

ABSTRACT

The VClass application of Universitas Siliwangi (UNSIL) is a web-based learning platform for Siliwangi University students. After its launch in 2021, the developer of this application encountered several interface (UI/UX) problems faced by users. This study aims to identify usability problems in the UNSIL VClass application by using the heuristic evaluation method inserted at the empathize stage of the design thinking method to identify specific and in-depth problems based on heuristic principles that are sometimes missed by users. Data was collected from 70 students who actively use this application through the System Usability Scale (SUS) questionnaire. The initial evaluation results get a score of 54 with an F score with an acceptance range of "not acceptable. However, with the application of heuristic evaluation methods, a prototype was successfully developed that showed significant improvements in three main aspects of usability: effectivity, efficiency, and satisfaction. Time completion decreased by 86%, error rate decreased by more than 90%, and completion rate reached 100%. Testing the satisfaction aspect on the prototype using SUS showed a value of 61 with a D score, with acceptance "acceptable". Thus, the addition of heuristic evaluation methods at the empathy stage of the design thinking method through insertion has helped enrich the usability evaluation process and identify problems that users may have missed. This revision also provides alternative solutions to improve the usability of UNSIL's VClass application.

Keyword : Design Thinking, Elearning, Heuristic Evaluation, Usability Testing, User Experience

ABSTRAK

Aplikasi VClass Universitas Siliwangi (UNSIL) merupakan platform pembelajaran berbasis web untuk mahasiswa Universitas Siliwangi. Setelah diluncurkan pada tahun 2021, pengembang aplikasi ini menemui beberapa permasalahan antarmuka (UI/UX) yang dihadapi oleh para pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan kegunaan dalam aplikasi VClass UNSIL dengan menggunakan metode evaluasi heuristik yang disisipkan pada tahap *empathize* metode *design thinking* untuk mengidentifikasi permasalahan secara spesifik dan mendalam berdasarkan prinsip-prinsip *heuristic* yang terkadang terlewatkan oleh pengguna. Data dikumpulkan dari 70 mahasiswa yang aktif menggunakan aplikasi ini melalui kuesioner System Usability Scale (SUS). Hasil evaluasi awal mendapatkan nilai 54 dengan skor F dengan rentang penerimaan "not acceptable". Namun, dengan penerapan metode evaluasi heuristik, berhasil dikembangkan prototipe yang menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam tiga aspek utama usability: *effectivity*, *efficiency*, dan *satisfaction*. *Time completion* berkurang 86%, *error rate* menurun lebih dari 90%, dan *completion rate* mencapai 100%. Pengujian aspek *satisfaction* pada prototipe menggunakan SUS menunjukkan nilai 61 dengan skor D, dengan penerimaan "acceptable". Dengan demikian, penambahan metode evaluasi heuristik pada tahap empati metode *design thinking* melalui penyisipan telah membantu memperkaya proses evaluasi usability dan mengidentifikasi permasalahan yang mungkin terlewatkan oleh para pengguna. Revisi ini juga memberikan alternatif solusi untuk meningkatkan kegunaan aplikasi VClass UNSIL.

Kata Kunci : *Design Thinking, Elearning, Heuristic Evaluation, Usability Testing, User Experience*