evaluation*

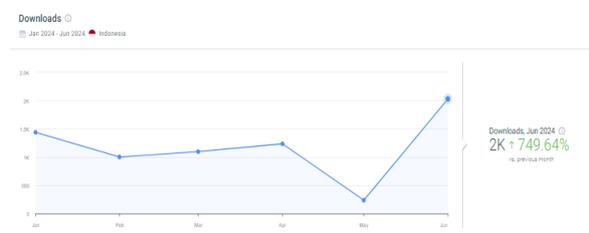
A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, termasuk dalam hal layanan jasa rumah tangga. Kehadiran aplikasi berbasis platform yang menyediakan layanan jasa rumah tangga telah menjadi solusi bagi masyarakat perkotaan yang memiliki keterbatasan waktu dan tenaga untuk mengerjakan pekerjaan rumah tangga (Sharma et al., 2024). Salah satu perkembangan teknologi saat ini yaitu dengan hadirnya *platform* digital. Dengan platform digital ini, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar aplikasi bisa sampai ke pengguna dan digunakan dengan mudah. Oleh karena itu, diperlukan yang namanya UI (*User Interface*)/UX (*User Experience*) *Design*. Dengan adanya *UI/UX design* akan dapat menunjang apa yang dibutuhkan untuk meluncurkan aplikasi mobile.

User Experience adalah keseluruhan pengalaman seseorang menggunakan suatu produk, terutama dalam hal kemudahan atau kenyamanan penggunaan atau disebut pengalaman pengguna (Syahrozad & Subriadi, 2024). *User Experience* merupakan suatu respon seseorang terhadap pengalaman dalam menggunakan produk, sistem, atau jasa. *User Experience* ini dapat dijadikan indikator untuk menilai kepuasan serta kenyamanan seseorang terhadap produk, sistem, ataupun jasa (Andhika et al., 2023).

Aplikasi jasa layanan rumah tangga bTaskee merupakan aplikasi yang menghubungkan masyarakat dengan penyedia jasa untuk berbagai layanan rumah tangga seperti pembersihan rumah atau apartement, *laundry* (cuci pakaian), pembersihan A/C, dan layanan rumah tangga lainnya. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mencari dan memesan jasa rumah tangga secara cepat dan efisien (Nguyen & Pham, 2020). bTaskee,

saat ini memiliki jumlah 500 ribu unduhan pada *google play store*. Tetapi, jumlah tersebut adalah akumulasi unduhan dari beberapa negara seperti Vietnam, Thailand, dan Indonesia.



Sumber: similarweb.com

Gambar 1. *Growth Diagram Monthly Downloads*

Aplikasi bTaskee masih menghadapi beberapa kendala dalam aspek *UX*, terutama dalam layanan *AC Cleaning*. Masalah yang sering terjadi pada aplikasi adalah tampilan yang kurang menarik, kesulitan dalam melakukan proses pemesanan, serta tata letak informasi yang kurang *user friendly*. Pengalaman pengguna yang kurang baik dapat mempengaruhi citra perusahaan dan mengurangi kepercayaan konsumen terhadap produk atau layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *mobile* untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Saputra et al., 2023). *User satisfaction* atau kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi kesuksesan sebuah bisnis. Pengguna memiliki harapan tertentu pada produk yang ada. Pengguna membutuhkan produk atau layanan yang berkualitas, terjangkau, dan mudah diakses serta dioperasikan. Jika layanan pada produk telah terpenuhi bagi pengguna, maka pengguna dapat menggunakan layanan produknya kembali (Otto et al., 2020).

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam evaluasi *user experience* ini adalah *Heuristic Evaluation*. *Heuristic Evaluation* adalah metode yang memungkinkan untuk mengevaluasi suatu aplikasi serta mengidentifikasi berbagai masalah dalam desain antarmuka pengguna (Perdanakusuma et al., 2022). Pendekatan heuristik bertujuan

untuk dapat mendeteksi masalah dalam aplikasi atau situs aplikasi *mobile* yang sesuai dengan 10 prinsip heuristik dan hubungannya dengan 5 elemen *usability* (Perdanakusuma et al., 2022).

Usability merupakan tingkat kemampuan pada aplikasi *mobile* dalam interaksinya terhadap penggunanya. *Usability* juga dapat diartikan sebagai sampai mana suatu sistem, produk atau layanan dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan seperti efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna (Pertiwi et al., 2021)

Permasalahan-permasalahan ini dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya dapat berdampak pada retensi pelanggan dan efektivitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam terhadap *UI/UX* aplikasi bTaskee guna meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini menerapkan metode *Heuristic Evaluation* dalam proses identifikasi masalah *UX* yang ada. Metode *Heuristic Evaluation* telah banyak digunakan untuk mengevaluasi desain *UI/UX* pada aplikasi yang dikembangkan, diantaranya penelitian oleh (Auliya et al., 2021; Desvi & Septiyanti, 2023; Ihsan, 2023; Listiya, 2024; Mulyani & Wardan, 2022; Perdanakusuma et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa metode ini tepat digunakan untuk melakukan evaluasi pada penelitian ini.

Setelah perbaikan desain *UI/UX* dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut, dilakukan pengukuran ulang menggunakan kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi bTaskee di Jakarta untuk menilai apakah perubahan yang diterapkan telah meningkatkan pengalaman pengguna serta mengidentifikasi potensi kendala yang masih ada.

Melalui penelitian ini, diharapkan hasil evaluasi *UI/UX* dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan

kemudahan penggunaan aplikasi bTaskee oleh penggunanya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi serupa dalam meningkatkan kualitas UI/UX guna mendukung kepuasan dan kenyamanan pengguna.

B. METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode Observasi dan wawancara (Sugiyono, 2021). Proses wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi data dan proses evaluasi UI/UX. Wawancara dilakukan dengan 1-3 evaluator atau staff internal perusahaan yang juga sebagai pengguna aplikasi dengan cakupan pertanyaan sesuai dengan setiap prinsip *Heuristic Evaluation*. Pertanyaan wawancara dengan prinsip *heuristic evaluation* yang diajukan kepada evaluator untuk mendapatkan informasi serta menentukan penilaian evaluasi UI/UX.

Proses pengujian dengan metode *Heuristic Evaluation* pada aplikasi mobile bTaskee setiap masalahnya akan dimasukkan kedalam 10 instrumen evaluasi dan diberikan penilaian dengan *severity rating* untuk setiap instrumen evaluasi yang ditemukan. Analisis secara kuantitatif ini untuk mengumpulkan data informasi dari pengguna aplikasi mobile bTaskee. Data dari wawancara akan diterjemahkan deskriptif, dengan penilaian evaluasi tingkat keparahan menggunakan pengukuran skala *severity rating*. Tabel indikator keterangan Saverity Rating dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala *Severity Rating*

Nilai Rata-rata	Skala	Keterangan	Definisi
0,0-0,4	0	<i>No problem</i>	Bukan merupakan masalah usability.
0,5-1,4	1	<i>Cosmetic</i>	Tidak perlu diperbaiki, kecuali tersedia waktu

Nilai Rata-rata	Skala	Keterangan	Definisi
1,5-2,4	2	<i>Minor</i>	lebih dalam proyek. Perbaikan masalah memiliki prioritas rendah.
2,5-3,4	3	<i>Major</i>	Perbaikan masalah dalam prioritas tinggi.
3,5-4,0	4	<i>Catastrophe</i>	Sangat penting untuk diperbaiki sebelum produk dirilis.

Kemudian, dari hasil wawancara dan mendapatkan penilaian dari para evaluator dapat dihitung skor tingkat keparahan dari masing-masing prinsip.

$$\text{Score Severity Rating} = \frac{\sum \text{Severity dari semua evaluator}}{\text{Jumlah evaluator}}$$

Proses observasi pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data dan mengamati secara mendalam mengenai fungsi aplikasi, perilaku pengguna, dan situasi tertentu pengguna terhadap aplikasi.

Dalam proses studi literatur ini dilakukan dalam penelitian untuk mencari pengetahuan dasar yang bertujuan untuk memvalidasi dalam proses penyusunan penelitian. Sumber yang digunakan merupakan penelitian yang terdahulu, jurnal nasional, dan web publik.

Pada proses selanjutnya, dilakukan pengimplementasian dari hasil evaluasinya ke desain. Proses yang dilakukan seperti membuat *information architecture*, *wireframe/lo-fi design*, *Hi-Fi Design*, dan pembuatan *prototype* agar desain yang dibuat dapat berinteraktif.

Proses uji kelayakan ini bertujuan untuk mendapatkan data validasi apakah hasil redesign yang dilakukan layak atau belum memenuhi keinginan pengguna. Proses ini peneliti membuat pertanyaan kuesioner yang basis pertanyaannya menggunakan metode *heuristic evaluation*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

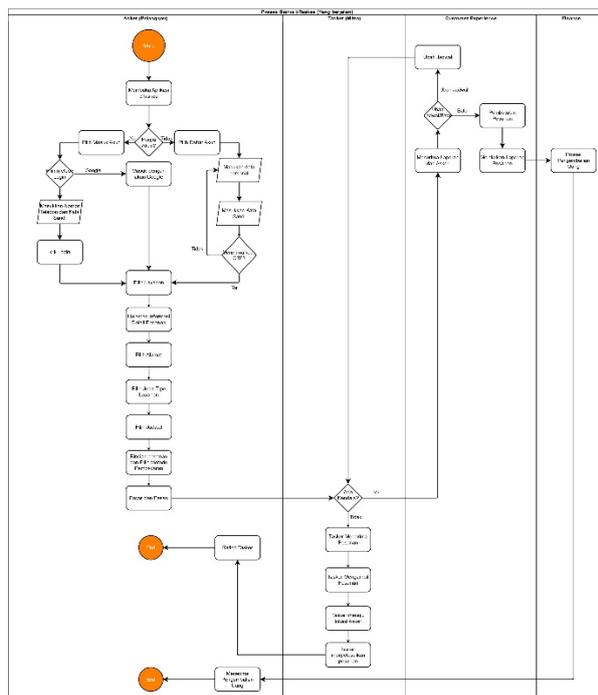
Proses Bisnis

bTaskee memiliki beberapa kategori *stakeholder* untuk mendukung proses bisnis berjalan, yaitu seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Stakeholders bTaskee

No	Stakeholders
1	Asker (Pelanggan)
2	Tasker (Mitra)
3	Customer Experience
4	Finance

Alur proses bisnis dari bTaskee, dimana terdapat 4 (empat) *stakeholders*, yaitu *Asker* (Pelanggan), *Tasker* (Mitra), *Customer Experience*, dan *Finance*. Alur proses bisnis bTaskee dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 2. Proses bisnis bTaskee

Observasi Awal

Pada proses ini peneliti akan melakukan pengumpulan data observasi dengan mewawancarai pengguna aplikasi bTaskee atau evaluator. Terdapat 3 evaluator yang melakukan pengumpulan data serta analisis. 3 (tiga) evaluator yang sebagai sudut

pandang pengguna, juga internal perusahaan bTaskee Indonesia. Pada analisis evaluasi *UI/UX* ini akan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* serta penilaian tingkat keparahan dengan *Severity Rating*. Berikut pada Tabel 3 Hasil Evaluasi dengan Metode *Heuristic Evaluation* hasil temuan dari analisis para evaluator.

Tabel 3. Hasil Evaluasi dengan Metode *Heuristic Evaluation*

Evaluator	Usia	Role	Tanggal Wawancara
EV1 Nanda Bhaswara	26 Tahun	Operations Team Senior	7/31/2024
EV2 Puteri Maharani	28 Tahun	Finance	7/31/2024
EV3 Dimas Aditia	32 Tahun	Human Resource Manager	7/31/2024

Heuristic Principle	Evaluator	Problem Description	Severity Rating
Visibility of the system status	EV1	Baru sadar ada menu bRewards setelah beberapa kali pakai. Ukuran teksnya kecil dan tidak mencolok. Juga posisi menu tersebut ada di bawah yang dimana saya harus scroll kebawah baru menemukan menu tersebut. Kemudian, ini keluhan juga dari asker yang dimana asker tidak dapat melacak status pesannya.	3
	EV2	Saya mengalami kesulitan dalam memahami status pesanan. Setelah saya melakukan pemesanan, saya tidak dapat dengan mudah melihat apakah pesanan saya sedang diproses, sudah dikonfirmasi, atau dalam tahap Tasker sedang perjalanan. Tidak ada indikator yang jelas, seperti perubahan warna atau tanda progres, yang dapat membantu saya memahami status pesanan saya.	4

Heuristic Principle	Evaluator	Problem Description	Saverity Rating
<i>Match between system and the real world</i>	EV3	Menu bRewards sulit ditemukan. Awalnya, saya mengira fitur ini tidak ada karena tidak muncul di halaman utama atau dalam kategori layanan yang sering digunakan. Saya baru menemukannya setelah mencarinya secara manual di bagian menu lainnya.	3
	EV1	Seharusnya ada deskripsi yang lebih lengkap pada informasi layanan supaya nggak membingungkan untuk pengguna.	2
	EV2	Saya melihat adanya informasi jenis rumah yang berulang di halaman pemesanan. Ini tidak perlu karena informasi tersebut sudah dimasukkan sebelumnya dalam data alamat.	2
<i>User control and freedom</i>	EV3	Tidak selalu. Beberapa istilah dalam aplikasi terasa teknis dan tidak menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna awam. Misalnya, saya menemukan beberapa istilah teknis dalam layanan pembersihan A/C yang tidak dijelaskan secara sederhana.	3
	EV1	Tidak ada fitur "Stopper". Pada saat memilih alamat pada halaman "Pilih Alamat" langsung pindah ke halaman berikutnya	4
<i>User control and freedom</i>	EV2	Ketika saya memilih alamat, halaman aplikasi langsung beralih ke langkah berikutnya tanpa memberi saya kesempatan untuk mengedit atau memastikan pilihan saya benar. Ini bisa menjadi masalah jika saya salah memilih alamat.	4

Heuristic Principle	Evaluator	Problem Description	Saverity Rating
<i>Consistency and Standards</i>	EV3	Seharusnya ada opsi untuk mengonfirmasi pilihan atau bahkan membatalkan jika saya merasa ada kesalahan alamat sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya.	1
	EV1	Format jam pemesanan tidak konsisten. pada tampilan awal menggunakan format AM/PM. setelah kita setting jamnya tampilan formatnya berubah menjadi 24 Jam.	2
	EV2	Saya memperhatikan bahwa format angka pada jam pemesanan tidak konsisten, ada yang menggunakan format 12 jam dan ada yang menggunakan 24 jam.	2
<i>Error Prevention</i>	EV3	Format jam pada saat memilih jadwal harus diperbaiki	2
	EV1	Tidak ada masalah	0
	EV2	Tidak ada masalah	0
<i>Recognition rather than call</i>	EV3	Tidak ada masalah	0
	EV1	Saya merasa harus mengingat terlalu banyak informasi saat melakukan pemesanan. Misalnya, saya harus mengingat jenis layanan, estimasi waktu pengerjaan, dan status pesanan secara manual. Akan lebih baik jika ada fitur riwayat pemesanan yang lebih jelas atau daftar layanan favorit agar saya tidak perlu mengulang pencarian setiap kali.	1
<i>Recognition rather than call</i>	EV2	Saya rasa sistem ini masih kurang dalam membantu pengguna mengingat informasi. Misalnya, setelah saya memilih layanan, saya harus kembali ke halaman awal untuk memastikan detail pesanan. Seharusnya aplikasi bisa lebih	1

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *User Experience* Aplikasi *Mobile* Jasa Layanan Rumah Tangga Btaskee Dengan Metode *Heuristic Evaluation*
 Saka Satrio Dwiputro, Faisal Piliang, Umar Al-Faruq

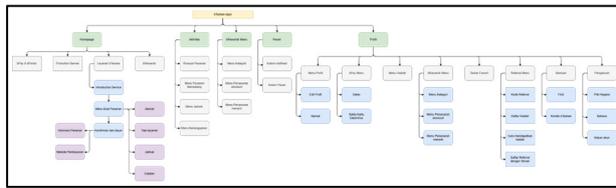
<i>Heuristic Principle</i>	<i>Evaluator</i>	<i>Problem Description</i>	<i>Saverity Rating</i>
		membantu dalam mengingatkan pengguna.	
	EV3	Ada beberapa informasi yang harus saya ingat sendiri karena aplikasi tidak menyediakan cara mudah untuk melihat kembali detail pesanan sebelum checkout. Seharusnya ada ringkasan yang lebih jelas agar pengguna tidak perlu kembali ke halaman sebelumnya untuk mengecek informasi yang sudah diinput.	1
	EV1	Saya merasa tata letak jam pemesanan pada informasi pesanan kurang efisien. Seharusnya ada pemisahan yang lebih jelas antara durasi pengerjaan, waktu mulai, dan waktu selesai agar lebih mudah dipahami. Saat ini, saya harus mencoba beberapa kali sebelum benar-benar memahami bagaimana sistem waktu bekerja dalam aplikasi.	3
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	EV2	Tidak ada masalah.	0
	EV3	Efisiensi penggunaan aplikasi masih bisa ditingkatkan. Sebagai pengguna, saya berharap bisa lebih cepat dalam menentukan pesanan	3
<i>Aesthetic and minimalist design</i>	EV1	Saya merasa tampilan pemesanan layanan AC Cleaning masih kurang menarik dan informatif. Tata letaknya masih bisa ditingkatkan agar lebih jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Saat ini, desainnya terasa kurang intuitif dan agak membingungkan dalam menampilkan informasi layanan.	2
	EV2	Saya perhatikan bahwa logo-logo pada menu layanan terlihat kurang	1

<i>Heuristic Principle</i>	<i>Evaluator</i>	<i>Problem Description</i>	<i>Saverity Rating</i>
		menarik dan kurang menonjol. Ikon-ikon ini seharusnya lebih diperjelas agar pengguna bisa dengan cepat mengenali setiap layanan yang tersedia.	
	EV3	Tata letak "Tambah Alamat" perlu disesuaikan.	1
<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	EV1	Tidak ada masalah.	0
	EV2	Tidak ada masalah.	0
	EV3	Tidak ada masalah.	0
	EV1	Saya merasa FAQ perlu ditambahkan karena untuk mempermudah apa yang ingin diketahui oleh pengguna mengenai layanan yang akan dipesan.	2
<i>Help and documentation</i>	EV2	Informasi layanan juga kurang jelas, terutama mengenai cakupan layanan dan apa yang bisa diharapkan oleh pelanggan. Terkadang pelanggan harus mencari tahu sendiri atau menghubungi customer service untuk mendapatkan kejelasan.	2
	EV3	Belum ada fitur informasi seperti FAQ di informasi layanan.	2

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan oleh evaluator, beberapa masalah pada *UI/UX* aplikasi bTaskee telah teridentifikasi.

Information Architecture

Pada penelitian ini dibuatkan juga *Information Architecture* (IA), yang bertujuan untuk memvisualisasikan sistem yang berjalan pada prototype aplikasi bTaskee yang telah di evaluasi. Hal ini memudahkan peneliti dan juga evaluator/pengguna melihat sistem. Berikut *Information Architecture* (IA) yang telah dibuat oleh peneliti pada Gambar 3.

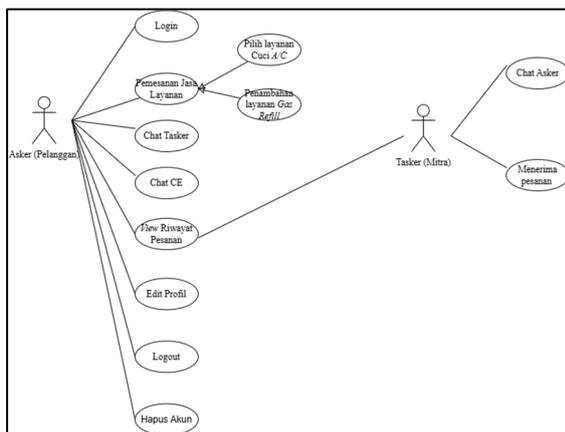


Gambar 3. Information Architecture

Use Case Diagram

Use Case Diagram ini merupakan tahapan untuk merepresentasikan secara visual bagaimana interaksi yang ada pada actor dengan sistem. Pada penelitian aplikasi bTaskee ini terdapat 3 aktor diantaranya *Asker* (Pelanggan), *Tasker* (Mitra), dan *Customer Experience* dengan deskripsi masing-masing aktornya sebagai berikut.

1. *Asker* (Pelanggan): *Asker* dapat melakukan pemesanan jasa layanan rumah tangga pada aplikasi bTaskee. Kemudian, ada beberapa yang dapat dilakukan oleh *Asker*, seperti registrasi/login akun, edit profil, melihat riwayat pemesanan,
2. *Tasker* (Mitra): *Tasker* akan menerima pesanan dari *Asker* dan akan melakukan proses perawatan unit pendingin yang dimiliki *Asker*.

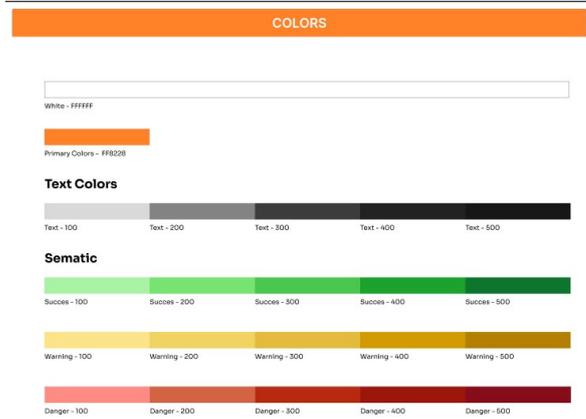


Gambar 4. Use case Asker & Tasker

Design Guide

Design Guide ini dibuat bertujuan untuk menjadikan desain dari penelitian ini konsisten. Berikut panduan desain untuk penulis melaksanakan proses desain pada penelitian ini.

Pada penelitian ini pemilihan warna sesuai dengan dasar yang telah digunakan pada aplikasi bTaskee sebelumnya. Kemudian, warna utama yang digunakan juga sebagai warna identitas dari bTaskee.



Gambar 5. Colors Design Guide

Jenis font yang digunakan pada aplikasi bTaskee yaitu “*Montserrat*” dengan ukuran 12px sampai 60px. Ketebalan font yang digunakan yaitu *Light*, *Regular*, *Medium*, *Semibold*, dan *Bold*. Untuk detail tipografi yang digunakan seperti pada Gambar 6.

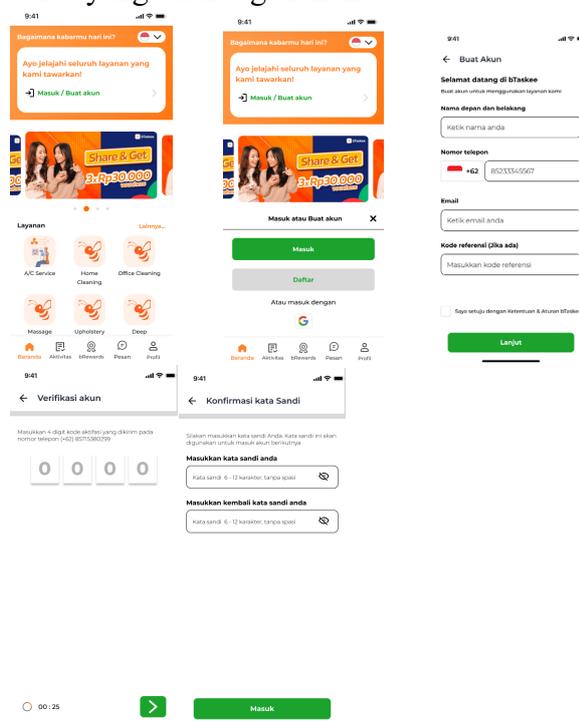


Gambar 6. Typography Design Guide

Mock Up

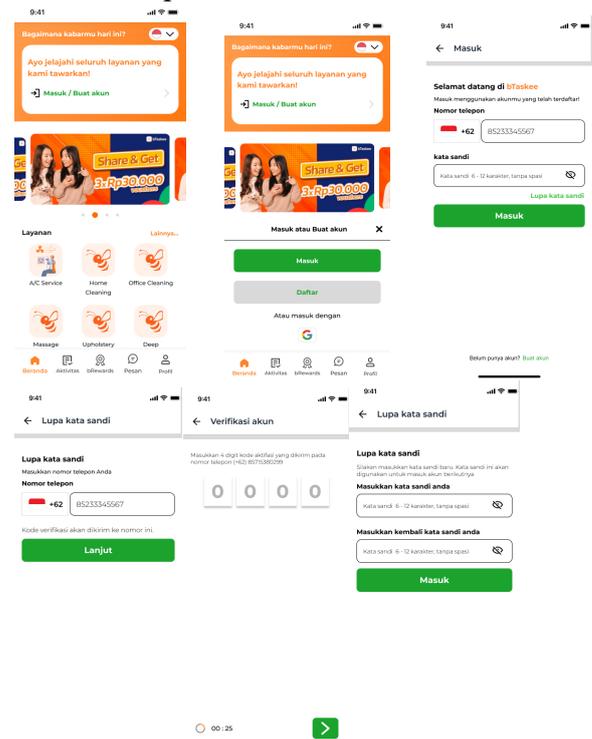
Mock up ini memvisualisasikan hasil akhir pada desain yang dibuat. Menunjukkan visual yang aktif seperti warna, fungsi elemen, struktur alur desain aplikasi, serta desain yang interaktif.

Desain *mockup* yang pertama ini yaitu homepage dan tahapan pengguna mendaftarkan akun bTaskee. Pada tahapan ini pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi bTaskee diarahkan untuk membuat akun. Alur pengguna pada pendaftaran ini yaitu, pengguna diarahkan untuk mengisi kolom formulir Nama Pengguna, Nomor Telepon, Email, dan kode Referensi yang dapat di-input jika Pengguna memiliki kerabat yang sudah pernah mendaftarkan akun. Selanjutnya setelah mengisi formulir tersebut, pengguna akan pindah ke halaman verifikasi akun dan menginput kode OTP yang masuk melalui Nomor Telepon yang sebelumnya di-input oleh pengguna. Kemudian, pada tahap akhir pengguna diarahkan untuk mengisi kata sandi yang akan digunakan.



Gambar 7. Mockup Homepage & Registrasi akun

Jika pengguna telah memiliki akun, maka pengguna akan diarahkan untuk *Login* menggunakan akun yang telah didaftarkan sebelumnya. Tahapan proses *login* pengguna hanya menginput Nomor Telepon dan Kata Sandi. Ketika pengguna lupa kata sandi, pada tahapan ini pengguna juga memiliki opsi mengubah kata sandi dengan menekan tombol “Lupa Kata Sandi”.

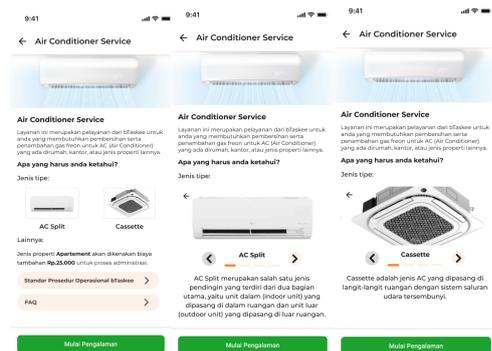


Gambar 8. Mockup Homepage & Login akun

Pada penelitian ini aspek evaluasi difokuskan pada proses pemesanan layanan *AC Service*. Maka dari itu berikutnya akan dijelaskan bagaimana alur dan desain yang telah dibuat. Desain dapat divisualisasikan pada Gambar 8 Mockup Introduction Service page dan Gambar 9 Mockup Pemesanan Layanan A/C Service.

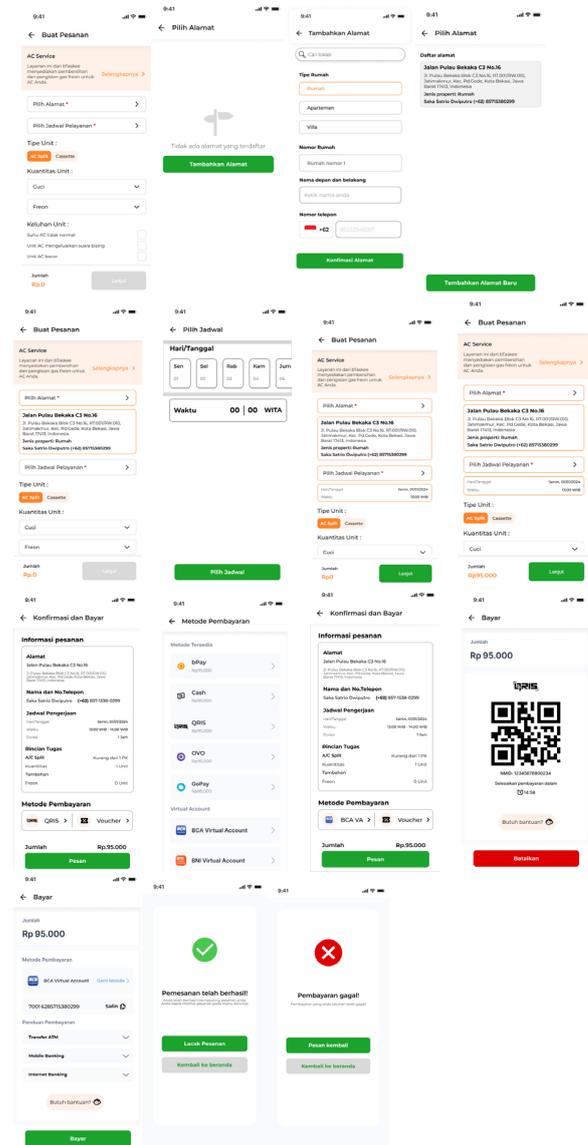
Setelah pengguna telah membuat akun atau *login* maka disini skenarionya pengguna ingin memesan layanan *AC Service*. Pengguna diarahkan untuk menekan *layanan AC Service* pada menu layanan yang ada pada *Homepage* aplikasi. Halaman yang pertama pada proses pemesanan layanan adalah *Introduction Menu*. Disini pengguna

dapat mengetahui pengetahuan mengenai layanan *AC Service* seperti jenis tipe unit yang tersedia di bTaskee apa saja serta pengetahuan dari masing-masing tipe unitnya. Pada halaman *Introduction* ini pengguna juga dapat mengetahui Standar Prosedur Operasional serta *FAQ* di layanan *A/C Service* bTaskee.



Gambar 9. *Mockup Introduction Service page*

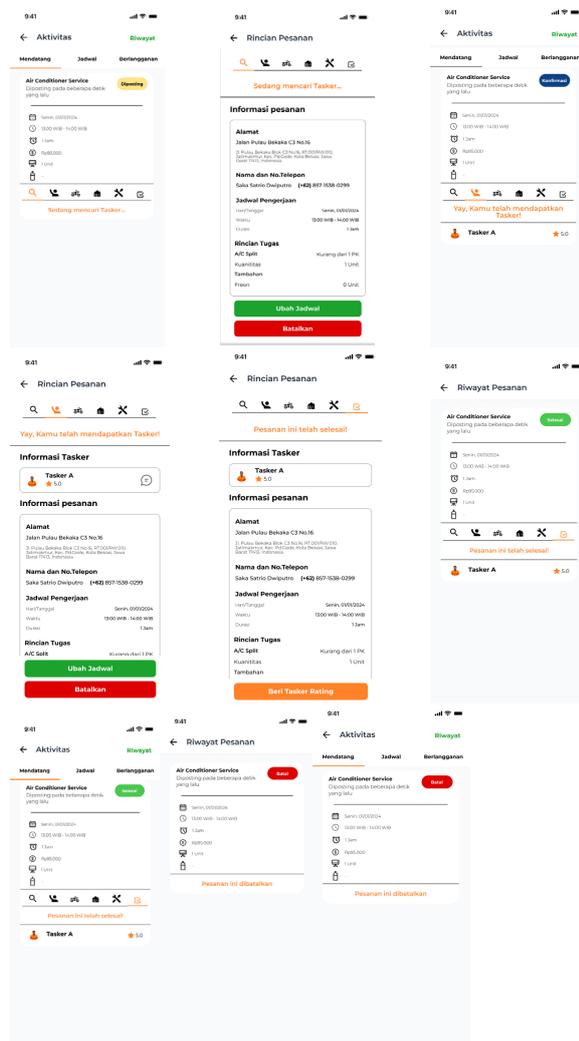
Ketika pengguna telah mengetahui layanan *A/C Service*, maka pengguna langsung memulai pengalaman pesan layanannya. Pengguna akan diarahkan untuk membuat pesannya dengan menginput Alamat, Jadwal pesanan, Tipe unitnya serta jumlah unit yang ingin dipesan, dan pengguna juga memiliki opsi untuk menambahkan keluhan melalui *quick checkbox* atau kolom catatan untuk tambahan lebih terperinci. Selanjutnya, pengguna diarahkan ke informasi pesanan. Pengguna dapat melihat rincian pesannya, memilih metode pembayaran, serta menambahkan *voucher* promo jika ada. Terakhir pengguna melakukan finalisasi pembayaran pesanan. Terdapat dua kasus alur pada tahapan ini. Jika pembayaran gagal, maka pengguna diarahkan ke halaman status gagal pembayaran dan pengguna dapat mengulang proses pembayaran atau kembali ke halaman beranda. Jika pembayaran berhasil, maka pengguna akan diarahkan ke halaman status pembayaran berhasil, pada halaman ini pengguna dapat melakukan pelacakan pesanan atau kembali ke beranda aplikasi.



Gambar 10. *Mockup Pemesanan Layanan A/C Service*

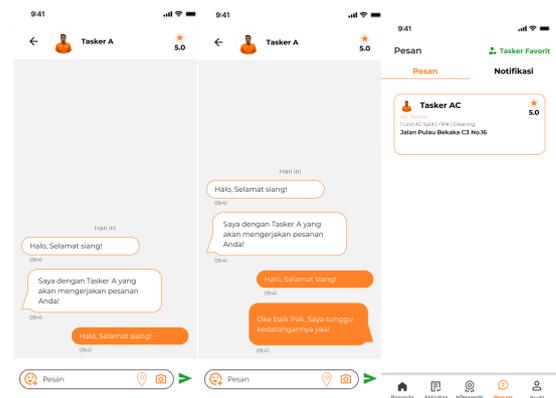
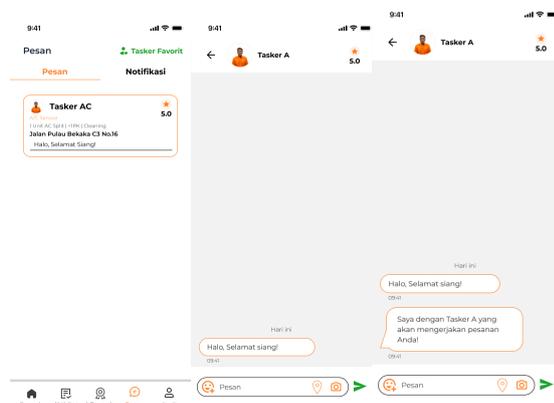
Pada menu aktivitas, pengguna dapat melakukan pelacakan pesanan. Pada tahap ini juga terdapat status pesanan yang dimana ini merupakan hasil dari evaluasi yang sebelumnya tidak ada pada aplikasi. Berikut tampilan halaman menu aktivitas pada Gambar 11.

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *User Experience* Aplikasi *Mobile* Jasa Layanan Rumah Tangga Btaskee Dengan Metode *Heuristic Evaluation* Saka Satrio Dwiputro, Faisal Piliang, Umar Al-Faruq



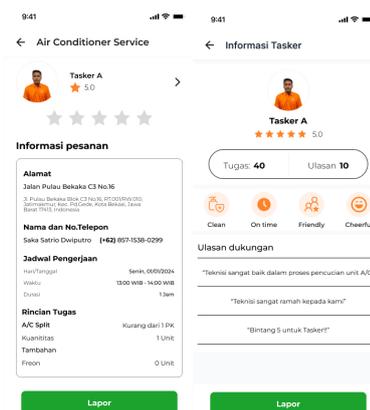
Gambar 11. *Mockup* Menu Aktivitas (Lacak Pesanan)

Pengguna dapat menghubungi melalui menu Chat. Pengguna dapat mengobrol mengenai pesannya dengan *Tasker* (Pekerja). Berikut tampilan menu ruang *chat Tasker* pada Gambar 12.



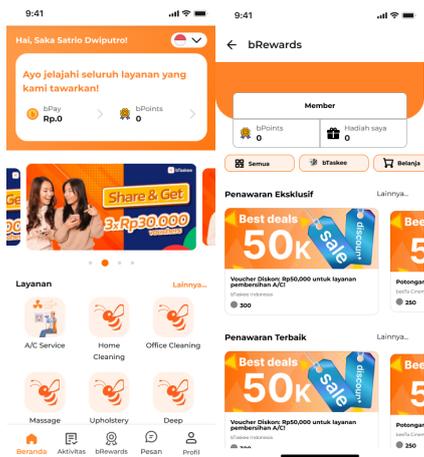
Gambar 12. *Mockup* Menu *Chat Tasker*

Setelah proses pemesanan dan pesanan telah selesai dikerjakan oleh *Tasker*, pengguna dapat memberikan *rating* pada *Tasker* serta pengguna juga dapat melihat profil *Tasker*.



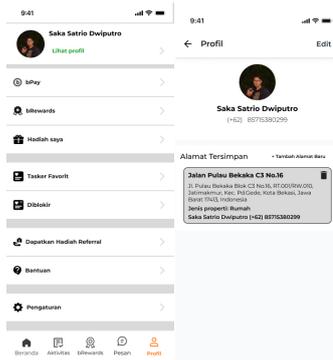
Gambar 13. *Mockup* Menu *Rating & Profil Tasker*

Menu *bRewards* menjadi salah satu yang dievaluasi oleh evaluator. Bahwa visibilitas menu *bRewards* pada halaman beranda kurang terlihat. Maka dari itu dari hasil diskusi ditemukan solusi seperti pada Gambar 14 *Mockup* Menu *bRewards* untuk menambahkan tombol menu *bRewards* pada navigasi bawah dan berada di posisi tengah untuk menjadikan menu ini sorotan bagi pengguna.



Gambar 14. Mockup Menu bRewards

Pengguna dapat melihat profil pengguna untuk melihat data personal dan alamat yang telah didaftarkan. Dapat dilihat pada Gambar 15.



Gambar 15. Mockup Menu Profil Pengguna

Hasil Evaluasi Tahap Akhir

Evaluasi tahap akhir yang dilakukan oleh peneliti sama seperti pada tahap awal yang dimana menggunakan metode *Heuristic evaluation* bersama 5 evaluator lainnya yang turut membantu penelitian ini. Evaluasi ini akan dilakukan sesuai dengan 10 prinsip dari *Heuristic Evaluation*. Hal ini juga untuk memutuskan apakah desain yang telah di *redesign* layak dan dapat meningkatkan

kepuasan pelanggan. Berikut pada Tabel 4. hasil evaluasi redesign menurut evaluator.

Tabel 4. Hasil evaluasi redesign UI/UX bTaskee

No	Prinsip	Total Rating dari 3 Evaluator	Avg. Severity Rating
1	<i>Visibility of the system status</i>	0	0.00
2	<i>Match between system and the real world</i>	0	0.00
3	<i>User control and freedom</i>	0	0.00
4	<i>Consistency and Standards</i>	2	0.67
5	<i>Error Prevention</i>	0	0.00
6	<i>Recognition rather than call</i>	0	0.00
7	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	2	0.67
8	<i>Aesthetic and minimalist design</i>	1	0.33
9	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	0	0.00
10	<i>Help and documentation</i>	0	0.00

Hasil pada Tabel 4 merupakan hasil evaluasi UI/UX bTaskee yang didapatkan dari wawancara.

Uji Kelayakan Dari Pengguna

Proses selanjutnya dilakukan uji kelayakan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi bTaskee. Dari hasil penyebaran kuesioner, mendapatkan 54 responden yang mengisi form kuesioner. Maka didapatkan hasil data tabulasi seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Tabulasi Data Uji Kelayakan

Heuristic Evaluation	Pertanyaan	Severity Rating				
		0	1	2	3	4
<i>Visibility of the system status (HE1)</i>	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menemukan menu atau fitur tertentu, termasuk dalam melacak status pesanan setelah perubahan desain?	23	29	2	0	0

Heuristic Evaluation	Pertanyaan	Severity Rating				
		0	1	2	3	4
<i>Match between system and the real world</i> (HE2)	Apakah informasi yang ditampilkan sekarang lebih sesuai dengan ekspektasi Anda dibandingkan versi sebelumnya?	24	29	0	1	0
<i>User control and freedom</i> (HE3)	Apakah Anda merasa lebih mudah dalam proses pemesanan layanan setelah perubahan UI/UX?	29	25	0	0	0
<i>Consistency and standards</i> (HE4)	Apakah konsistensi dalam bahasa dan desain aplikasi sudah lebih baik dibandingkan sebelumnya?	29	25	0	0	0
<i>Error prevention</i> (HE5)	Apakah sistem telah membantu Anda mencegah kesalahan dalam proses pemesanan?	30	24	0	0	0
<i>Recognition rather than recall</i> (HE6)	Apakah langkah-langkah pemesanan sekarang lebih mudah diingat dan dilakukan dibandingkan sebelumnya?	26	28	0	0	0
<i>Flexibility and efficiency of use</i> (HE7)	Apakah proses pemesanan layanan sekarang lebih cepat dan fleksibel dibandingkan sebelumnya?	26	28	0	0	0
<i>Aesthetic and minimalist design</i> (HE8)	Apakah tampilan aplikasi sekarang lebih menarik dan mudah digunakan?	29	25	0	0	0
<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> (HE9)	Jika terjadi kesalahan saat pemesanan, apakah sistem memberikan solusi atau peringatan yang lebih jelas dibandingkan sebelumnya?	27	27	0	0	0
<i>Help and documentation</i> (HE10)	Apakah informasi bantuan dalam aplikasi sekarang lebih mudah ditemukan dan lebih membantu?	28	26	0	0	0

Adapun perhitungan rata-rata penilaian dari masing-masing aspek prinsip *heuristic evaluation* yang dimana dijadikan acuan

untuk menentukan kelayakan hasil *redesign*. Maka ditemukan hasil perhitungan seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. Data rata-rata penilaian *severity rating*

Kode Pertanyaan	(0xn0)	(1xn1)	(2xn2)	(3xn3)	(4xn4)	Total score	Avg.Severity Rating	Severity Rating
HE1	0	29	4	0	0	33	0.61	1
HE2	0	29	0	3	0	32	0.59	1
HE3	0	25	0	0	0	25	0.46	0
HE4	0	25	0	0	0	25	0.46	0
HE5	0	24	0	0	0	24	0.44	0
HE6	0	28	0	0	0	28	0.52	1
HE7	0	28	0	0	0	28	0.52	1
HE8	0	25	0	0	0	25	0.46	0
HE9	0	27	0	0	0	27	0.50	1
HE10	0	26	0	0	0	26	0.48	0

Dapat diterjemahkan pada data diatas, dari masing-masing variabel terdapat peningkatan penilaian. Namun, ada beberapa variabel yang masih mendapatkan penilaian *severity rating* 1 atau kosmetik. Tingkat keparahan tersebut masih dalam golongan rendah, hal ini dapat dijadikan masukan dan perkembangan penelitian selanjutnya.

D. PENUTUP

Dengan menggunakan metode evaluasi heuristik, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) pada aplikasi mobile bTaskee. Hasil evaluasi 3 evaluator menemukan beberapa masalah dengan UI/UX aplikasi, termasuk visibilitas informasi, inkonsistensi bahasa, kekurangan kontrol pengguna, dan kurangnya dokumentasi dan bantuan pengguna.

Beberapa elemen mengalami tingkat keparahan tinggi, seperti ketidakjelasan status pesanan dan kurangnya fitur penghentian atau stopper dalam alur pemesanan seperti ketika memilih alamat. Selain itu, ditemukan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna, termasuk desain yang lebih baik, fleksibilitas penggunaan, dan keamanan.

Setelah perbaikan dan pengujian ulang yang dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, ditemukan bahwa sebagian besar masalah telah diselesaikan. Ini menunjukkan bahwa evaluasi heuristik dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, F. B., Purnamasari, I., & Rizal, A. (2023). Rancang Ulang User Interface dan User Experience Aplikasi M-Tix dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 19134–19142. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.9410>
- Auliya, R., Natasia, S. R., Rachma, I. W. N., Ma'arif, M. I., Faizah, M., & Azmi, M. F. I. (2021). Analisis User Interface Terhadap Aplikasi mobile Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *SEICT: Journal of Software Engineering, Information and Communication Technology*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.17509/seict.v2i1.34214>
- Desvi, D. Y. P., & Septiyanti, R. (2023). Penerapan Metode Heuristic Evaluation pada User Interface Aplikasi Hibauan Tirta Musi Palembang. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains*, 1(1), 242–247. <https://prosiding.seminars.id/prosainteks/article/view/68>
- Hasna, K., Defriani, M., & Totohendarto, M. H. (2023). Redesign User Interface Dan User Experience Pada Website Eclinic Menggunakan Metode Design Thinking. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(1), 84–92. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1072>
- Ihsan, A. M. (2023). Analisis Usabilitas Website Pemerintah Provinsi Jambi melalui Pendekatan Heuristic Evaluation. *DIRASISI: Direktori Analisis Strategi Dan Implementasi Sistem Informasi*, 1(1), 1–7. <https://res.dsslib.id/index.php/dirasisi/article/view/10>
- Listiya, R. (2024). Analisis Kinerja Web Disdukcapil Dengan Menggunakan Heuristic Evaluation Dan Webuse Web Performance Analysis with Heuristic Evaluation and Webuse. *Journal of Digital Literacy and Volunteering*, 2(1), 11–22. <https://doi.org/10.57119/litdig.v2i1.42>
- Mulyani, M., & Wardan, K. R. N. (2022). Penerapan Metode Heuristic Evaluation Pada Analisis User Interface Website Simak Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Mantik*, 6(3), 3207–3215. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/2812>
- Nguyen, T. H., & Pham, H. H. (2020). Impact of situational factors on customer satisfaction with on-demand home services: A case study of bTaskee in Vietnam. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 27(3), 281–294.
- Otto, A. S., Szymanski, D. M., & Varadarajan, R. (2020). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48, 543–564. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00657-7>
- Perdanakusuma, A. R., Hanggara, B. T., &

- Hasnanursanti, A. R. (2022). Analisis Usability Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Tecnoscienza*, 6(2), 429–443.
<https://doi.org/10.51158/tecnoscienza.v6i2.736>
- Pertiwi, D. S., Kangko, D. D., & Kurnianingsih, I. (2021). Analisis Usability Situs Web Vocabulary Control Nusantara Menggunakan Metode Webuse. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 23(1), 43–56.
<https://doi.org/10.37014/visipustaka.v23i1.1118>
- Putri, N., Salisah, F. N., Hamzah, M. L., Ahsyar, T. K., & Marsal, A. (2022). Penerapan Metode Usability Testing dan System Usability Scale untuk Mengevaluasi Website Akademik. *Jurikom : Jurnal Riset Komputer*, 9(6), 1789–1796.
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i6.5153>
- Saputra, M. E., Sumiati, S., & Yuniarinto, A. (2023). The effect of customer experience on customer loyalty mediated by customer satisfaction and customer trust. *Journal of Economics and Business Letters*, 3(3), 27–37.
<https://doi.org/10.55942/jebll.v3i3.205>
- Sharma, S., Singh, S., Srivastav, J., Dar, O. N., & Kritika, M. (2024). ServeItNow - Home Services Made Easy. *IJRASET : International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology*, 12(3), 652–659.
<https://doi.org/10.22214/ijraset.2024.58757>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan Ketiga*. Bandung : Alfabeta.
- Syahrozad, N. F., & Subriadi, A. P. (2024). Evaluation of user experience: a systematic literature review. *International Conference on Computer Science Electronics and Information (ICCSEI 2023)*, 501, 02009.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202450102009>