

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 User Experience

Proses meningkatkan kepuasan pengguna (misalnya pengguna aplikasi atau pengunjung situs web) untuk meningkatkan kegunaan dan kenikmatan interaksi antara pengguna dan produk dikenal sebagai pengalaman pengguna (UX) (INDONESIA, T., 2018). Desain UX, sederhananya, adalah proses membuat situs web atau aplikasi yang ramah pengguna dan tidak ambigu bagi pengguna.

2.1.2 Usability

Kegunaan (Usability) adalah fitur kualitas yang mengevaluasi kemudahan penggunaan antarmuka pengguna (Nielsen, J., 2012). Istilah “kegunaan” juga menggambarkan teknik untuk membuat desain lebih mudah digunakan.

2.1.2.1 Kualitas Usability

Kegunaan (Usability) suatu sistem merupakan komponen penting dari kualitasnya. *Learnability* adalah kemudahan dimana suatu aplikasi perangkat lunak atau produk dapat diterima dan dipahami oleh pengguna. (Nielsen, J., 2012) Kualitas kegunaan dibagi menjadi lima komponen yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error & safety*,

dan Satisfaction (Manurung, 2019).

Kemudahan bagi user untuk memahami cara memanfaatkan suatu sistem atau website. Menganalisis pengguna saat mereka melakukan pekerjaan atau mencari informasi memungkinkan dilakukannya pengukuran. *Efisiensi* adalah jumlah waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan suatu tugas setelah mereka menguasai desain.

Memorability adalah kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan kembali keahlian mereka dalam suatu desain setelah beberapa saat tidak aktif. Penilaiannya didasarkan pada bagaimana fitur, menu, dan proses penggunaan digunakan. Betapa menyenangkan menggunakan desain adalah ukuran kepuasan. Misalnya, pengguna dapat dengan cepat masuk ke sistem atau memperoleh informasi yang diinginkan.

2.1.2.2 Metode dan Tahapan Dalam Usability

Kegunaan dapat diterapkan dalam berbagai cara. Menurut (Aziza, 2019), sebuah website tidak dapat berfungsi maksimal tanpa perencanaan dan desain yang matang. Penelitian tentang Evaluasi Heuristik dapat mengambil manfaat dari melakukan tinjauan dengan menggunakan berbagai teknik kegunaan.

Untuk melakukan pengujian kegunaan (*Usability testing*) ada beberapa Langkah yang harus dilakukan, diantaranya :

1. Komponen *Usability Testing*

Komponen *usability testing* terdiri dari dua hal yaitu:

- a. *Learning*, merupakan ukuran keberhasilan yang muncul dari penyelesaian tugas oleh setiap jenis partisipan dan perbandingan antara jumlah halaman dengan hasil kunjungan rata-rata secara keseluruhan.
- b. *Efficiency*, merupakan kelompok pengguna dalam mengerjakan tugas yang bermacam-macam (Sastramihardja, 2006).

2. Pemilihan Responden *Usability Testing*

Seleksi partisipan yang akan merespon kuesioner melibatkan: individu yang secara aktif memanfaatkan internet, individu yang mahir dalam pemanfaatan internet, dan individu yang mengakses internet secara umum. (Rusidi et al., 2011)

2.2 Heuristic Evaluation

Evaluasi Heuristik menurut Abdulfaraj, A., & Steele, A. (2020) adalah teknik evaluasi kegunaan berbasis inspeksi yang mengevaluasi kegunaan suatu sistem menggunakan seperangkat standar kegunaan. Heuristic Evaluation (HE) untuk memudahkan penilaian terhadap website Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Ciamis, maka metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode heuristic. Berdasarkan data validasi, evaluator dapat mengidentifikasi lebih banyak permasalahan kegunaan pada website DISKOMINFO Kabupaten Ciamis

dengan menerapkan kriteria yang baru dibuat.

Penilaian kegunaan mungkin mencakup evaluasi heuristic, Nielsen (1994) menyatakan terdapat sepuluh usability heuristic yang ditunjukkan pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 *Heuristic Evaluation*

No	Nama Heuristic	Penjelasan
1	<i>Visibility of system status</i>	Sebuah sistem harus memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang sedang terjadi, melalui umpan balik yang sesuai dalam jangka waktu yang wajar
2	<i>Match between system and the real world</i>	Sistem harus menggunakan bahasa yang sesuai dengan bahasa pengguna, seperti kata-kata, frasa dan konsep yang familiardengan pengguna
3	<i>User control and freedom</i>	Pengguna sering sekali melakukan tindakan secara tidak di sengaja. Dibutuhkannya sebuah “Emergency Exit” untuk membantu pengguna dalam keluar dari keadaan yang

		tidak diinginkan
4	<i>Consistency and standards</i>	Pengguna tidak perlu bertanya lagi tentangkata, situasi atau tindakan mempunyai arti yang sama
5	<i>Error prevention</i>	Penyampaian pesan kesalahan sangat berguna tetapi desain yang hati-hati adalah desain yang mencegah terjadi sebuah masalah.
6	<i>Recognition rather than recall</i>	Pengguna tidak perlu bersusah payah untuk mengingat setiap informasi dari satu bagian ke bagian lainnya
7	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Sembunyikan Akselerator agar tidak terlihat oleh pemula namun dalam mempercepat interaksi untuk pengguna ahli sehingga sistem dapat melayani pemula dan ahli.
8	<i>Aesthetic and minimalist design</i>	Antarmuka tidak boleh berisikan informasi yang tidak relevan atau jarang dibutuhkan. Dimana elemen

		visual antarmuka dapat mendukung tujuan utama pengguna.
9	<i>Help User Recognize, diagnose and recover from errors</i>	Pemberian pesan kesalahan harus dinyatakan dalam Bahasa yang mudah dipahami, tepat dalam menunjukan masalahnya dan memberikan sebuah Solusi secara konstruktif
10	<i>Help and documentation</i>	Baiknya system tidak perlu lagi penjelasan tambahan. Namun perlu untuk menyediakan dokumentasi agar dapat membantu pengguna dalam memahami bagaimana cara menyelesaikan tugasnya.

2.2.1 Kelebihan dan Kekurangan *Heuristic Evaluation*

Menurut (Ependi, U., Kurniawan, T., & Panjaitan, F., 2020), kelebihan penerapan metode Evaluasi Heuristik adalah sebagai berikut:

1. Menerima umpan balik lebih cepat dan dengan biaya lebih rendah.
2. Mendapatkan masukan sejak awal dalam proses perancangan perangkat lunak.

3. Mendorong peningkatan desain yang lebih cepat.
4. Cocok untuk digabungkan dengan berbagai teknik pengujian.
5. Mampu mengenali kemungkinan permasalahan sebelum menjadi serius.

Evaluasi heuristik juga mencakup kekurangan berikut: Membutuhkan pengetahuan dan pengalaman bagi penguji.

1. Menuntut keahlian dan keakraban dari penguji.
2. Sulit untuk menemukan profesional yang berpengalaman.
3. Memanfaatkan banyak pakar dan mengintegrasikan sudut pandang mereka.
4. Lebih banyak masalah kecil daripada masalah besar.

2.2.2 Severity Ratings

Menurut (Popovic, 2019) skala untuk mengidentifikasi dan menentukan tingkat keparahan masalah kegunaan ialah *severity ratings*.

Severity ratings dari permasalahan *usability* merupakan kombinasi dari tiga faktor, yaitu:

1. Frekuensi menunjukkan apakah masalah muncul secara rutin atau tidak.
2. Dampak, yang menunjukkan seberapa mudah atau sulitnya pengguna menemukan masalah untuk dipecahkan.
3. Kegigihan, atau apakah masalah tersebut akan sering mengganggu konsumen atau hanya terjadi satu kali saja dan dapat diperbaiki

begitu mereka menyadarinya. Tingkat keparahan masalah kegunaan dapat dievaluasi menggunakan Tabel 2.1 di bawah.

Tabel 2.2 Severity Ratings

Severity Rating	Penjelasan
0	<i>I don't agree</i> : Bentuk kegagalan yang tidak memiliki pengaruh
1	<i>Cosmetic problem only</i> : Ketika pengembang memilikitambahan waktu proyek baru diperbaiki
2	<i>Minor usability problem</i> : Prioritas rendah walau perludiperbaiki
3	<i>Major usability problem</i> : Pengguna kesulitan dan butuhdiperbaiki
4	<i>Usability catastrophe</i> : Segera diperbaiki karena <i>user</i> tidak bisamenggunakan

Sumber : (Ghose, 2018)

Pada Tabel 2.1 dijelaskan *severity ratings* memiliki 5 buah tingkat. Untuk mengetahui tingkat keparahan masalah kegunaan diketahui dari *severity ratings* tersebut diketahui dari angka 0 sampai dengan 4.

Kegunaan skala ini adalah untuk mengukur tingkat kesulitan dari masalah *usability* yang sudah ditemukan berdasarkan evaluasi yang sudah dilakukan. Masing- masing tingkatan dari skala tersebut mempresentasikan nilai dari permasalahan itu sendiri.

Terdapat lima buah tingkat keparahan yang dijelaskan pada Tabel 2.1. Mulai dari 0 hingga 4, digunakan untuk menilai seberapa serius masalah kegunaan.

Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kesulitan permasalahan *usability* yang diidentifikasi berdasarkan evaluasi yang dilakukan. Masing-masing tingkatan dari skala tersebut mempresentasikan nilai dari permasalahan itu sendiri.

2.2.3 Skala Likert

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *skala likert* untuk menilai jawaban pada kuesioner. Alasan mengapa penulis menggunakan *skala likert* berdasarkan jurnal “*Likert items and scales of measurement?*” oleh James Dean Brown yang mengatakan bahwa *skala likert* berisikan beberapa poin yang dapat dijadikan skala interval yang dapat dijelaskan dengan data statistik, korelasi analisis, analisis faktor, analisis keberagaman prosedur, dan sebagainya (Brown, 2011).

Dalam skala likert terdapat tabel untuk menentukan besarnya jumlah nilai dari sebuah skala yang digunakan. Berikut adalah skala likert yang berskala 1 sampai 5, nilai tersebut mempresentasikan jawaban dengan skala yang sudah ditentukan, yaitu :

Tabel 2.2 Skala Likert, Bobot Nilai dan presentase (Brown, 2011)

Skala	Bobot nilai	Presentase
Strongly Disagree	1	0% - 19,9%
Disagree	2	20% - 39,9%
Neutral	3	40% - 59,9%
Agree	4	60% - 79,9%
Strongly Agree	5	80% - 100%

2.2.4 Expert Evaluator

Menurut Jeff (2018) menyatakan dalam artikelnya yang berjudul “Do Novices or Experts Uncover More Usability Issues” bahwa membandingkan dua studi kasus dengan pakar dapat mengungkap lebih banyak masalah kegunaan dibandingkan dengan pemula, sedangkan lima studi dengan pemula mengungkapkan lebih banyak masalah. Semua penelitian ini diperoleh dari para ahli.

Meskipun banyak orang membandingkan pemula dengan pakar, hasil perbandingan ini menunjukkan bahwa pemula lebih cenderung mengidentifikasi masalah kegunaan dibandingkan pakar. Untuk mengidentifikasi permasalahan, peneliti harus berusaha menggunakan evaluator pemula dan ahli ketika melakukan penelitian, baik dari sudut pandang pemula maupun ahli, karena tidak semua pemula mampu menarik kesimpulan. Berdasarkan Neilsen (1994) jumlah evaluator yang baik untuk penelitian ini adalah 3-5 evaluator.

2.3 Penelitian Terkait (*State Of The Art*)

Tabel 2.3 menunjukkan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki fokus penelitian sejenis dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai Analisis Usability terhadap suatu website menggunakan metode Heuristic Evaluation.

Tab 2.3 *State Of The Art*

No	Peneliti / Tahun	Judul	Metode	Masalah Penelitian	Hasil
1.	Rachman et al, 2022	Evaluasi Usability SIMAK Universitas Siliwangi Menggunakan Pendekatan Heuristic Evaluation dan Webuse Approach	<i>Heurictic Evaluation</i> , <i>WebUsability</i> <i>Evaluation</i> (WEBUSE)	Indicator user interface navigasi website, dan error sering muncul	Hasil pengukuran tingkat usability website SIMAK UNSIL dengan menggunakan metode WEBUSE dan <i>Heuristic</i> <i>Evaluation</i> didapatkan keterangan level usability pada tingkat “Good” atau dikatakan baik. Namun masih banyak indikator yang

					memilik nilai rendah menandakan <i>usability</i> website SIMAK masih belum sepenuhnya tercapai, permasalahan yang ditemukan banyak dari segi <i>user-interface</i>, navigasi website, dan bantuan untuk mengatasi error yang muncul. Indikator tersebut perlu diperbaiki agar website SIMAK UNSIL mampu mendapatkan tingkat <i>usability</i> yang lebih baik lagi serta mampu melayani dan
--	--	--	--	--	---

					memberikan <i>user-experience</i> yang lebih baik kepada setiap penggunaanya.
2.	Heraspati Yudha Pratama et al, 2022	Evaluasi Usability dengan Menerapkan Metode Heuristic Evaluation pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu	<i>Heuristic Evaluation</i>	Mengembangkan website tersebut seperti seharusnya digunakan. Kurangnya orang yang ahli dibidang IT juga merupakan masalah yang disampaikan oleh pihak Dinas Pendidikan Kota Batu, karena ada perubahan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) yang terbaru	Perbaikan pada masalah usability dan cukup mudah untuk memperoleh desain yang direvisi sesuai dengan pedoman disampaikan berdasarkan prinsip yang dilanggar untuk sistem interaktif yang lebih baik.

				mengenai tugas dan fungsi dari humas Dinas Pendidikan Kota Batu	
3.	Sumakmur Goenawan et al, 2022	Analisis User Interface Pada Website Lpgo Menggunakan Metode Heuristics Evaluation	<i>Heuristics Evaluation</i>	Sering terjadinya kelangkaan pada gas elpiji mempersulit para konsumen yang harus mencari ke beberapa toko yang belum tentu menyediakan stok gas elpiji	Terdapat aplikasi LPGO memiliki halaman website yang dapat dikunjungi user. Website ini merupakan halaman yang menyajikan informasi terkait aplikasi LPGO.
4.	Bernardito Jordan et al, 2022	Analisa Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan End User	<i>Heuristic Evaluation dan End User Computing Satisfaction</i>	Memiliki masalah usability meliputi tampilan dan desain pada aplikasi	Metode End User Computing Satisfaction mendapatkan nilai sebesar 7,326 atau dalam nilai presentase sebesar

		Computing Satisfaction pada Website Info bengkel			73,26% sehingga tingkat kepuasan user yaitu puas. Metode Heursitic Evaluation mendapatkan nilai sebesar 7,204 atau dalam nilai presentase sebesar 72,04% sehingga tingkat kepuasan user yaitu puas. Dalam rekomendasi perbaikan website informasi bengkel terdapat pada EUCS3 dan HE8 dalam hal tampilan interface website serta HE10 dalam hal informasi bantuan mengenai fitur di dalam
--	--	--	--	--	---

					website.
5.	Siti Aulliaddina et al, 2021	Perbandingan Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation	<i>Heuristic Evaluation</i>	User Interface yang kurang menarik dan sulit untuk dipahami.	Website Shopee lebih efektif dan efisien serta nyaman dan mudah digunakan atau lebih user friendly dibandingkan dengan website Bukalapak.
6.	Made Subrata Sandhiyasa et al., 2020	Evaluasi Sistem Informasi Kemajuan Akademik (SIsKA-NG) Mobile Menggunakan Metode Heuristic Evaluation, System Usability	<i>Heuristic Evaluation, System Usability Scale, dan Concurrent Think Aloud</i>	Permasalahannya terletak pada antarmuka aplikasi SIsKa Mobile yang berdampak pada ketidaknyamanan pengguna dan fungsionalitas aplikasi, sehingga dibutuhkan analisis dan evaluasi pengaruh kualitas	Kualitas system dan antarmuka, seperti profil, halaman notifikasi berhasil dikembangkan secara positif. Tidak hanya itu, pada penelitian ini didapatkan saran dan kritik dari

		Scale, dan Concurrent Think Aloud		sistem	pengguna untuk dikembangkan dan digunakan sebagai acuan pengembangan SIsKA-NG fase 2 (terakhir)
7.	I Gusti Ayu Agung Diah Indrayani ET AL, 2020	Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method	<i>Heuristic Evaluation</i>	Tampilan yang kurang menarik dan kurang dipahami seperti menu register, dan kategori buku	Dilakukan perbaikan tampilan, setelah itu dilakukan konfirmasi tampilan yang telah diperbaiki tahap kedua kepada responden yang terlibat sebelumnya. Hasil akhir mendapatkan perbandingan nilai heuristic evaluation dari pengujian

					pertama dan pengujian kedua.
8.	Reinardus Dimas Bagus Kurniawan et al, 2019	Evaluasi Usability Aplikasi MY JNE Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Heuristic Evaluation	<i>User Experience</i> <i>Questionnaire (UEQ)</i> <i>Dan Heuristic</i> <i>Evaluation</i>	Memiliki masalah usability meliputi tampilan dan desain pada aplikasi	Hasil pengujian kuantitatif dengan User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan hasil pengalaman pengguna MY JNE bernilai positif pada skala kejelasan (Perceptibility) dengan nilai mean 0,875 yang hampir menyentuh level normal. Namun, untuk skala daya tarik (Attractiveness) menghasilkan nilai 0.350, efisiensi (Efficiency) 0,492, ketepatan (Dependability)

					0,683, stimulasi (Stimulation) - 0,175 dan kebaruan (Novelty) -0,758 yang masih belum mendapatkan nilai positif.
9.	Ni Ketut Thrisnandha Purnama et al, 2019	Usability Testing Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi E- Musrenbang Bappeda Kabupaten Badung	<i>Heuristic Evaluation</i>	Tampilan pada aplikasi E- Musrenbang Bappeda Kabupaten Badung yang kurang untuk dipahami pengguna	Dilakukan perbaikan tampilam, dan setelah itu dilakukan konfirmasi ke pihak terkait.
10.	Aditya Kurniawan et al, 2018	Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona	<i>Heuristic Evaluation</i> dan Persona	Terdapat keluhan dari pengguna wesbite tersebut dimana dalam mengakses website	susunan tata letak (layout) baru pada prototype yang dibangun. Solusi perbaikan yang diusulkan yaitu merubah

		(Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro)		terganggu akan beberapa masalah mulai dari konten serta cara penyampaian informasi.	layout dengan tampilan layout yang lebih rapi dan konsisten.
11.	Atika Baladina et al, 2018	Analisis Hasil Perbandingan Penerapan Metode Heuristic Evaluation menggunakan Persona dan Tanpa Persona (Studi Kasus : Situs Web Female Daily)	<i>Heuristic Evaluation</i> menggunakan Persona dan Tanpa Persona	Memiliki masalah usability meliputi tampilan dan desain pada aplikasi. Dan akan diuji coba dengan menggunakan metode <i>Heuristic evaluation</i> menggunakan persona dan tanpa persona.	yang diperoleh pada penelitian ini adalah evaluasi yang menggunakan metod HE dengan Persona menemukan lebih banyak permasalahan dibandingkan evaluasi yang menggunakan metode HE tanpa Persona

2.4 Kebaruan Penelitian

Matriks penelitian merupakan perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Indikator untuk melakukan sebuah matriks penelitian, yaitu dari berbagai sumber jurnal yang telah dikaitkan pada *state of the art*. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas *usability* dari aplikasi yang akan diuji dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* sehingga didapatkan penilaian dari responden dan permasalahan serta rekomendasi perbaikan. Penggunaan metode tersebut diharapkan mampu menyelesaikan masalah penelitian pengukuran *usability* dari Website Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) dengan saling melengkapi. Tabel 2.4 menggambarkan perbedaan penelitian yang diusulkan dengan penelitian terkait.

Tabel 2.4 Matriks Penelitian

No.	Judul	Penulis dan Tahun	Penggunaan Metode								
			<i>Heruristic Evaluation</i>	<i>Control Objectivefor Information and Related Technology (COBIT)</i>	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	<i>Web Usability Evaluation(WEBSITE)</i>	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	<i>System Usability Scale</i>	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	<i>Concurrent Think Aloud</i>	<i>Importance Peformance Analysis (IPA)</i>
1.	Evaluasi Sistem Informasi Kemajuan Akademik (SIsKA-NG) Mobile Menggunakan Metode	Made Subrata Sandhiyasa et al., 2020	√	-	-	-	-	√	-	√	-

	Heuristic Evaluation, System Usability Scale, dan Concurrent Think Aloud										
2.	Analisis User Interface Pada Website Lpgo Menggunakan Metode Heuristics Evaluation	Sumakmur Goenawan et al, 2022	√	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro)	Aditya Kurniawan et al, 2018	√	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Analisa Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan End User Computing Satisfaction pada Website Infobengkel	Bernardito Jordan et al, 2022	√	-	-	-	√	-	-	-	-
5.	Analisis Hasil Perbandingan Penerapan Metode Heuristic Evaluation menggunakan Persona dan Tanpa Persona (Studi Kasus : Situs Web Female Daily)	Atika Baladina et al, 2018	√	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Perbandingan Analisa Usability Desain User Interface Pada Website	Siti Aulliaddina et al, 2021	√	-	-	-	-	-	-	-	-

	Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation											
7.	Evaluasi Usability Aplikasi MY JNE Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Heuristic Evaluation	Reinardus Dimas Bagus Kurniawan et al, 2019	√	-	-	-	-	-	√	-	-	
8.	Evaluasi Usability dengan Menerapkan Metode Heuristic Evaluation pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu	Heraspati Yudha Pratama et al, 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
9.	Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method	I Gusti Ayu Agung Diah Indrayani ET AL, 2020	√	-	-	-	-	-	-	-	-	
10.	Usability Testing Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi E-Musrenbang Bappeda Kabupaten Badung	Ni Ketut Thrisnandha Purnama et al, 2019	√	-	-	-	-	-	-	-	-	
11.	Evaluasi Usability SIMAK Universitas Siliwangi Menggunakan Pendekatan Heuristic Evaluation dan Webuse Approach	Rachman et al, 2022	√	-	-	√	-	-	-	-	-	

2.5 Penelitian Terdekat

“Evaluasi Perancangan User Interface Menggunakan Metode Heuristik Pada Website Sistem Informasi Manajemen Pada Seminar Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Darmajaya” merupakan judul penelitian Mega Agarina yang menggunakan pengujian heuristik. Mega menyelesaikan proses evaluasi satu kali. Empat belas penilai menemukan masalah dalam proses ini. Selain itu, berdasarkan temuan evaluasi tahap pertama, dilakukan penyesuaian sebagai respons terhadap permasalahan ini. Selanjutnya, website dilakukan perbaikan terhadap situs web berdasarkan hasil evaluasi tahap pertama.

Penelitian Andrie Hendra Pascadewa (2018) yang berjudul “Perbandingan Metode Evaluasi Kegunaan Studi Kasus Pengguna Perangkat Smartphone” yang dimuat dalam Jurnal Teknologi Industri. Untuk mengidentifikasi fitur perangkat seluler dengan layar sentuh dan antarmuka fisik, penelitian ini membandingkan tiga teknik evaluasi kegunaan, yaitu Think-Aloud Evaluation (TA), Cognitive Walkthrough (CW), dan Heuristic Evaluation (HE).

Berdasarkan temuan penelitian, pendekatan evaluasi heuristik adalah yang paling tepat di antara ketiga teknik kegunaan. Selain itu dapat memberikan lebih banyak temuan masalah dan lebih berhasil dibandingkan yang lain ketika menganalisis teknologi perangkat seluler berbasis layar sentuh dengan memasukkan unsur ergonomi dan interaksi fisik. Penelitian ini juga mempunyai beberapa kelemahan, terutama

asesor yang ikut dalam proses evaluasi semuanya berasal dari Indonesia; jika mereka mengikutsertakan sejumlah negara lain, hasilnya mungkin akan sangat baik.

Penelitian Melda Agarina, Sutedi, dan Arman Suryadi Karen yang berjudul “Evaluasi Perancangan User Interface Menggunakan Metode Heuristik Pada Website Sistem Informasi Manajemen Seminar Institut Bisnis dan Informasi (IBI) Darmajaya” dipublikasikan melalui Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi desain user interface pada website seminar di IBI Darmajaya. Peneliti melibatkan 15 evaluator dari latar belakang yang berbeda untuk memperoleh hasil yang terukur tentang permasalahan yang ada di dalam website tersebut. Evaluator 15 tersebut diantaranya adalah 7 orang pengguna, 4 orang dosen fakultas ilmu komputer, dan 4 orang yang ahli dalam merancang website ilmu komputer.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai desain user interface website seminar di IBI Darmajaya. Terdiri dari 15 evaluator dengan berbagai latar belakang dilibatkan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi terukur mengenai permasalahan situs web. Tujuh orang pengguna, empat dosen dari fakultas ilmu komputer, dan empat profesional yang berpengalaman dalam desain website ilmu komputer terdiri dari 15 *reviewer*.

Hasil penelitian ini berupa tabel yang menunjukkan bahwa H-8 Desain Estetika dan Minimalis menunjukkan nilai 3,65 untuk ukuran font, sedangkan untuk pemilihan warna font dan background memiliki nilai 3,12, H-1 Visibility mempunyai nilai 3,10, H-6 Error Prevention System mempunyai nilai 3,77. Pemberitahuan Masukan Informasi, H-7 Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan menunjukkan nilai sebesar 3,25. Selanjutnya peneliti menemukan permasalahan pada menu galeri masih belum terdokumentasi dengan baik, pada menu galeri dilengkapi folder per kegiatan yang memudahkan peserta dalam mencari hasil dokumentasi.

Dalam jurnal yang berjudul “Severity rating for Usability Problems,” Nielsen (1994) menegaskan bahwa ini adalah masalah yang serius dan jika ditemukan masalah baru tampilan situs web harus diperbaiki. Meskipun demikian, para ahli menyatakan bahwa desain antarmuka di IBI Darmajaya secara umum memudahkan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi.

Ulasan “Evaluasi Website Kuliah Online STMIK AMIKOM Purwokerto menggunakan Metode Heuristik (Studi Kasus Mata Kuliah Enterprise Resource Management)” telah dimuat pada Jurnal Matrik Vol. 18 Nomor 2 Tahun 2019. Penelitian ini ditulis oleh Gustin Setyaningsih, Ika Romadoni Yudita, dan Debby Umul Hidayah yang berjudul Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkarakterisasi dan mengkaji hasil penilaian kegunaan yang dilakukan dengan pendekatan

Evaluasi Heuristik.

Berdasarkan temuan penelitian, nilai rata-rata perhitungan heuristik secara keseluruhan adalah 2,96. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka usulan penilaian heuristik ini pada akhirnya dijadikan rekomendasi penyempurnaan website kuliah online STMIK AMIKOM Purwokerto dengan menggunakan prinsip usability. Penulis mengklaim bahwa cara terbaik untuk mengukur seberapa berguna suatu desain antarmuka adalah melalui evaluasi heuristik.