

**PENGUKURAN *USABILITY WEBSITE* PARIWISATA
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*
(Studi Kasus : www.wisatabangkaselatan.com)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Verra Oktari
NPM : 18.304.0003



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
OKTOBER 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Verra Oktari

Nrp : 18.304.0003

Dengan judul :

**"PERANCANGAN PENGUKURAN *USABILITY WEBSITE* PARIWISATA
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*"**

(Studi Kasus : www.wisatabangkaselatan.com)

Bandung, 28 Oktober 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Gaga Ewone Supriana, S.Si, M.T)

ABSTRAK

Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Bangka Selatan telah menerapkan teknologi informasi berbasis *website* guna mencapai tujuan dan sasaran Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan yaitu untuk menyebarluaskan informasi, memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat serta meningkatkan perekonomian masyarakat Kabupaten Bangka Selatan pada sektor pariwisata. Namun, pada saat pembuatannya belum dilakukan pengukuran *usability* untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut sudah mudah digunakan atau belum.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* pada *website* *wisatabangkaselatan.com* dan terdapat beberapa kekurangan sehingga harus diperbaiki seperti tidak ada fitur search, tidak ada pilihan bahasa, tidak ada judul halaman utama, tidak konsisten pada gambar dan background. Pengukuran ini menggunakan konsep *heuristic evaluation* dengan variabel – variabel sebagai berikut; visibilitas dari status sistem, kesesuaian antara sistem dan dunia nyata, kendali dan kebebasan pengguna, standar dan konsistensi, pencegahan kesalahan, adanya pengenalan, fleksibilitas dan efisiensi, estetika dan desain yang minimalis, bantuan pengguna untuk mengenali, mendiagnosa dan mengatasi masalah serta fitur bantuan dan dokumentasi. Pengukuran ini dimulai dari melakukan pengamatan terhadap *website*, wawancara pengembang *website*, kemudian melakukan *usability testing* serta mengisi kuesioner yang dilakukan oleh 5 *evaluator*.

Hasil dari penelitian ini akan menjadi kesimpulan untuk mengetahui pengaruh dari lima faktor *usability* dengan menggunakan sepuluh prinsip *heuristic evaluation*. Hasil penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi perbaikan pada *website* pariwisata Kabupaten Bangka Selatan atas antarmuka *website* yang diharapkan dapat meningkatkan *Usability* sistem.

Kata kunci : Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga, *Usability*, *Heuristic Evaluation*, *Website*, *Evaluator*

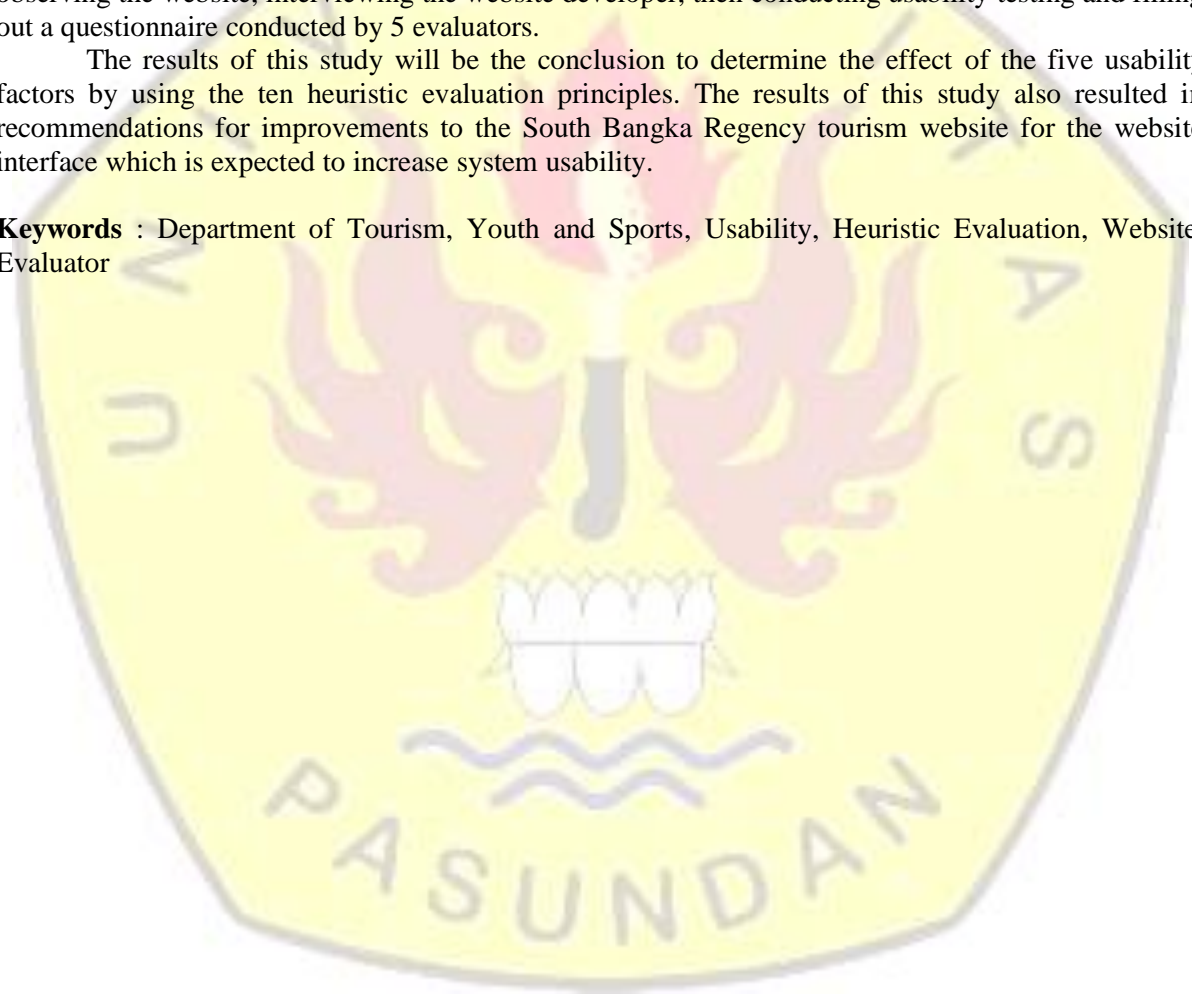
ABSTRACT

The South Bangka Tourism, Youth and Sports Office has implemented website-based information technology to achieve the goals and objectives of the South Bangka Regency Government, namely to disseminate information, provide good public services for the community and improve the economy of the South Bangka Regency community in the tourism sector. However, at the time of its creation, usability measurements had not been carried out to find out whether the application was easy to use or not.

This study aims to determine the level of usability on the website Wisatabangkaselatan.com and there are several deficiencies that must be corrected, such as no search feature, no language selection, no main page title, inconsistent images and background. This measurement uses the heuristic evaluation concept with the following variables; visibility of system status, compatibility between system and real world, user control and freedom, standard and consistency, error prevention, recognition, flexibility and efficiency, aesthetics and minimalistic design, help the user to identify, diagnose and solve problems and help features and documentation. This measurement starts from observing the website, interviewing the website developer, then conducting usability testing and filling out a questionnaire conducted by 5 evaluators.

The results of this study will be the conclusion to determine the effect of the five usability factors by using the ten heuristic evaluation principles. The results of this study also resulted in recommendations for improvements to the South Bangka Regency tourism website for the website interface which is expected to increase system usability.

Keywords : Department of Tourism, Youth and Sports, Usability, Heuristic Evaluation, Website, Evaluator



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SIMBOL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latarbelakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-1
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-1
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Peta Konsep	2-1
2.2 Teori yang digunakan	2-1
2.2.1 HCI (Human Computer Interaction)	2-1
2.2.2 <i>Evaluasi User Interface</i>	2-2
2.2.3 Interaksi Desain	2-3
2.2.4 <i>Usability</i>	2-3
2.2.5 <i>Usability Testing</i>	2-4
2.2.6 Pengukuran	2-4
2.2.7 Metode Pengukuran <i>Usability</i>	2-5
2.2.7.1 Think - Aloud Evaluation	2-5
2.2.7.2 <i>Cognitive Walkthrough</i>	2-5

2.2.7.3 <i>Heuristic Evaluation</i>	2-5
2.2.8 <i>Website</i>	2-5
2.2.9 Kriteria Web yang Baik	2-6
2.2.10 <i>Heuristic Evaluation</i>	2-7
2.2.11 Hubungan Prinsip <i>Heuristic Evaluation</i> dengan Faktor <i>Usability</i>	2-8
2.2.12 <i>Evaluator</i>	2-9
2.2.13 Peran dan Fungsi <i>Website</i> Pemerintah	2-10
2.2.14 Pariwisata	2-10
2.2.15 Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Bangka Selatan	2-10
2.2.16 Teknik Pengumpulan Data.....	2-11
2.2.17 Skala Pengukuran Sikap (<i>Skala Likert</i>).....	2-11
2.2.18 Uji Validitas.....	2-12
2.2.19 Uji Reliabilitas.....	2-12
2.3 Penelitian Terdahulu	2-13
BAB 3 ANALISIS PENELITIAN	3-1
3.1 Penyelesaian Tugas Akhir	3-1
3.2 Perumusan Masalah	3-3
3.2.1. Analisis Sebab Akibat.....	3-3
3.2.2 Analisis Solusi	3-4
3.3. Kerangka Berpikir Teoritis.....	3-4
3.3.1 Gambaran Produk TA.....	3-4
3.3.2 Skema Analisis Konsep	3-5
3.4 Profil Penelitian.....	3-7
3.4.1 Objek Penelitian	3-7
3.4.2. Profile Tempat Penelitian Tugas Akhir.....	3-8
3.4.3 Bisnis Utama	3-8
3.4.4 Struktur Organisasi	3-8
3.4.5 Visi dan Misi	3-9
3.4.6 Pengumpulan Data.....	3-9
3.4.7 Analisis Alur Aktivitas	3-10
3.4.8 Daftar Pelaku	3-10

3.4.9 Urutan Aktivitas	3-10
3.4.10 Analisis Struktur Menu pada Website.....	3-11
3.5 Analisis Antar Muka Website	3-12
3.5.1 Analisis Variabel Ukur	3-22
3.5.2 Analisis Skenario Evaluasi	3-22
3.5.3 Analisis Alat Ukur	3-23
3.5.4 Analisis Rancangan Alat Ukur	3-23
3.6 Variabel yang diukur pada setiap Objek Penelitian	3-26
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	4-1
4.1 Rancangan Penelitian	4-1
4.1.1 Rancangan Kuesioner	4-1
4.1.2 <i>Evaluator</i>	4-3
4.1.3 Identitas <i>Evaluator</i>	4-3
4.1.4 Penyusunan Skenario Pengujian	4-4
4.2. Pengujian <i>Website</i>	4-4
4.2.1 Uji Validitas.....	4-5
4.2.2 Uji Reabilitas	4-5
4.3 Pengolahan Data Hasil Kuesioner	4-6
4.3.1 Hasil Pengukuran Pada Halaman <i>Website</i> Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan.....	4-6
4.4 Usulan Antarmuka	4-9
5.1 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
DAFTAR PUSTAKA	

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab awal yang berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir. Penjelasan tersebut penulis membuat latar belakang permasalahan tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penelitian tugas akhir

1.1. Latar belakang

Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Bangka Selatan telah menerapkan teknologi informasi berbasis *website* guna mencapai tujuan dan sasaran Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan yaitu untuk menjadi penyedia media informasi, memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat serta meningkatkan perekonomian masyarakat Kabupaten Bangka Selatan pada sektor pariwisata. Masyarakat agar dengan cepat mendapatkan informasi-informasi pariwisata yang diinginkan seperti informasi tentang akomodasi, aktivitas, atraksi, fasilitas, sarana dan prasarana, lokasi, dan kondisi sebuah destinasi wisata yang ada di Kabupaten Bangka Selatan melalui *website* www.wisatabangkaselatan.com, maka dari itu *website* tersebut harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana *website* Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan dapat diterima oleh pengguna, maka perlu diadakan suatu evaluasi/penilaian *usability* dari website tersebut.

Evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat *usability*/kegunaan *website* pariwisata menggunakan konsep *heuristic evaluation*, yang hasil dari evaluasi ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk perbaikan website selanjutnya untuk meningkatkan kualitas yang baik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat atau wisatawan.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk proposal Tugas Akhir. Adapun judul yang penulis pilih yaitu “Pengukuran *Usability Website* Pariwisata Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus: www.wisatabangkaselatan.com)”.

1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian ini memunculkan permasalahan yaitu Bagaimana menerapkan *Heuristic Evaluation* untuk mengukur tingkat *usability website* Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Setelah mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul terkait dengan tingkat *usability* pada *Website* Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan, selanjutnya ditetapkan tujuan dari tugas akhir ini yang harapannya menjadi masukan dan solusi atas permasalahan yang ada. Adapun tujuan dari tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana cara mengukur *usability website* menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang baik dan benar.

2. Dihasilkannya rekomendasi perbaikan pada *Website* Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan dari hasil penelitian evaluasi *usability* kepada pengelola.

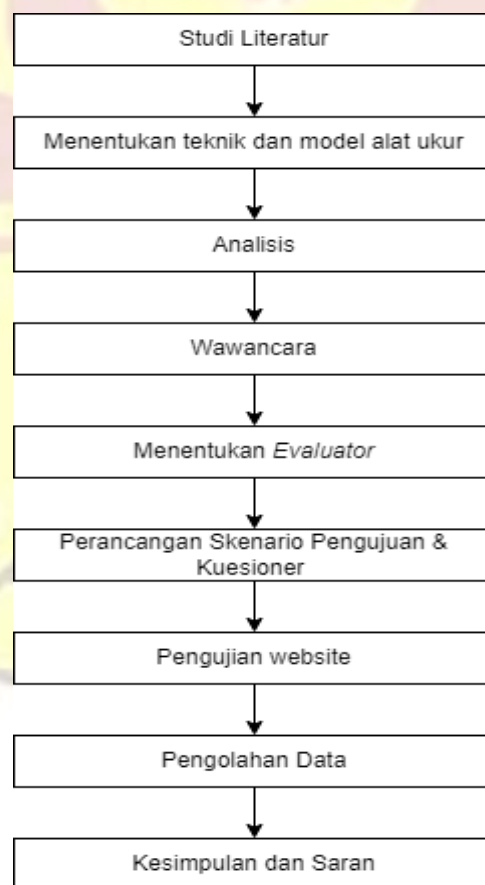
1.4. Lingkup Tugas Akhir

Berdasarkan tujuan tugas akhir yang telah ditetapkan, maka lingkup dan batasan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Objek yang diteliti dalam tugas akhir ini adalah www.wisatabangkaselatan.com dalam sudut pandang pengunjung.
2. Metode yang digunakan dalam pengukuran *usability* adalah *Heuristic Evaluation* menurut Jacob Nielsen.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pada *Website* Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan *Usability System*.

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Tahapan-tahapan metodologi dibuat untuk acuan dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir, dapat dilihat pada gambar 1.1 :



Gambar.1.1 Metodologi Penyelesaian Tugas Akhir

Berikut merupakan rincian dari metodologi tugas akhir ini, diantaranya:

1. Studi Literatur

Eksplorasi Metode *Heuristic Evaluation*, *Usability*, *Website*, *Human Computer Interaction*, *Skala Likert*, cara melakukan uji validitas dan uji realibilitas.

2. Menentukan Teknik dan Model Alat Ukur

Pengumpulan Teknik yang dipakai adalah metode *Heuristic Evaluation*, dan alat ukur yang dipakai adalah kuesioner.

3. Analisis Website

Analisis *website* guna menentukan objek penelitian

4. Wawancara

Pengumpulan data mengenai perusahaan dan *website* yang akan menjadi objek penelitian dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak pengelola *Website* Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan.

5. Menentukan Evaluator

Menentukan *evaluator* yang memenuhi kriteria.

6. Perancangan Skenario Pengujian & Kuesioner

Merancang alat ukur penelitian berupa kuesioner untuk disebarkan pada *evaluator*

7. Pengujian Website

Website diuji oleh *evaluator* dengan panduan skenario pengujian. Setelah itu *evaluator* memberikan nilai pada kuesioner yang sudah dirancang.

8. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data yang sudah didapatkan dari tahap pengumpulan data. Hasil pengolahan data digabungkan dan dihitung menggunakan beberapa rumus statistika dari pengukuran *usability*.

9. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan dilakukan penyimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan masalah yang sudah diidentifikasi, serta saran sebagai prospek penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Buku Tugas Akhir ditulis dengan mengikuti sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab awal yang berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir. Penjelasan tersebut penulis membuat latar belakang permasalahan tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penelitian tugas akhir.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dan mendukung penelitian yaitu penjelasan yang dijadikan referensi dalam penelitian, meliputi konsep evaluasi *usability* dengan konsep *Heuristic Evaluation*.

BAB 3 : SKEMA PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penyusunan metodologi tugas akhir, dalam bab ini berisikan mengenai kerangka pemikiran, profil tempat penelitian, analisis objek dengan pengukuran *usability*.

BAB 4 : PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan data dari kuesioner yang sudah disebar terhadap analisis aplikasi *Website* Pariwisata Kabupaten Bangka Selatan dari pengukuran *Usability* yang dilakukan berdasarkan metode yang digunakan.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis untuk penelitian selajutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- [ALI16] Ali, Amir, Edwin Pramana, Suhatati Tjandra. 2016. "Evaluasi Heuristic Pada *Web Based Learning* untuk Meningkatkan Aspek *Usability* Sistem". Surabaya: Jurnal Insand Comtech. Vol Media.. 1, No. 1
- [CAE15] Caesaron, Dino.2015. "Evaluasi Heuristic Desain Antar Muka (*Interface*) Portal Mahasiswa.
- [HAY20] Haykal, Muhammad. 2020. "Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Wisata Berbasis *Website* di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pidie".
- [KHO17] Khoirina, Fithrotu. 2017. "*Web Usability Evaluation of a Hospital Online Registration Using User Testing Method Based on Nielsen Model and Heuristic Evaluation Technique (Case Study: The E-Health Gambiran Public Hospital Kediri)*". Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.
- [KRI16] Krisnayani, Putu. dkk. 2016. "Analisa Usability Pada *Website* UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* "
- [LAD18] Ladesar, Yuke Evaluasi *Usability Website* Bandung Digital Valley Menggunakan Konsep *Heuristic Evaluation*
- [MUR14] Murnawan, Heri. 2014. " Perencanaan Produktivitas Kerja Dari Hasil Evaluasi Produktivitas Dengan Metode Fishbone Di Perusahaan Percetakan Kemasan Pt.X". Surabaya: Teknik Industri HEURISTIC, Vol. 11, No. 1.
- [NAN20] Nanda, Fanzury. 2020. Pengukuran *Usability* Pada Aplikasi *Web* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*(Studi Kasus : webprogrammingunpas.com)
- [NIE94] Nielsen, Jakob. 1995. "10 *Usability Heuristics for User Interface Design*".Morristown, New Jersey, USA "www.nngroup.com, diakses pada (Desember 2020)
- [NIE12] Nielsen, Jakob. 2012. "*Usability 101: Introduction to Usability*". Tersedia www.nngroup.com, diakses pada (Februari 2018).
- [NIE15] Nielsen, Jacob. 2016. Tersedia: www.nngroup.com. (September2020)
- [NUR18] Nuryanti, Siti Latifah. 2018. Pengukuran Usability Website Dengan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus: Website Penjualan PT Yudhistira Ghalia Indonesia)
- [PAS17] Pasca Hendradewa, Andrie. 2017. "Perbandingan Metode Evaluasi Usability (Studi Kasus : Penggunaan Perangkat Smartphone)". Vol. 23, No. 1.
- [RUB08] Rubin, Jeffrey and Dana Chisnel Handbook of Usability Testing, Second Edition: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests (Indianapolis: Wiley Publishing, 2008)
- [SUG16] Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung :Alfabeta
- [SUR20] Surentu, Yunice Zevanya. 2020.Pentingnya *website* sebagai media informasi destinasi wisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Minahasa.
- [WEB16] Web, Sanggar. 2016. "Jenis *Webstie* (Tipe - Tipe *Website*). Tersedia: <https://sanggarweb.com/jenis-website-tipe-tipe-website/> . (Juni 2018)

[WON18] Wong, Euphemia.2018. “*Heuristic Evaluation: How to Conduct a Heuristic Evaluation*”.Tersedia: www.interactiondesign.org (Februari 2018)

