

LAPORAN HEURISTIC EVALUATION

Rumah Kreatif Toba

Disusun oleh : Gerry Benyamin Abdiel Bukit

Tanggal : 30 Maret 2023

*[Catatan: [1] Ubah semua teks berwarna merah menjadi warna hitam setelah diisi.
[2] Hapus semua teks petunjuk yaitu teks dalam kurung siku [xyz] yang berwarna merah dan italic, dalam dokumen.]*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
EXECUTIVE SUMMARY	3
PENDAHULUAN	4
METODE PELAKSANAAN	5
USABILITY HEURISTICS	5
SEVERITY RATING	8
LANGKAH EVALUASI	9
FORMAT ISI TEMUAN	9
TEMUAN	10
TEMUAN POSITIF	10
TEMUAN NEGATIF	12
RANGKUMAN REKOMENDASI	22

EXECUTIVE SUMMARY

Laporan ini bertujuan untuk mengevaluasi fungsi-fungsi yang ada di dalam website Rumah Kreatif Toba dengan merujuk pada sepuluh prinsip usability yang diajukan oleh Jakob Nielsen. Evaluasi akan mencakup fungsi dasar di dashboard serta fungsi yang lebih dalam seperti menambahkan barang ke keranjang belanja dan melakukan transaksi pembelian. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi apakah fungsi-fungsi dalam website tersebut tepat dan mudah dimengerti oleh pengguna atau justru membingungkan dan sulit dipahami. Jika terdapat masalah, maka akan dicari solusi untuk memperbaiki dan memudahkan pengguna dalam menggunakan website tersebut.

Laporan ini juga akan mempertimbangkan prinsip desain untuk usability yang dikembangkan oleh Don Norman, yang fokus pada kemudahan penggunaan dan pemahaman. Selama proses evaluasi, interaksi antara pengguna dengan website akan diperhatikan mulai dari navigasi hingga proses transaksi. Penilaian yang dilakukan dalam laporan ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada pengembang website agar dapat meningkatkan usability dan kualitas pengalaman pengguna. Diharapkan, laporan ini dapat membantu pengguna dalam menggunakan website Rumah Kreatif Toba dengan mudah dan merasa puas dengan pengalaman berbelanja di sana.

PENDAHULUAN

Rumah Kreatif Toba adalah e-marketplace untuk pemasaran produk UMKM kabupaten Toba. Produk-produk UMKM yang dipasarkan adalah produk-produk khas Batak dan Danau Toba, seperti makanan keripik dan sambal dengan rempah andaliman, sasagun, juga produk kerajinan tangan seperti mandar balige dan tenun ulos.

Platform e-marketplace Rumah Kreatif Toba dikembangkan untuk memperluas pasar produk-produk UMKM hingga ke luar Toba. Wisatawan, perantau Batak dan masyarakat Indonesia adalah target sasaran dari e-marketplace Rumah Kreatif Toba. Aplikasi ini dikembangkan oleh Institut Teknologi Del dan digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Toba melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Toba.

Banyak pelaku UMKM yang telah memasarkan produknya di Rumah Kreatif Toba untuk kategori makanan, minuman, pakaian, perlengkapan rumah, souvenir dan ulos. Produk yang dipesan dapat dikirimkan ke seluruh wilayah Indonesia. Jika ingin memesan snack dan makan siang pada acara rapat, workshop dan pesta, juga dapat memesannya pada aplikasi ini.

Para pelaku UMKM di kabupaten Toba dapat bergabung dan membuka toko di aplikasi Rumah Kreatif Toba secara gratis.

METODE PELAKSANAAN

USABILITY HEURISTICS

Heuristic Evaluation dilakukan dengan mengacu pada 10 Usability Heuristics oleh Jakob Nielsen dan Design Principles for Usability oleh Don Norman.

1

Visibility of System Status

Sistem harus selalu memberi informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi, melalui *feedback* yang sesuai dalam waktu yang wajar.

2

Match Between System and The Real World

Sistem harus berbicara dengan bahasa pengguna, menggunakan kata-kata, frasa dan konsep yang akrab bagi pengguna, bukan istilah yang berorientasi sistem. Ikuti konvensi pada dunia nyata yang membuat informasi muncul secara natural dan logis.

3

User Control and Freedom

Pengguna sering memilih fungsi pada sistem secara tidak sengaja dan akan membutuhkan “emergency exit” yang jelas, untuk dapat meninggalkan kondisi yang tidak dikehendaki tersebut, tanpa melalui proses yang panjang. Emergency exit misalnya berupa fitur undo dan redo.

4

Consistency and Standard

Sistem memiliki standard dalam menyajikan elemen, kode, kata/ istilah yang konsisten di tiap halaman. Dengan ini pengguna tidak perlu bertanya-tanya apakah kata, situasi atau tindakan yang berbeda apakah memiliki arti yang sama.

5

Error Prevention

Yang lebih baik dari menampilkan pesan error yang baik adalah membuat desain yang mencegah pengguna melakukan kesalahan. Hal ini dilakukan dengan menghilangkan kondisi yang rawan kesalahan dan memberikan opsi konfirmasi kepada pengguna sebelum mereka melakukan satu tindakan.

6**Recognition Rather Than Recall**

Manusia pada dasarnya lebih mudah mengingat dengan melihat gambar visual di luar pikirannya, dibandingkan menghafalkan dalam pikiran. Perkecil muatan beban pada memori pengguna dengan membuat obyek, tindakan/ aksi dan opsi terlihat oleh pengguna. Pengguna tidak harus mengingat informasi dari satu bagian dialog ke bagian lainnya. Petunjuk penggunaan sistem harus terlihat dan mudah diakses kapanpun diperlukan oleh pengguna.

7**Flexibility and Efficiency of Use**

Sistem memberi keleluasan dengan memberi alternatif aksi yang mengakomodir pengguna pemula dan pengguna yang sudah ahli. Berikan keleluasan bagi tiap kategori pengguna untuk memilih caranya bekerja. Contoh: pengguna ahli akan lebih cepat bekerja dengan menggunakan shortcut Ctrl + S untuk menyimpan file pada sebuah aplikasi karena mempercepat kerjanya, sedangkan pengguna pemula dapat memilih langkah-langkah formal memilih menu File, lalu Save.

8**Aesthetic and Minimalist Design**

Sistem tidak boleh mengandung informasi yang tidak relevan atau jarang dibutuhkan. Keberadaan informasi yang tidak relevan akan bersaing dan mengganggu informasi yang penting dan visibilitas informasi yang perlu bagi pengguna.

9**Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors**

Pesan error harus dinyatakan dalam bahasa yang sederhana, tanpa kode yang rumit, menunjukkan masalah secara tepat dan menyarankan solusi secara konstruktif.

10**Help and Documentation**

Sistem harus memiliki dokumentasi yang relevan dan fitur “help” yang baik, sehingga user dapat mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan sistem. Meskipun lebih baik jika sistem dapat digunakan tanpa dokumentasi, tetapi hal ini mungkin perlu ketika pengguna membutuhkan bantuan. Informasi berbentuk dokumentasi ini harus mudah dicari, berfokus pada tugas pengguna, memiliki daftar langkah konkrit yang harus dilakukan dan tidak terlalu besar.

11

Affordance

Affordance adalah atribut visual sebuah obyek atau kontrol yang memberikan petunjuk kepada pengguna tentang bagaimana obyek atau kontrol tersebut dapat digunakan atau dioperasikan.

12

Feedback

Jika pengguna menekan sebuah tombol dan tidak terjadi apa-apa, pengguna akan bertanya-tanya apakah tindakan yang dilakukannya benar atau tidak, apakah ia perlu mencoba lagi atau ada delay antar waktu menekan tombol dan memproses aksi. Prinsip feedback menyatakan bahwa sistem harus memberikan konfirmasi kepada pengguna bahwa suatu tindakan telah berhasil atau tidak berhasil dilakukan.

13

Visibility

Pengguna menemukan fungsi apa yang dapat dilakukan dengan memeriksa Interface secara visual dan melihat kontrol apa yang tersedia. Untuk tugas yang melibatkan serangkaian langkah, sistem memiliki kontrol yang ditandai dengan jelas di lokasi yang terlihat sehingga dapat membantu pengguna untuk mengetahui langkah apa yang selanjutnya harus dilakukan.

SEVERITY RATING

Dalam pelaksanaan Heuristik Evaluation, evaluator menggunakan Severity Rating untuk pemeringkatan keseriusan (tingkat keparahan) masalah. Severity Rating bertujuan untuk memberikan nilai pada permasalahan Usability yang ditemukan selama proses evaluasi. Pemeringkatan dilakukan dari yang keparahan masalah yang rendah hingga yang tinggi. Tingkat keseriusan masalah akan dinilai dengan angka 0 sampai 4, mulai dari yang bukan masalah Usability hingga masalah yang wajib diperbaiki sebelum aplikasi dapat digunakan.

Severity Rating pada bagian Temuan, diisi dengan dengan pemberian kode angka warna berdasarkan tingkat keparahan masalah, mengikuti pola di bawah ini.

0	Bukan termasuk masalah usability Masalah ditemukan tetapi tidak termasuk masalah Usability.
1	Cosmetic problem Cukup mengganggu pengguna, tapi tidak terlalu menyebabkan masalah pada proses penyelesaian tugas-tugas. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan.
2	Minor usability problem Masalah yang berpotensi menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam proses penyelesaian tugas. Dibutuhkan perbaikan, tingkat prioritas rendah.
3	Major usability problem Masalah yang sangat penting untuk diperbaiki, tingkat prioritas tinggi.
4	Usability catastrophe Masalah yang wajib diperbaiki sebelum aplikasi dapat digunakan.

LANGKAH EVALUASI

Langkah-langkah yang dilakukan dalam evaluasi adalah:

1. Evaluator melakukan berbagai tugas pada aplikasi.
2. Hasil temuan positif dan negatif dicatat oleh evaluation bersama dengan kategori heuristik dari temuan dan rekomendasi untuk memperbaikannya.
3. Evaluator memberi rating untuk tingkat keparahan masalah.
4. Sebagai bagian akhir, evaluation menuliskan rangkuman daftar hal yang perlu ditindaklanjuti.

FORMAT ISI TEMUAN

Dalam pelaksanaan Heuristic Evaluation, hasil evaluasi dituliskan dalam bentuk tabel yang berisi:

1. Tugas. Pernyataan terkait satu tugas yang dilakukan.
2. Isu yang ditemukan. Satu atau dua paragraf yang menggambarkan konteks pengamatan. Misalnya, titik dalam proses tertentu di mana evaluator melihat suatu masalah.
3. Rekomendasi. Evaluator dapat memberikan rekomendasi yang diusulkan untuk perbaikan terhadap temuan masalah.
4. Kode untuk Severity Rating. Pemeringkatan masalah dilakukan dari keparahan masalah yang rendah hingga yang tinggi, dari kode 0 sampai 4.

TEMUAN

Temuan tidak hanya berupa masalah (negatif), tetapi juga praktek positif yang ditemukan selama evaluasi atau inspeksi. Setiap temuan diikuti dengan rekomendasi. Lampiran gambar dalam bentuk screenshot aplikasi dan keterangan data dituliskan setelah tabel deskripsi temuan.

TEMUAN POSITIF

Sepanjang proses evaluasi untuk aplikasi *Rumah Kreatif Toba* evaluator menemukan beberapa temuan positif yang menerapkan Usability Heuristics. Beberapa temuan positif tersebut dijelaskan di bawah ini.

1 Visibility of System Status

Sudah ada navigation map pada website ini. Pada saat kita ingin mencari produk, akan terlihat sudah sampai pada tahap apa kita mencari suatu produk.

Home Produk

Home > Produk > Kategori > Perlengkapan Rumah

4. Consistency and Standards

Logo yang konsisten tiap berganti UI pada website ini. Terdapat 2 logo yang terlihat pada website ini. Ada logo Rumah Kreatif Toba dan logo Bangsa Buatan Indonesia.



5. Error Prevention

Terdapat pencegah error di website ini pada saat akan melakukan checkout. User akan diminta mengirimkan bukti pembayaran dahulu sebelum penjual melakukan pengiriman.

Belum Dapat Dikonfirmasi. KIRIM BUKTI PEMBAYARAN.

Pilih Foto...

Pastikan gambar yang anda masukkan dapat dilihat dengan jelas.

KIRIM

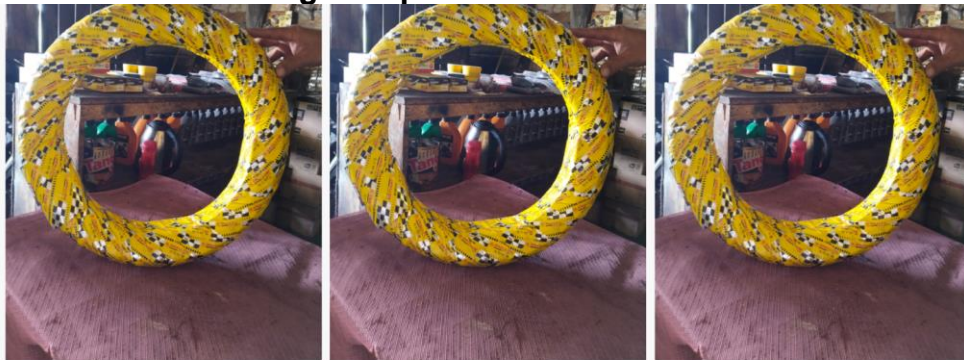
7. Help Users with Errors

Di website ini ketika user mengklik button wishlist, namun tidak ada produk di dalamnya. User akan diberikan bantuan dan pilihan untuk melihat produk-produk yang ada

Tidak ada Produk Dalam Daftar Keinginan. Ayo Lihat Produk .

9. Flexibility and Efficiency of Use

Ada beberapa tombol yang ditujukan mempersingkat waktu user ketika menggunakan website ini. Dengan menggunakan shortcut ini, pekerjaan user akan terbantu dengan cepat.



AMMAT SERVICE

Ban luar sepeda motor

Rp 210.000

Kategori: Perlengkapan Rumah | Berat: 500 gr | Sisa: 30

1

BELI SEKARANG

TAMBAH KE KERANJANG

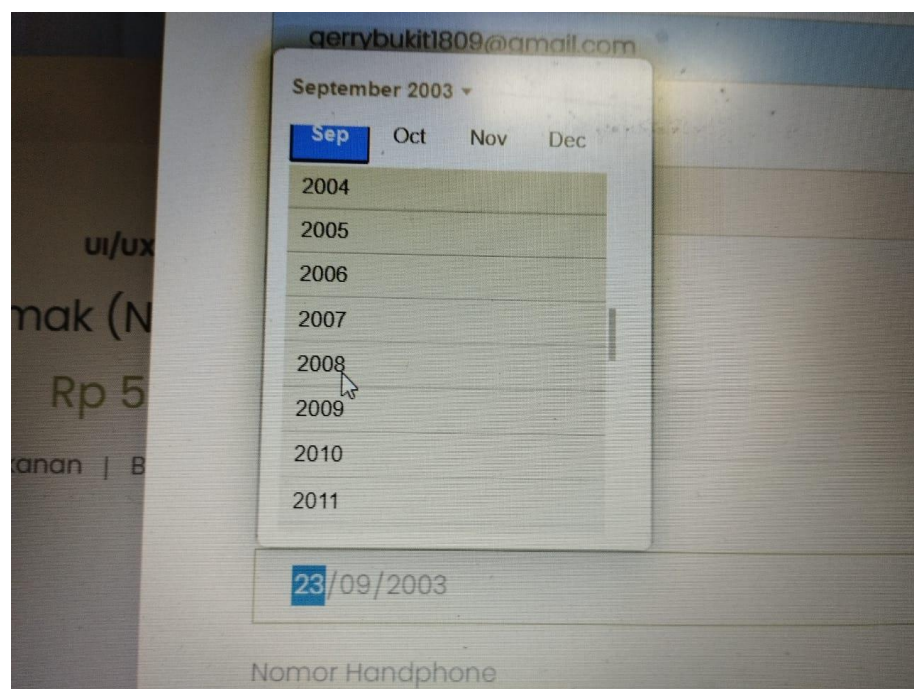
Tambah ke Daftar Keinginan

TEMUAN NEGATIF

1. Visibility of System Status

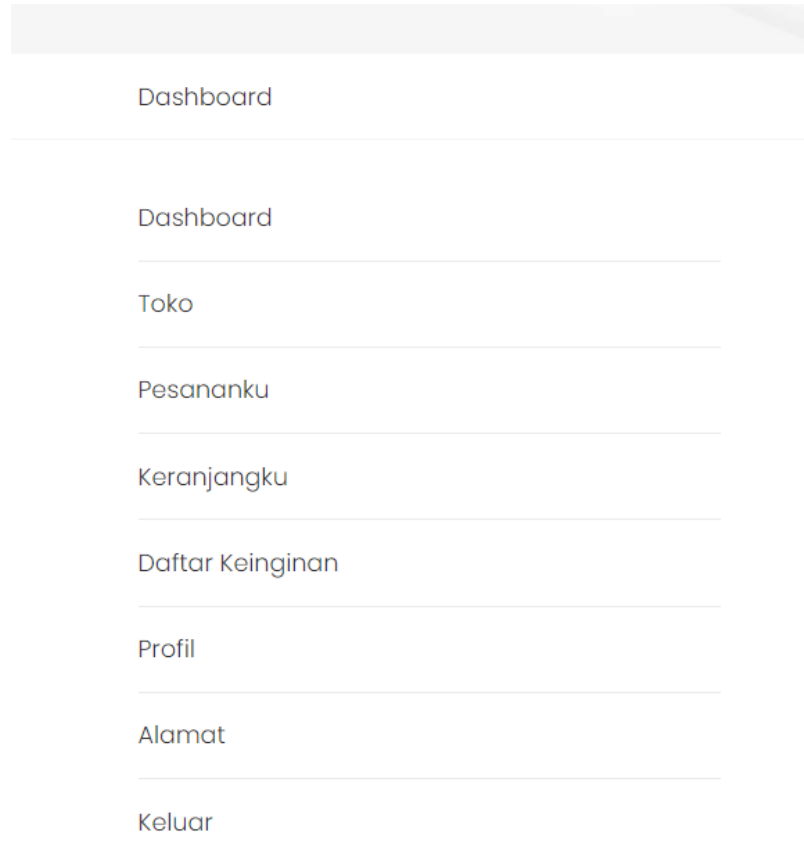
Tugas	Ketika ingin memasukkan tanggal lahir
Pengamatan	Pada website UMKM Kabupaten Toba terdapat masalah Visibility of System Status, yaitu ketika saat mendaftar dan user masukkan tahun kelahiran pada menu pemilihan tahun lahir tidak terdapat highlight sehingga user dapat melakukan kesalahan pada saat ingin menginput tahun lahir user
Rekomendasi	Sebaiknya ketika memilih tahun kelahiran ditambahkan highlight agar user lebih mudah untuk memilih tahun kelahirannya tersebut.

Gambar



2. Match Between System and the Real World

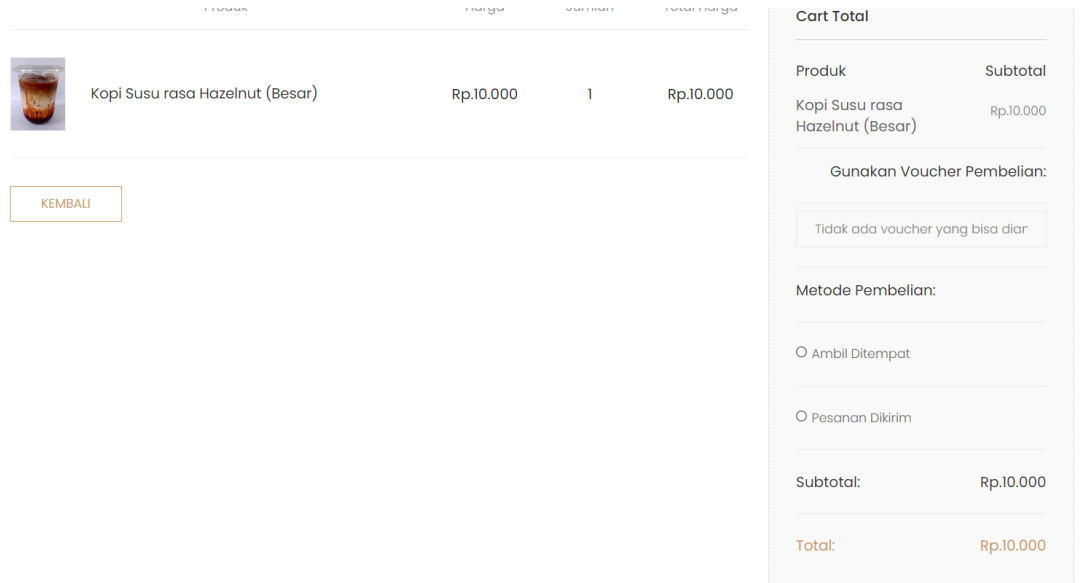
Tugas	Ketika ingin mengakses fitur wishlist
Isu	Pada bagian fitur daftar keinginan tidak sesuai dengan fitur wishlist pada umumnya
Rekomendasi	Lebih baik fitur daftar keinginan menggunakan kata wishlist dikarekan user akan lebih terbiasa dengan kata tersebut

Gambar

3. User Control and Freedom

Tugas	Ketika user hendak membatalkan pemesanan barang
Isu	Ketika sedang ingin memesan barang tidak terdapat fitur emergency cancel melainkan user harus menyelesaikan pesanannya terlebih dahulu agar dapat me cancel pesanan tersebut
Rekomendasi	Sebaiknya ditambahkan fitur emergency cancel agar ketika user ingin membatalkan pemesanan barangnya user dapat dengan mudah tanpa harus menyelesaikan pesanannya terlebih dahulu.

Gambar



4. Consistency and Standard

Tugas

Tampilan home

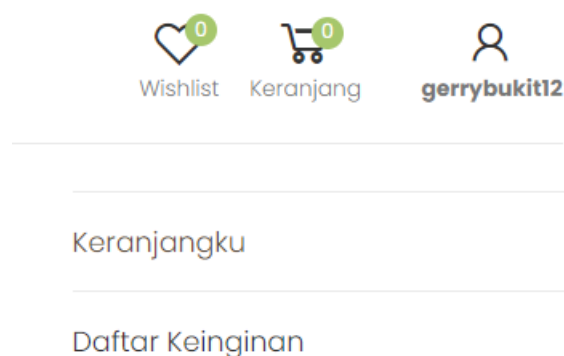
Isu

Pada website UMKM Kabupaten Toba terdapat masalah Consistency and Standard yaitu pada icon Wishlist dan juga icon Keranjang pada bagian ini berbeda dengan ketika user membuka bagian profil disitu juga terdapat menu Wishlist dan juga Keranjang seperti pada gambar di bawah namun pada bagian profil menu Wishlist dan menu Keranjang memiliki penamaan yang berbeda yaitu Keranjangku dan juga Daftar Keinginan, hal ini tentunya dapat membuat user bingung ketika ingin melihat wishlist dan keranjang di bagian profil.

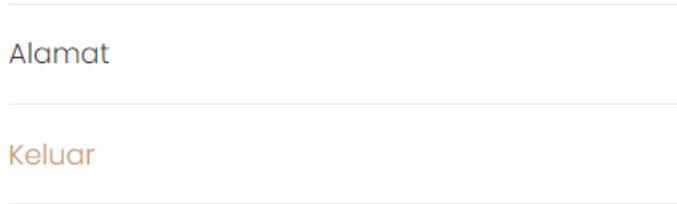
Rekomendasi

Sebaiknya untuk fitur wishlist dan keranjang digunakan icon dan penamaan yang sama agar dapat menemukan menu yang dicari

Gambar



5. Error Prevention

Tugas	Ketika ingin keluar dari akun
Isu	Pada website UMKM Kabupaten Toba terdapat masalah pada Error Prevention. Ketika user mengklik button keluar seperti pada gambar di atas maka user akan keluar dari akun yang telah login sebelumnya
Rekomendasi	Sebaiknya terkait hal ini sebaiknya ditambahkan confirmation dialog seperti “Apakah anda yakin untuk keluar?” ketika user mengklik button keluar agar ketika user tidak sengaja mengklik button tersebut user tidak perlu kesusahan untuk login kembali.
Gambar	 A screenshot of a web form with two input fields. The first field is labeled 'Alamat' in a light blue font. The second field is labeled 'Keluar' in a light orange font. Both fields are empty and have a light gray border.

6. Recognition Rather Than Recall

Tugas	Ketika ingin menyelesaikan pesanan
Isu	Pada bagian Recognition Rather Than Recall web ini lebih menggunakan Recall karena ketika user akan melakukan pemesanan item, tombol beli tidak akan langsung muncul melainkan button beli akan muncul setelah user mengklik option Menu Pembelian. Hal ini mungkin akan sulit dipahami bagi user yang baru pertama kali
Rekomendasi	Sebaiknya langsung disediakan button beli agar user tidak kebingungan untuk melakukan tahap selanjutnya

Gambar

Donat Coklat (6 pcs)		Rp.24.000
Gunakan Voucher Pembelian:		
Tidak ada voucher yang bisa diar		
Metode Pembelian:		
<input type="radio"/> Ambil Ditempat		
<input type="radio"/> Pesanan Dikirim		
Subtotal:	Rp.24.000	
Total:	Rp.24.000	

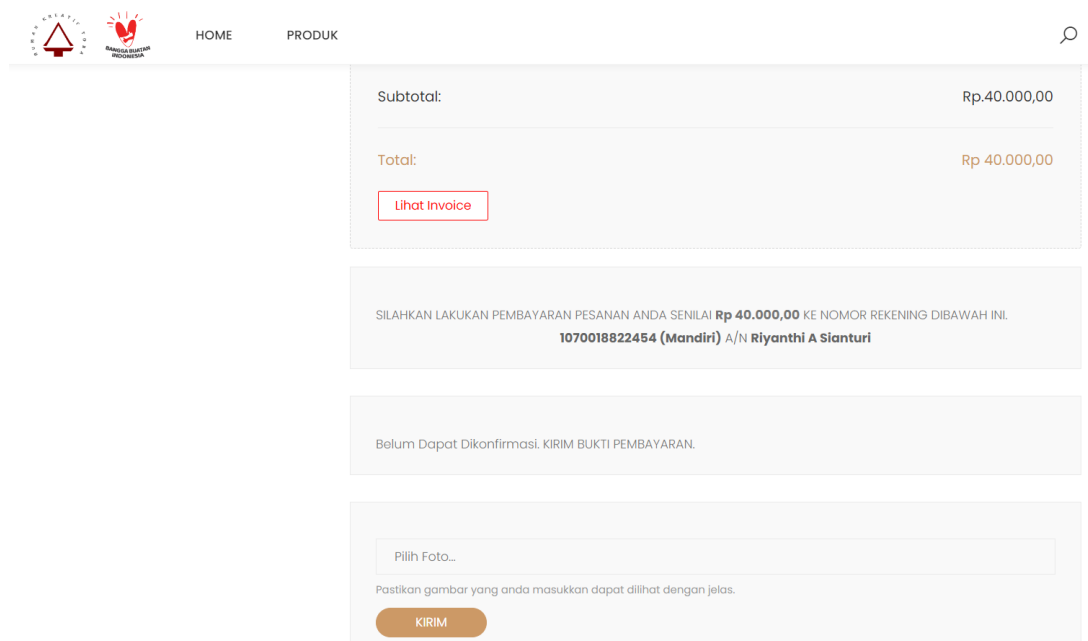
Rp.24.000	1	Rp.24.000
-----------	---	-----------

Produk	Subtotal
Donat Coklat (6 pcs)	Rp.24.000
Gunakan Voucher Pembelian:	
Tidak ada voucher yang bisa diar	
Metode Pembelian:	
<input checked="" type="radio"/> Ambil Ditempat	
<input type="radio"/> Pesanan Dikirim	
Subtotal:	Rp.24.000
Total:	Rp.24.000
BELI SEKARANG	

7. Flexibility and Efficiency of Use

Tugas	Ketika ingin mengupload bukti pembayaran
Isu	Pada bagian Flexibility and Efficiency of Use terdapat permasalahan yakni ketika ingin mengupload bukti pembayaran tidak terdapat fitur drag and drop melainkan harus menekan tombol pilih foto
Rekomendasi	Sebaiknya menambahkan fitur drag and drop karena tentunya jika terdapat fitur drag and drop akan dapat memudahkan user dan juga mempersingkat waktu ketika ingin mengupload gambar.

Gambar



8. Aesthetic and Minimalist Design

Tugas	Tampilan awal home
Isu	Pada bagian Aesthetic and Minimalist Design website menampilkan desain yang tidak update dimana pada bagian promo terdapat tulisan berlaku sampai pada tanggal Maret 2023 hal ini tentunya dapat disimpulkan desain yang tidak update.
Rekomendasi	Lebih baik tampilan desain aplikasi harus update dan menarik karena hal ini tentu akan membuat user lebih nyaman ketika mengakses web tersebut.

Gambar



9. Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors

Tugas	Ketika melakukan kesalahan pada saat mengakses web
Isu	Website ini juga memiliki permasalahan pada poin "HELP USERS RECOGNIZE, DIAGNOSE, AND RECOVER FROM ERRORS" yang dapat kita lihat pada gambar di bawah ini, website ini tidak menampilkan kesalahan apa yang telah dilakukan oleh user secara spesifik, misalnya "Password yang anda masukkan salah" atau "Username tidak ditemukan" Hal ini mungkin dapat membingungkan user ketika melakukan kesalahan dan tidak tau ingin memperbaiki yang mana.
Rekomendasi	Sebaiknya ketika user melakukan sebuah kesalahan ketika sedang mengakses web diberitahu kesalahan yang dilakukan oleh user karena hal ini akan mempermudah user untuk melakukan hal yang benar.

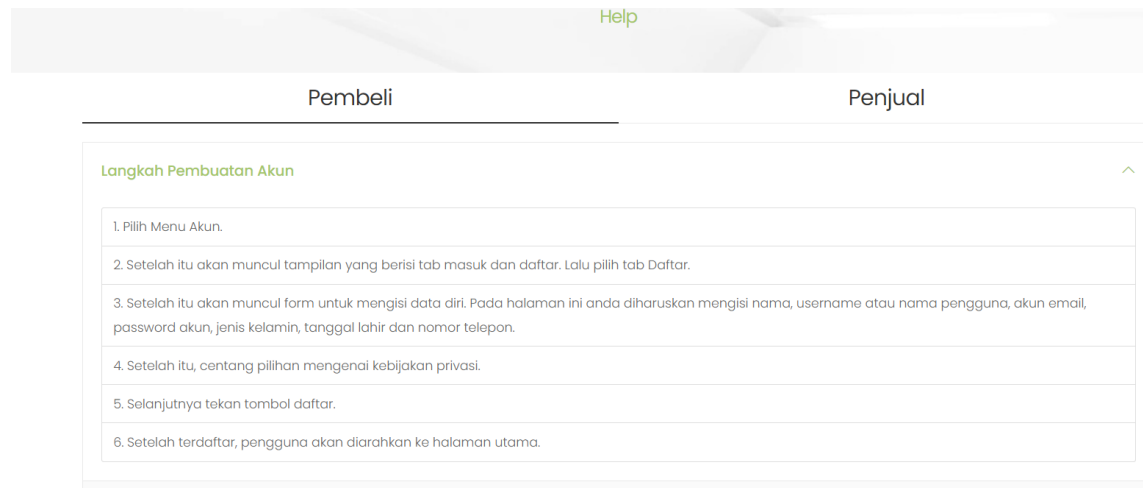
Gambar

The image shows a web form with two tabs: 'Masuk' (Login) and 'Daftar' (Register). The 'Masuk' tab is active. A red error message box at the top states: 'Akun tidak ditemukan. Cek kembali akun anda' (Account not found. Check your account again). Below this, there are two input fields: 'Username atau E-mail *' containing 'gerrybukit12' and 'Password *' with masked characters '.....'. A checkbox labeled 'Tampilkan Password' (Show Password) is present. At the bottom is a red button labeled 'MASUK →' (Login).

10. Help and Documentation

Tugas	Ketika user mengakses fitur Help and Documentation
Isu	Permasalahan pada web UMKM Kabupaten Toba pada bagian Help Documentation yakni pada bagian Langkah Pembuatan Akun pada panduan penggunaan web tersebut, tidak ada dokumentasi langkah langkah yang harus dilakukan oleh user
Rekomendasi	Sebaiknya di bagian panduan penggunaan web disetiap langkah bantuan diberikan gambar bagaimana langkah tersebut dilakukan agar user lebih mudah mengikuti langkah langkah tersebut

Gambar



11. Affordance

Tugas

Isu

Rekomendasi

Kode

12. Feedback

Tugas

Isu

Rekomendasi

Kode

13. Visibility

Tugas

Isu

Rekomendasi

Kode

RANGKUMAN REKOMENDASI

Rekomendasi untuk perbaikan aplikasi dijabarkan di bawah ini.

1	4	Deskripsi Rekomendasi 1
2	3	Deskripsi Rekomendasi 2
3	Kode	dst
4		