

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat mendorong transformasi layanan dari sektor transportasi menjadi berbasis digital. Perum DAMRI sebagai penyedia jasa angkutan transportasi darat di Indonesia menghadirkan aplikasi DAMRI Apps untuk memudahkan calon penumpang memesan tiket bus secara online. Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam pengalaman pengguna yang berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi masalah *usability* yang ada pada aplikasi DAMRI Apps versi 4.6.1 serta memberikan solusi dan rekomendasi desain untuk meningkatkan kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi DAMRI Apps. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, *heuristic evaluation* dengan 3 evaluator berdasarkan 10 aspek *heuristic evaluation* menurut Jakob Nielsen dengan penilaian severity level dan *usability testing* terhadap 5 pengguna aplikasi DAMRI Apps. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya permasalahan dari aspek navigasi, kejelasan informasi, tampilan antarmuka, dan reponsivitas aplikasi. Dari analisis yang telah dilakukan didapatkan skor *severity level* pada masalah utama aplikasi DAMRI Apps ada di skor 3 (*major usability problem*) dan 4 (*catastrophe usability*) dengan usulan rekomendasi desain dan perancangan sebuah sistem visual aplikasi dengan lima komponen *user interface* (UI) yaitu, *functional form input*, *clarity of feedback*, *navigation clarity*, *information group* dan *button standardization*. Solusi dan rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna serta mendukung upaya digitalisasi layanan transportasi publik di Indonesia.

Kata Kunci : DAMRI Apps, Evaluasi Heuristik, *Usability Testing*, Desain Interaksi, UI/UX.