



**ANALISIS *USABILITY* DAN REDESAIN UI/UX *WEBSITE* DIGIPOINT
PADA PT XYZ MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC*
EVALUATION DAN *GOAL-DIRECTED DESIGN***

SKRIPSI

**ALYA TRIANANDA PUTRI KALUKU
NIM. 2110512132**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2026**



**ANALISIS *USABILITY* DAN REDESAIN UI/UX *WEBSITE* DIGIPORT
PADA PT XYZ MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*
DAN *GOAL-DIRECTED DESIGN***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer**

**ALYA TRIANANDA PUTRI KALUKU
NIM. 2110512132**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alya Triananda Putri Kaluku

NIM : 2110512132

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis *Usability* dan Redesain UI/UX *Website DigiPORT* pada PT XYZ
menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *Goal-Directed Design*

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang skripsi/tugas akhir.

Jakarta, 28 November 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Erly Kristjanik, S.Kom., MM.

Dosen Pembimbing II


Tri Rahayu, S.Kom., MM.

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Sistem Informasi


Anita Muliawati, S.Kom., MTI.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber informasi yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Alya Triananda Putri Kaluku

NIM : 2110512132

Tanggal : 26 Januari 2026

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan berlaku.

Jakarta, 26 Januari 2026

Yang Menyatakan,


METERAI
TEMPEL
FF6D4AKX402472247

Alya Triananda Putri Kaluku

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alya Triananda Putri Kaluku
NIM : 2110512132
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : SI Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis *Usability* dan Redesain UI/UX Website DigiPORT pada PT XYZ Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *Goal-Directed Design*

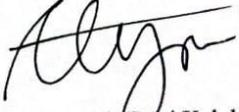
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Januari 2026

Yang Menyatakan,


Alya Triananda Putri Kaluku

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis *Usability* dan Redesain UI/UX Website DigiPORT pada PT XYZ
Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* dan *Goal-Directed Design*
Nama : Alya Triananda Putri Kaluku
NIM : 2110512132

Disetujui oleh :

Penguji 1:
Andhika Octa Indarso, M. MSI.

Penguji 2:
Ika Nurlaili, S.Kom., M.Sc.

Pembimbing 1:
Erly Krisnanik, S.Kom., MM.

Pembimbing 2:
Tri Rahayu, S.Kom., MM.

Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:
Anita Muliawati, S.Kom., MTI
NIP. 197005212021212002

Dekan Fakultas Ilmu Komputer:
Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM
NIP. 197605082003121002

Tanggal Ujian Tugas Akhir:

19 Januari 2026



ANALISIS *USABILITY* DAN REDESAIN UI/UX *WEBSITE* DIGIPOINT PADA PT XYZ MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* DAN *GOAL-DIRECTED DESIGN*

Alya Triananda Putri Kaluku

ABSTRAK

Website DigiPOINT berperan sebagai media pengelolaan kerja sama dengan mitra teknologi, tetapi dalam penggunaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi tingkat *usability* dan efektivitas proses bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan *usability* serta merancang ulang antarmuka pengguna (UI/UX) *website* DigiPOINT dengan menerapkan metode *Goal-Directed Design* (GDD), yang ditambahkan oleh *heuristic evaluation* di dalam tahap *research* dan *development support* sebagai teknik evaluasi pada tahap awal dan tahap akhir pengujian. Pengujian awal dilakukan oleh lima evaluator yang terdiri dari pemangku kepentingan dengan latar belakang operasional *website*, UI/UX, *partnership*, *settlement*, dan IT *engineer*. Hasil evaluasi awal menunjukkan total *severity rating* sebesar 68, yang mengindikasikan adanya permasalahan *usability* terutama pada aspek visibilitas status sistem, navigasi, konsistensi antarmuka, serta penanganan kesalahan. Temuan tersebut digunakan sebagai dasar dalam proses redesain yang dilakukan melalui tahapan GDD, meliputi *research*, *modeling*, *requirement*, *framework*, *refinement*, dan *development support*. Evaluasi ulang terhadap hasil redesain menunjukkan penurunan total *severity rating* menjadi 0, yang menandakan bahwa permasalahan *usability* yang teridentifikasi sebelumnya telah berhasil diperbaiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan antarmuka baru yang menggunakan tahapan GDD memiliki alur yang lebih jelas, lebih efisien, dan lebih mampu mendukung tugas pengguna. Penelitian ini merekomendasikan pengujian lanjutan dengan melibatkan pengguna eksternal serta penggunaan metode evaluasi tambahan, seperti *System Usability Scale* (SUS) atau *User Experience Questionnaire* (UEQ), guna memperoleh hasil penilaian *usability* yang lebih komprehensif.

Kata Kunci : *usabilitas*, *ui/ux*, *heuristic evaluation*, *goal-directed design*, *digiport*.

USABILITY ANALYSIS AND UI/UX REDESIGN ON THE DIGIPOINT WEBSITE AT PT XYZ USING HEURISTIC EVALUATION AND GOAL-DIRECTED DESIGN METHODS

Alya Triananda Putri Kaluku

ABSTRACT

The DigiPOINT functions as a platform for managing partnerships with technology partners; however, several issues are still encountered in its usage that affect usability and the effectiveness of business processes. This study aims to analyze usability problems and redesign the user interface and user experience (UI/UX) of the DigiPOINT website by applying the Goal-Directed Design (GDD) method, supplemented with heuristic evaluation during the research and development support stages as an evaluation technique in both the initial and final testing phases. The initial evaluation was conducted by five evaluators consisting of stakeholders with backgrounds in website operations, UI/UX, partnerships, settlement, and IT engineering. The results of the initial evaluation showed a total severity rating of 68, indicating the presence of significant usability issues, particularly related to system status visibility, navigation, interface consistency, and error handling. These findings were used as the basis for the redesign process carried out through the GDD stages, including research, modeling, requirements, framework, refinement, and development support. The reevaluation of the redesigned interface demonstrated a reduction in the total severity rating to 0, indicating that the previously identified usability issues had been successfully addressed. The results of this study indicate that the new interface design developed using the GDD approach provides a clearer workflow, higher efficiency, and better support for user tasks. This study recommends further testing involving external users and the application of additional evaluation methods, such as the System Usability Scale (SUS) or the User Experience Questionnaire (UEQ), to obtain a more comprehensive assessment of usability.

Keywords: *usability, ui/ux, heuristic evaluation, goal-directed design, digiport.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai syarat proses dalam penyelesaian perkuliahan. Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari pihak-pihak yang ada. Maka dari itu, peneliti ingin memberikan ucapan rasa terima kasih atas segala kepercayaan, bantuan dan kontribusi yang telah diberikan kepada peneliti. Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat:

1. Kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas berkat dan rahmat dan pertolongan-Nya.
2. Kedua orang tua yang telah bekerja keras dalam memberikan dukungannya kepada saya.
3. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI selaku Kepala Program Studi S1 Sistem Informasi UPN "Veteran" Jakarta.
5. Ibu Erly Krisnanik, S.Kom., MM dan Ibu Tri Rahayu, S.Kom., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak Andhika Octa Indarso, M. MSI. dan Ibu Ika Nurlaili, S.Kom., M.Sc. selaku Dosen Penguji Skripsi
7. Ibu Kraugusteliana, S.Kom., M.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Para karyawan tetap Telkomsel di departemen Enterprise, Partnership, Process, and Product Policy (EPPPP) yang telah membimbing penulis dalam perancangan *website*.
9. Raisya Alike Parady atas dukungan dan doanya yang telah membuat peneliti terus merasa optimis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman UKM MAPALA UPN "Veteran" Jakarta yang telah menemani peneliti baik dalam keadaan suka maupun duka.
11. Serta keseluruhan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya tanpa mengurangi rasa hormat.

Peneliti sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dipersilahkan kepada pembaca untuk diberikan kepada peneliti mengingat kurangnya pengalaman peneliti. Semoga hasil dari Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 26 Januari 2026

Alya Triananda Putri Kaluku

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.5 Sistematika Penelitian.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kajian Teoritis.....	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Tahapan Penelitian	13
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	16
3.3 Jadwal Penelitian	16
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 <i>Research</i>	17
4.2 <i>Modeling</i>	32
4.3 <i>Requirements</i>	35
4.4 <i>Framework</i>	91
4.5 <i>Refinement</i>	100
4.6 <i>Development Support</i>	119
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tahapan <i>goal-directed design</i>	6
Gambar 2.2. Prinsip <i>heuristic evaluation</i>	8
Gambar 3.1. Diagram tahapan penelitian berbasis <i>goal-directed design</i>	13
Gambar 4.1. Struktur organisasi Telkomsel	18
Gambar 4.2. Tampilan awal – eksternal – <i>landing page</i>	20
Gambar 4.3. Tampilan awal – eksternal – <i>home page</i>	21
Gambar 4.4. Tampilan awal – eksternal – registrasi 1	21
Gambar 4.5. Tampilan awal – eksternal – registrasi 2	21
Gambar 4.6. Tampilan awal – eksternal – registrasi 3	23
Gambar 4.7. Tampilan awal – eksternal – <i>login</i>	24
Gambar 4.8. Tampilan awal – eksternal – <i>dashboard</i>	24
Gambar 4.9. Tampilan awal – eksternal – <i>user</i>	24
Gambar 4.10. Tampilan awal – eksternal – <i>product</i>	25
Gambar 4.11. Tampilan awal – eksternal – <i>contest</i>	25
Gambar 4.12. Tampilan awal – eksternal – <i>invoice</i>	25
Gambar 4.13. Tampilan awal – eksternal – <i>contract</i>	26
Gambar 4.14. Tampilan awal – eksternal – ganti kata sandi	26
Gambar 4.15. Tampilan awal – internal – <i>login</i>	26
Gambar 4.16. Tampilan awal – internal – <i>additional user</i>	27
Gambar 4.17. Tampilan awal – internal – <i>payment status</i>	27
Gambar 4.18. Tampilan awal – internal – <i>tax receipt</i>	27
Gambar 4.19. <i>User persona</i> partner teknologi	32
Gambar 4.20. <i>User persona</i> business owner	32
Gambar 4.21. <i>User persona</i> digital service delivery.....	33
Gambar 4.22. <i>User persona</i> settlement	33
Gambar 4.23. <i>User persona</i> information technology.....	34
Gambar 4.24. Diagram HT – partner teknologi.....	57
Gambar 4.25. Diagram HT – partner teknologi – akses akun	58
Gambar 4.26. Diagram HT – partner teknologi – kelola profil	59
Gambar 4.27. Diagram HT – partner teknologi – kelola pengguna.....	59
Gambar 4.28. Diagram HT – partner teknologi – kelola daftar produk dan kontes	60
Gambar 4.29. Diagram HT – partner teknologi – kelola permintaan produk	61
Gambar 4.30. Diagram HT – partner teknologi – kelola PKS.....	62
Gambar 4.31. Diagram HT – partner teknologi – kelola NDA	63
Gambar 4.32. Diagram HT – partner teknologi – kelola amandemen kontrak	64
Gambar 4.33. Diagram HT – partner teknologi – kelola BAK.....	65
Gambar 4.34. Diagram HT – partner teknologi – kelola keuangan	67

Gambar 4.35. Diagram HT – partner teknologi – mengakses bantuan	68
Gambar 4.36. Diagram HT – <i>business owner</i>	69
Gambar 4.37. Diagram HT – <i>business owner</i> – akses akun	70
Gambar 4.38. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola profil.....	70
Gambar 4.39. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola asesmen	71
Gambar 4.40. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola pengguna	71
Gambar 4.41. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola registrasi produk	72
Gambar 4.42. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola kontes	73
Gambar 4.43. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola PKS	74
Gambar 4.44. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola NDA	75
Gambar 4.45. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola amandemen kontrak	76
Gambar 4.46. Diagram HT – <i>business owner</i> – kelola BAK	77
Gambar 4.47. Diagram HT – <i>business owner</i> – mengakses bantuan.....	78
Gambar 4.48. Diagram HT – <i>settlement</i>	79
Gambar 4.49. Diagram HT – <i>settlement</i> – akses akun	80
Gambar 4.50. Diagram HT – <i>settlement</i> – kelola profil	80
Gambar 4.51. Diagram HT – <i>settlement</i> – kelola keuangan.....	82
Gambar 4.52. Diagram HT – <i>settlement</i> – mengakses bantuan.....	83
Gambar 4.53. Diagram HT – <i>digital service delivery</i>	84
Gambar 4.54. Diagram HT – <i>digital service delivery</i> – akses akun	84
Gambar 4.55. Diagram HT – <i>digital service delivery</i> – kelola profil	84
Gambar 4.56. Diagram HT – <i>digital service delivery</i> – kelola permintaan produk.....	85
Gambar 4.57. Diagram HT – <i>digital service delivery</i> – mengakses bantuan	86
Gambar 4.58. Diagram HT – IT.....	87
Gambar 4.59. Diagram HT – IT – akses akun	88
Gambar 4.60. Diagram HT – IT – kelola profil.....	88
Gambar 4.61. Diagram HT – IT – kelola akses akun internal	89
Gambar 4.62. Diagram HT – IT – kelola keluhan	90
Gambar 4.63. Diagram HT – IT – mengakses bantuan.....	90
Gambar 4.64. <i>Framework – home page</i>	91
Gambar 4.65. <i>Framework – registrasi – partner type</i>	91
Gambar 4.66. <i>Framework – login internal</i>	92
Gambar 4.67. <i>Framework – login internal – forgot password 1</i>	92
Gambar 4.68. <i>Framework – login internal – forgot password 2</i>	92
Gambar 4.69. <i>Framework – login internal – forgot password 3</i>	93
Gambar 4.70. <i>Framework – login internal – user assesment</i>	93
Gambar 4.71. <i>Framework – login internal – pembuatan schedule</i>	94
Gambar 4.72. <i>Framework – form assesment</i>	94

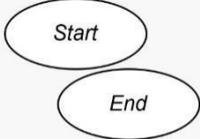
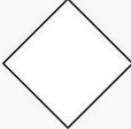
Gambar 4.73. <i>Framework – e-nda</i>	95
Gambar 4.74. <i>Framework – input revise</i>	96
Gambar 4.75. <i>Framework – see revise</i>	96
Gambar 4.76. <i>Framework – contest</i>	97
Gambar 4.77. <i>Framework – contest assesment</i>	97
Gambar 4.78. <i>Framework – contest proposal</i>	97
Gambar 4.79. <i>Framework – e-invoice detail</i>	98
Gambar 4.80. <i>Framework – notifications</i>	98
Gambar 4.81. <i>Framework – message</i>	99
Gambar 4.82. <i>Framework – settings</i>	99
Gambar 4.83. <i>Refinement – homepage</i>	101
Gambar 4.84. <i>Refinement – registration 1</i>	101
Gambar 4.85. <i>Refinement – registration 2</i>	102
Gambar 4.86. <i>Refinement – registration 2</i>	102
Gambar 4.87. <i>Refinement – registration 3</i>	102
Gambar 4.88. <i>Refinement – login eksternal</i>	103
Gambar 4.89. <i>Refinement – login internal</i>	103
Gambar 4.90. <i>Refinement – forgot password 1</i>	104
Gambar 4.91. <i>Refinement – forgot password 2</i>	104
Gambar 4.92. <i>Refinement – forgot password 3</i>	105
Gambar 4.93. <i>Refinement – forgot password 4</i>	105
Gambar 4.94. <i>Refinement – dashboard eksternal</i>	106
Gambar 4.95. <i>Refinement – dashboard internal</i>	106
Gambar 4.96. <i>Refinement – e-NDA</i>	107
Gambar 4.97. <i>Refinement – e-NDA form</i>	107
Gambar 4.98. <i>Refinement – e-NDA preview eksternal</i>	108
Gambar 4.99. <i>Refinement – e-NDA preview internal</i>	108
Gambar 4.100. <i>Refinement – e-NDA notifications</i>	108
Gambar 4.101. <i>Refinement – e-NDA revise</i>	109
Gambar 4.102. <i>Refinement – e-NDA see revise</i>	109
Gambar 4.103. <i>Refinement – users</i>	110
Gambar 4.104. <i>Refinement – schedule registration</i>	110
Gambar 4.105. <i>Refinement – assesment form</i>	111
Gambar 4.106. <i>Refinement – contest</i>	112
Gambar 4.107. <i>Refinement – contest 2</i>	112
Gambar 4.108. <i>Refinement – contest 3</i>	113
Gambar 4.109. <i>Refinement – budgeting</i>	114
Gambar 4.110. <i>Refinement – invoice</i>	114

Gambar 4.111. <i>Refinement – payment status</i>	115
Gambar 4.112. <i>Refinement – tax receipt</i>	115
Gambar 4.113. <i>Refinement – edit profile</i>	116
Gambar 4.114. <i>Refinement – settings</i>	116
Gambar 4.115. <i>Refinement – notification</i>	117
Gambar 4.116. <i>Refinement – message</i>	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Prinsip <i>heuristic evaluation</i>	8
Tabel 2.2. <i>Severity rating</i>	9
Tabel 2.3. Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 3.1. Jadwal penelitian	16
Tabel 4.1. Visi dan misi Telkomsel	17
Tabel 4.2. Hasil pengujian <i>heuristic evaluation</i> awal	28
Tabel 4.3. Skenario tugas <i>website</i> DigiPORT	35
Tabel 4.4. Perbandingan spesifikasi antarmuka.....	100
Tabel 4.5. Hasil pengujian <i>heuristic evaluation</i> akhir	118
Tabel 4.6. Perbandingan tampilan lama dan desain baru	121

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Nama	Keterangan
	Status	Menandakan awal atau akhir suatu aktivitas
	Aktivitas	Menunjukkan aktivitas yang dilakukan dalam suatu sistem
	<i>General</i>	Menggambarkan entitas tunggal
	Asosiasi	Menunjukkan relasi antara entitas
	<i>Decision</i>	Menunjukkan kondisi yang menghasilkan beberapa kemungkinan
	<i>Flow</i>	Simbol yang menghubungkan antara prosedur/proses

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Riset Mahasiswa	129
Lampiran 2. Pernyataan Kesiediaan Menjadi Objek Penelitian	130
Lampiran 3. Surat Persetujuan Hasil Wawancara.....	131
Lampiran 4. Surat Pernyataan.....	132
Lampiran 5. Transkrip Wawancara.....	133
Lampiran 6. Hasil Pengujian Awal <i>Heuristic Evaluation</i>	137
Lampiran 7. Hasil Pengujian Akhir <i>Heuristic Evaluation</i>	141
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	144
Lampiran 9. <i>Coding Website</i>	145
Lampiran 10. Hasil Turnitin	175