

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI *E-DEMPO* PADA
KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG I MENGGUNAKAN *HEURISTIC*
*EVALUATION***



SKRIPSI

DELLA RESILIA

181410008

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-DEMPO PADA
KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG I MENGGUNAKAN *HEURISTIC
EVALUATION***



DELLA RESILIA

181410008

Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-DEMPO
PADA KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG I MENGGUNAKAN
HEURISTIC EVALUATION**

DELLA RESILIA

181410008

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing



Ria Andryani, M.M., M.Kom

Palembang, 6 Oktober 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,


Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN


Skripsi Berjudul "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi *E-Dempo* Pada Kantor Samsat UPTB Palembang I Menggunakan *Heuristic Evaluation* " Oleh "Della Resilia", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 6 Oktober 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Ria Andryani, M.M., M.Kom


(.....)

2. Anggota : Susana Dian Purnamasari, M.Kom


(.....)

3. Anggota : Siti Suda, M.Kom


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma

Fakultas Ilmu Komputer

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Resilia

NIM : 181410008

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis peneliti (Skripsi) adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian yang ditinjau oleh peneliti dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Peneliti bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat di akses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ke tidak benaran dalam pernyataan ini maka peneliti bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini peneliti buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Della Resilia

NIM: 181410008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Jangan Pergi Mengikuti Kemana Jalan Akan Berujung. Buat Jalanmu Sendiri Dan Tinggalkanlah Jejak.”(Ralph Waldo Emerson)

“Ketergesaan Dalam Setiap Usaha Membawa Kegagalan”(Herodotus)

PERSEMBAHAN:

- ☸ **Allah SWT**
- ☸ **Nabi Muhammad SAW**
- ☸ **Kedua Orang tua tercinta** yang sangat saya banggakan, dua pahlawan yang berjasa dan terus mendukung penulis disegala situasi dan senantiasa mendoakan dalam segala sesuatu; **Ibu Yenti Sumirat** dan **Bapak Kaday Alm.** Terimakasih atas do'a, support, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada saya untuk keberkahan, keselamatan, kesuksesan, dan juga kebahagiaan untuk anak-anaknya.
- ☸ **Pembimbing Terbaik**, Ibu Ria Andryani, M.M., M.Kom. Atas masukan arahan dalam membimbingku hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ☸ **Diri saya sendiri**, terima kasih karena berhasil menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan tenggat waktu yang kita tentukan.
- ☸ **Adik saya** yang bernama Dita Selly Ani, Davin Tazaqa, dan Danish Aldevaro yang selalu menyemangati dan sebagai penyegar dikala penulis merasa tidak sanggup untuk meneruskan skripsi.
- ☸ **Calon Imam**
- ☸ **Almamaterku**
- ☸ **Para sahabat, rekan, dan kerabat** yang selalu membantu dan memberikan motivasi.
- ☸ Staff karyawan Universitas Bina Darma dan Samsat Uptb Palembang I yang telah membantu terselesainya skripsi ini

ABSTRAK

Aplikasi *e-Dempo* adalah aplikasi untuk melayani dan mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian menggunakan *Heuristic Evaluation* dengan menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi *e-Dempo* untuk mengetahui permasalahan dan memberikan sebuah usulan. Metode *heuristic evaluation* memakai 10 variabel dengan skala *severity ratings*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat dari aspek *heuristic evaluation*, dimana sepuluh aspeknya terdapat 8 aspek yang menempati nilai rata-rata *severity ratings* 1 yaitu *cosmetic* 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*, *aesthetic and minimalist design*, dan *help users recognize, diagnose, and recovers from errors* dan 2 aspek yang mendapatkan nilai *severity ratings* 2 yaitu *minor usability problem* yaitu aspek *flexibility and efficiency of use* dan *help and documentation*. Dari 10 aspek tersebut ada 2 aspek yang tertinggi yaitu *flexibility and efficiency of use* dengan nilai 1,605 dan *Help and documentation* dengan nilai 1,730

Kata Kunci— *User Experience, Heuristic Evaluation, aplikasi e-Dempo*

ABSTRACT

The e-Dempo application is an application to serve and facilitate the payment of motor vehicle taxes. The study uses Heuristic Evaluation by analyzing user experience on the e-Dempo application to find out problems and provide a proposal. The heuristic evaluation method uses 10 variables with a severity rating scale. The results show the level of the heuristic evaluation aspect, in which ten aspects have 8 aspects that occupy an average severity rating of 1, namely cosmetic, 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, aesthetic and minimalist design, and help users recognize, diagnose, and recovers from errors and 2 aspects that received severity ratings of 2, namely minor usability problems, namely aspects of flexibility and efficiency of use and help and documentation. Of these 10 aspects, there are 2 highest aspects, namely flexibility and efficiency of use with a value of 1,605 and Help and documentation with a value of 1,730.

Keywords— *User Experience, Heuristic Evaluation, e-Dempo application*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, dengan rahmat dan karunia dari Allah SWT skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya kritik dan saran yang di berikan untuk membangun.

Pada Kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang
3. Bapak Zaid amin M.Kom Ph.D selaku ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Ria Andryani, M.M., M.Kom selaku Pembimbing dan mentor terbaik dalam penulisan ini.
5. Kepada Ibu Susan Dian Purnamasari, M.Kom dan Ibu Siti Sauda, M.Kom sebagai dosen penguji.
6. Orang Tua dan Saudara-saudaraku yang memberikan support dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi ini.

Semoga amal baik kita semua mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Akhir kata penulis ucapkan sekian dan terima kasih.

Palembang, Oktober 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
1.5.2 Alat dan Bahan	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Umum.....	8
2.1.1 Kantor Bersama Samsat Kota Palembang I.....	8
2.1.2 Visi dan Misi Samsat UPTB Palembang I	13
2.1.3 Struktur Organisasi.....	15
2.1.4 Logo Instansi Terkait	15

2.2	Landasan Teori.....	16
2.2.1	Analisis.....	16
2.2.2	Aplikasi <i>Mobile</i>	17
2.2.3	<i>User Experience (Pengalaman Pengguna)</i>	18
2.2.4	Kuisisioner	18
2.2.5	Penelitian Deskriptif.....	18
2.2.6	Responden.....	19
2.2.7	<i>Heuristic Evaluation</i>	19
2.3	Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Objek Penelitian	24
3.2	Tahapan Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.2.1	Populasi.....	24
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.3	Tahapan Penelitian.....	26
3.3.1	Deskripsi Tahapan Penelitian.....	26
3.4	Teknik Sampling.....	29
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	29
3.5.1	Uji Validitas.....	30
3.5.2	Uji Reliabilitas	30
3.6	<i>Heuristic Evaluation (HE)</i>	30
3.7	Daftar Pertanyaan dan Skala Pengukuran.....	31
3.7.1	Kuesioner <i>Heuristic Evaluation</i>	31
3.7.2	Skala Pengukuran	32
3.7.3	<i>Severity Ratings</i>	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Aplikasi <i>e-Dempo Samsat Sumsel</i>	34
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	38
4.2.1	Karakteristik Responden	38
4.3	Hasil Kuesioner	39
4.3.1	Rekapitulasi Jawaban Keseluruhan.....	39

4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Aspek	40
4.3.3 Hasil Perhitungan Data	42
4.3.4 Rekapitulasi Hasil <i>Severity Ratings</i>	46
4.3.5 Hasil Rekomendasi.....	46
4.4 Hasil Uji Instrumen.....	47
4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kantor Bersama Samsat Kota Palembang I.....	8
Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi.....	15
Gambar 2. 3 Logo Polri.....	15
Gambar 2. 4 Logo Samsat.....	16
Gambar 2. 5 Logo Jasa Raharja.....	16
Gambar 2. 6 Logo Bank Sumsel Babel.....	16
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	26
Gambar 4. 1 Halaman Masuk.....	34
Gambar 4. 2 Halaman Beranda	35
Gambar 4. 3 Halaman Daftar.....	35
Gambar 4. 4 Halaman Proses.....	36
Gambar 4. 5 Halaman Info Pajak Kendaraan.....	36
Gambar 4. 6 Halaman <i>E</i> -TBPKP	37
Gambar 4. 7 Halaman Pengaduan.....	37
Gambar 4. 8 Halaman Panduan.....	38
Gambar 4. 9 Jenis Kelamin Responden	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Kuesioner <i>Heuristic Evaluation</i>	31
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran	33
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Jawaban Keseluruhan.....	39
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Aspek <i>Visibility of system status</i>	40
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Aspek Match between system and the real world....	40
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Aspek User control and freedom	40
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Aspek Consistency and standards.....	41
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Aspek Error prevention.....	41
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Aspek Recognition rather than recall	41
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Aspek Flexibility and efficiency of use	41
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Aspek Aesthetic and minimalist design.....	41
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Aspek Help users recognize, diagnose, and recovers from errors.....	42
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Aspek Help and documentation.....	42
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Data.....	42
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Severity Ratings.....	46
Tabel 4. 14 Tabel Akhir Sistem.....	46
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas	50