

Pengukuran *Usability* Website Pariwisata Menggunakan *Heuristic Evaluation Method* Studi Kasus : Tourism.Pangandarankab.Go.Id

Rizki Epsa Friansyah*, Caca E. Supriana **

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pasundan
Jln. Dr. Setiabudhi no. 193 Bandung, Jawa Barat
[*frriansyah.183040027@mail.unpas.ac.id](mailto:frriansyah.183040027@mail.unpas.ac.id), [**caca.e.supriana@unpas.ac.id](mailto:caca.e.supriana@unpas.ac.id)

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran *usability* pada website pariwisata menggunakan metode *heuristic evaluation*, studi kasus yang dipilih adalah website tourism.pangandarankab.go.id, yang merupakan situs web resmi pariwisata Kabupaten Pangandaran. *Heuristic evaluation* adalah metode evaluasi dalam menganalisis antarmuka pengguna berdasarkan sejumlah prinsip *usability* yang telah ditentukan. Pada penelitian ini menggunakan metode *heuristic evaluation* yang dilakukan dengan melibatkan evaluator yang akan mengevaluasi website tourism.pangandarankab.go.id berdasarkan prinsip-prinsip *usability* yang telah ditentukan, mengidentifikasi masalah *usability* yang ada, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, maka dilakukanlah observasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat *usability* website pariwisata yang diteliti. Selain itu, hasil evaluasi dan rekomendasi perbaikan yang diberikan akan menjadi pedoman bagi pengembang website untuk meningkatkan pengalaman pengguna, memperbaiki antarmuka pengguna, dan mengoptimalkan fungsi website pariwisata. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas *usability* website pariwisata secara umum dan juga dapat menjadi acuan bagi pengembang website pariwisata lainnya dalam melaksanakan evaluasi dan perbaikan *usability*. Hasil dari pengukuran menjadi beberapa kategori misalnya yang cukup baik contohnya setiap halaman dapat menjelaskan isi dari halamannya masing-masing, tetapi ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti adanya pemilihan bahasa lain dan fitur pencarian harus diperbaiki.

Kata Kunci : *usability*, *website*, pengukuran, *heuristic evaluation*, pariwisata

I. PENDAHULUAN

Ada banyak website yang menyediakan informasi terkait pariwisata, dan setiap website memiliki kelebihan dan kekurangannya dari berbagai aspek yang ada. Website yang dikelola langsung oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, yaitu tourism.pangandarankab.go.id, website ini merupakan tempat yang menyajikan informasi terkait destinasi wisata yang terletak di Kabupaten Pangandaran, selain itu adalah untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat melalui sarana internet, serta sebagai pelayanan publik dan informasi kepada masyarakat luas tentang apa saja destinasi wisata yang ada di Kabupaten Pangandaran. Dalam pengembangan website maupun aplikasi, halaman antarmuka adalah hal yang biasanya menjadi perhatian awal dari pengguna ataupun calon pengguna. Oleh karena itu diperlukan pendekatan menggunakan pengukuran terhadap website promosi pariwisata Kabupaten Pangandaran dari sisi *usability*, agar pengguna menjadi lebih mudah mengerti dan memahami penggunaannya supaya pengguna dapat mencari informasi yang ingin pengguna cari di dalam aplikasi web tersebut. Salah satu pendekatan ini menggunakan 10 prinsip *heuristic evaluation*, rules yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen [1]. Menurut Jacob Nielsen, kita dapat menilai suatu desain antar muka berdasarkan 10 prinsip yang terbukti dengan baik antar manusia dan komputer, yaitu metode *Heuristic Evaluation* [12]. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pengelola website tourism.pangandarankab.go.id untuk meningkatkan *usability system* pada pengembangan selanjutnya.

II. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian dilakukan sebagai berikut (1) Identifikasi Masalah, pada tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang terjadi di organisasi tempat penelitian, (2) Pengumpulan Data, pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang didapat dari organisasi tempat penelitian untuk menunjang tahap analisis serta pengolahan data, meliputi studi literatur, observasi, wawancara dan melakukan kuesioner, (3) Analisis Website, pada tahap ini dilakukan analisis untuk mengetahui bagaimana karakteristik dari website tourism.pangandarankab.go.id untuk mengetahui fitur utama apa saja yang menjadi aspek penting dalam pengukuran *usability* yang akan dilakukan, (4) Pengolahan Data, pada tahap ini dilakukan pengolahan data yang sudah didapatkan pada tahap pengumpulan data. Pengolahan data dilakukan dengan cara perhitungan menggunakan beberapa rumus statistik dan menganalisis hasil dari pengukuran *usability* untuk mendapatkan kesimpulan dan rekomendasi perbaikan apabila diperlukan dan (5) Kesimpulan, pada tahap ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Referensi digunakan untuk membantu untuk memahami *usability* dan *heuristic evaluation* adalah sebagai berikut :

A. Usability

Interaksi manusia komputer (IMK) merupakan suatu disiplin ilmu yang menekankan pada aspek desain, evaluasi, dan implementasi dari sistem komputer interaktif untuk kegunaan manusia dengan mempertimbangkan berbagai fenomena di sekitar manusia itu sendiri [15]. Dalam IMK, khususnya perancangan tampilan aplikasi, user interface memegang peran penting dalam interaksi. Desain user interface berhubungan dengan tampilan layar pengguna, karena desain yang baik adalah poin penting untuk membuat pengguna tertarik untuk mencoba dan menggunakan sistem informasi tersebut [10]. *User experience* artinya pengalaman pengguna saat mengakses suatu website maupun sistem informasi, user experience berperan dalam penggunaan dan pengembangan produk, jasa, dan sistem, dapat diketahui melalui *user experience* yang dapat dilihat melalui tanggapan dan respons mengenai tingkat kelayakan, kenyamanan, dan kepuasan, dari pengguna dalam menggunakan jasa, produk atau sistem tersebut [18]. Usability merupakan suatu teknik pengukuran atau pengujian aplikasi perangkat lunak yang dilihat berdasarkan dari lima aspek yaitu : *Learnability* adalah untuk mengetahui seberapa mudah website dipahami dan dipelajari, *efficiency* digunakan untuk mengetahui seberapa cepat website dapat melakukan perintah pengguna, *memorability* adalah untuk mengetahui seberapa jauh tampilan dan menu dalam website dapat diingat oleh pengguna, *errors* adalah untuk mengetahui kesalahan yang dilakukan oleh website serta cara untuk mengatasinya, dan *satisfaction* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan website [7].

B. Heuristic Evaluation

Heuristic evaluation adalah salah satu metode untuk mencari dan menentukan masalah kegunaan dalam desain user interface. *Heuristic evaluation* melibatkan sekelompok kecil penguji untuk menganalisis user interface dan menilainya menggunakan aspek-aspek atau prinsip kegunaan yang disetujui [11]. *Heuristic evaluation* adalah sistem evaluasi untuk mengkaji kegunaan suatu perangkat lunak komputer berbasis user. Sistem ini melibatkan evaluator untuk memberikan evaluasi dan masukan yang kemudian dikategorikan ke dalam 10 prinsip [15]. Tabel di bawah ini menjelaskan prinsip apa saja yang diterapkan pada metode ini [20].

| Prinsip | Keterangan |
|--|---|
| Visibilitas dari Status Sistem | Sistem harus dapat memberikan informasi kepada pengguna tentang keadaan yang sedang terjadi |
| Kesesuaian antara Sistem dengan Dunia Nyata | Bahasa dalam sistem tergolong familiar dan logis untuk pengguna sehingga <i>website</i> mudah dipahami oleh pengguna |
| Kendali dan Kebebasan Pengguna | Sistem memberikan kebebasan bagi pengguna untuk mengontrol fungsi yang ada |
| Standar dan Konsistensi | Sistem harus dipastikan tidak membuat pengguna kebingungan, apakah hal yang berbeda memiliki makna yang sama |
| Pencegahan Kesalahan | Sistem harus dipastikan memiliki desain yang meminimalisir kesalahan sistem dalam penggunaannya |
| Adanya Pengenalan | Sistem harus menyediakan objek sesuai tindakan yang diinginkan oleh pengguna |
| Fleksibilitas dan Efisiensi dalam Penggunaan | Situs web dapat digunakan oleh semua pengguna dan memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan tindakan yang akan diambil terhadap sistem |
| Estetika dan Desain Minimalis | Sistem harus dapat menampilkan informasi yang relevan dan sering dibutuhkan. Desain juga tidak boleh berlebihan |
| Bantuan Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah | Sistem memberikan bantuan kepada pengguna untuk mengenali, mendiagnosa, dan mengatasi kesalahan yang terjadi pada sistem |
| Bantuan dan Dokumentasi | Sistem mempunyai dokumentasi mengenai cara penggunaan dan memiliki fitur <i>help</i> untuk membantu pengguna |

Tabel 1. Heuristic Evaluation

C. Website Pariwisata

Salah satu kriteria website yang dinilai baik oleh penggunanya adalah [3] usability dimana situs web harus memenuhi 5 syarat untuk mencapai tingkat *usability* yang baik, antara lain mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah. Kata *usability* juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain. Website pariwisata memiliki kriteria sebagai berikut [6] : (1) Kredibel, dapat dilihat dari desainnya, konten yang ada harus diperhatikan apakah selalu diperbarui atau tidak, media sosial yang dicantumkan, (2) Informasi Faktual, informasi di website harus bersifat fakta yang ada

dan juga biasanya website pariwisata menampilkan peta dari lokasi, perkiraan biaya selama melakukan kegiatan pariwisata, (3) Tampilan Visual, contoh website yang baik adalah menyertakan visual pendukung seperti foto atau video.

D. Pengukuran Data

Evaluator merupakan seorang ahli dalam bidang *user interface* dan *user experience* dan evaluator bukan merupakan bagian dari pengguna akhir sebuah sistem. Menurut Nielsen, 1 evaluator dapat menemukan masalah usability sebesar 35%. Artinya semakin banyak evaluator yang dilibatkan, maka semakin banyak pula masalah yang ditemukan. Namun menurut Nielsen, Idealnya dalam sebuah kasus, jumlah evaluator yang dilibatkan hanya sebanyak 3-5 orang saja. [5]. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi satu orang atau lebih yang berkaitan dengan fenomena sosial [17]. Suatu instrumen penelitian dianggap valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur [4]. Uji validitas digunakan untuk membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid, dan begitupun sebaliknya. R hitung dicari dengan menggunakan aplikasi SPSS, sedangkan r tabel dicari dengan melihat tabel r dengan ketentuan r minimal adalah 0,3 artinya jika nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari 0,3 maka disimpulkan kuesioner tersebut valid dan sebaliknya [17]. Dimana r_{xy} = Koefisien korelasi suatu butir/item, n = jumlah sampel, X = skor suatu butir/item dan Y = skor total.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama [4]. Uji ini dilakukan dengan membandingkan angka Cronbach alpha dengan ketentuan adalah 0,6. Artinya jika nilai yang didapatkan lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliabel, dan begitu pun sebaliknya [SUG21].

$$r = \alpha = r = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[\frac{S^2(1 - \sum Si^2)}{S^2} \right]$$

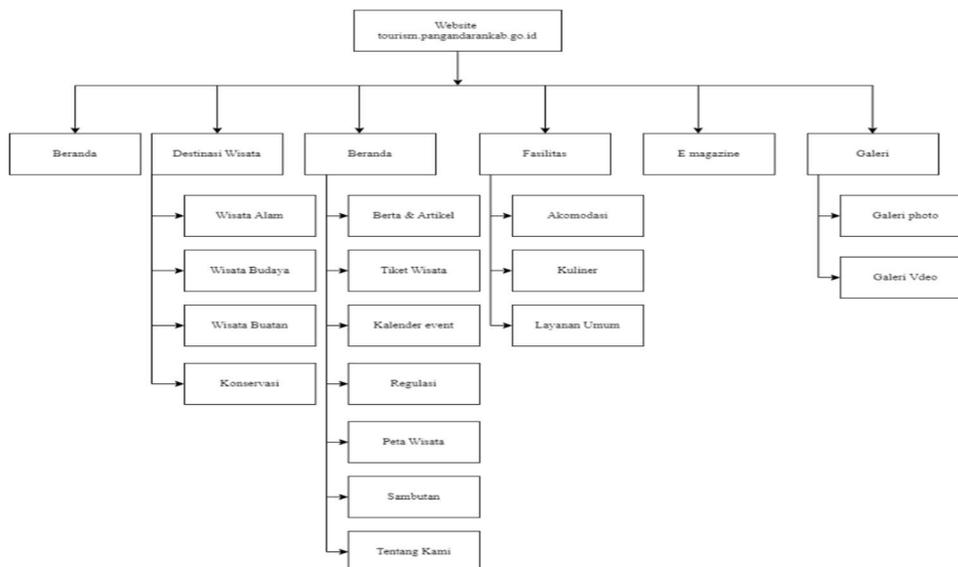
Dimana α = koefisien reliabilitas Cronbach alpha, S^2 = jumlah varian butir/item, dan S_i^2 = Varian total.

E. Analisis Obyek Penelitian

Objek wisata yang berada di kabupaten Pangandaran, misalnya destinasi wisata apa saja yang ada, fasilitas yang berada di sekitar tempat wisata, informasi terbaru tentang Pangandaran dan lain lain. Berikut merupakan lokasi tempat penelitian :

Nama : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran
 Lokasi : Jl. Kidang Pananjung No. Pangandaran 46396 Provinsi Jawa Barat
 Bidang Usaha : Pariwisata

Website tourism.pangandarankab.go.id memiliki berbagai menu yang dapat diakses oleh pengguna, gambar berikut ini merupakan struktur menu yang terdapat pada website tourism.pangandarankab.go.id :



Gambar 1. Struktur Menu Website

Berikut ini adalah penjelasan dari setiap menu yang terpadat pada struktur menu website di atas:

1. Halaman Beranda, adalah tampilan dari halaman beranda yang merupakan halaman yang pertama kali diakses ketika membuka website.
2. Menu destinasi wisata menampilkan berita dan artikel dari berbagai jenis wisata yang ada, antara lain : (a) Wisata alam : Pantai Pangandaran, Pantai Karapyak, Pantai Batuhiu, Pantai Batukaras, Green Canyon dan lainnya untuk halaman lainnya juga menampilkan Kembali berita & artikel terkait wisata alam yang sudah disebutkan di menu sebelumnya, (b) Wisata budaya : Situs Batu Kalde, Gua Jepang, dan lainnya, (c) Wisata buatan : Situ Cisamping, dan lainnya. Di halaman lainnya ini juga Kembali menampilkan artikel dari situ cisamping dan (d) Konservasi : konservasi penyu, cagar alam, mangrove, lainnya.
3. Menu Informasi menampilkan informasi tentang tempat wisata, antara lain : (a) Informasi : berisi berita dan artikel halaman tiket wisata berisi harga tiket masuk ke berbagai destinasi wisata, halaman kalender event berisi tentang kegiatan yang diselenggarakan, dan halaman regulasi berisi tentang aturan - aturan yang ada di kabupaten Pangandaran, (b) Peta wisata : ada 2 halaman yaitu lihat dan download, untuk halaman download berisi gambar dari peta dan ada tombol untuk mengunduhnya, (c) Sambutan berisi sambutan kepala dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten Pangandaran dan (d) Tentang kami berisi informasi singkat tentang website
4. Fasilitas menampilkan apa saja fasilitas yang ada di tempat wisata, antara lain : (a) Akomodasi : berisi data hotel yang berada di sekitar tempat wisata, (b) Kuliner : berisi data tempat kuliner yang berada di sekitar tempat wisata dan (c) Layanan umum : berisi layanan umum seperti bank terdekat, dan polsek yang ada di sekitar tempat wisata
5. E-magazine berisi majalah online yang dibuat oleh dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten Pangandaran
6. Galeri berisi dokumentasi dari event yang telah berlangsung.

F. Analisis *User Interface* Website Pariwisata

Bagian ini akan menjelaskan hasil analisis antar muka dari setiap halaman yang ada pada website yang dinilai berdasarkan sepuluh prinsip heuristic evaluation yaitu halaman muka (Beranda), Destinasi Wisata, Berita & Artikel, Tiket Wisata, Kalender Event, Peta Wisata, Akomodasi, Layanan Umum dan Galeri. Hasil analisis halaman Beranda (Gambar 2), di bagian heading terdapat beberapa tautan untuk menuju sosial media, padahal di bagian bawah juga sudah mencantumkan, sehingga ada 2 data yang sama pada satu halaman. Dan juga tidak ada opsi memilih bahasa asing. Berikut merupakan hasil analisis dari tampilan halaman utama website berdasarkan prinsip heuristic evaluation. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada tampilan utama pada website, maka didapatkan hipotesis sebagai berikut :

1. Dalam kendali dan kebebasan pengguna karena baik karena fitur pencarian yang ada tidak berfungsi sebagai mana mestinya, dan pengguna tidak dapat mengubah bahasa sehingga akan menyulitkan pengguna yang tidak bisa berbahasa Indonesia.
2. Dalam standar dan konsistensi desain masih kurang, misalnya pada ukuran card berbeda beda, tidak ada pesan kesalahan serta tidak ada dukungan komunikasi dengan pengelola (contoh : live chat).



Gambar 2. Beranda Website Pariwisata

Hasil analisis Heuristic Evaluation

| No. | Prinsip <i>Heuristic Evaluation</i> | Penjelasan |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1 | Visibilitas dari status sistem | Halaman utama memiliki judul yang menjelaskan isi dari halaman pada <i>website</i> pariwisata kabupaten Pangandaran |

| No. | Prinsip <i>Heuristic Evaluation</i> | Penjelasan |
|-----|--|---|
| 2 | Kesesuaian antara sistem dan dunia nyata | Penggunaan bahasa pada halaman utama cukup mudah dipahami oleh pengguna, dan gambar yang digunakan sudah sesuai dengan budaya yang ada |
| 3 | Kendali dan kebebasan pengguna | Fitur pencarian pada halaman ini tidak berfungsi dengan baik dan juga hanya memiliki 1 pilihan bahasa sehingga akan menyulitkan wisatawan yang tidak bisa berbahasa Indonesia. |
| 4 | Standar dan konsistensi | Pada halaman utama terdapat inkonsistensi ukuran <i>card</i> |
| 5 | Pencegahan kesalahan | Halaman utama tidak memiliki petunjuk ketika terjadi kesalahan |
| 6 | Adanya pengenalan | Informasi yang terdapat pada halaman ini mudah diingat oleh pengguna, karena penjelasan secara singkat di bawah judul |
| 7 | Fleksibilitas dan efisiensi dalam penggunaan | Untuk fleksibilitas pada halaman utama kurang baik karena fitur pencarian tidak berfungsi sebagai mana mestinya |
| 8 | Estetika dan desain minimalis | Tampilan halaman utama cukup menarik, walaupun hanya foto biasa tanpa adanya video |
| 9 | Bantuan pengguna untuk mengenali, mendiagnosa, dan mengatasi masalah | Tidak ada pesan kesalahan yang muncul ketika pengguna melakukan kesalahan |
| 10 | Bantuan dan dokumentasi | Tidak ada fitur bantuan terkait pertanyaan yang sering muncul mengenai <i>website</i> pariwisata kabupaten Pangandaran, hanya ada <i>form</i> pertanyaan dan kontak yang bisa dihubungi, tidak ada <i>live chat</i> |

- a. Hasil analisis pada tampilan destinasi wisata, maka didapatkan hipotesis adalah (1) dalam kendali dan kebebasan pengguna karena baik karena fitur pencarian yang ada tidak berfungsi sebagai mana mestinya, dan pengguna tidak dapat mengubah bahasa sehingga akan menyulitkan pengguna yang tidak bisa berbahasa Indonesia, (2) estetika dan desain minimalis cukup baik namun ada 2 fitur pencarian sehingga terlihat masih kurang.
- b. Hasil analisis pada tampilan halaman berita & artikel, maka didapatkan hipotesis adalah (1) dalam kendali dan kebebasan pengguna karena kurang baik karena fitur pencarian kurang berfungsi, dan pengguna tidak dapat memilih bahasa, (2) dalam bantuan pengguna untuk mengenali, mendiagnosa, dan mengatasi masalah masih kurang baik karena tidak muncul pesan ketika pengguna melakukan kesalahan.
- c. Hasil analisis pada tampilan halaman tiket wisata, maka didapatkan hipotesis adalah dalam kendali dan kebebasan pengguna kurang baik karena fitur pencarian yang ada tidak berfungsi sebagai mana mestinya, dan pengguna tidak dapat mengubah bahasa sehingga akan menyulitkan pengguna yang tidak bisa berbahasa Indonesia.
- d. Hasil analisis pada tampilan halaman kalender event, maka didapatkan hipotesis adalah dalam kesesuaian antara sistem dan dunia nyata kurang baik karena event yang diunggah pada halaman ini tidak diperbarui lagi, halaman kurang update dengan tahun kalender terbaru.
- e. Hasil analisis pada tampilan halaman peta wisata, maka didapatkan hipotesis adalah (1) dalam kesesuaian antara sistem dan dunia nyata kurang baik karena tidak ada keterangan tempat apa saja pada peta, sebaiknya menggunakan google maps supaya selalu diperbarui, (2) dalam kendali dan kebebasan pengguna kurang baik karena fitur pencarian yang ada tidak berfungsi sebagai mana mestinya, dan pengguna tidak dapat mengubah bahasa sehingga akan menyulitkan pengguna yang tidak bisa berbahasa Indonesia dan (3) dalam Adanya pengenalan, informasi yang terdapat pada halaman masih belum cukup mudah diingat karena hanya berbentuk peta biasa dan tidak terlalu jelas.
- f. Hasil analisis pada tampilan halaman akomodasi, maka didapatkan hipotesis adalah dalam Kesesuaian antara sistem dan dunia nyata kurang baik karena tidak ada tanggal kapan data ini diperbarui. Bisa saja sudah ada yang tidak aktif.
- g. Hasil analisis pada tampilan halaman layanan umum, maka didapatkan hipotesis adalah dalam kendali dan kebebasan pengguna kurang baik karena fitur pencarian yang ada tidak berfungsi sebagai mana mestinya, dan pengguna tidak dapat mengubah bahasa sehingga akan menyulitkan pengguna yang tidak bisa berbahasa Indonesia.
- h. Hasil analisis pada tampilan halaman galeri, maka didapatkan hipotesis adalah dalam kesesuaian antara sistem dan dunia nyata kurang baik karena media yang diunggah sudah lama tidak diperbarui.

Berdasarkan hasil analisis antarmuka website yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal yang menjadi urgensi untuk segera diperbaiki pada website sebagai berikut:

- a. Tidak ada fitur untuk melakukan pemilihan Bahasa, hanya tersedia bahasa Indonesia saja. Sehingga akan menyulitkan pengunjung atau wisatawan yang tidak bisa berbahasa Indonesia.
- b. Ukuran dari card pada beberapa halaman ukurannya tidak sama/konsisten, sehingga mengurangi nilai estetika.
- c. Tidak adanya halaman FAQ terkait hal-hal umum yang biasa ditanyakan.
- d. Tidak adanya pesan kesalahan yang muncul apabila pengguna melakukan kesalahan.

G. Analisis Rancangan Alat Ukur

Analisis rancangan alat ukur merupakan kuesioner yang menyajikan beberapa pernyataan untuk para evaluator. penelitian ini menggunakan 7 evaluator yang merupakan jumlah efektif dan juga untukantisipasi kesalahan. Evaluator memiliki latar belakang UI/UX designer, application developer, web designer, tour guide dan pengguna (wisatawan). Pernyataan yang ada diadopsi dari beberapa peneliti terdahulu yang menggunakan konsep heuristic evaluation.

| No. | Kode. | Komponen Penilaian Visibilitas dari Status Sistem |
|-----|-------|---|
| 1. | A001 | Setiap halaman memiliki judul yang menjelaskan isi dari halaman dan <i>website</i> |
| 2. | A002 | Terdapat respons yang membedakan secara visual ketika sebuah objek diberi aksi |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Kesesuaian antara sistem dan dunia nyata |
| 1. | B001 | Penggunaan Bahasa pada halaman ditulis dengan bahasa Indonesia yang baik dan dapat dipahami oleh pengguna |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Kendali dan Kebebasan Pengguna |
| 1. | C001 | Pengguna mampu mengubah penggunaan bahasa yang lain |
| 2. | C002 | Pengguna dapat mengakses semua menu yang ada pada <i>website</i> dengan bebas |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Konsistensi dan Standar |
| 1. | D001 | Ukuran <i>font</i> , card, dan objek lain sudah konsisten |
| 2. | D002 | Judul pada halaman sudah sesuai dengan bahasa Indonesia yang baik |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Pencegahan Kesalahan |
| 1. | E001 | Sistem memperingati pengguna ketika melakukan kesalahan |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Adanya Pengenalan |
| 1. | F001 | Konten pada halaman sudah informatif |
| 2. | F002 | Tampilan <i>website</i> menarik |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan |
| 1. | G001 | Pengguna mampu dengan cepat menemukan informasi yang dibutuhkan |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Estetika dan Desain yang minimalis |
| 1. | H001 | Halaman menampilkan informasi dengan singkat dan jelas |
| 2. | H002 | Tampilan <i>website</i> menarik, simpel dan dapat dimengerti dengan mudah oleh pengguna |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Bantuan Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa dan Mengatasi Masalah |
| 1. | I001 | Pesan kesalahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Bantuan Pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa dan Mengatasi Masalah |
| No. | Kode. | Komponen Penilaian Bantuan dan Dokumentasi |
| 1. | J001 | Halaman memiliki dokumentasi terkait pertanyaan yang sering ditanyakan |
| 2. | J002 | Pengguna mudah mendapatkan kontak untuk dihubungi |

Kuesioner yang disusun terdiri dari 16 pernyataan. Untuk mendapatkan kesimpulan tingkat usability maka dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah dibuat dengan mengacu pada skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Berikut adalah daftar variabel yang diukur :

| No. | Objek Penelitian | Variabel yang Diukur | Kategori | Interval |
|-----|---|---|---------------|---------------|
| 1. | <i>Website</i> pariwisata kabupaten Pangandaran | 1. A001, A002 2. B001 3. C001, C002 4. D001, D002 5. E001 6. F001, F002 7. G001 8. H001, H002 9. I001 10. J001, J002 | Tidak setuju | 3,200 – 4,000 |
| | | | Kurang setuju | 2,400 – 3,199 |
| | | | Netral | 1,600 – 2,399 |
| | | | Setuju | 0,800 – 1,599 |
| | | | Sangat Setuju | 0,000 – 0,799 |

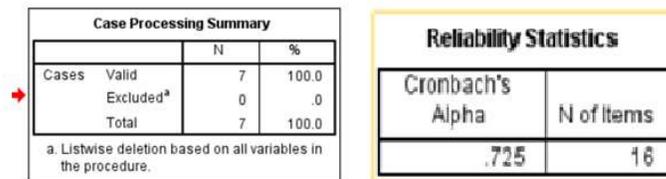
Untuk mendapatkan kesimpulan tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap dimensi maka dapat dilihat dari rata-rata jawaban evaluator terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan mengacu pada pedoman interpretasi yang ada pada tabel 4.22 sebagai berikut : Bobot tertinggi = 0, Bobot terendah = 4, Rentang = (maksimum – minimum) : kategori = (1-5) : 5.

H. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Berikut ini merupakan hasil dari pengujian validitas untuk halaman pada website pariwisata kabupaten Pangandaran.

| Variabel | <i>Corrected item-total Correlation</i> | r>kritis | hasil |
|---|---|----------|-------|
| Visibilitas dari Status Sistem | | | |
| A001 | 0.805 | >0.30 | Valid |
| A002 | 0.805 | >0.30 | Valid |
| Kesesuaian Antara Sistem dan Dunia Nyata | | | |
| B001 | 1 | >0.30 | Valid |
| Kendali dan Kebebasan Pengguna | | | |
| C001 | 1 | >0.30 | Valid |
| C002 | 1 | >0.30 | Valid |
| Standar dan Konsistensi | | | |
| D001 | 0.538 | >0.30 | Valid |
| D002 | 0.538 | >0.30 | Valid |
| Pencegahan Kesalahan | | | |
| E001 | 1 | >0.30 | Valid |
| Adanya Pengenalan | | | |
| F001 | 0.774 | >0.30 | Valid |
| F002 | 0.774 | >0.30 | Valid |
| Fleksibilitas dan Efisiensi dalam Penggunaan | | | |
| G001 | 1 | >0.30 | Valid |
| Estetika dan Desain Minimalis | | | |
| H001 | 0.548 | >0.30 | Valid |
| H002 | 0.548 | >0.30 | Valid |
| Bantuan Pengguna Untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Mengatasi Masalah | | | |
| I001 | 1 | >0.30 | Valid |
| Bantuan dan Dokumentasi | | | |
| J001 | 1 | >0.30 | Valid |
| J002 | 1 | >0.30 | Valid |

Berdasarkan tabel hasil uji validitas halaman website pariwisata kabupaten Pangandaran, menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari semua prinsip heuristic evaluation tersebut adalah valid karena sudah memenuhi kriteria r hitung lebih besar dari r tabel = 0.30. Selanjutnya adalah hasil uji reliabilitas dari uji coba kuesioner yang menggunakan bantuan aplikasi spss (statistical package for social science). Gambar 4.10 di bawah menjelaskan bahwa uji reliabilitas sementara adalah 7 dan 100% valid. Dan gambar 4.11 menjelaskan bahwa nilai Croanbach's Alpha sebesar 0.725 untuk kuesioner halaman website pariwisata kabupaten Pangandaran, artinya adalah kuesioner ini baik.



Hasil pengukuran berdasar isian kuesioner adalah pernyataan dengan kode B001 dan J002 berada pada kategori 'sangat setuju', karena nilai rata-ratanya berada pada interval 0,00 – 0,79 seperti pada tabel 4.22 pedoman kategori. Pernyataan dengan kode A001, A002, C002, D002, F001, G001, dan H001 berada pada kategori 'setuju', karena nilai rata-ratanya berada pada interval 0,800 – 1,599. Pernyataan dengan kode E001 berada pada kategori 'Netral, karena nilai rata-ratanya berada pada interval 1,600 – 2,399. Pernyataan dengan kode F002, H002 dan I001 berada pada kategori 'kurang setuju', karena nila rata-ratanya berada pada interval 2,400 – 3,199. Pernyataan dengan kode C001, D001 dan J001 berada pada kategori 'tidak setuju', karena nilai rata-ratanya berada pada interval 3,200 – 4,000. Rata-rata skor jawaban dari 7 evaluator yang telah mengisi kuesioner yang berisi 16 pernyataan adalah sebesar 2,02 dengan kategori 'netral'.

IV. KESIMPULAN

Visibilitas dari status sistem halaman website pariwisata kabupaten Pangandaran sudah baik, kesesuaian antara sistem dan dunia nyata pada halaman website sudah sangat baik dalam pengukurannya. Kendali dan kebebasan pengguna halaman website pariwisata sudah cukup baik, saran pengembangan yaitu pemilihan bahasa lain selain bahasa Indonesia. Standar dan konsistensi halaman website pariwisata sudah cukup baik, tetapi bisa lebih ditingkatkan lagi untuk beberapa hal seperti ukuran card yang belum konsisten dan gambar yang ukurannya belum konsisten. Pencegahan kesalahan halaman website pariwisata masih ragu-ragu, karena sistem yang memperingati kesalahan yang dilakukan pengguna tidak selalu muncul. Adanya pengenalan pada halaman website pariwisata cukup baik, tetapi bisa ditingkatkan lagi yaitu membuat tampilannya lebih menarik, misalnya foto yang berada pada halaman depan bisa dijadikan slideshow. Fleksibilitas dan efisiensi pada halaman website pariwisata sudah baik dalam pengukurannya. Tidak ada saran perbaikan untuk kriteria ini. Estetika dan desain yang minimalis pada halaman website pariwisata sudah baik dalam pengukurannya. Saran perbaikannya adalah membuat tampilan menjadi lebih menarik untuk dilihat oleh pengguna. Bantuan pengguna untuk mengenali, mendiagnosa dan mengatasi masalah pada halaman website pariwisata belum baik dalam pengukurannya. Sarannya untuk pesan kesalahan dibuat lebih mudah dipahami oleh pengguna. Fitur bantuan dan dokumentasi pada halaman website pariwisata belum baik dalam pengukurannya. Perbaikannya harusnya ada fitur terkait pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna, dan fitur live chat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, Fakultas Teknik dan Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan, Ketua Program Studi, para dosen dan pihak lain yang telah mendukung berjalannya kegiatan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] A. Ali, dkk., Evaluasi Heuristik pada Web Based Learning untuk Meningkatkan Aspek Usability System, Surabaya : Jurnal Insand Comtech, 2016.
- [2] A. Ghina, User Interface Heuristic Evaluation pada Sistem Informasi Nasabah Koperasi Mitra Swadaya PT. Gajah Tunggal, Jakarta, 2019
- [3] A. Maslan, Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0, Teknik Informatika Universitas Putera Batam, 2014
- [4] A. Asra dkk., Metodologi Penelitian Survei, In Media, 2015
- [5] A. Oktafina, dkk., Evaluasi Usability Website Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Studi Kasus: (Website Dinas Pekerjaan Umum Kota XYZ), ANTIVIRUS : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika, Vol. 15, No. 2., 2021
- [6] D. Nazhifah, Inilah Kriteria dan Contoh Website yang Baik, diakses 23 Maret 2023, create.id, 2021
- [7] E. Usman, dkk. 2019. System Usability scale vs heuristic evaluation, Jurnal SIMETRIS, vol. 10, no. 1, 2019
- [8] F. Nanda, Pengukuran Usability Pada Aplikasi Web Menggunakan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus : Webprogrammingunpas.Com), Teknik Informatika Universitas Pasundan, 2020
- [9] H. Simatupang, Hovely, dkk., Evaluasi Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Menggunakan Metode WEBUSE dan Importance-Performance Analysis (IPA)", Bandung, 2020
- [10] I.G.A.A.D. Indrayani, dkk., Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method, Jurnal Ilmiah Merpati, Vol. 8, No. 2, 2020
- [11] J. Nielsen, R. Molich, Heuristic Evaluation of User Interfaces, CHI'90 Proceedings, 1990
- [12] J. Nielsen, 10 Usability Heuristics for User Interface Design, nngroup.com diakses pada tanggal 1 April 2022, 1994
- [13] Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM.5/UM.209/MPPT-89 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Saptapersona Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, 1989
- [14] M. Murtadho, H. Tolle, Evaluasi User Experience Aplikasi Pariwisata menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Banyuwangi Tourism dan Visiting Jogja), Malang, 2023
- [15] P. Krisnayani, dkk., Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation, Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI), vol. 5, no.2., 2016
- [16] S.L. Nuryanti, Pengukuran usability website dengan metode heuristic evaluation (studi kasus: website penjualan pt yudhistirahalia indonesia), Teknik Informatika Universitas Pasundan, 2018
- [17] Sugiyono, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, AlfaBeta Bandung, 2021
- [18] T.K. Ahsyar, D. Afani, Evaluasi Usability Website Berita Online Menggunakan Metode Heuristic Evaluation, Riau : Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 5, No. 1, 2019
- [19] Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966. Sekretariat Negara
- [20] Y.M. Geasela, dkk. 2018. Analisis User Interface terhadap Website Berbasis E-Learning dengan Metode Heuristic Evaluation, Jurnal Informatika, Vol. 5, No. 2, 2018