

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan dan tolak ukur dalam menentukan langkah, teori, konsep, serta memberi gambaran yang berbeda dalam penelitian dengan metode yang sama. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat mengembangkannya untuk meninjau penelitian yang sedang berjalan.

Penelitian pertama dilakukan oleh Aziza Rifda Faticha Alfa(2019) melakukan penelitian tentang Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation. Dengan Permasalahan Website Tokopedia masih mempunyai kekurangan atau kendala yang dipermasalahan atau berdampak besar bagi pengguna. Data yang digunakan diantaranya website Tokopedia. Penelitian ini menggunakan metode metode *heuristic evaluation*.

Penelitian kedua dilakukan oleh Nadhirah et al., (2019) melakukan penelitian tentang Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Website Dinas Pendidikan Kota Malang menggunakan Metode *Heuristic evaluation* dengan Prinsip Usability G-Quality. Dengan permasalahan masih ditemukan permasalahan usability pada Website Dinas Pendidikan Kota Malang. Data yang digunakan diantaranya Website Dinas Pendidikan Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode metode *heuristic evaluation*.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Oktafina et al., (2021) melakukan penelitian tentang Evaluasi Usability Website Menggunakan Metode *Heuristic evaluation* Studi Kasus: (Website Dinas Pekerjaan Umum Kota XYZ). Dengan

permasalahan masih ditemukannya permasalahan usability yang ada pada website Dinas Pekerjaan Umum kota XYZ. Data yang digunakan diantaranya website Dinas Pekerjaan Umum kota XYZ. Penelitian ini menggunakan metode *heuristic evaluation*.

Penelitian keempat dilakukan oleh Pratama et al., (2022) melakukan penelitian tentang Evaluasi Usability dengan Menerapkan Metode *Heuristic evaluation* pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu. Dengan permasalahan masih ditemukannya permasalahan usability pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu. Data yang digunakan diantaranya Website Dinas Pendidikan Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode metode *heuristic evaluation*.

Penelitian kelima dilakukan oleh Dewi et al., (2022) melakukan penelitian tentang Analisis Usability Menggunakan Metode *Heuristic evaluation* dan Web Usability Evaluation Tool pada Website ACC Career. Dengan permasalahan masih ditemukannya masalah usability yang ada pada sistem. Data yang digunakan diantaranya Website ACC Career. Penelitian ini menggunakan metode metode *heuristic evaluation*.

Penelitian ke enam dilakukan oleh Valentinus Firsta Arya Perdana (2025) melakukan penelitian tentang Analisis Usability Pada Website visitingjogja.jogjaprov.go.id Menggunakan Metode *Heuristic evaluation*. Dengan permasalahan bagaimana mengevaluasi usability website visitingjogja.jogjaprov.go.id menggunakan metode *Heuristic evaluation*. Data yang digunakan diantaranya Website visitingjogja.jogjaprov.go.id. Penelitian ini menggunakan metode metode *heuristic evaluation*.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Permasalahan	Data	Metode
Aziza Rifda Faticha Alfa, (2019)	Website Tokopedia masih mempunyai kekurangan atau kendala yang dipermasalahkan atau berdampak besar bagi pengguna	Data yang digunakan diantaranya website Tokopedia itu sendiri.	<i>Heuristic evaluation</i>
Nadhirah et al., (2019)	Masih ditemukan permasalahan usability pada Website Dinas Pendidikan Kota Malang	Data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Website Dinas Pendidikan Kota Malang	<i>Heuristic evaluation</i>
Oktafina et al., (2021)	Masih ditemukannya permasalahan usability yang ada pada website Dinas Pekerjaan Umum kota XYZ	Data yang digunakan diantaranya website Dinas Pekerjaan Umum kota XYZ	<i>Heuristic evaluation</i>
Pratama et al., (2022)	Masih ditemukannya permasalahan usability pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu	Data yang digunakan diantaranya Website Dinas Pendidikan Kota Batu	<i>Heuristic evaluation</i>
Dewi et al., (2022)	Masih ditemukannya masalah usability yang ada pada sistem Website ACC Career	Data yang digunakan diantaranya Website ACC Career	<i>Heuristic evaluation</i>

Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Permasalahan	Data	Metode
Valentinus Firsta Arya Perdana (2025)	Bagaimana mengevaluasi usability website visitingjogja.jogjaprov.g o.id menggunakan metode <i>Heuristic evaluation</i>	Data yang digunakan diantaranya Website visitingjogja.jogjaprov.g o.id	<i>Heuristic evaluation</i>

2.2 Dasar Teori

Terdapat beberapa teori yang perlu diungkap dalam penelitian ini sebagai penunjang penelitian antara lain adalah :

2.2.1 Website

Website merupakan kumpulan halaman dalam suatu domain yang memuat berbagai informasi agar dapat diakses oleh pengguna melalui jaringan internet. Menurut (Hidayat, 2010) dalam bukunya "Cara Praktis Membangun Website Gratis", website memiliki fungsi sebagai media penyampaian informasi dalam berbagai bentuk seperti teks, gambar, video, dan interaksi lainnya yang dapat diakses melalui browser dengan menggunakan url yang tepat. Website memiliki penting dalam berbagai bidang, termasuk pariwisata, untuk memberikan informasi yang cepat dan terstruktur kepada masyarakat.

Salah satunya adalah website visitingjogja.jogjaprov.go.id yang merupakan situs resmi pariwisata daerah istimewa yogyakarta yang dikelola oleh pemerintah daerah diy. Website ini berfungsi sebagai media informasi dan promosi untuk memperkenalkan kekayaan budaya, keindahan alam, serta berbagai agenda wisata yang ada di yogyakarta.

Beberapa fitur mengenai website ini meliputi:

1. Informasi destinasi wisata, seperti pantai, candi, tempat bersejarah, dan museum.

2. Agenda pariwisata, yang memuat jadwal kegiatan seni budaya, festival, dan event lainnya.
3. Informasi akomodasi, termasuk hotel, penginapan, dan homestay di berbagai area wisata.
4. Peta interaktif yang membantu wisatawan menemukan lokasi destinasi dan rute perjalanan.

2.2.2 Usability

Menurut (Jakob Nielsen 1994), *usability* adalah ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem apakah situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna.

Menurut (Jakob Nielsen 1994), *usability* terbagi menjadi lima dimensi, di antaranya sebagai berikut :

1. Kemudahan Pembelajaran (*Learnability*) : Pengguna baru harus dapat dengan cepat memahami bagaimana menggunakan produk atau sistem. Hal ini melibatkan elemen-elemen seperti instruksi yang jelas, tata letak yang intuitif, serta panduan yang mendukung pembelajaran mandiri.
2. Efisiensi Penggunaan (*Efficiency*) : Pengguna yang sudah terbiasa harus bisa menyelesaikan tugas dengan cepat dan tanpa usaha berlebih. Desain yang efisien mencakup penyederhanaan tugas, navigasi yang efektif, dan pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu
3. Kesalahan Pengguna (*Errors*) : Produk atau sistem harus mencegah kesalahan oleh pengguna, atau memberikan cara untuk mengatasi kesalahan yang mungkin terjadi. Penggunaan pesan kesalahan yang jelas dan pengaturan batasan input adalah beberapa contoh pendekatan yang membantu mengurangi kesalahan.

4. Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*): Pengguna harus merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan produk atau sistem. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti desain yang menarik, respons cepat dari antarmuka, serta pemenuhan harapan pengguna terhadap fungsionalitas dan fitur yang disediakan.
5. Ingatan Jangka Panjang (*Memorability*) : Pengguna yang telah menggunakan produk atau sistem sebelumnya harus dapat dengan mudah mengingat cara menggunakannya setelah jangka waktu tertentu tanpa latihan lanjutan. Antarmuka yang intuitif dan konsisten membantu dalam mencapai tujuan ini.

2.2.3 Heuristic evaluation

Merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian usability yaitu *heuristic evaluation*. Menurut Jakob Nielsen (1994) metode *heuristic* digunakan untuk menentukan masalah usability dalam desain antarmuka pengguna sehingga metode tersebut dapat dimasukkan sebagai bagian dari proses *iterative design*. Menurut Jakob Nielsen (1994) Metode *Heuristic evaluation* bukanlah pengganti untuk pengujian pada user asli, namun memberikan jalan yang lebih mudah dalam mengidentifikasi masalah dalam setiap tahap pada proses pengembangan. Menurut Nielsen dan Molich (1990), secara umum *Heuristic evaluation* memiliki 3 keunggulan yaitu mudah dalam proses evaluasi, proses evaluasi cepat, dan biaya atau *cost* yang dikeluarkan murah. Menurut (Nielsen, 1995) terdapat 10 kriteria di dalam *heuristic evaluation* yang sudah diakui secara umum yang masih berlaku dan valid, yaitu:

1. *Visibility of system status*: Sistem harus selalu memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi, melalui respon yang baik dalam waktu yang wajar.
2. *Match between system and the real world*: sistem harus berbicara dengan bahasa pengguna, dengan kata-kata, frase, dan konsep

yang familiar dengan pengguna daripada menggunakan istilah - istilah sistem.

3. *User control and freedom*: pengguna sering memilih fungsi yang salah secara tidak sengaja dan akan membutuhkan opsi “*emergency exit*” untuk meninggalkan keadaan yang tidak diinginkan tanpa harus melalui dialog yang panjang.
4. *Consistency and standards*: pengguna tidak harus berpikir apakah kata, situasi, dan aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama. Standarisasi sangat berhubungan dengan tingkat pemahaman user dalam melakukan kegiatannya.
5. *Error Prevention*: Sistem didesain sehingga memecah pengguna melakukan kesalahan dalam penggunaan sistem. Bisa dilakukan dengan menggunakan pilihan konfirmasi.
6. *Recognition rather than recall*: membuat objek, aksi, dan pilihan yang ada harus visible (jelas). Pilihan, inputan ataupun aksi yang jelas akan sangat mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem.
7. *Flexibility and efficiency of use*: Permudah pengguna untuk melakukan kegiatannya dengan lebih cepat. Fleksibilitas dan efisiensi adalah hal yang sangat diutamakan dalam dunia IT saat ini.
8. *Aesthetic and minimalist design*: Dialog seharusnya tidak mengandung informasi yang tidak relevan atau tidak terlalu diperlukan.
9. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*: Pesan kesalahan harus dijelaskan dalam bahasa yang jelas, menjelaskan masalah, dan memberikan solusi. Hal ini kembali berkaitan dengan pemahaman pengguna terhadap kebutuhan sistem.
10. *Help and documentation*: Sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi yang berisi informasi tentang penggunaan sistem.

Help juga sangat dibutuhkan untuk memberikan pengetahuan mengenai cara manual penggunaan dan dokumentasi system.

2.2.4 User Interface

Menurut (Karmawan, 2024) *UI* atau *User Interface* merupakan proses menampilkan hasil dalam suatu tampilan yang dapat dilihat oleh pengguna. Lebih tepatnya, ini adalah bagian tampilan dari situs web, perangkat lunak, dan perangkat keras yang berinteraksi dengan pengguna. Secara keseluruhan *user interface* berfungsi sebagai jembatan komunikasi dan interaksi antara manusia dan teknologi. Serta tujuan lain dari *user interface* sendiri adalah untuk meningkatkan *fungsionalitas* serta *user experience* sehingga menciptakan pengalaman *user friendly* bagi user atau pengguna. *User friendly* merujuk pada karakteristik atau kualitas suatu produk, sistem, atau antarmuka pengguna yang dirancang dengan tujuan untuk memberikan pengalaman pengguna yang mudah, intuitif, dan menyenangkan.

2.2.5 User Experience

Sebagaimana didefinisikan oleh (ISO 9241-210, 2010), *user experience (ux)* mengacu pada perasaan dan reaksi pengguna dalam menanggapi penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan. Hal ini mencakup kesenangan dan kepuasan yang diperoleh pengguna dari interaksi dengan suatu produk, baik melalui melihat atau memegangnya. Meskipun seorang desainer tidak dapat secara langsung menciptakan *user experience (ux)*, mereka dapat mengembangkan suatu produk yang memfasilitasi Pengalaman Pengguna yang positif.

2.2.6 Expert Evaluator

Dalam melakukan evaluasi *usability* menggunakan metode *heuristic evaluation* akan melibatkan *evaluator*. Dalam hal ini *evaluator* yang dilibatkan adalah seorang yang memiliki pemahaman, kapabilitas ataupun ahli (*expert*) dalam bidang *user interface* dan *user experience* dan

evaluator bukan merupakan bagian dari pengguna akhir sebuah sistem. Menurut (Jakob Nielsen, 1994), seorang *evaluator* dapat menemukan masalah *usability* sebesar 35%. Hal tersebut berarti bahwa semakin banyak *evaluator* yang dilibatkan, maka semakin banyak pula masalah yang ditemukan. Namun, menurut Nielsen, idealnya jumlah *evaluator* yang terlibat dalam suatu kasus hanya 3-5 orang. Jika lebih dari jumlah tersebut, diperkirakan akan terjadi penemuan masalah cenderung sama yang lebih banyak dan biaya yang dikeluarkan akan lebih banyak pula.

2.2.7 Severity rating

Dalam bukunya *Usability Engineering* (Jakob Nielsen 1994) *severity rating* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tingkat keparahan masalah *usability* yang ditemukan saat melakukan evaluasi heuristic. Tingkat *severity rating* yang ditentukan akan membantu menentukan tindakan yang perlu diambil untuk mengatasi masalah atau insiden yang terjadi dan menentukan prioritas tindakan yang harus diambil dalam situasi darurat atau krisis. Adapun tabel dibawah ini yang menunjukkan skala *severity rating* dari yang paling rendah hingga tinggi menurut jacob nielsen.

Tabel 2. 2 Tabel Skala Severity rating

Nilai Severity rating	Keterangan
0	<i>Don't Agree</i> : tidak ada permasalahan pada sistem
1	<i>Cosmetic Problem</i> : masalah pada sistem tidak terlalu mempengaruhi pengguna sehingga perbaikan tidak terlalu dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas.
2	<i>Minor Usability Problem</i> : terdapat potensi bagi pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan aktifitas pada sistem sehingga dibutuhkan perbaikan dengan prioritas tingkat rendah.

Lanjutan Tabel 2. 2 Skala Severity rating

Nilai Severity rating	Keterangan
3	<i>Major Usability Problem</i> : terdapat permasalahan yang mengganggu pengguna dalam mengakses sistem sehingga dibutuhkan adanya perbaikan dengan prioritas tingkat tinggi.
4	<i>Usability Catastrophe</i> : ditemukan kesalahan atau permasalahan yang fatal sehingga mewajibkan dilakukan perbaikan sebelum sistem digunakan oleh pengguna.