

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan dan mengetahui hasil analisis *user experience* dari aplikasi Otentikasi Taspen pada generasi *baby boomer* dengan menggunakan metode *Enhanced cognitive walkthrough*. Metode *Enhanced Cognitive Walkthrough* merupakan metode evaluasi *user experience* dimana responden diminta untuk mengerjakan tugas berbasis skenario yang telah dipersiapkan oleh peneliti.

Peneliti telah melakukan skenario yang runut berdasarkan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*, mulai dari membuat *tasks* yang akan dikerjakan oleh responden, melakukan wawancara kepada responden untuk setiap *tasks* yang dilakukan dengan pertanyaan analisis fungsi dan operasi, mengkategorikan hasil wawancara, dan terakhir menganalisa hasil data kedalam bentuk matriks untuk melihat apakah ada permasalahan yang muncul dalam setiap langkah yang dijalankan oleh responden. Responden pada penelitian ini berjumlah 5 orang, yaitu orang-orang yang belum pernah menggunakan aplikasi Otentikasi Taspen dan responden merupakan generasi *baby boomer* dengan usia  $\geq 58$  tahun.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada masalah serius dengan tingkat permasalahan ringan namun berada pada *task* yang sangat penting. Permasalahan dikategorikan sebagai masalah tipe "U" (*User*) dan "P" (*Physical Demand*). Masalah tipe "U" muncul dari pengalaman dan pengetahuan individual responden, sementara masalah tipe "P" berkaitan dengan *interface* membutuhkan kecepatan fisik responden. Dalam konteks tugas yang dinilai, tugas nomor 2 (Kedipkan mata) dan 6 (Ucapkan huruf A) merupakan tugas yang paling sering menghadapi permasalahan menurut hasil analisis. Dengan adanya evaluasi *usability* Otentikasi Taspen didapatkan 3 tampilan rekomendasi perbaikan dan 2 tampilan rekomendasi tambahan, dimana rekomendasi perbaikannya yaitu terdapat penambahan halaman petunjuk sebelum memasukkan notas, perbaikan instruksi kedipkan mata, perbaikan instruksi ucapkan huruf A, penambahan riwayat otentikasi pada halaman konfirmasi status otentikasi, dan notifikasi otentikasi. Rekomendasi perbaikan dibuatkan berupa rancangan mockup sistem. Rekomendasi yang telah dibuat diharapkan dapat memperbaiki aplikasi Otentikasi menjadi lebih efektif dan efisien bagi generasi *baby boomer* saat digunakan agar sistem lebih baik lagi untuk memenuhi kepuasan pengguna.