

Evaluasi Usability Tampilan Desain Antarmuka Aplikasi Maxim dengan Metode Heuristic Evaluation

Muhamad Lukmanul Hakim^{*1}, Andreas Rio Adriyanto²

^{1,2}Magister Desain, Fakultas Industri Kreatif, Telkom University, Bandung, Indonesia
Email: lukmanlhakim@student.telkomuniversity.ac.id, andreasrio@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Maxim adalah aplikasi transportasi online yang menduduki posisi kedua dalam jumlah unduhan di Indonesia pada tahun 2023, berdasarkan data dari Data.ai. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, terdapat beberapa masalah dalam aspek layanan fitur dan desain tampilan antarmuka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tampilan antarmuka aplikasi Maxim menggunakan metode *heuristic evaluation*. Penelitian ini berfokus pada penilaian desain antarmuka untuk mengidentifikasi masalah usability yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata tingkat keparahan masalah antarmuka adalah 3,2 berdasarkan severity rating (SR), yang masuk dalam kategori masalah mayor. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Maxim memiliki jumlah unduhan yang tinggi, desain antarmuka masih mengandung berbagai masalah yang perlu diperbaiki. Permasalahan ditemukan pada elemen-elemen seperti desain latar belakang, struktur desain, elemen grafis, dan konsistensi pengaturan teks. Dampak dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan desain, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna dan daya saing aplikasi di pasar transportasi online.

Kata kunci: Antarmuka, Aplikasi Transportasi, Desain Tata Letak, Efektifitas, Maxim

Evaluation of the Usability of the Maxim Application Interface Design Display with the Heuristic Evaluation Method

Abstract

Maxim is an online transportation application that ranks second in the number of downloads in Indonesia in 2023, based on data from Data.ai. While the app has great potential, there are some issues in the service aspects of the features and interface design. This study aims to evaluate the appearance of the Maxim application interface using the heuristic evaluation method. This research focuses on the assessment of interface design to identify usability issues that can affect the user experience. The results of the evaluation showed that the average severity of interface problems was 3.2 based on the severity rating (SR), which is included in the category of major problems. These findings suggest that although the Maxim app has a high number of downloads, the interface design still contains a variety of issues that need to be fixed. Problems are found in elements such as background design, design structure, graphic elements, and consistency of text settings. The impact of this research is expected to provide recommendations for design improvement, thereby improving the user experience and competitiveness of the application in the online transportation market.

Keywords: Effectiveness, Layout Design, Maxim, Transportation Application, User Interface

1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan saat ini, perkembangan teknologi menjadi salah satu bagian yang tidak dapat lepas dari kebutuhan manusia. Salah satu contoh dari teknologi yang sudah sering digunakan adalah teknologi informasi, komunikasi dan transportasi lalu hadir sebuah inovasi produk digital yang bernama aplikasi. Aplikasi sendiri adalah program siap pakai yang dapat dijalankan dengan memberikan perintah untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi. Aplikasi ini berfungsi sebagai pemecahan masalah dengan menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi, yang mengarah pada komputasi yang diinginkan atau diharapkan oleh pembuat dan pengguna [1]. Berbagai macam aplikasi baik aplikasi mobile, web dan desktop dapat

kita temui dengan mudah dan telah banyak kita gunakan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Salah satu contoh dari aplikasi yang sering kita temui dan gunakan yaitu aplikasi pemesanan transportasi online. Perusahaan transportasi online yang berbasis aplikasi di Indonesia mulai muncul dengan beroperasinya Gojek pada tahun 2010. Berikutnya pada tahun 2014, mereka disusul oleh Uber dan Grab, lalu hadir juga Maxim pada tahun 2018, dan ShopeeFood, yang memiliki layanan khusus pengiriman makanan, pada tahun 2020. Semua perusahaan ini masih berjalan hingga saat ini, kecuali Uber, yang telah berhenti beroperasi sejak tahun 2018 [2].

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Data.ai bahwa pada tahun 2023 aplikasi transportasi online yang paling banyak diunduh adalah aplikasi Gojek dengan jumlah rerata unduhan perbulan mencapai 957 ribu unduhan. Selanjutnya, yang menarik adalah aplikasi transportasi online yang menempati urutan kedua, yaitu aplikasi Maxim dengan total rerata unduhan per bulan mencapai 892 ribu unduhan. Maxim sendiri menjadi aplikasi yang dimana memiliki kenaikan dalam jumlah unduhan yang cukup signifikan yaitu 15,39% dari tahun sebelumnya dengan 773 ribu unduhan perbulan [3].

Dengan jumlah unduhan yang menempati posisi kedua setelah Gojek, Maxim menjadi aplikasi yang telah menggeser jumlah unduhan dari aplikasi terdahulu yaitu Grab. Meskipun pada saat ini, hasil di lapangan dapat dilihat bahwa driver transportasi online yang sering kita temui adalah driver Gojek atau Grab, namun dengan data unduhan tahun 2023 yang dimuat oleh Data.ai, telah menunjukkan bahwa aplikasi Maxim memiliki potensi dan daya tarik yang cukup tinggi untuk para pengguna aplikasi transportasi online di Indonesia. Dengan potensi dan daya tarik yang terus meningkat, tentu aplikasi Maxim telah menawarkan berbagai fitur dan layanan guna memberikan kepuasan dan menarik atensi pengguna di Indonesia. Beberapa fitur dan layanan telah diluncurkan seperti order reservasi yang dimana penumpang dapat menentukan sendiri waktu penjemputan, lalu adanya delivery xpress yang menyediakan layanan pengantaran barang dengan lebih cepat dan aman, lalu ada Maxim Foods & Goods untuk belanja makanan dan produk apa pun langsung dengan Maxim Merchant, dan juga promo mendapatkan saldo gratis senilai 200 ribu untuk setiap pengguna baru.

Namun, dengan beragam fitur dan layanan yang telah diluncurkan, tentu kepuasan dan kebutuhan pengguna tidak hanya dapat disimpulkan berdasarkan fitur dan layanannya saja. Kualitas, desain, dan harga produk memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang menerima produk dengan kualitas tinggi dan desain yang menarik cenderung merasa puas dan sering kali menjadi loyal terhadap merek tersebut [4]. Berdasarkan data yang didapat dari Google Review dan wawancara dengan lima orang responden, aplikasi Maxim masih mengalami kendala dalam hal sistem aplikasi serta desain tampilan antarmuka yang sulit dipahami dan digunakan. Beberapa contoh masalah tersebut antara lain: desain awal aplikasi yang menggunakan ilustrasi dan bahasa Inggris, warna tampilan yang cenderung serupa antara latar dan fitur, tampilan titik lokasi yang hanya berwarna monochrome, tampilan beranda yang kurang menarik, sistem pembayaran cashless yang buruk, tidak adanya riwayat pemesanan, serta kesulitan dalam melacak lokasi driver saat melakukan pemesanan melalui Maxim Foods. Selain itu, pemesanan yang sulit dibatalkan, titik lokasi pada peta yang sulit ditemukan, tombol navigasi dan action yang kurang responsif, serta ikon bahasa yang sulit ditemukan turut menjadi masalah yang dihadapi pengguna. Tata letak aplikasi yang membingungkan juga mengganggu kenyamanan, baik saat menggunakan layanan pemesanan maupun ketika menjelajahi aplikasi.

User Interface (UI) menjadi faktor penting dalam sebuah aplikasi yang harus dibuat dengan sebaik mungkin karena UI berperan untuk menghubungkan sebuah sistem dengan pengguna. Menurut Pacholczyk terdapat 2 unsur UI yaitu desain estetis yang dimana berkaitan dengan desain tampilan dan desain informasi yang berkaitan dengan keterbacaan sebuah informasi oleh pengguna [5]. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif dengan metode heuristic evaluation untuk menganalisis desain tampilan aplikasi Maxim, dengan tujuan untuk memberikan masukan dan saran mengenai desain antarmuka yang baik dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim. Penelitian mengenai evaluasi heuristik pada aplikasi Maxim masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan desain yang dapat meningkatkan usability aplikasi.

2. METODE PENELITIAN

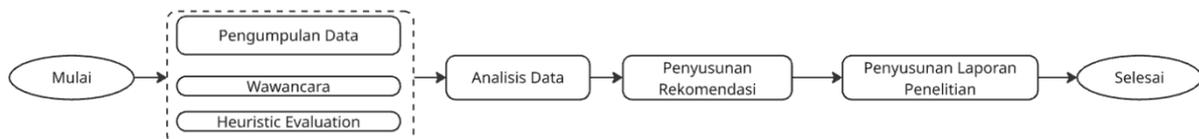
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode *heuristic evaluation*. Dalam penelitian ini metode pendekatan *heuristic evaluation* Jakob Nielsen dipilih untuk mengevaluasi masalah *usability* desain antar muka [6]. Pengujian *usability* dilakukan dengan menggunakan 10 variabel penilaian yang terdiri dari *Visibility of system status*, *Match between system and the real world*, *User control and freedom*, *Consistency and standards*, *Error prevention*, *Recognition rather than recall*, *Flexibility and efficiency of use*, *Aesthetic and minimalist design*, *Help users recognize, diagnose, and recover from*, *Help and documentation* [7]. Metode *heuristic evaluation* dipilih untuk menghasilkan objektivitas desain yang mudah dan nyaman guna mengoptimalkan kinerja desain antar muka produk aplikasi digital [8].

Dalam pelaksanaan penilaian *usability, heuristic evaluation* memiliki empat pengukuran *severity level* yang digunakan untuk membantu proses penilain usability desain antar muka aplikasi Maxim [9]. Menurut Jakob Nielsen nilai severity level dibagi menjadi empat skala pengukuran, yang digunakan untuk menuliskan issue atau tingkat keparahan masalah yang ditemukan lalu memberikan rekomendasi dan saran untuk tampilan desain antar muka yang lebih baik yang dapat dilihat pada Tabel 1 [10].

Tabel 1. *Severity Level Rating*

Severity Level	Keterangan
1	<i>Cosmetic Problem</i> : Terdapat sedikit masalah dan cukup mengganggu user, namun tidak terlalu butuh perbaikan.
2	<i>Minor Usability Problem</i> : Terdapat potensi masalah yang menyulitkan user dan dibutuhkan sebuah perbaikan.
3	<i>Major Usability Problem</i> : Terdapat masalah yang menyulitkan user dan penting untuk segera diperbaiki.
4	<i>Usability Catastrophe</i> : Produk wajib diperbaiki sebelum digunakan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 5 responden yang dipilih berdasarkan kriteria (misalnya pengalaman pengguna aplikasi Maxim, penggunaan aplikasi secara rutin, atau pemahaman terhadap antarmuka digital) untuk menggali informasi terkait masalah dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim. Dalam wawancara mendalam peneliti membebaskan narasumber untuk berpendapat mengenai pengalaman, pandangan dan pemahaman mereka terkait topik yang ditanyakan [11]. Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti melakukan analisis untuk menemukan masalah dan kebutuhan pengguna agar dapat mengusulkan sebuah solusi desain terbaik. Analisis data wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik content analysis untuk mengidentifikasi tema dan pola dari data yang terkumpul. Validitas data diuji dengan menggunakan metode triangulasi, yaitu membandingkan hasil dari berbagai sumber data (seperti wawancara, observasi, dan hasil heuristic evaluation) untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas hasil penelitian. Waktu pelaksanaan pengumpulan data dilakukan selama satu minggu, mulai dari tanggal 8 hingga 15 Januari 2025, untuk mengumpulkan informasi yang relevan dari responden. Visualisasi alur penelitian dapat dilihat dalam Gambar 1 berikut untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tahapan penelitian.



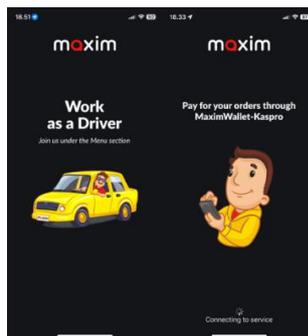
Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Maxim adalah sebuah *platform* aplikasi daring yang menyediakan berbagai jenis jasa layanan guna mempermudah aktivitas sehari-hari pengguna. Namun, tidak sedikit masyarakat yang mengeluhkan performa aplikasi, layanan sampai dengan tampilan dari aplikasi Maxim yang kurang memuaskan. Hal itu dapat dilihat dari banyaknya ulasan yang kurang baik dari para pengguna aplikasi Maxim pada bagian ulasan aplikasi tersebut di *platform* Play Store dan Apps Store.

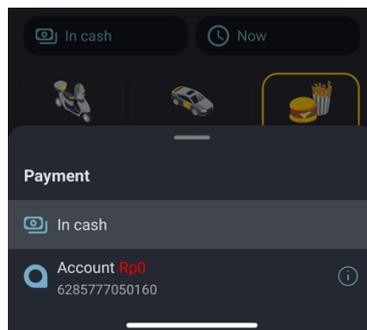
Maka dari itu penelitian ini perlu dilakukan untuk untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan user guna menghasilkan rekomendasi tampilan desain antar muka yang mudah dan nyaman saat digunakan. Untuk menjawab permasalahan desain antarmuka pada aplikasi Maxim, peneliti melakukan penilaian *usability* menggunakan evaluasi heuristik pada desain antarmua aplikasi Maxim. Setiap aspek penilaian *usability* ditandai dengan kode H1 sampai dengan H10. Berikut aspek-aspek penilaian yang akan akan dievaluasi pada aplikasi Maxim.

3.1. Kejelasan pada Suatu Sistem



Gambar 1. Ilustrasi Pada Landing Page Awal

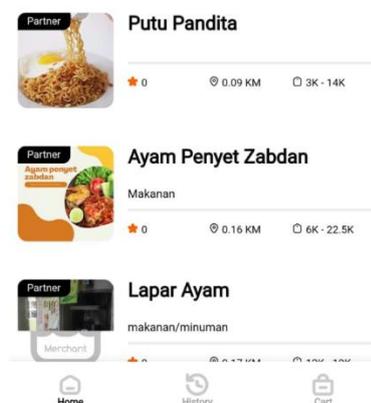
Pada halaman awal saat aplikasi Maxim dibuka terdapat beberapa detik yang menampilkan ilustrasi seperti pada gambar 1 yang dimana salah satunya ilustrasi ajakan untuk menjadi pengemudi Maxim padahal pengguna tentunya tidak semua akan menjadi mitra pengemudi melainkan menjadi penumpang, selain itu juga landing page tersebut hanya tampil dalam waktu 2-3 detik saja dan tidak dapat di klik. Saran pada halaman ini baiknya jika ingin menawarkan kemitraan cukup di halaman setelah masuk pada bagian banner informasi karena tidak terlalu berguna untuk pengguna secara umum.



Gambar 2. Pilihan Pada Pembayaran

Selain itu terdapat menu “In cash” dan “Account” seperti pada gambar 2 yang dimana ketika di klik hanya menampilkan pembayaran berupa cash atau uang dari akun yang dimana membingungkan pengguna terhadap uang akun yang berasal darimana, bagaimana mengisi saldonya dan pilihan pembayaran apa saja yang tersedia untuk pengisian saldo tersebut. Sebaiknya pada menu pembayaran ini diberi fitur tambahan mengenai informasi yang memuat *top-up* saldo dan akun digital apa yang digunakan.

3.2. Kesesuaian Antara Sistem dan Dunia Nyata

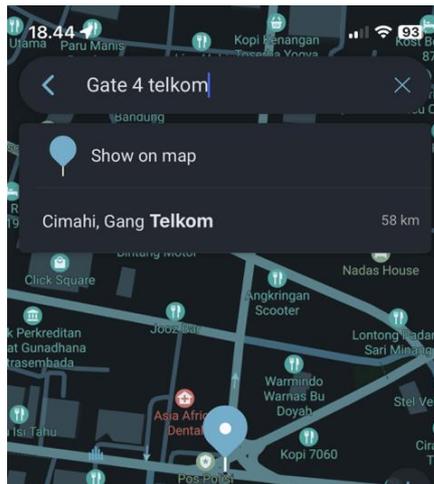


Gambar 3. Tampilan Pada Menu Makanan

Dalam sistem aplikasi Maxim ada beberapa simbol yang jarang dipahami oleh pengguna awam, terlihat pada gambar 3 yang menjelaskan keterangan harga atau price menggunakan simbol price tag yang tidak begitu *familiar* dan dipahami oleh pengguna awam. Selain itu semua makanan masih memiliki rating bintang 0 yang dimana menyulitkan pengguna dalam hal kepercayaan terhadap suatu produk yang akan dipesan. Disarankan untuk simbol gambar menggunakan simbol kurs mata uang yang sudah dikenal oleh banyak pengguna pada umumnya seperti penggunaan rupiah dan juga memperhatikan ulasan pada setiap masing-masing produk yang dijual.

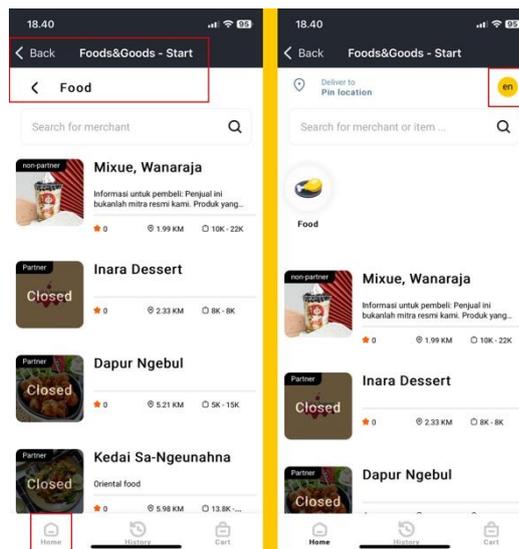
3.3. Kontrol Pengguna dan Kebebasan

Dalam aplikasi Maxim, pengguna belum memiliki kebebasan akses yang cukup luas. Pengguna Maxim memiliki beberapa kendala dalam akses aplikasi baik dari pemesanan motor, mobil, maupun makanan.



Gambar 4. Hasil Pencarian Yang Kurang Lengkap

Dalam hal akses pada pemilihan lokasi tujuan, pada aplikasi Maxim seperti pada gambar 4 ini terdapat kendala pada detail lokasi akhir tujuan yang masih kurang jelas dan tidak lengkap, sehingga pengguna tidak dapat menemukan lokasi spesifik pada aplikasi Maxim. Dengan menu yang jelas dan lengkap pengguna tentu akan lebih mudah dalam bereksplorasi daripada menu yang hanya ditampilkan sebagian.

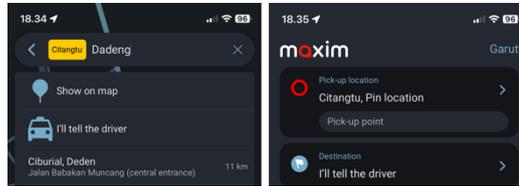


Gambar 5. Ikon Kembali Yang Sama Dan Ikon Bahasa Yang Tersedia Di Menu Makanan

Berikutnya pada menu pemesanan makanan seperti pada gambar 5 bahwa terdapat 3 icon yang memiliki fungsi sebagai menu kembali, pengguna tentu kebingungan untuk apa kegunaan pada ketiga icon tersebut. Selain

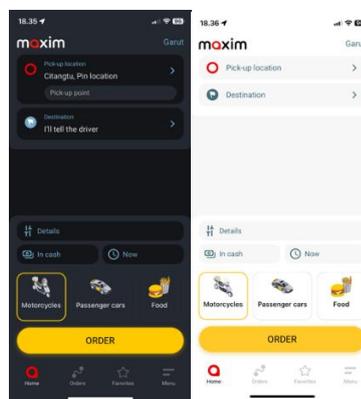
itu, terdapat juga menu *shortcut* bahasa dalam halaman menu “Food”. Padahal ini lebih diperlukan ketika kita masuk sejak awal aplikasi dibuka.

3.4. Konsistensi dan Standar



Gambar 6: Ikon yang tidak proporsional

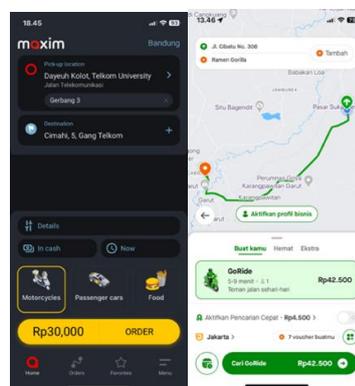
Aplikasi Maxim memiliki beberapa elemen antarmuka seperti penggunaan ikon, tema, teks dan juga warna yang masih cenderung kurang konsisten. Pada penggunaan ikon seperti pada gambar 6 yaitu mengenai ikon “destination” dan “show on map” yang memiliki perbedaan cukup jauh. Pemberian ikon simbol peta sebaiknya konsisten untuk menandakan arah tujuan atau destination, bisa berupa dengan ikon PIN atau bendera.



Gambar 7. Tampilan Halaman Utama Maxim

Berikutnya pada tema tampilan awal maxim adalah mengikuti sistem otomatis pada *smartphone* pengguna yaitu *dark mode* dan *light mode* seperti gambar 7. Pada masing-masing temanya terlihat font dan latar belakang masih cukup kesulitan untuk dibedakan pada antar menunya, warna ukuran dan font tidak terlalu menonjol masing-masingnya. Baiknya pemilihan warna pada setiap menu, ikon atau tombol dapat dibuat dengan warna yang lebih kuat daripada warna dasar latar. Dan juga pada konsistensi teks perlu diperhatikan keterbacaannya yang dimana baik itu mengenai besar kecilnya huruf maupun kontras dan tidaknya warna.

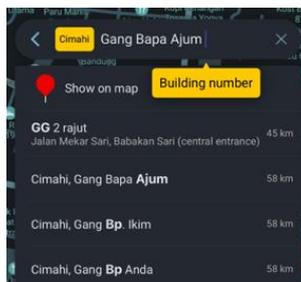
3.5. Pencegahan Kesalahan



Gambar 8. Perbandingan Tampilan Pemesanan Maxim Dengan Gojek

Dalam aplikasi Maxim, pencegahan kesalahan tersebut masih kurang seperti tidak tersedianya fitur yang memperlihatkan rute perjalanan dan estimasi waktu perjalanan yang dipesan sejak awal seperti pada aplikasi transportasi online lainnya seperti aplikasi Gojek pada gambar 8. Untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya terdapat fitur untuk menampilkan atau memperlihatkan rute perjalanan dan estimasi waktu perjalanan yang dipesan sejak awal agar dapat memudahkan pengguna untuk mengetahui rute dan waktu perjalanan.

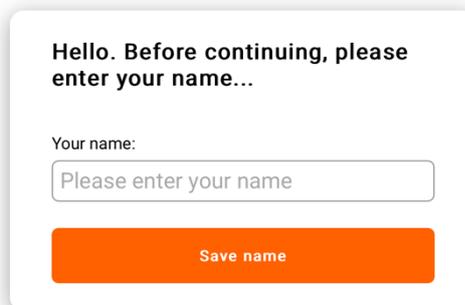
3.6 Pengakuan daripada Ingatan



Gambar 9. Tidak tersedia alamat favorit

Sebagai bentuk pelayanan kepuasan pelanggan, fitur pengakuan daripada ingatan yang dimana seperti otomatisasi pencarian, riwayat dan juga instruksi yang difavoritkan biasanya tersedia pada sebuah aplikasi. Seperti contoh fitur riwayat perjalanan yang memudahkan pengguna dalam menginput lokasi yang pernah dipilih sebelumnya atau yang difavoritkan. Di Maxim sendiri terdapat fitur tersebut secara terpisah di menu utama namun tidak dapat digunakan saat membuka menu alamat dan tujuan, seperti pada gambar 9. Dalam hal ini pengguna akan sangat terbantu jika ada fitur riwayat perjalanan sebelumnya atau titik yang difavoritkan yang dapat dilihat dalam menu alamat dan tujuan.

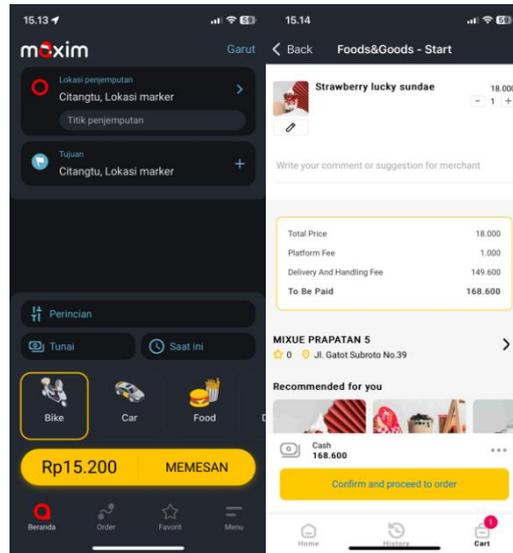
3.7. Fleksibilitas dan Efisiensi Pengguna



Gambar 10: Tampilan *pop-up banner* untuk pengisian nama setiap kali pemesanan dilakukan

Fleksibilitas dan efisiensi adalah salah satu instrumen yang penting dalam jalannya sebuah aplikasi dan menjadi sebuah hal yang penting untuk diperhatikan dalam sebuah aplikasi yang berbasis pengantaran baik penumpang maupun makanan yang dimana berkaitan dengan mobilitas dan kebutuhan pengguna. Pada Gambar 10 menunjukkan ketidak efektifan dan tidak efisiensinya terhadap waktu pemesanan di aplikasi Maxim, hal ini dikarenakan pengguna harus melakukan input nama pemesan setiap akan melakukan pemesanan khususnya makanan. Dalam hal ini alangkah baiknya fitur *pop-up* pengisian nama dihilangkan agar pengguna lebih fleksibel dan efisien sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang nyaman dan cepat, fitur nama pemesan dapat secara otomatis berdasarkan username dan tanpa perlu ada lagi *pop-up* berupa isian untuk nama pemesan.

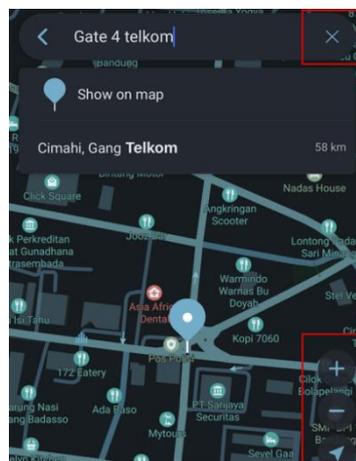
3.8. Desain Estetika dan Minimalis



Gambar 11: Tampilan pemesanan “Bike” dan “Food”

Pada aplikasi Maxim terlihat menggunakan desain yang cukup minimalis namun seperti pada gambar 11 bahwa terdapat beberapa struktur desain, elemen grafis, tata letak dan penggunaan warna yang belum sempurna. Beberapa penggunaan teks dan ikon juga terlihat kurang terorganisir dengan baik seperti terdapat ukuran lebih besar dan juga tidak seimbang. Desain sebaiknya dibuat lebih terorganisir dengan baik seperti besar kecilnya setiap teks yang konsisten, gaya desain ikon yang sama, lalu penambahan efek dan warna pada setiap menu agar masing-masing menu yang memiliki tujuan atau fungsi berbeda dapat terlihat dengan jelas dan menarik.

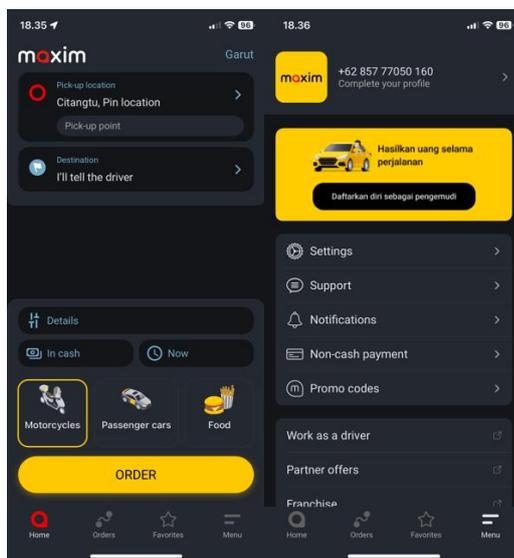
3.9 Membantu Pengguna Mendeteksi dan Menyelesaikan Masalah



Gambar 12: Ikon bantuan yang tidak terlihat jelas

Guna memberikan kemudahan pengguna saat terjadi kesalahan, beberapa fitur tambahan seperti tombol hapus semua pada papan input dan juga beberapa ikon untuk memberikan kemudahan disaat memilih lokasi secara manual sangatlah berguna seperti halnya yang sudah dibuat dan tersedia pada menu pencarian alamat di aplikasi Maxim. Namun pada gambar 12 terlihat bahwa ikon pada fitur tambahan tersebut memiliki warna biru yang cenderung sama dengan warna peta lokasi yang dimana kurang terlihat. Sebaiknya warna icon pada fitur tambahan tersebut diberikan warna yang berbeda seperti kuning atau putih dan diberikan efek timbul agar lebih terlihat perbedaannya.

3.10. Dokumentasi dan Bantuan



Gambar 13: Ketersediaan ikon dan fitur chat support

Layanan dokumen panduan penggunaan dan fitur bantuan yang disediakan akan sangat membantu pengguna dalam kemudahan menjalankan sebuah aplikasi. Pada gambar 13 terlihat bahwa pada aplikasi Maxim sendiri sudah terdapat fitur “Support” namun letaknya tidak pada halaman utama melainkan pada halaman menu. Untuk menuju fitur ini pengguna harus membuka menu yang berada di pojok kanan bawah terlebih dahulu kemudian terdapat fitur support tersebut yang dimuat dalam halaman yang sama dengan profil pengguna. Guna memudahkan pengguna, fitur support ini dapat dimunculkan seperti shortcut pada halaman utama pojok kanan yang dimana menggunakan icon CS atau bantuan.

Dari hasil evaluasi terhadap tampilan antarmuka aplikasi Maxim yang dimana telah dilaksanakan berdasarkan 10 aspek penilaian *heuristic evaluation* maka lebih lanjut dijelaskan dalam tabel 3 yang dimana berdasarkan 10 variabel penilaian HE, temuan atau masalah, tingkat *severity level rating* atau keparahan mengacu pada tabel 1 dan juga rekomendasi atau saran terhadap temuan dari permasalahan yang didapat.

Tabel 2. Hasil Penilaian Berdasarkan *Heuristic Evaluation*

Kode	Temuan	SR	Rekomendasi
H1	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat landing page awal menampilkan ilustrasi berupa ajakan menjadi mitra pengemudi. • Pilihan pembayaran yang masih kurang jelas. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Ilustrasi berupa ajakan dapat ditempatkan pada bagian halaman banner promo/informasi. • Buat penjelasan mengenai dompet digital yang digunakan dan juga informasi ketersediaan bank lainnya.
H2	<ul style="list-style-type: none"> • Pada menu food terdapat informasi harga yang tidak tertulis rupiah nampak disingkat seperti 20k. • Ulasan bintang 0 pada semua produk makanan. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Gunakan kurs mata uang yang umumnya digunakan seperti Rp.20.000 bukan 20k. • Perbaiki sistem update pada ulasan bintang sesuai terbaru.
H3	<ul style="list-style-type: none"> • Saat memilih lokasi penjemputan tidak keluar alamat yang lengkap. • Terdapat 2 ikon kembali dan 1 ikon beranda pada satu halaman sama. • Terdapat menu pilih bahasa saat membuka menu makanan. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Integrasikan lokasi dengan google maps agar alamat tersedia lebih lengkap. • Penggunaan tombol ikon kembali cukup sediakan satu saja. • Baiknya menu pilihan bahasa ditempatkan di halaman utama.
H4	<ul style="list-style-type: none"> • Warna yang kurang memberikan perbedaan pada antar bagian. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan warna pada setiap menu, ikon atau tombol dapat dibuat dengan warna

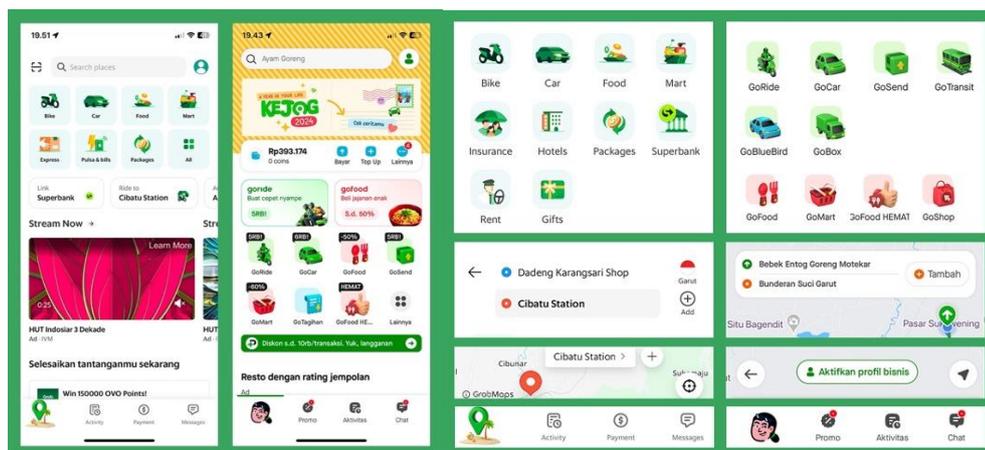
	<ul style="list-style-type: none"> • Ikon yang masih tidak konsisten dan tidak sesuai. • Ukuran teks masih belum memberikan kejelasan dan kemudahan bagi pengguna. 		<ul style="list-style-type: none"> • yang lebih kuat daripada warna dasar latar. • Menyesuaikan ukuran teks seperti bagian yang penting dibuat lebih berbeda baik dari pewarnaan, ketebalan atau ukuran.
H5	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak terdapat preview awal rute perjalanan dan estimasi waktu perjalanan. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat preview awal rute perjalanan saat sudah menentukan lokasi.
H6	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat menu alamat favorit namun tidak muncul secara otomatis di menu lokasi. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Buat ketersediaan alamat favorit secara otomatis di menu penentuan lokasi.
H7	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat pop-up untuk isi nama setiap kali membuka menu "food" yang mengganggu pengguna. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Pop-up isi nama dapat dihilangkan karena tidak memiliki kegunaan yang jelas.
H8	<ul style="list-style-type: none"> • Desain yang memiliki warna terbatas dan juga ukuran font serta penggunaan ikon serta penggunaan ikon tidak proposional. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Menambah warna yang kontras pada beberapa bagian penting agar terlihat berbeda. • Merubah desain ikon menjadi satu gaya dan lebih kontras dari warna latar.
H9	<ul style="list-style-type: none"> • Ikon untuk menandai lokasi dan hapus semua di papan input tidak terlihat jelas. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Buat warna ikon penanda lokasi lebih jelas seperti kuning atau hijau muda.
H10	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak terdapat fitur chat support/help pada halaman utama. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Menambahkan tombol ikon chat support atau help
Total Tingkat Keparahan		3,2	

4. DISKUSI

Dari hasil penilaian evaluasi heuristik mengenai tampilan antarmuka pada aplikasi Maxim berdasarkan *severity level/severity rating* (SR) secara keseluruhan didapatkan hasil dengan rata-rata tingkat keparahan 3,2. Hal ini masuk dalam kategori yang dimana memiliki permasalahan mayor. Dalam hal ini, permasalahan mayor menjadi permasalahan yang tentu perlu diperhatikan dan juga diperbaiki guna memberikan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam pengalamannya saat menggunakan aplikasi Maxim. Sebagaimana temuan dalam penelitian Adriyanto (2020) yang menjelaskan bahwa aspek elemen desain, elemen grafis, ikon, tata letak, navigasi, teks atau tipografi, dan bahasa merupakan kebutuhan yang sangat berpengaruh terhadap minat pengguna, terutama berdasarkan pengalaman pengguna Generasi X pada aplikasi Gojek [12]. Penelitian ini sejalan dengan temuan Adriyanto yang menyatakan bahwa tampilan antarmuka yang jelas dan konsisten, serta penggunaan elemen-elemen desain yang efektif sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dalam hal ini tentu tampilan desain antarmuka pada Gojek dapat dijadikan rujukan atau referensi. Guna memberikan pengalaman kepuasan pengguna saat memesan transportasi online dengan menggunakan *smartphone*, Gojek memiliki konsistensi dalam menampilkan sebuah desain dan setiap elemen desainnya [13]. Selain Gojek, Grab juga menjadi aplikasi yang dapat dijadikan sebagai rujukan dan referensi dalam membuat sebuah tampilan antarmuka pada aplikasi. Grab menjadi salah satu aplikasi yang memudahkan pengguna dengan memberikan tampilan antarmuka (*interface*) yang minimalis dan konsisten serta memberikan pengalaman pengguna yang baik, hal tersebut dapat disampaikan berdasarkan aplikasi Grab yang telah memenuhi dari prinsip-prinsip evaluasi heuristic [14].

Sebagai contoh mengenai tampilan antarmuka, dapat dilihat desain pada Gambar 14 adalah desain antarmuka yang dimiliki oleh Grab dan Gojek yang dimana dapat dijadikan referensi dan rekomendasi untuk desain antarmuka Maxim. Pada setiap menu, fungsi, ikon, navigasi dan ukuran ditampilkan terlihat jelas dan juga mudah dibedakan masing-masingnya meskipun kedua desain pada aplikasi tersebut memiliki warna dominan yaitu warna hijau. Selain itu teks atau tipografi juga dibuat dengan konsisten dan dapat menyampaikan komunikasi dengan baik seperti yang disampaikan oleh Erlyana dkk bahwa penggunaan sebuah teks atau tipografi saat ini masih menjadi media atau alat dalam berkomunikasi yang efektif [15].



Gambar 14: Struktur desain dan fungsi pada Grab dan Gojek

Berikutnya rekomendasi terhadap konsistensi penggunaan ikon dan juga tombol navigasi dapat dilihat pada gambar 14 bahwa aplikasi Grab dan Gojek menggunakan ikon vektor dan 3D yang memperhatikan efek gelap terang objek guna memberikan visualisasi yang memberikan gambaran nyata, jelas namun juga tidak berlebihan. Selain itu ikon dan tombol navigasi juga dibuat dengan gaya dan ukuran yang konsisten pada setiap tampilannya. Dengan bermacam latar belakang bahasa konsumen, melalui ikon informasi dapat tersampaikan dengan baik dan universal dan juga akan dapat mudah dipahami [16]. Salah satu elemen yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna adalah desain antarmuka pengguna (UI). Sebagai contoh, aplikasi Gojek dan Grab telah terbukti meningkatkan loyalitas pengguna mereka dengan antarmuka yang dirancang dengan baik. Loyalitas pengguna pada aplikasi transportasi online sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan pengalaman yang mulus. Desain UI yang baik, seperti yang terlihat pada Gojek dan Grab, memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses layanan, memesan transportasi, dan melakukan transaksi tanpa hambatan yang berarti. Seperti yang diungkapkan oleh Wirapraja dan Aribowo (2023), tampilan antarmuka yang jelas dan intuitif mendorong kepuasan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan frekuensi penggunaan aplikasi [19]. Temuan ini mempertegas bahwa perbaikan pada desain UI aplikasi Maxim, khususnya dalam hal navigasi dan pengaturan elemen-elemen desain yang lebih konsisten, dapat membantu meningkatkan loyalitas pengguna dan daya saing aplikasi di pasar yang kompetitif [17].

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan pendekatan Heuristic Evaluation, yang mengacu pada severity level/rating, dapat disimpulkan bahwa desain antarmuka aplikasi Maxim masih memerlukan pengembangan dan perbaikan yang signifikan. Beberapa area yang perlu diperhatikan antara lain struktur desain, alur kerja aplikasi, penggunaan warna, gaya desain, elemen grafis pendukung seperti ikon dan simbol, pengaturan teks atau huruf, serta navigasi dalam aplikasi. Dengan potensi yang dimiliki oleh aplikasi Maxim, yang berdasarkan data unduhan tahun 2023 menempati urutan kedua, perbaikan pada desain antarmuka ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan pengguna dan memastikan kenyamanan bagi seluruh pengguna aplikasi. Dengan melakukan perbaikan desain secara maksimal, Maxim dapat lebih bersaing di pasar dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penggunanya. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan desain antarmuka aplikasi transportasi online dengan menggunakan metode Heuristic Evaluation yang belum banyak diterapkan pada aplikasi Maxim sebelumnya. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi dalam merancang antarmuka yang lebih ramah pengguna, serta memberikan wawasan baru terkait pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi transportasi online.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. J. Ibanga, "Human and Technology in the 21st Century," *Bincang Sains dan Teknologi*, vol. 3, no. 02, pp. 40–43, 2024, doi: 10.56741/bst.v3i02.580.
- [2] J. Jumhadi and A. S. Mulyani, "Perkembangan industri transportasi ojek online di era 5.0 dari pt. gojek indonesia," *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2023, doi: 10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i6.4907.

-
- [3] A. Hasanah and B. N. Sari, "Analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi jasa ojek online maxim pada google play dengan metode naïve bayes classifier," *JITET: Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i1.3628.
- [4] A. Balakrishnan, S. Sundaresan, and C. Mohapatra, "EXPRESS: Subscription Pricing for Free Delivery Services," *Prod Oper Manag*, 2024, doi: 10.1177/10591478241235001.
- [5] S. Soedewi, W. Swasty, A. Mustikawan, and F. E. Naufalina, "INFORMATION ARCHITECTURE PADA APLIKASI E-COMMERCE," *Jurnal Bahasa Rupa*, vol. 5, no. 1, pp. 22–34, Oct. 2021, doi: 10.31598/bahasarupa.v5i1.848.
- [6] J. Nielsen, "10 Usability Heuristics for User Interface Design." Accessed: Dec. 25, 2024. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- [7] A. R. Adriyanto, I. Santosa, and A. Syarief, "EVALUASI HEURISTIK SISTEM PENGELOLAAN PEMBELAJARAN DARING PERGURUAN TINGGI DI INDONESIA," *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, vol. 6, no. 02, pp. 215–234, Aug. 2020, doi: 10.33633/andharupa.v6i02.3592.
- [8] G. R. L. Respati and D. I. Sensuse, "EVALUASI ANTARMUKA PROTOTYPE APLIKASI BERANDA LAYANAN DENGAN METODE HEURISTIC EVALUATION," *Jurnal RESTIKOM: Riset Teknik Informatika dan Komputer*, vol. 3, no. 3, pp. 130–139, Jun. 2022, doi: 10.52005/restikom.v3i3.90.
- [9] A. Baladina, I. Aknuranda, and A. Kusyanti, "Analisis Hasil Perbandingan Penerapan Metode Heuristic Evaluation Menggunakan Persona dan Tanpa Persona (Studi Kasus : Situs Web Female Daily)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 12, pp. 7050–7057, Dec. 2018.
- [10] M. Hidayat, W. Suharso, and B. Wiyono, "Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Mobile Bahasa Isyarat Tuna Rungu Wicara (Studi Kasus: Aplikasi AKRAB)," *Jurnal Repositor*, vol. 6, no. 3, 2024, doi: 10.22219/repositor.v6i3.32473.
- [11] C. J. Guerrini, W. B. Brooks, and S. A. McCurdy, "Pirate Talk: Navigating Practical, Ethical, and Legal Issues Associated with Biomedical Citizen Science Interview Studies," *Citizen science*, vol. 7, no. 1, p. 45, 2022, doi: 10.5334/cstp.529.
- [12] R. Ananda, A. E. B. Waspada, and R. D. W. Utomo, "FENOMENA DESAIN USER INTERFACE GOJEK MENURUT PERSEPSI PENGGUNA GENERASI X," *Jurnal Seni dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, vol. 2, no. 2, pp. 141–160, Apr. 2020, doi: 10.25105/jsrr.v2i2.8225.
- [13] A. Prasetya, L. T. Loviga, and M. Z. Saleh, "E-Service Quality in the Gojek Application for Customer Satisfaction," *Organize*, vol. 3, no. 2, pp. 114–122, 2024, doi: 10.58355/organize.v3i2.73.
- [14] V. Effendy and E. Darwiyanto, "Designing User Experience for Improving Mobile Application Accessibility Online Transport Booking for Visually-Impaired User With User-Centered Design: A Case Study of Grab," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 1, pp. 42–52, 2022, doi: 10.47065/josh.v4i1.2246.
- [15] Y. Erlyana, W. Winnie, and V. Veronica, "PERANCANGAN BUKU TIPOGRAFI UNTUK KEMASAN DENGAN METODE DESIGN THINKING," *Jurnal Bahasa Rupa*, vol. 6, no. 3, pp. 191–200, Aug. 2023, doi: 10.31598/bahasarupa.v6i3.1299.
- [16] G. Febriani, "WAYFINDING SEBAGAI MEDIA PENUNJANG DESTINATION BRANDING KAMPUNG KREATIF DAGO POJOK," *Jurnal Bahasa Rupa*, vol. 5, no. 2, pp. 177–186, Apr. 2022, doi: 10.31598/bahasarupa.v5i2.1014.
- [17] A. Wirapraja and H. Aribowo, "PENGARUH TAMPILAN ANTAR MUKA TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN M-COMMERCE (STUDI KASUS PELANGGAN GO-FOOD)," *JURNAL EKSEKUTIF*, vol. 18, no. 2, pp. 87–98, Dec. 2021, doi: 10.60031/jeksekutif.v18i2.282.