

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI GET CONTACT MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

¹Fhinka Hanifah, ²Lu'lu Mawaddah Wisudawati*

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Gunadarma,
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

¹thinkahanifah14@gmail.com, ²lulu_mawadah@staff.gunadarma.ac.id

*) Penulis Korespondensi

Abstrak

Pada bidang teknologi komunikasi penggunaan telepon atau SMS membantu dalam proses pengiriman pesan secara online. Get Contact merupakan sebuah aplikasi "Penyekat Spam" dan "Maklumat Pemanggil" untuk pengguna. Get Contact menapis panggilan yang mengganggu dan hanya membenarkan orang yang pengguna pilih untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya. Pengguna dapat mengenal panggilan diterima daripada nomor-nomor yang tidak didaftarkan dalam kenalan. Get Contact memberitahu dengan segera jika pengguna mendapat panggilan yang tidak diinginkan. Supaya pengguna mendapat perlindungan dari panggilan-panggilan robot, jurujual telepon dan panggilan-panggilan scam. Pada penelitian ini, penulis melakukan analisis user experience pada aplikasi Get Contact dengan memperhatikan dari segi desain antarmuka dan segi pengalaman pengguna atau bisa juga disebut user interface dan user experience. Metode yang digunakan untuk analisis ini adalah Metode Heuristic Evaluation berdasarkan 10 prinsip milik Jacob Nielsen. Penelitian ini mengumpulkan data responden yang terdiri dari 20 pernyataan dan telah dibagikan kepada 100 responden yang menggunakan aplikasi Get Contact. Dalam pengolahan data penulis menggunakan Software IBM SPSS untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari data responden. Hasil perhitungan menggunakan rumus deskriptif persentase menunjukkan usability aplikasi Get Contact berdasarkan 10 prinsip Heuristic milik Jacob Nielsen masuk dalam kategori sangat baik mendapatkan nilai persentase usability sebesar 86.9%. Terdapat beberapa rekomendasi perbaikan salah satunya perbaikan tampilan pada halaman utama dengan menerapkan dua warna pada menu yang memiliki maksud dan kegunaan berbeda, dan terdapat perbaikan lainnya, dimana perubahan icon serta tata letak pada halaman profile dan halaman utama.

Kata Kunci: Analisis, User Experience, Get Contact, Heuristic, Usability

Abstract

In the field of communication technology, the use of telephones or SMS assists in the process of sending messages online. Get Contact is an application designed for "Spam Blocking" and "Caller Information" for users. Get Contact filters out disruptive calls and only allows individuals selected by the user to communicate with them. Users can identify incoming calls from numbers not saved in their contacts. Get Contact promptly notifies users when they receive unwanted calls, protecting them from robot calls, telemarketers, and scam calls. In this study, the author conducted a user experience analysis on the Get Contact application, focusing on interface design and user experience. The method used for this analysis was Heuristic Evaluation based on Jacob Nielsen's 10 principles. The research collected respondent data consisting of 20 statements and distributed them to 100 users of the Get Contact application. IBM SPSS software was used to process the data for testing the validity and reliability of the respondent data. The results, calculated using descriptive percentage formulas, demonstrate that the usability of the Get Contact application based on Jacob Nielsen's 10 Heuristic principles falls under the category of "very good," achieving a usability percentage score of 86.9%. There are several recommendations for improvement, including enhancing the design of the main page by

incorporating two different colors for menu options with distinct purposes and functions. Additionally, there are other improvements such as changing icons and layouts on the profile and main pages.

Keywords: *Analysis, User Experience, Get Contact, Heuristic, Usability*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu yang bermanfaat untuk mempermudah semua aspek kehidupan manusia. Komunikasi yang dahulu memerlukan waktu yang lama dalam penyampaiannya, kini dengan teknologi menjadi sangat cepat yang seakan tanpa jarak [1]. Media online khususnya aplikasi untuk berkomunikasi merupakan media yang hanya dengan menggunakan internet dimana para penggunanya dapat berkomunikasi jarak jauh, contoh media yang dimaksud yaitu WhatsApp. Hanya saja, aplikasi WhatsApp tidak dapat menginformasikan kepada pengguna apakah seseorang yang berkomunikasi dengan pengguna adalah orang yang tidak berbahaya atau penipuan.

Penipuan digital adalah jenis kejahatan yang jumlah dan modusnya meningkat pesat seiring digitalisasi di Indonesia. Riset ini menunjukkan tingginya kerentanan masyarakat terhadap penipuan digital, yaitu sebanyak 98,3% responden (1.671 orang) pernah menerima pesan penipuan digital, baik satu maupun lebih. Modus pesan penipuan yang paling banyak mereka terima adalah penipuan berkedok hadiah (91,2%), pinjaman ilegal (74,8%), pengiriman tautan/link yang

berisi malware/virus (65,2%), penipuan berkedok krisis keluarga (59,8%), dan investasi ilegal (56%). Medium komunikasi yang paling banyak digunakan dalam penipuan adalah jaringan seluler (SMS/telepon) (64,1%), yang sifatnya sangat mudah, murah, dan merupakan fitur mendasar pada telepon seluler sehingga jangkauannya bisa sangat luas. Medium terbanyak selanjutnya adalah media sosial (12,3%), aplikasi chat (9,1%), situs web (8,9%), dan email (3,8%) [2].

Melansir dari situs getcontact.com, Get Contact merupakan sebuah aplikasi "Penyekat Spam" dan "Maklumat Pemanggil" untuk pengguna. Get Contact menapis panggilan yang mengganggu dan hanya membenarkan orang yang pengguna pilih untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya. Pengguna dapat mengenal panggilan diterima daripada nomor-nomor yang tidak terdaftar dalam Kenalan. Aplikasi Get Contact kini telah memiliki jutaan pengguna diseluruh dunia khususnya Indonesia. Sudah 2 juta lebih pengguna memberikan ulasan untuk Get Contact di *playstore*.

Get Contact sangat tepat untuk dijadikan sebagai objek penelitian ini karena hasil riset menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan pada aplikasi Get Contact masih kurang baik. Permasalahan terkait

kenyamanan pengguna akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman pengguna. Salah satu prinsip membangun pengalaman pengguna adalah bahwa audiens memiliki hak untuk menentukan tingkat kepuasan mereka sendiri (aturan pelanggan). Sebaik apapun produk, sistem, atau layanan bekerja, jika target audiens tidak bisa mendapatkan kepuasan, aturan, dan kenyamanan dalam berinteraksi, tingkat pengalaman pengguna akan sangat berkurang. Pertumbuhan dunia digital dan mobile membuat UX semakin kompleks dan multidimensi. Pengguna sekarang dapat mengakses situs melalui saluran yang berbeda perangkat [3]. Konsep UX memiliki dimensi yang begitu luas, baik dari sisi psikologis, sisi pemikiran, sisi fisiologis, budaya, sampai teknis dan eksekusi [4].

Untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Get Contact ketika menggunakan aplikasi, diperlukan pengujian untuk mengetahui apakah aplikasi dapat berjalan sesuai keinginan penggunanya dan memberikan kenyamanan ketika pengguna menggunakan aplikasi tersebut memerlukan pemahaman dari sisi *User Experience*. *Heuristic Evaluation* dipilih karena metode ini memiliki indikator yang dibutuhkan dalam proses analisis, lebih mudah untuk menemukan masalah *usability*, dan banyak digunakan untuk mengukur tingkat *pengguna user*. Metode Heuristic ini banyak digunakan dalam mengukur tingkat kenyamanan

pengguna dan mengidentifikasi masalah *usability* [5]. Hal terpenting dalam pengujian ini adalah melibatkan pengguna yang menjadi target untuk mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan aplikasi yang telah diterapkan [6]. Proses analisis menggunakan metode *heuristic evaluation* yang mengacu pada 5 variabel penilaian dengan 10 prinsip *heuristic* menurut Nielsen [6].

Penelitian terdahulu mengenai analisis *usability* yang dilakukan oleh Siti Auliaddina dkk [7] pada aplikasi shopee dan bukalapak menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Penelitian ini menggunakan 10 aspek *heuristic*, dengan hasil didapatkan bahwa *website* Shopee lebih efektif dan efisien serta nyaman dan mudah digunakan atau lebih *user friendly* dibandingkan dengan *website* Bukalapak. Begitu juga pada peneliti Sugiyono [8] menggunakan 10 prinsip *Heuristic Evaluation* pada aplikasi Ibadung. Kemudian penelitian melakukan analisis *usability* yang dilakukan oleh Amalia Putri dkk [9] pada aplikasi BTN Mobile menggunakan metode *User Exeperience Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation* dengan hasil ditemukan 19 masalah pada aplikasi BTN Mobile dan mendapatkan skala *novelty* dengan kategori buruk dengan rata-rata 0,175. Dan penelitian analisis *usability* yang dilakukan oleh Iunike Kartika Dewi dkk [10] aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana menggunakan metode *Webuse* dan *Heuristic Evaluation* dengan hasil Ditemukan masalah teridentifikasi terbanyak ditemukan

pada fleksibilitas dan efisiensi penggunaan dan mendapatkan level usability “GOOD”, namun terdapat level “MODERATE” pada 2 variabel pada aplikasi driver dan masalah usability yang ditemukan pada keduanya.

Aditya Kurniawan, Retno Indah Rokhmawati, Aditya Rachmadi pada tahun 2018 [11] melakukan penelitian mengenai evaluasi user experience dengan metode heuristic evaluation dan persona (Studi pada: Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro)”. Hasil pada evaluasi tahap 1, prinsip heuristic yang banyak ditemukan masalah yaitu pada prinsip H4- Consistency and Standards, dan pada H8 - Aesthetic and Minimalist Design. Sedangkan pada evaluasi tahap 2 ditemukan masalah pada prinsip H4- Consistency and Standards, dan H7- Flexibility and Efficiency of use. Perbaikan yang dilakukan berpengaruh pada menurunnya jumlah temuan masalah serta nilai severity ratings diantara kedua tahap evaluasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu [7,8,9,10,11] serta kelebihan dari metode heuristic evaluation lebih cepat untuk

mendapatkan *feedback* dalam proses pengumpulan data, sesuai untuk mencari permasalahan *usability* dan *user experience* juga langkah perbaikan perancangan yang cepat, serta indikator yang termasuk dalam pendekatan *heuristic* berdasarkan apa yang dibutuhkan penulis untuk melakukan analisis *usability* dan *user experience*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mempunyai beberapa tahapan seperti pada Gambar 1. yaitu menentukan obyek penelitian, menyiapkan instrument penelitian, menentukan populasi dan sampel.

Selanjutnya pengumpulan data kepada responden aplikasi Get Contact, setelah disebar data hasil akan diolah dengan Program SPSS 27 [12], kemudian hasil analisis data yang menunjukkan tingkat persetujuan responden berdasarkan skala likert, selanjutnya hasil analisis responden akan menjadi rekomendasi dari hasil penelitian.



Gambar 1 Diagram Alur

Menentukan Obyek Penelitian

Layanan utama dari Aplikasi Get Contact yaitu pengecekan nomor telepon. Fitur yang pada aplikasi Get Contact membuat banyak pengguna semakin tertarik menggunakan aplikasi ini dengan kemudahannya. Ditunjukkan dengan banyaknya pengguna yang sudah mengunduh di *Playstore* sekitar 100 juta pengunduh dengan *rating* 4,5 dari 5 dengan ulasan mencapai 2 juta lebih yang menunjukkan bahwa aplikasi Get Contact ini banyak digunakan masyarakat. Dengan *rating* 4,5 dan banyaknya pengguna aplikasi Get Contact

peneliti berniat menjadikan Aplikasi Get Contact sebagai objek penelitian.

Menyiapkan Instrumen Penelitian

Pertanyaan dalam kuisisioner ini disusun berdasarkan dengan 10 prinsip metode Heuristic menurut Nielsen, yaitu: *Visibility of System Status, Match Between System and The Real World, Use Control and Freedom, Consistency and Standards, Error Prevention, Recognition Rather Than Recall, Flexibility and Efficient of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help Users Recognize, Diagnose, Dialogue, and Recorver from Errors, Help and Documentation.*

Tabel 1 Pertanyaan Kuesioner

Prinsip Heuristic	Item
<i>Visibility of System Status</i>	1.Pada aplikasi Get Contact menampilkan informasi dengan detail dan jelas 2.Fitur dan tombol pada aplikasi Get Contact merespon dan berfungsi dengan baik.
<i>Match Between System and The Real World</i>	1.Penggunaan bahasa Indonesia yang digunakan dalam aplikasi Get Contact mudah dipahami dan dipelajari. 2.Ikon dan tombol pada aplikasi Get Contact terlihat mudah dikenali.
<i>Use Control and Freedom</i>	1.Pengguna mudah memahami menu pada aplikasi Get Contact. 2.Menu pada aplikasi Get Contact berjalan dengan baik.
<i>Consistency and Standards</i>	1.Pada aplikasi Get Contact Ikon dan tombol terlihat dengan baik oleh pengguna. 2.Keterangan dan fitur pada aplikasi Get Contact menggunakan format tulisan yang mudah dibaca.
<i>Error Prevention</i>	1.Aplikasi Get Contact menampilkan peringatan untuk menghindari kesalahan pengguna. 2.Teks intruksi pada aplikasi Get Contact jelas dan tidak menimbulkan ambigu.
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	1.Aplikasi Get Contact menyimpan data aktifitas pengguna. 2.Pengguna mudah mengingat fungsi dari tombol pada aplikasi Get Contact.
<i>Flexibility and Efficient of Use</i>	1.Aplikasi Get Contact berjalan dengan baik. 2.Menu pada aplikasi Get Contact tidak mengalami kendala dan dikelompokkan dengan baik.
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	1.Desain pada aplikasi Get Contact interaktif untuk pengguna. 2.Desain pada aplikasi Get Contact mengandung informasi yang dibutuhkan.
<i>Help Users Recognize, Diagnose, Dialogue, and Recorver from Errors</i>	1.Aplikasi Get Contact menampilkan pemberitahuan kepada pengguna saat terjadi kesalahan. 2.Aplikasi Get Contact memberikan solusi kepada pengguna apabila terdapat kesalahan.
<i>Help and Documentation</i>	1.Aplikasi Get Contact memiliki menu bantuan untuk pengguna. 2.Menu bantuan pada aplikasi Get Contact dapat dengan mudah diakses.

Prinsip pada Tabel 1. digunakan untuk mencari opini masyarakat terhadap objek penelitian yang merupakan pengguna dari aplikasi Get Contact yang terdiri dari 20 pertanyaan.

Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [13]. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Get Contact yang berjumlah 100 Juta pengunduh di *playstore*. Pada penelitian ini sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan yang digunakan adalah 10% berdasarkan banyaknya populasi dengan total populasi dalam penelitian ini sekitar 100 juta, maka tingkat akurasi yang didapatkan sebesar 90%. Menentukan sampel pada kuisisioner utama yang akan diambil pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu seperti berikut ini :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Batasan Toleransi Error

Berdasarkan perhitungan menggunakan Rumus Slovin, perhitungan dari Rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel yang akan

digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan secara online dengan cara meminta responden untuk mengunjungi fitur Get Contact untuk mengingat kembali kesan pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur Get Contact. Setelah itu, responden diberi tautan kuisisioner dalam format Google Form dan diminta untuk memberi penilaian terhadap fitur Get Contact dengan mengisi kuisisioner yang tersedia

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuisisioner [14]. Dalam pengolahan data uji validitas data bisa dikatakan valid jika nilai yang sudah diolah lebih besar dari nilai *r*Tabel. Nilai *r*Tabel didapatkan dari tingkat toleransi kesalahan 5% dari total 100 data hasil kuisisioner sehingga didapat *r*Tabel sebesar 0.196.

Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan program excel dalam tabulasi data dan memasukan data tersebut ke dalam program SPSS dengan Reliabilitas analisis. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas terhadap instrument sudah dinyatakan valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument dari penelitian dapat dipercaya atau tidak. Untuk pengujian ini menggunakan metode internal *consistency reliability* menggunakan koefisien reliabilitas alpha Cronbach (α). Kategori koefisien

reliabilitas memiliki 5 kategori, yaitu: Sangat Tinggi, Tinggi, Cukup Tinggi, Rendah, Sangat Rendah.

Analisis Data

1. Perhitungan rata-rata kepuasan

Perhitungan data rata-rata kuisioner akan dilakukan setelah pengolahan data. Perhitungan data akan menggunakan skala likert untuk mengukur persepsi, sikap, pendapat seseorang atau kelompok mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Get Contact. Untuk menentukan penggunaan rata-rata tingkat kepuasan menurut metode likert menggunakan rumus:

$$rrk = \frac{jsjk}{tjk}$$

Menurut Kaplan & Norton [15] yang dijelaskan pada Tabel 2. Rata-rata kepuasan memiliki 5 kategori, yaitu: Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup Puas, Puas, Sangat Puas.

2. Perhitungan Deskriptif Presentase

Analisis deskriptif adalah usaha sadar dan sistematis untuk memberikan jawaban suatu masalah atau mendapatkan informasi lebih mendalam dan luar terhadap suatu fenomena. Penelitian deskriptif untuk

menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan mendeskriptif sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Rumus dari analisis deskriptif :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

DP = Nilai persentase tiap pertanyaan

n = Total skor tiap pertanyaan

N = Jumlah skor maksimal

3. Perhitungan Tabulasi Silang

Perhitungan Tabulasi silang digunakan untuk melihat hubungan antar variable. Dengan melakukan perhitungan ini maka dapat menggambarkan keterkaitan hubungan antara variabel- variabel karakteristik. Perhitungan ini akan menggunakan *Software* SPSS.

Membuat Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis data peneliti memberikan rekomendasi perancangan desain aplikasi Get Contact sesuai dengan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Get Contact.

Tabel 2 Rata-Rata Kepuasan	
Range Nilai	Keterangan
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.339	Cukup Puas
3.4 – 4.19	Puas
4.2 - 5	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Jumlah responden yang digunakan Dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan pada aplikasi Get Contact. Berikut adalah karakteristik seluruh responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan berapa lama user menggunakan aplikasi Get Contact.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin (JK)

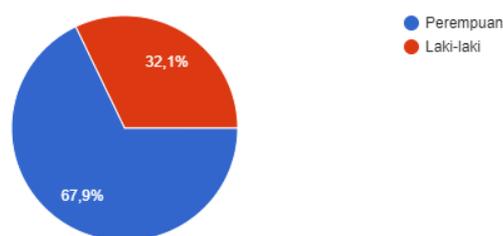
Pengolahan data berdasarkan jenis kelamin, pada kuisisioner penelitian ini terdapat dua pilihan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Data responden dapat dilihat dan untuk diagram presentasinya dapat dilihat pada Gambar 2.

Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisisioner ini berjenis kelamin perempuan

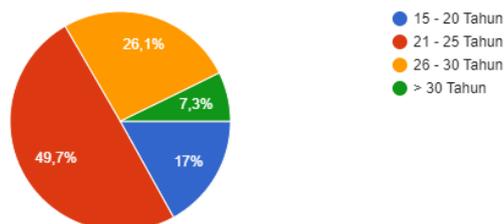
dengan jumlah 72 responden (68%) dan sisanya dengan 28 responden (32%) berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menyatakan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

2. Berdasarkan Usia

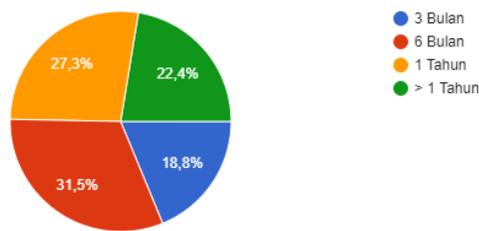
Pengolahan data berdasarkan usia, pada kuisisioner penelitian ini responden yang diberikan pilihan usia dari kategori Usia 15-20 tahun, 21 – 25 tahun, 26 -30 tahun, dan lebih dari 30 tahun. Data responden dapat dilihat pada Gambar 3. Berdasarkan Gambar 3 bahwa usia responden paling banyak ada pada rentang 21 - 25 Tahun berjumlah 59 responden. Selanjutnya diikuti dengan rentang usia 26 - 30 Tahun berjumlah 23 responden. Kemudian rentang usia 15 – 20 Tahun berjumlah 15 responden dan yang terakhir adalah rentang usia lebih dari 30 Tahun berjumlah 3 responden.



Gambar 2. Berdasarkan JK



Gambar 3. Berdasarkan Usia



Gambar 4. Berdasarkan LP

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Prinsip <i>Heuristic</i>	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Visibility of System Status	P1	0,583	0,196	Valid
	P2	0,454	0,196	Valid
Match Between System and The Real World	P3	0,397	0,196	Valid
	P4	0,479	0,196	Valid
Use Control and Freedom	P5	0,367	0,196	Valid
	P6	0,415	0,196	Valid
Consistency and Standards	P7	0,496	0,196	Valid
	P8	0,533	0,196	Valid
Error Prevention	P9	0,479	0,196	Valid
	P10	0,370	0,196	Valid
Recognition Rather Than Recall	P11	0,397	0,196	Valid
	P12	0,511	0,196	Valid
Flexibility and Efficient of Use	P13	0,396	0,196	Valid
	P14	0,541	0,196	Valid
Aesthetic and Minimalist Design	P15	0,460	0,196	Valid
	P16	0,446	0,196	Valid
Help Users Recognize, Diagnose, Dialogue, and Recover from Errors	P17	0,612	0,196	Valid
	P18	0,524	0,196	Valid
Help and Documentation	P19	0,396	0,196	Valid
	P20	0,429	0,196	Valid

3. Berdasarkan Lama Penggunaan (LP)

Pengolahan data berdasarkan lama penggunaan, pada kuisioner penelitian ini terdapat empat pilihan untuk lama responden dalam penggunaan aplikasi Get Contact yaitu 3 Bulan, 6 Bulan, 1 Tahun, dan lebih dari 1 Tahun. Data responden dapat dilihat pada Gambar 4. Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat bahwa mayoritas responden pada penelitian ini sudah memakai aplikasi Get Contact sebagai bantuan transaksinya selama 1 Tahun dengan jumlah 53 responden. Kemudian responden

yang telah memakai Get Contact selama 6 Bulan berjumlah 31 responden, dan untuk responden yang memakai Get Contact lebih dari 1 tahun berjumlah 26 responden, terakhir untuk responden yang memakai Get Contact 3 Bulan berjumlah 16 responden.

Hasil Uji Validitas

Setelah mendapatkan hasil rhitungnya, maka selanjutnya membandingkan nilai rtabel. Nilai rtabel ditentukan berdasarkan jumlah sampel maka didapatkan nilai rtabel sebesar 0,196. Dengan ketentuannya sebagai berikut:

1. Jika Nilai r hitung $>$ r tabel maka kuisisioner dinyatakan valid.
2. Jika Nilai r hitung $<$ r tabel maka kuisisioner dinyatakan tidak valid

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji validitas kuisisioner aplikasi Get Contact yang terdiri dari 20 pertanyaan dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuisisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang, hasil uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana pernyataan dalam kuisisioner ini dapat dimengerti oleh responden. Sebuah kuisisioner dikatakan *reliable* jika memiliki nilai alpha minimal 0,6. Berikut hasil uji reliabilitas kuisisioner menggunakan SPSS.

1. Case Processing Summary

Case Processing Summary menunjukkan total kasus yang diujikan dan banyaknya nilai kasus yang valid. Dapat dilihat dari pada Gambar 5.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

Gambar 5. Case Processing Summary

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,809	20

Gambar 6. Hasil Uji Reliabilitas

2. Reliability Statistics

Reliability Statistics merupakan hasil pengujian pada uji reliabilitas dapat dilihat pada Gambar 6.

Berdasarkan Gambar 6 hasil Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas kuisisioner aplikasi Get Contact adalah 0,809 lebih besar dari 0,6 dengan 20 pertanyaan dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan pada kuisisioner Aplikasi Get Contact Reliabel. Hasil Reliabilitas 0,809.

Hasil Analisis Data

1. Hasil Rata-rata Kepuasan

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, dilakukan perhitungan dan analisis data kuisisioner dengan menggunakan Skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Get Contact sesuai dengan pilihan jawaban dan skor responden menggunakan rumus rata-rata kepuasan serta kategori penilaian ditentukan berdasarkan Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Rata-rata Kepuasan

Prinsip <i>Heuristic</i>	Nilai	Kategori
Visibility of System Status	4,29	Sangat Puas
Match Between System and The Real World	4,44	Sangat Puas
Use Control and Freedom	4,38	Sangat Puas
Consistency and Standards	4,63	Sangat Puas
Error Prevention	4,25	Sangat Puas
Recognition Rather Than Recall	4,23	Sangat Puas
Flexibility and Efficient of Use	4,44	Sangat Puas
Aesthetic and Minimalist Design	4,27	Sangat Puas
Help Users Recognize, Diagnose, Dialogue, and Recover from Errors	4,31	Sangat Puas
Help and Documentation	4,44	Sangat Puas

		KategoriUsability			Total	
		Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
JK	Laki-laki	Count	1	6	21	28
		% within JK	3,6%	21,4%	75,0%	100,0%
Perempuan	Count	1	3	68	72	
	% within JK	1,4%	4,2%	94,4%	100,0%	
Total	Count	2	9	89	100	
	% within JK	2,0%	9,0%	89,0%	100,0%	

Gambar 7. Tabulasi Silang JK

Berdasarkan Tabel 4 hasil perhitungan rata – rata yang telah dihitung menunjukkan skor untuk seluruh prinsip *heuristic* dan hasil tingkat kepuasan tiap domainnya. Hasil dari perhitungan rata-rata kepuasan menggunakan skala likert dan metode *heuristic* menunjukkan bahwa domain *Recognition Rather than Recall* mendapatkan nilai terkecil dengan nilai 4,23 dan domain *Consistency and Standard* mendapatkan nilai yang sama terbesar yaitu 4.63.

2. Hasil Deskriptif Presentase

Berdasarkan skor dari seluruh responden yang mengisi kuesioner sebanyak 20 pernyataan didapatkan total skor sebesar 8.692 yang telah dihitung pada Tabel 4.2. Jumlah tersebut akan dimasukkan kedalam rumus deskriptif presentase.

$$DP = \frac{8692}{10000} \times 100\% = 86,9\%$$

Hasil dari perhitungan deskriptif presentase didapatkan nilai presentase sebesar 86,9%, maka tingkat kategori usability pada *user experience* aplikasi Get Contact berada pada kategori Sangat Baik.

3. Hasil Tabulasi Silang

Hasil perhitungan tabulasi silang di SPSS menggunakan tiga variabel yaitu jenis kelamin (JK), rentang usia, dan lama penggunaan (LP). Hasil analisis tabulasi silang berdasarkan Gambar 7 menunjukkan jenis kelamin perempuan lebih menyukai aplikasi Get Contact dengan presentase 94,4% dari 68 responden sementara laki-laki dengan kepuasan pada aplikasi Get Contact dengan presentase 75,0% dari 21 responden.

		KategoriUsability			Total
		Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Usia > 30 Tahun	Count	0	0	3	3
	% within Usia	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
15 - 20 Tahun	Count	0	3	12	15
	% within Usia	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
21 - 25 Tahun	Count	2	4	53	59
	% within Usia	3,4%	6,8%	89,8%	100,0%
26 - 30 Tahun	Count	0	2	21	23
	% within Usia	0,0%	8,7%	91,3%	100,0%
Total	Count	2	9	89	100
	% within Usia	2,0%	9,0%	89,0%	100,0%

Gambar 8. Tabulasi Silang Usia

		KategoriUsability			Total
		Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
LP > 1 Tahun	Count	0	3	20	23
	% within LP	0,0%	13,0%	87,0%	100,0%
1 Tahun	Count	0	2	28	30
	% within LP	0,0%	6,7%	93,3%	100,0%
3 Bulan	Count	1	2	13	16
	% within LP	6,3%	12,5%	81,3%	100,0%
6 Bulan	Count	1	2	28	31
	% within LP	3,2%	6,5%	90,3%	100,0%
Total	Count	2	9	89	100
	% within LP	2,0%	9,0%	89,0%	100,0%

Gambar 9. Tabulasi Silang Lama Penggunaan

Hasil Analisis tabulasi silang berdasarkan Gambar 8 menunjukkan rentang usia yang memiliki kepuasan terbanyak pada aplikasi Get Contact pada usia lebih dari 30 tahun dengan persentase 100% dari 3 responden sementara responden dengan kepuasan terkecil pada aplikasi Get Contact ada pada rentang usia 15 sampai 20 Tahun dengan persentase 80,0% dari 15 responden.

Hasil Analisis tabulasi silang berdasarkan Gambar 9 yaitu Tabulasi Silang Lama penggunaan menunjukkan lama pengguna yang memiliki kepuasan terbanyak pada aplikasi Get Contact ada pada pengguna dengan rentang waktu 1 Tahun pemakaian dengan persentase 93,3% dari 28 responden sementara responden dengan kepuasan terkecil

pada aplikasi Get Contact ada pada pengguna dengan rentang pemakaian 3 Bulan dengan persentase 81,3% responden dari 13 responden.

Rekomendasi Desain

Hasil dari perhitungan dan pengolahan data kuisisioner dengan menggunakan metode *Heuristic* dan Skala Likert, didapatkan bahwa domain *Consistency and Standard* memiliki nilai tertinggi yaitu 4.63 dan domain *Recognition Rather Than Recall* memiliki nilai terendah yaitu 4,23. Berdasarkan hasil perhitungan dan pengolahan data penulis mengajukan rekomendasi yang diharapkan berguna untuk aplikasi Get Contact diantaranya sebagai berikut.

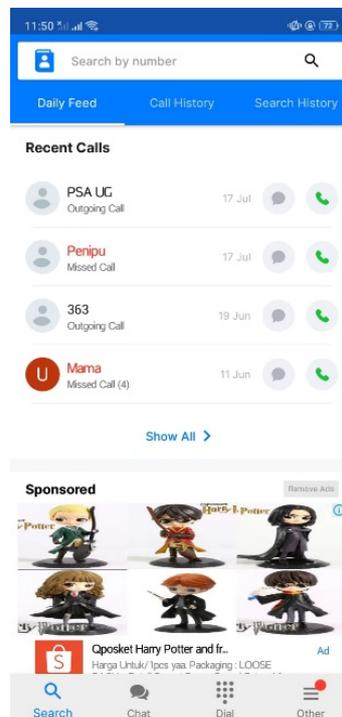
1. Rekomendasi Recognition *Rather than Recall*

Pada desain aplikasi Get Contact sebelumnya terdapat menu “*search*” yang seharusnya diubah menjadi menu “*home*”, karena search bar sudah tersedia diatas. Lalu, fitur “*recent calls*” tidak perlu ditampilkan dimenu utama, agar menu utama hanya di isi dengan “*my tags*” dan “*quick contact*”. Kemudian, fitur notifikasi dipindahkan ke menu utama supaya pengguna tidak perlu ke menu other untuk melihat notifikasi dan dapat langsung menekan *icon* lonceng yang berada disamping *search bar* agar memudahkan pengguna.

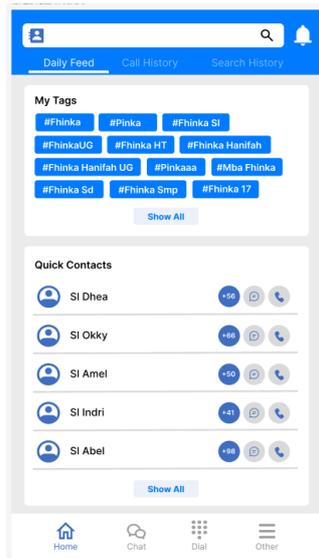
2. Rekomendasi *Aesthetic and Minimalist Design*

Pada Gambar 10 bagian A merupakan Tampilan saat ini dan Gambar 10 bagian B

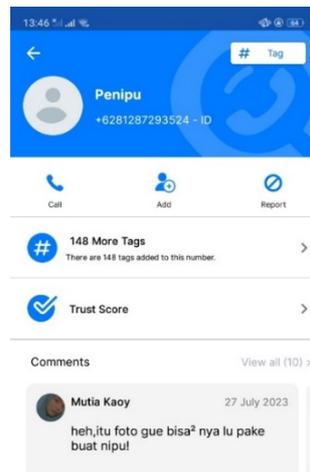
merupakan rekomendasi dari peneliti. Tampilan B lebih menarik bagi pengguna aplikasi Get Contact ketika pertama kali membuka aplikasi dengan tampilan yang lebih minimalis dan tidak mengurangi fungsi dari tampilan sebelumnya, tampilan B pada menu nya disediakan 2 warna putih dan biru dimana bagian ini merupakan menu utama dari aplikasi Get Contact dan warna pada background juga sedikit adanya perbedaan dengan kotak menu yang berada ditengah layar dan dibawah layar memudahkan pengguna dalam mengakses menu dalam Get Contact. Tampilan B pada menu search diubah menjadi home dan menu notifikasi yang sebelumnya berada didalam menu *other* dirubah menjadi didalam menu *home* yang terletak di samping *search bar*.



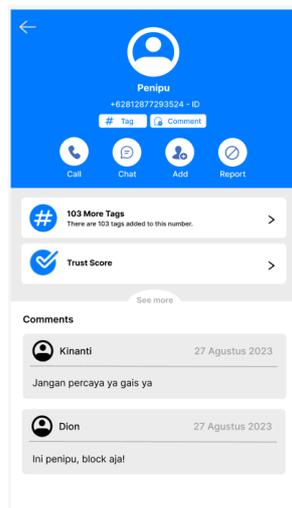
Gambar 10A. Tampilan Halaman Utama Saat ini



Gambar 10B. Tampilan Halaman Utama Rekomendasi



Gambar 11A. Tampilan Halaman Profile Saat ini



Gambar 11B. Tampilan Halaman Profile Rekomendasi

Pada Gambar 11 bagian A merupakan Tampilan saat ini dan Gambar 11 bagian B merupakan rekomendasi dari penulis. Pada perbaikan tampilan *profile* diberikan warna biru sesuai dengan tampilan sebelumnya, namun mengubah letak foto, nama, nomor telepon, dan *icon-icon*, serta mengubah tata letak kolom comment menjadi ke bawah dan untuk melihat lebih banyak *comment*, pengguna dapat melakukan *swipe up* lalu *scroll down*. Pada menu dibungkus dengan kotak warna putih akan menambah kesan *simple* pada tampilan ini menjadikan tampilan B lebih menarik pada aplikasi Get Contact.

3. Rekomendasi domain *Error Prevention*

Rekomendasi pada bagian ini peneliti memberi masukan pada pengembang aplikasi Get Contact agar lebih meningkatkan lagi dari segi fungsi, dimana *review* dari pengguna bahwa sulitnya melakukan *verification* dan banyaknya pengguna yang mendapat *blank screen* ketika membuka aplikasi Get Contact.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah hasil analisis kinerja aplikasi Get Contact berdasarkan penggunaannya. Penelitian ini memiliki sampel berjumlah 100 responden yang terbagi dalam beberapa karakteristik seperti jenis kelamin, usia dan penggunaan aplikasi. Berdasarkan jenis kelamin terdapat responden perempuan berjumlah 72 responden dan responden laki-laki berjumlah 28 responden. Selanjutnya mayoritas responden

memiliki rentang usia 21 – 25 tahun berjumlah 59 responden sedangkan minoritas responden memiliki rentang usia lebih dari 30 tahun berjumlah 3 responden. Untuk karakteristik lama penggunaan pada penelitian ini mayoritas diikuti oleh pengguna yang menggunakan Get Contact selama 6 Bulan pemakaian berjumlah 31 responden dan minoritas 3 Bulan pemakaian berjumlah 16 responden.

Domain yang memiliki tingkat *usability* tertinggi berdasarkan metode *Heuristic Evaluation* yaitu *Consistency and Standard* mendapatkan nilai 4.63 dengan kategori sangat puas. Sedangkan domain dengan tingkat *usability* terendah adalah domain *Recognition Rather than Recall* dengan nilai 4.23 dengan kategori sangat puas. Dari hasil perhitungan rata – rata kepuasan dari tiap domain menyatakan bahwa seluruh prinsip *heuristic* tergolong dalam kategori sangat puas. Untuk hasil perhitungan nilai deskriptif persentase aplikasi Get Contact menyatakan bahwa tingkat *usability* masuk ke dalam kategori baik dengan nilai deskriptif persentase sebesar 86,9%. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja dari aplikasi Get Contact masih tergolong baik dan sesuai dengan keinginan penggunaannya.

Saran dari peneliti untuk pengembangan penelitian ini dapat dilakukan dengan meningkatkan jumlah responden, karena semakin banyak responden maka variasi jawaban akan lebih banyak dan dapat dipilih jawaban yang paling akurat. Penelitian ini tidak hanya dapat dilakukan dengan metode

Heuristic Evaluation, namun juga dapat menggunakan metode lain untuk pengujian aplikasi Get Contact.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aziza Rahma, Ashari, Muhammad Habib. Android Dan Masa Depan : Analisis Dampak Terhadap Pengguna. Center of Knowledge: Jurnal Pendidikan Dan 64 Pengabdian Masyarakat. Vol 1, No. 1, Agustus (2021).<https://pusdikrapublishing.com/index.php/jesst/article/view/235>
- [2] Novia Kurnia et al., Penipuan Digital Di Indonesia Modus, Medium, dan Rekomendasi Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada. (2022)
- [3] D. DARWIS, A. F. APLIKASI SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS PENCARIAN PUSKESMAS DI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR. J. KOMPUTER DAN INFORMASI, (2020)159-170.
<https://journal.untar.ac.id/index.php/JKl/article/view/7198>
- [4] Mendiola B. Wiryawan. User Experience (UX) sebagai bagian dari pemikiran Desain dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual, Humaniora, Vol. 2(No, 2), (2011). 1159,doi:<https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3166>
- [5] Quiñones, D., & Rusu, C. How To Develop Usability Heuristics: A Systematic Literature Review. Computer Standards And Interfaces, 53(March), 89–122. (2017).
<https://doi.org/10.1016/J.Csi.2017.03.009>
- [6] U. Ependi, T. B. Kurniawan, and F. Panjaitan, “System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: a Review,” Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput., vol. 10, no. 1, pp. 65–74. (2019)doi:<https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- [7] Siti Auliaddina, Adiva Arini Puteri, Iedam Fardian Anshori. PERBANDINGAN ANALISA USABILITY DESAIN USER INTERFACE PADA WEBSITE SHOPEE DAN BUKALAPAK MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION. Technologia., Vol 12, No.3, Juli (2021).
- [8] Sugiyono (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [9] Amalia Putri, Aries Dwi Indriyanti. Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation. JEISI., Vol 3 No.2, (2022) ISSN 2774-3993
- [10] Iunike Kartika Dewi, Yusi Tyroni Mursityo, Rekyan Regasi Mardi Putri. Analisis Usability Aplikasi Mobile

- Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Infomasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 2, No. 8, Agustus (2018). E-ISSN 2548-964X.
- [11] Aditya Kurniawan, Retno Indah R, Aditya Rachmadi. Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 2, No. 8, Agustus (2018). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [12] Hasyim, M., & Listiawan, T. “Penerapan Aplikasi IBM SPSS Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Mubtadi’in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru.” *J-ADIMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, Vol. 2(No. 1), 33. (2014).
- [13] Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*. Edisi Keempat. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- [15] Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (2001) Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part I. *Accounting Horizons*, 15, 87-104. <http://dx.doi.org/10.2308/acch.2001.15.1.87>