



EVALUASI USABILITY USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION PADA WEBSITE PERUSAHAAN DISTRIBUSI BEAUTY & COSMETICS

Robi Abda'u

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa
abdaurobi@mhs.pelitabangsa.ac.id

Abstract

The Inaura Professional website is a website that functions to provide and supply the information that users need, such as information in the form of product catalogues, articles, and information about Inaura Professional such as addresses, contact persons, and social media accounts. Based on observations made by researchers, there is a visual display that is less consistent and efficient and a lack of attention to user needs and preferences in developing the User Interface and User Experience on the Inaura Professional website, making researchers carry out Usability Testing on the website. The testing method carried out by the researchers was Heuristic Evaluation, and it was proven that from the 10 Heuristic aspects, the researchers found 10 aspects of which had Usability problems. This research uses qualitative methods involving UI/UX experts. The aim of this research is to provide recommendations for user interface design and user experience measurement results as a solution to the test results that have been carried out.

Keywords: Usability Evaluation, Heuristic Evaluation, inaura.co.id, User Interface, User Experience

Abstrak

Website Inaura Professional merupakan website berfungsi untuk memberikan dan menyediakan kebutuhan informasi-informasi yang dibutuhkan pengguna, seperti informasi berupa katalog produk, artikel, dan informasi tentang Inaura Professional seperti alamat, kontak person, dan akun sosial media. Berdasarkan observasi pada yang dilakukan oleh peneliti, terdapat Tampilan visual kurang konsisten dan efisien dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna dalam pengembangan *User Interface* dan *User Experience* pada website Inaura Professional, membuat peneliti melakukan *Usability Testing* pada website tersebut. Metode pengujian yang dilakukan peneliti adalah *Heuristic Evaluation*, dan terbukti dari 10 aspek *Heuristic*, peneliti menemukan 10 aspek di antaranya terdapat masalah Usability. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melibatkan para ahli

UI/UX. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi desain *user interface* dan hasil pengukuran *user experience* sebagai solusi atas hasil pengujian yang telah dilakukan.

Kata kunci: *Usability Evaluation, Heuristic Evaluation, inaura.co.id, User Interface, User Experience*

1. Pendahuluan

Dalam bidang bisnis perusahaan sekarang memanfaatkan perkembangan teknologi. Salah satunya yaitu memanfaatkan *website* sebagai personal branding untuk penguat kepercayaan pada para konsumen. Pada *website* perusahaan ini berfungsi sebagai pemberian informasi tentang pengenalan produk ataupun pengenalan perusahaan pada pengguna. Dan di era digital ini dalam sebuah *website* harus memenuhi kebutuhan

pengguna, yaitu dapat mudah digunakan, dipahami, dan memberikan informasi yang di cari pengguna [1].

User experience mempunyai fungsi yang sangat penting dalam mengembangkan dan menggunakan suatu *website*. Kualitas dari suatu *website* dapat diukur melalui *user experience* yang disampaikan melalui tanggapan-tanggapan yang meliputi kenyamanan, kelayakan, kemudahan dan kepuasan dari para pengguna *website*. Salah satu hal yang perlu sekali ditekankan selama membangun aplikasi berbasis *website* ialah mengenai perancangan *interface* dari aplikasi berbasis *website* tersebut [2].

Desain *user interface* sangat dibutuhkan dalam sebuah *website* karena faktor utama terjadinya interaksi program dengan pengguna [3]. Suatu *website* yang telah dibangun harusnya mempunyai tampilan *interface* yang mudah digunakan oleh pengguna awam. Pembangunan suatu *website* atau sebuah sistem informasi diahruskan untuk memiliki sebuah faktor yang dapat memudahkan sebuah pengembangan *website* pada *interface website* tersebut [2].

Inaura Profesional adalah perusahaan distribusi di bidang *beauty & cosmetics* yang memfokuskan dalam perawatan, pewarnaan dan perubahan texture pada rambut. Semua produk telah terdaftar di BPOM dan juga sudah bersertifikat Halal dari MUI. Inaura memiliki sebuah *website* yang berfungsi untuk memberikan dan menyediakan kebutuhan informasi-informasi yang dibutuhkan *customer*. *Website* tersebut beralamat pada <https://www.inaura.co.id/>.

Untuk mengetahui apakah *website* tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi. Evaluasi yang dilakukan oleh pengguna dapat membantu perusahaan dalam pemeliharaan sebuah *website* yang berguna untuk memberikan informasi yang diberikan. Oleh karena itu penulis mengevaluasi tingkat *usability* pada *website* Inaura Profesional agar didapatkan *output* yang berupa hasil evaluasi dari *Heuristic Evaluation* dan uji preferensi *user* pada evaluasi *website* Inaura Profesional dengan pendekatan *Usability* yang dijadikan referensi saat pihak Perusahaan Inaura Profesional melakukan perbaikan pada *website* tersebut.

2. Metode Penelitian

Objek yang diangkat dalam penelitian ini adalah *website* Inaura Profesional. Peneliti terlibat dalam aplikasi komunikasi seperti *Whatsapp*, dan *Google Form* sebagai *platform* yang menjembatani peneliti dan para responden (partisipan). Peneliti dalam mengumpulkan semua data dimulai dari bulan Desember 2023 - Januari 2024.

Dalam melakukan evaluasi *user interface* dan *user experience website* Inaura Profesional pada penelitian menggunakan metode kualitatif, karena data diperoleh berdasarkan hasil observasi, dan kuesioner. Untuk menilai *user interface* peneliti melakukan penelitian dengan meminta narasumber ahli untuk melakukan uji *usability website* Inaura Profesional berdasarkan 10 prinsip *Heuristic Evaluation*. Data yang diperoleh merupakan temuan masalah, rekomendasi dan kumpulan penilaian menurut narasumber terhadap objek yang diteliti, kemudian dikumpulkan dan dianalisis untuk dijadikan sebuah rekomendasi desain *user interface*.

Dalam mengevaluasi *user eksperience* pada *website* Inaura Profesional peneliti melakukan penelitian dengan cara melakukan *severity rating* menggunakan metode *heuristic evaluation* dan penelitian menambahkan opsi saran kepada narasumber ahli yang akan dituangkan pada sebuah kuesioner yang akan dibagikan melalui *google form*. Data yang didapat ketika melakukan *severity rating* berupa nomor-nomor yang tersaji melalui kuesioner ini yang digunakan dengan rekomendasi desain *user interface* dari peneliti. Setelah itu peneliti akan membuat sebuah kesimpulan berdasarkan data hasil evaluasi dari sampel yang mengisi kuesioner.

2.1. Teknik Pengumpulan Data

2.1.1. Observasi

Pengamatan atau Observasi untuk penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari studi pendahuluan. Peneliti mengamati antarmuka dan fungsionalitas *website* Inaura Profesional. Langkah ini dimaksudkan untuk mendapatkan data permasalahan yang ada terkait dengan *user interface* dan *user eksperience* dari *website* Inaura Profesional. Peneliti mengamati *website* Inaura Profesional pertama kali dilakukan pada 9 Desember 2023.

2.1.2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan sebelum melakukan penelitian, dimana tinjauan pustaka berusaha mencari referensi teori pendukung yang diperlukan untuk melakukan penelitian agar peneliti memiliki landasan teori yang relevan dengan masalah penelitian. Pada metode ini dilakukan dengan cara mempelajari berbagai teori, buku, penelitian sejenis, serta artikel resmi.

2.1.3. Kuesioner

Pada tahap ini, peneliti akan meminta 6 (enam) narasumber ahli yang sudah ditentukan sebelumnya untuk menggunakan *website* Inaura Profesional. Sebelumnya peneliti menjelaskan kepada mereka secara singkat tentang 10 (sepuluh) aspek *Heuristic*, yang meliputi (1) *visibility of system status*, (2) *offer real world objects*, (3) *user control and freedom*, (4) *consistency and standart*, (5) *error prevention*, (6) *recognition rather than recall*, (7) *flexibility and efficiency of use*, (8) *aesthetic and minimalist design*, (9) *help user recognize, diagnose, and recover from errors*, (10) *help and documentation (help)*.

Tabel 1. Tabel Deskripsi 10 Poin *Heuristic*

Nama:	
Umur:	
Jenis kelamin:	Laki-laki / Perempuan
Pekerjaan:	Ahli UI/UX Designer

N o.	Prinsip <i>Heuristic</i>	Deskripsi	Temuan Masalah & Saran Rekomendasi
1.	<i>Visibility of system status</i>	Produk yang baik harus selalu memberikan informasi terkini kepada pengguna tentang apa yang sedang terjadi.	
2.	<i>Match between the system and the real world</i>	Produk harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti masyarakat umum.	
3.	<i>User control and freedom</i>	Pengguna sering melakukan	

		kesalahan yang tidak sengaja. Mereka butuh tombol darurat yang jelas untuk memperbaiki kekeliruan mereka.
4.	<i>Consistency and standards</i>	Produk harus mengikuti konsistensi produk lainnya yang sudah ada di masyarakat agar tidak menimbulkan kebingungan. Seperti penggunaan ikon.
5.	<i>Error prevention</i>	Berikan opsi pencegah kesalahan sebelum pengguna melakukan tindakan tertentu. Hal ini ditujukan untuk meminimalkan <i>human error</i> yang mungkin terjadi.
6.	<i>Recognition rather than recall</i>	Berikan konteks yang singkat dan jelas. Pengguna harus dengan mudah mengetahui apa yang sedang mereka lakukan daripada sibuk mengingatnya dari satu bagian ke bagian lainnya.

7.	<i>Flexibility and efficient of use</i>	<p><i>Shortcut</i> yang dapat diakses pengguna yang sudah lama menggunakan produk tersebut. Hal ini dapat mempercepat interaksi sehingga produk dapat melayani pengguna yang belum pernah menggunakan produk dan sudah sering menggunakannya. Berikan kebebasan kepada pengguna untuk menyesuaikan produk sesuai keinginannya.</p>
8.	<i>Aesthetic and minimalist design</i>	<p><i>User interface</i> tidak boleh berisi informasi yang tidak relevan atau jarang dibutuhkan.</p>
9.	<i>Help users recognize, dialogue, and recovers from errors</i>	<p>Pesan kesalahan harus diungkapkan dalam bahasa yang dapat dimengerti orang awam, jelas menunjukkan salahnya di mana, dan memberikan solusi.</p>
10	<i>Help and documentat ion (help)</i>	<p>Berikan dokumentasi yang jelas untuk membantu pengguna</p>

<p>memahami cara menggunakan produk.</p>
--

2.2. Metode yang diusulkan

Dalam penelitian ini data didapatkan dari para ahli pada Tabel 3.1, peneliti akan menggabungkan seluruh temuan masalah usability dari seluruh para ahli. Lalu peneliti akan membuat sebuah google formulir yang berisikan tingkat severity rating masing-masing aspek heuristic tersebut. Formulir tersebut nantinya akan diberikan kepada partisipan usability testing dengan metode heuristic, dan mereka diminta untuk melakukan penilaian pada tingkat urgensi dari masalah usability yang sudah peneliti kelompokkan.

Tabel 2. Tabel Kategori Nilai Severity Rating

Kategori	Deskripsi	Rating
<i>Cosmetic</i>	<p>Tidak berdampak pada usability. Perbaiki jika memungkinkan.</p>	0
<i>Minor</i>	<p>Pengguna dapat dengan mudah mengatasi masalah. Perbaikan ini memiliki prioritas rendah.</p>	1
<i>Medium</i>	<p>Pengguna kesulitan, tetapi cepat beradaptasi.</p>	2
<i>Major</i>	<p>Pengguna kesulitan, tetapi dapat menemukan cara untuk mengatasinya. Perbaikan ini seharusnya bersifat wajib.</p>	3
<i>Catastrophic</i>	<p>Pengguna tidak bisa menggunakan fitur / website. Perbaikan ini harus dilakukan.</p>	4

3. Hasil dan Pembahasan

Pada pengujian tahap 1 metode *Heuristic Evaluation*, 5 (lima) narasumber ahlidiminta untuk memberikan temuan masalah Usability dan saran rekomendasi pada website Inaura Profesional. Hasil temuan masalah dan rekomendasi perbaikan dari kelima narasumber ahli tersebut

kemudian peneliti gabungkan berdasarkan sepuluh prinsip *Heuristic Evaluation*. Berikut hasil temuan masalah dan saran rekomendasi menurut keenam ahli UI/UX Designer.

Berikut adalah hasil penilaian para narasumber terhadap setiap komponen prinsip *heuristic*:

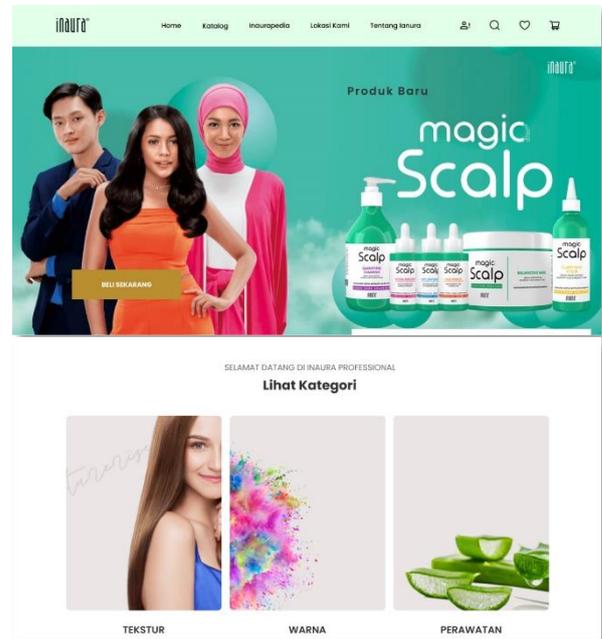
Tabel 3. Tabel Nilai *Severity Rating*

Narasumber	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
N1	4	4	1	2	4	4	1	1	1	1
N2	2	2	4	4	2	1	1	4	1	2
N3	4	1	1	4	2	4	4	1	2	2
N4	2	0	1	3	2	2	2	3	2	4
N5	3	3	0	3	1	0	2	3	2	4
N6	4	3	3	2	2	2	0	4	2	4
Total	19	13	10	18	13	13	10	16	10	17
Rata-rata	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3

Dari nilai di atas dapat dikatakan bahwa setiap prinsip memiliki nilai *severity rating* yang berbeda. Dari prinsip heuristic evaluation 1 sampai 10, didapatkan bahwa nilai tertinggi yang diperoleh peneliti yaitu sebesar 3 dengan kategori nilai yaitu *major*, dimana nilai ini mendeskripsikan bahwa narasumber merasa sangat kesulitan dalam masalah *usability* tersebut dan perbaikan ini bersifat wajib. Sedangkan nilai terendah yang diperoleh peneliti yaitu sebesar 2 dengan kategori nilai *medium*, dimana narasumber merasa kesulitan pada masalah *usability* tetapi cepat beradaptasi. Berdasarkan hasil perhitungan total penilaian dari *severity rating*, didapatkan bahwa rata-rata nilai dari prinsip 1-10 didominasi oleh angka 2 dan 3. Dimana angka ini menunjukkan bahwa *website* Inaura Profesional perlu mengadakan perbaikan UI.

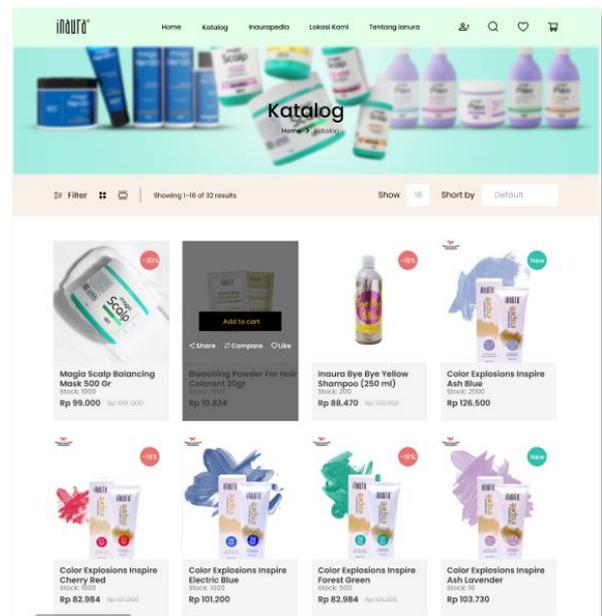
3.1. Rekomendasi Desain UI Berdasarkan *Heuristic Evaluation* (HE)

3.1.1. Rekomendasi Desain *Homepage*



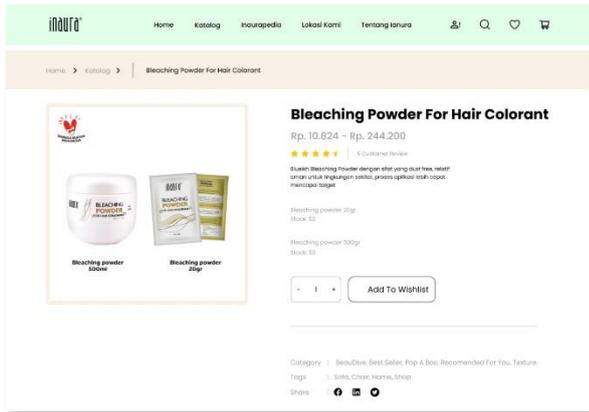
Gambar 1. Rekomendasi Desain *Homepage*

3.1.2. Rekomendasi Desain Katalog



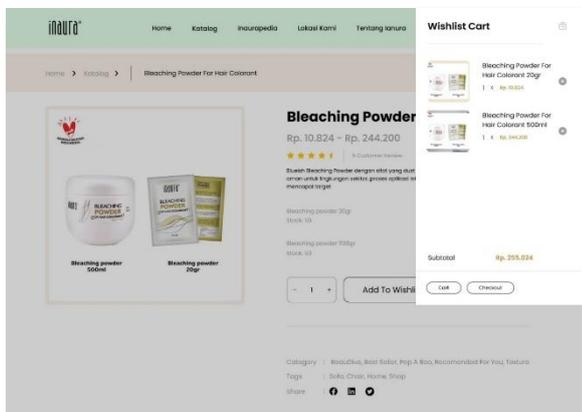
Gambar 2. Rekomendasi Desain Katalog

3.1.3. Rekomendasi Desain Detail Produk



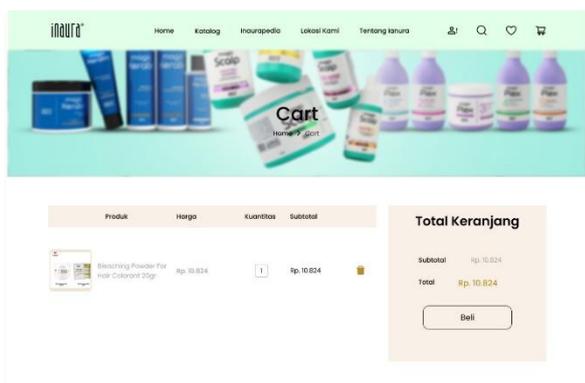
Gambar 3. Rekomendasi Desain Detail Produk

3.1.4. Rekomendasi Desain Keranjang Wishlist



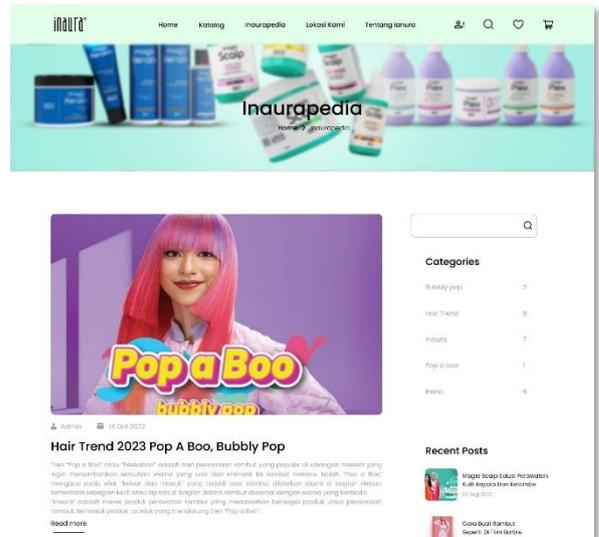
Gambar 4. Rekomendasi Desain Keranjang Wishlist

3.1.5. Rekomendasi Desain Keranjang Pembelian



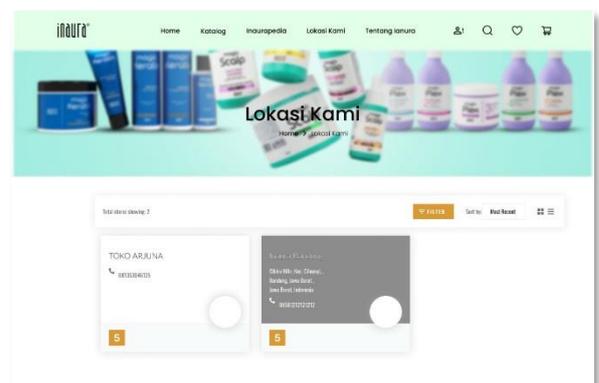
Gambar 5. Rekomendasi Desain Keranjang Pembelian

3.1.6. Rekomendasi Desain Inaurapedia



Gambar 6. Rekomendasi Desain Inaurapedia

3.1.7. Rekomendasi Desain Lokasi Kami



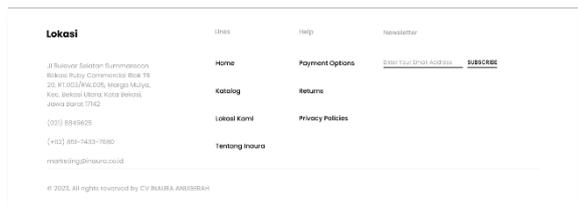
Gambar 7. Rekomendasi Desain Lokasi Kami

3.1.8. Rekomendasi Desain Tentang Inaura



Gambar 8. Rekomendasi Desain Tentang Inaura

3.1.9. Rekomendasi Desain Footer



Gambar 9. Rekomendasi Desain Footer

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan atas penelitian adalah sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa kelemahan usability setelah dilakukan evaluasi menggunakan metode heuristic evaluation.
2. Dihilangkan beberapa rekomendasi desain berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan menggunakan metode heuristic evaluation.

Ucapan Terima Kasih

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “EVALUASI USABILITY USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION PADA WEB PERUSAHAAN DISTRIBUSI BEAUTY & COSMETICS” dapat penulis selesaikan sesuai dengan rencana karena dukungan dari berbagai pihak yang tidak ternilai besarnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.K.M., M.M., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa,
2. Ibu Putri Anggun Sari, S.Pt., M.Si., sebagai Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa,
3. Bapak Wahyu Hadikristanto, S.Kom, M.Kom, sebagai Ketua Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa,
4. Bapak Agung Nugroho, S.Kom., M.Kom. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Dodit Ardiatma, S.T., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing II yang memberikan ide penelitian, memberikan informasi referensi yang penulis butuhkan dan bimbingan yang berkaitan dengan penelitian penulis,

5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini,
6. Serta seluruh rekan sejawat Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan hikmah dan balasan yang lebih besar kepada semuanya dan pada akhirnya penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna sebagaimana mestinya.

Referensi

- [1] O. D. Nurhayati, “Information System Evaluation For Website Usability At The Higher Education,” no. Iciscb, pp. 2–7, 2013.
- [2] I. Gusti *et al.*, “Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method (I Gusti Ayu Agung Diah Indrayani),” *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 8, no. 2, pp. 89–100, 2020.
- [3] B. R. Grande, E. Krisnanik, and S. Afrizal, “Analisis UI / UX Website Visual Jalanan Dengan Metode User -Centered Design,” *Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Apl.*, vol. 2, no. September, pp. 698–708, 2021, [Online]. Available: <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/semamika/article/view/1631/1392>