

## EVALUASI HEURISTIC DESAIN ANTARMUKA (INTERFACE) WEBSITE PEMASARAN UNIVERSITAS XYZ

### *Heuristic Evaluation Of Interface Marketing Website Design at XYZ University*

Destriana Widyaningrum, [dwydyaningrum@bundamulia.ac.id](mailto:dwydyaningrum@bundamulia.ac.id), [des3ana@gmail.com](mailto:des3ana@gmail.com)<sup>1)</sup>,  
Lukman Hakim, [lhakim@bundamulia.ac.id](mailto:lhakim@bundamulia.ac.id)<sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup>Teknik Informatika, Universitas Bunda Mulia

#### ABSTRACT

*This research was conducted to improve user comfort and maintain business strategy amid increasingly widespread e-commerce competition. The researcher evaluated the interface of the XYZ University website with the Heuristic method of Nielsen and Molich, as an approach in evaluating a human-machine system (man-machine system) related to ease of use (usability).*

*The study was conducted by evaluating the XYZ University website marketing interface, based on ten studies related to user convenience, namely feedback, metaphor, navigation, consistency, prevention, memory, efficiency, design, recovery and help. Interfaces that correspond to the study points are recorded and sampled accordingly, as well as if there is an interface that is not in accordance with the study points, it will be recorded and examples of things that are not appropriate are taken. The results of this study are in the form of a summary of recommendations for improving the interface design of the XYZ University website.*

**Keywords:** heuristic evaluation, interface, design, website

#### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dan mempertahankan strategi bisnis ditengah persaingan e-commerce yang makin marak. Peneliti melakukan evaluasi antarmuka website Universitas XYZ dengan metode Heuristik versi Nielsen dan Molich, sebagai pendekatan dalam melakukan evaluasi terhadap suatu sistem manusia-mesin (*man-machine system*) kaitannya dengan kemudahan penggunaan (*usability*).

Penelitian dilakukan dengan mengevaluasi antarmuka website pemasaran Universitas XYZ, berdasarkan sepuluh kajian yang berkaitan dengan kemudahan pengguna (*usability*), yaitu *feedback, metaphor, navigation, consistency, prevention, memory, efficiency, design, recovery* dan *help*. Antarmuka yang sesuai dengan poin kajian dicatat dan diambil contoh tampilan yang sesuai tersebut, sama halnya jika terdapat antarmuka yang tidak sesuai dengan poin kajian akan dicatat dan diambil contoh hal yang tidak sesuai. Hasil dari penelitian ini berupa rangkuman rekomendasi untuk peningkatan desain antarmuka website Universitas XYZ.

**Kata Kunci:** evaluasi heuristik, antarmuka, desain, website

#### PENDAHULUAN

Dewasa ini pertumbuhan positif pengguna internet di Indonesia, membuat perubahan pola hidup masyarakat yang semakin bergeser ke arah elektronik. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, Indonesia menduduki peringkat ke-6 di

dunia dalam hal penggunaan internet. Hal ini diperkuat laporan tahunan yang dikeluarkan We Are Social menunjukkan, tentang Global Digital Report 2018, terjadi beberapa peningkatan pengguna digital di Indonesia. Dari Total Populasi 265 Milyar penduduk Indonesia, setengah nya atau 50% sebesar 132 Milyar penduduknya

sudah menggunakan internet dalam aktivitas keseharian mereka.

*Human Computer Interaction* (HCI) atau diartikan sebagai interaksi komputer manusia, adalah multi disiplin yang fokus pada desain, evaluasi dan implementasi dari interaksi sistem komputer yang digunakan oleh manusia dan hal lain yang berada di sekitarnya (Preece et. al, 2002). Kemudahan penggunaan (*usability*) merupakan isu yang banyak di bahas dalam HCI, karena hal itu menjadi aspek penting untuk menilai kualitas dari antarmuka (*interface*) pengguna (Parlangeli et. al, 1999).

Penelitian ini merupakan penelitian pendahuluan yang fokus pada penggunaan metode evaluasi terutama kemudahan penggunaan (*usability*) dalam hubungannya dengan interaksi komputer manusia, dengan menggunakan website pemasaran Universitas XYZ sebagai objek penelitian. Penelitian pendahuluan ini digunakan sebagai gambaran umum sebelum melakukan penelitian lanjut yang lebih mendalam dan menyeluruh dengan menggunakan evaluasi maupun pada objek lainnya sehingga dapat digunakan sebagai media evaluasi, dan tentunya hasilnya dapat dijadikan sebagai masukan, sehingga kedepannya website Universitas XYZ dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mendapatkan informasi di website tersebut.

Penelitian ini memiliki tujuan pada website pemasaran Universitas XYZ, sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi dan analisis antarmuka website pemasaran Universitas XYZ yang menghasilkan rekomendasi antarmuka yang sesuai dengan kemudahan pengguna.
2. Memberikan rekomendasi pada obyek penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yakni dapat mengetahui kriteria yang diinginkan pengguna dalam mendapatkan informasi produk pendidikan dan melakukan perbaikan desain antarmuka website pemasaran Universitas XYZ sesuai hasil

evaluasi dari teori kemudahan pengguna, untuk mencapai tujuan dibuatnya website.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif, yaitu bagian dari metode kualitatif yang bertujuan membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat pada suatu objek penelitian tertentu (Supranto dan Limakrisna, 2009). Adapun prosedur pada penelitian ini pada Gambar 1, sebagai berikut :



**Gambar 1. Prosedur penelitian**

Pada penelitian ini pengembangan instrumen berdasarkan hasil studi pustaka, yang didasarkan pada teori evaluasi heuristik versi Nielsen dan Molich (1990), evaluasi dilakukan secara terstruktur berdasarkan sepuluh kajian pendekatan yaitu *feedback*, *metaphor*, *navigation*, *consistency*, *prevention*, *memory*, *efficiency*, *design*, *recovery* dan *help*. Sebagai pendekatan dalam melakukan evaluasi

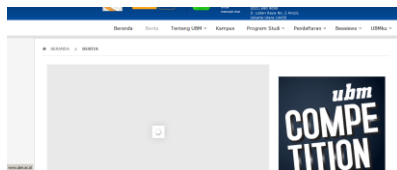
terhadap satu sistem manusia-mesin kaitannya dengan kemudahan pengguna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil evaluasi website Universitas XYZ berdasarkan evaluasi *heuristic* dibahas, sebagai berikut :

### *Visibility of system status (feedback)*

Suatu sistem harus selalu menginformasikan pengguna (*user*) apa yang sedang berlangsung, melalui umpan balik (*feedback*) dalam waktu yang tepat. Pada kasus ini, Gambar 2 *feedback* ditunjukkan dengan menggunakan *running circle* di bagian halaman yang akan ditampilkan ketika suatu sistem sedang membuka halaman yang dipilih dari menu “Berita”.



Gambar 2 Evaluasi feedback

### *Match between system and the real world (metaphor)*

Evaluasi ini mengkritisi suatu sistem harus didesain dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, bahasa awam/para penggunanya, dengan kalimat, ungkapan, dan konsep yang dikenal oleh pengguna. Pada hal ini, evaluasi *metaphor* telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, dimana pilihan kata yang digunakan pada menu utama jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.



Gambar 3 Evaluasi metaphor

### *User control and freedom (navigation)*

Evaluasi ini dimaksudkan agar pengguna dengan mudah menavigasi suatu sistem. Salah satu contoh ketika pengguna ingin melihat informasi utama dan terkini pada website ini disajikan dalam bentuk *slide show* banner, pengguna dapat memindah informasi yang disajikan dengan tombol navigasi panah “next” atau “preview”. Pada kasus ini sudah terlihat user control and freedom (navigation) yang ditandai dengan tanda “ < ” dan “ > ” pada sisi kiri dan kanan tepi tampilan, dan beberapa menu yang ditampilkan seperti informasi pendaftaran dan lainnya (Gambar 4).



Gambar 4 Evaluasi navigation



Gambar 5 Evaluasi consistency

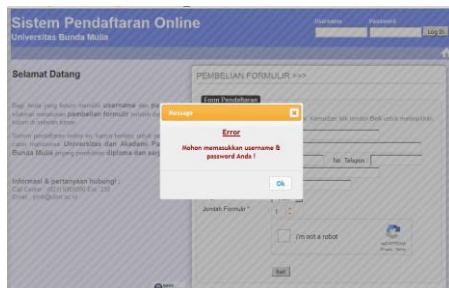
### *Consistency and standards (consistency)*

Evaluasi *consistency* dimaksudkan agar suatu sistem menjadi standar, konsisten dalam hal penulisan kalimat, jenis huruf, dan lain sebagainya. Hindari penulisan kalimat, huruf, dan situasi lainnya yang berbeda sehingga menimbulkan kesan tidak standar dalam suatu sistem. Pada kasus ini, *consistency* sudah terlihat, dimana menu utama menggunakan bahasa Indonesia (Gambar 5).

### *Error prevention (prevention)*

Evaluasi ini hampir serupa dengan evaluasi *navigation*. Tetapi yang lebih diutamakan adalah pencegahan pengguna ketika melakukan kesalahan. Desain yang dapat

mencegah pengguna untuk melakukan kesalahan merupakan sebuah hal yang penting dalam suatu sistem. Dalam kasus ini, sudah ada notifikasi pop-up yang dapat digunakan untuk pencegahan pengguna ketika melakukan kesalahan. (Gambar 6).



**Gambar 6 Evaluasi prevention**

**Recognition rather than recall (memory)**

Evaluasi ini berkaitan dengan beban kerja (memory) pengguna sistem. Minimumkan penggunaan ingatan dalam suatu sistem. Pengguna sebaiknya tidak perlu untuk mengingat ketika hendak menjalankan suatu system. Pada kasus ini perlu peningkatan pada evaluasi memory, sebagai contoh; pada kolom artikel berita Gambar 7, ada beberapa judul artikel yang beritanya sudah lama. Hal ini dapat disiasati dengan melakukan pengurutan dari artikel yang paling terbaru di *upload*.



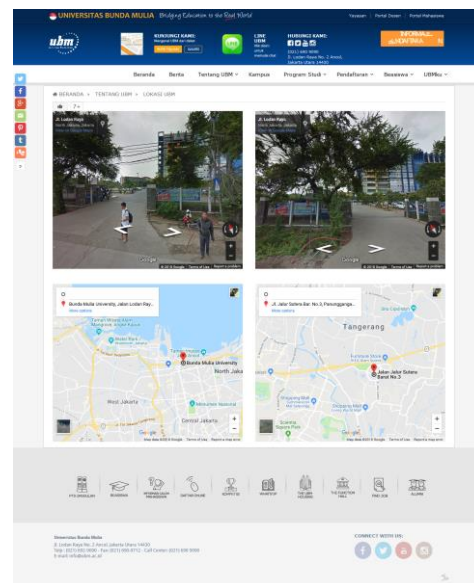
**Gambar 7 Evaluasi memory**

**Flexibility and efficiency of use (efficiency)**

Kecepatan dan ketepatan ketika menggunakan suatu sistem merupakan hal yang perlu diperhatikan, terlebih bagi pengguna baru. Pada kasus ini *efficiency* sudah baik dan perlu ditingkatkan (Gambar 8).



**Gambar 8 Evaluasi efficiency**



**Gambar 9 Evaluasi design**

**Aesthetic and minimalist design (design)**

*Aesthetic and minimalist design (design)* Perlu diperhatikan empat prinsip dalam desain tampilan/visual, yaitu kontras, *repetition/* pengulangan, *alignment,* cahaya/*proximity.* Pada kasus ini evaluasi *design* sudah cukup baik dan perlu peningkatan (Gambar 9).

**Help users recognize, diagnose and recover from errors (recovery)**

Pesan/tampilan ketika melakukan kesalahan sebaiknya disampaikan dalam bahasa yang jelas/baku. Pada kasus ini *recovery* sudah terlihat, sebagai contoh; ketika pengguna melakukan login dan gagal, diinformasikan pada menu apa pengguna gagal (apakah salah memasukkan User ID atau Password) – Gambar 10.



Gambar 10 Evaluasi recovery



Gambar 11 Evaluasi Help

Tabel 4 Rangkuman Hasil Evaluasi

No	Deskripsi	Rekomendasi
1.	Visibility of system status (feedback)	Perlu adanya peningkatan pada evaluasi ini, tidak semua halaman terdapat notifikasi/feedback ketika menu di klik.
2.	Match between system and the real world (metaphor)	Perlu penambahan icon gambar untuk menuju kembali ke menu utama.
3.	User control and freedom (navigation)	Perlu ditambahkan tombol "exit" bagi pengguna yang ingin keluar dari sistem.
4.	Consistency and standards (consistency)	Perlu adanya konsistensi dalam bahasa yang digunakan, baik itu bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris.
5.	Error prevention (prevention)	Perlu adanya suatu evaluasi yang khusus membahas tentang pencegahan kesalahan ini. Salah satunya dengan desain yang membedakan antara primary dan secondary action.
6.	Recognition rather than recall (memory)	Evaluasi ini perlu ditekankan kembali pada bagian lain dalam website Universitas XYZ.
7.	Flexibility and efficiency of use (efficiency)	Evaluasi ini perlu ditekankan kembali pada bagian lain dalam website Universitas XYZ.
8.	Aesthetic and minimalist design (design)	Pemilihan font pada menu dan judul artikel dapat dibedakan, sehingga pengguna tertarik untuk membaca artikel. Ukuran gambar disesuaikan dengan kebutuhan dan layout halaman.
9.	Help users recognize, diagnose and recover from errors (recovery)	Penambahan informasi mengenai cara pengisian user ID dan password pada saat mahasiswa hendak login portal.
10.	Help and documentation (help)	Perlu ditambahkan menu help yang berisi manual penggunaan atau informasi yang berkaitan dengan konten website.

### Help and Documentation (Help)

Kolom/action help merupakan salah satu kolom yang perlu ada dalam suatu sistem, sehingga dapat membantu pengguna ketika menghadapi masalah/kesulitan. Pada kasus ini belum terlihat menu help, namun terdapat tombol Online (Gambar 11), dimana user dapat berkomunikasi langsung pada operator, apabila ada kendala pada saat mengunjungi website.

Dari hasil analisis antarmuka website pemasaran Universitas XYZ, menggunakan pendekatan evaluasi heuristik dengan sepuluh hal kajian yang menjadi poin evaluasi. Rangkuman analisis website, dapat dilihat pada tabel 4

### SIMPULAN

Dari hasil analisa dan pembahasan hasil dari bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

- Secara umum desain antarmuka (interface) pada website pemasaran Universitas XYZ sudah cukup baik berdasarkan evaluasi heuristic. Tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar kemudahan penggunaan (usability) menjadi lebih baik lagi
- Kemudahan penggunaan (usability) berdasarkan evaluasi heuristic, ada beberapa poin yang perlu dikaji kembali seperti yang telah dibahas pada bab pembahasan sebagai rangkuman rekomendasi.

### DAFTAR PUSTAKA

Berikut ini contoh penulisan daftar pustaka:

[1] Arikunto, S. (2002). "Manajemen Penelitian". Jakarta: Rineka Cipta.

[2] Blome, Mikael. "Visualization and establishment of product design regulations as interactive modules An interaction design study at IKEA". Journal of System Information and Technology, Vol.17 No.1, 2015

- [3] Caesaron, Dino. "Evaluasi Heuristic Desain Antarmuka (Interface) Portal Mahasiswa (Studi Kasus Portal Mahasiswa Universitas XYZ)". *Jurnal Metris*, No. 16 Hal. 9-14. Tahun 2015
- [4] Creswell, John W. (2008). *Educational Research : Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 3<sup>rd</sup> Edition. Pearson International Edition.
- [5] Firmansyah, Ricky. Evaluasi Heuristic Pada Desain Aplikasi My IndiHome. Prosiding Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer Nusa Mandiri. 2016
- [6] Kadir, Abdul. 2008. Dasar Pemrograman Web Dinamis dengan PHP. Penerbit : Andi Yogyakarta.
- [7] Krisnayani, Putu dkk. "Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA dengan menggunakan Metode Heuristic Evaluation". Kumpulan Artikel Mahasiswa Teknik Informatika (KARMAPATI), Vol . 5 No. 2, Tahun 2016.
- [8] Nielsen, Jakob and Molich, Rolf. "Heuristics Evaluation Of User Interface". 1990. *In Proceedings of ACM CHI'90 Conference on Human Factors in Computing System*, page 249 – 256.
- [9] Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2002). "Interaction Desain: Beyond Human-Computer Interaction". John Wiley & Sons, Inc
- [10] Reed, P., Holdaway, K., Isensee, S., Buie, E., FoXYZ, J., Williams, J., Lund, A. (1999). "User Interface Guidelines and Standards: Progress, Issues, and Prospects", *Interacting with Computers*, 12 (2), Page 119-142
- [11] Sekaran, Uma dan Bougie, Roger (2010). *Research Methods For Business. A Skill Building Approach*. 5<sup>th</sup> Edition. John Wiley & Sons, Inc.
- [12] Supranto dan Limakrisna, Nandan. (2009). *Statistik untuk Penelitian Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media.
- [13] Yuhefizar. 2013. Cara Mudah dan Murah Membangun, Mengelola Website. Penerbit : Graha Ilmu.
- [14] Data Pengguna Internet di Dunia. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- [1] Global Digital Report 2018. We Are Social.<https://wearesocial.com/blog/2018/1/12/social-digital-mobile-indonesia> [Diunduh : 20 Februari 2018]