

LAPORAN HEURISTIC EVALUATION

WEB DEL.AC.ID

Disusun oleh Cristian Nicolas Tambunan

Tanggal 02 11 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
PENDAHULUAN	3
METODE PELAKSANAAN	4
USABILITY HEURISTICS	4
SEVERITY RATING	7
LANGKAH EVALUASI	8
FORMAT ISI TEMUAN	8
TEMUAN	9
TEMUAN POSITIF	9
TEMUAN NEGATIF	10
RANGKUMAN REKOMENDASI	17

PENDAHULUAN

Website IT DEL adalah solusi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman berinteraksi dalam lingkungan Kampus IT DEL. Website ini dirancang dengan tujuan untuk memudahkan akses, kolaborasi, dan informasi yang tepat waktu bagi pengguna di kampus serta masyarakat. Dalam ruang lingkup ini, kami menyediakan akses kepada berbagai kelompok pengguna, termasuk mahasiswa, dosen, staf administrasi, masyarakat umum, dan orang tua. Setiap kelompok ini memiliki akses khusus dan berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Mahasiswa dapat dengan mudah mengakses fasilitas kampus, Program pendidikan serta testimoni alumni. Mereka juga dapat mengikuti informasi pengumuman dan berita terkini seputar kegiatan kampus serta menjelajahi jurnal, artikel, dan riset akademik. Dosen memiliki akses ke fitur yang memungkinkan mereka untuk mengelola informasi kursus seperti profile diri . Mereka dapat pula menyampaikan pengumuman dan berita yang relevan dengan mata kuliah yang mereka ajarkan. Staf Administrasi dapat mengelola data mahasiswa, melakukan pemantauan program pendidikan, dan menyampaikan informasi akademik dengan mudah. Mereka dapat membuat pengumuman penting dan mengelola fasilitas kampus. Masyarakat umum dapat menjelajahi informasi tentang akreditasi kampus, visi misi, program pendidikan, dan fasilitas yang tersedia. Mereka juga dapat mengikuti berita terbaru dari kampus.

Semua fitur dan konten ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang lebih baik dalam dunia pendidikan, serta meningkatkan efisiensi dan keterlibatan dalam lingkungan kampus yang dinamis in

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 Website Del.ac.id, evaluator menemukan beberapa temuan positif yang menerapkan Usability Heuristics. Beberapa temuan positif tersebut dijelaskan di bawah ini.

1

Match Between System and The Real World

Pada website IT Del ini menerapkan prinsip Match Between System and The Real World seperti pada bagian halaman home ketika user ingin mencari post lainnya maka system menyampaikan pesan untuk melihat post lainnya yang memudahkan user

2

Affordance

Pada Website IT Del ini menerapkan prinsip Affordance seperti pada bagian home terdapat objek yang mirip dengan peta yang dimana kegunaan peta itu adalah tempat lokasi IT Del

3

Consistency and Standard

Pada Website IT Del ini menerapkan prinsip Consistency and Standard seperti ketika user ingin mengkases halaman berita maka design nya banyak tak berubah mengikuti halaman awal

4

Aesthetic and Minimalist Design

Pada Website IT Del ini menerapkan prinsip Aesthetic and Minimalist Design seperti pada halaman home nya hanya terdapat informasi yang diperlukan user ketika pertama kali datang ke website nya

5

Feedback

Pada Wbsite IT Del ini menerapkan prinsip Feedback seperti pada halaman home ketika mendekati button yang ada sub nya maka sistem otomatis menampilkan daftar sub yang terdapat pada button nya

TEMUAN NEGATIF

1. Visibility of System Status

Tugas:	User ingin mengecek tweets yang terakhir pada website
Isu	Pengguna tidak dapat menemukan tweet yang dicari, meskipun sebenarnya ada tweet yang sudah diposting.
Rekomendasi:	Sebaiknya, jika suatu fitur tidak berfungsi dengan baik atau tidak memberikan umpan balik yang jelas, lebih baik memperbaiki fitur tersebut atau menghapusnya.

LATEST TWEETS

Widget not configured or user does not exist.

Pada gambar di atas terdapat card yang berisi tweets yang kosong

2. User Control and Freedom

Tugas	Mengidentifikasi Dosen atau staf yang berprestasi.
Isu	Pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan informasi tentang Dosen atau staf berprestasi karena jumlah menu di navbar sangat banyak dan rumit.
Rekomendasi	Kurangi jumlah menu di navbar atau tampilkan hanya judul-judul utama. Perbesar font agar lebih mudah dibaca.



Pada gambar di atas terdapat navbar yang memenuhi satu halaman ketika user pertama kali mengakses website

3. Aesthetic and Minimalist Design

Tugas	Mengakses Lembaga IT DEL
Isu	Terdapat informasi yang tidak relevan yang bersaing dengan informasi penting, mengganggu visibilitas, dan merusak estetika situs.
Rekomendasi	Hapus informasi yang tidak relevan dan pertahankan tampilan minimalis untuk meningkatkan fokus pengguna pada informasi yang benar-benar penting.



Banyak informasi yang tidak penting terdapat pada navbar di atas

4. Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors

Tugas	Mengakses Prestasi IT DEL
Isu	Ketika user mengakses halaman prestasi terdapat error dengan message yang tidak jelas dan membuat user bingung
Rekomendasi	Sebaiknya ketika terjadi error diberi pesan message yang jelas sehingga user tau apa yang harus dilakukan agar tidak terjadi error

Ketika user mengakses halaman prestasi IT Del terdapat pesan error yang tidak jelas

5. Help and Documentation

Tugas	Mencari Help/bantuan ketika user kesulitan
Isu	Tidak ada Help/Bantuan pada website yang akan membantu user ketika kesulitan
Rekomendasi	Sebaiknya pada website terdapat Help/Bantuan yang akan membantu user ketika mereka sudah tidak tau/kesulitan mengakses website

6. Affordance

Tugas	Mengakses IT DEL TV
Isu	Tidak ada atribut visual yang mengindikasikan fungsi elemen tertentu.
Rekomendasi	Tambahkan atribut visual yang menunjukkan bagaimana pengguna dapat menggunakan elemen tersebut



User kebingungan atas fungsi icon
kamera pada gambar di atas

7. Feedback

Tugas	Menggunakan Fitur Search
Isu	Tidak ada konfirmasi setelah pengguna melakukan beberapa tindakan, menyebabkan ketidakpastian
Rekomendasi	Sediakan konfirmasi setelah setiap tindakan pengguna untuk memastikan mereka tahu hasilnya.

8. Visibility

Tugas	Membantu pengguna menemukan fungsi dan kontrol
Isu	Pengguna kesulitan menemukan beberapa kontrol karena kurangnya petunjuk visual.
Rekomendasi	Tambahkan petunjuk visual yang jelas untuk membantu pengguna menemukan kontrol dengan mudah.

9. Match Between System and the Real World

Tugas	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh calon mahasiswa
Isu	Pengguna diberikan istilah teknis seperti "Sertifikat UTBK," yang mungkin tidak dikenal oleh banyak calon mahasiswa
Rekomendasi	Gantilah istilah teknis dengan istilah yang lebih umum dipahami oleh calon mahasiswa.

10. Consistency and Standard

Tugas	Memastikan konsistensi dalam penyajian elemen dan istilah.
Isu	Terdapat variasi dalam penggunaan istilah dan penyajian elemen antar halaman, terutama pada navigasi.
Rekomendasi	Selaraskan istilah dan penyajian elemen, seperti menu navigasi, di seluruh halaman untuk menciptakan konsistensi dalam pengalaman pengguna.

11.Error Prevention

Tugas	Mencegah pengguna melakukan kesalahan yang tidak dapat dibatalkan.
Isu	Tidak ada konfirmasi sebelum pengguna melakukan tindakan yang tidak dapat dibatalkan, seperti menghapus data.
Rekomendasi	Sediakan konfirmasi sebelum pengguna melakukan tindakan yang tidak dapat dibatalkan untuk menghindari kesalahan yang tidak disengaja.

12.Recognition Rather Than Recall

Tugas	Membantu pengguna mengenali elemen dan tindakan tanpa harus mengandalkan ingatan mereka.
Isu	Beberapa elemen penting mengharuskan pengguna mengingat informasi dari halaman sebelumnya.
Rekomendasi	Tampilkan informasi yang diperlukan secara konsisten dan jangan mengharapka pengguna untuk mengandalkan ingatan mereka

13.Flexibility and Efficiency of Use

Tugas	Memberikan alternatif aksi yang mengakomodir pengguna pemula dan ahli.
Isu	Tidak ada alternatif aksi yang mempercepat tindakan bagi pengguna yang sudah ahli

Rekomendasi	Sediakan alternatif aksi, seperti pintasan keyboard, yang mempercepat tindakan bagi pengguna yang sudah ahli.
--------------------	---

RANGKUMAN REKOMENDASI

Rekomendasi untuk perbaikan aplikasi dijabarkan di bawah ini.

1	4	Berikan Pesan Konfirmasi: Setelah berhasil mendaftar, tampilkan pesan konfirmasi untuk memberikan klarifikasi tentang status pendaftaran.
2	4	Jaga Konsistensi: Pastikan istilah dan tampilan elemen seperti menu navigasi seragam di seluruh halaman untuk menciptakan pengalaman yang konsisten.
3	4	Konfirmasi Tindakan yang Irreversibel: Berikan konfirmasi sebelum pengguna melakukan tindakan yang tidak dapat dibatalkan untuk menghindari kesalahan yang tidak disengaja.
4	4	Tampilkan Pesan Kesalahan yang Jelas: Tampilkan pesan kesalahan yang mudah dipahami dan sertakan solusi konstruktif bagi pengguna.
5	3	Sediakan Opsi "Undo": Tambahkan opsi "membatalkan" atau "mengulangi" yang mudah diakses selama proses pendaftaran sehingga pengguna dapat dengan mudah memperbaiki kesalahan.
6	3	Tampilkan Informasi yang Diperlukan: Pastikan informasi yang diperlukan ditampilkan secara konsisten dan tidak mengharapkan pengguna untuk mengandalkan ingatan mereka.
7	3	Sediakan Dokumentasi yang Mudah Ditemukan: Buat dokumentasi yang mudah diakses dan fokus pada tugas umum yang sering dilakukan oleh pengguna.
8	3	Sediakan Dokumentasi yang Mudah Ditemukan: Buat dokumentasi yang mudah diakses dan fokus pada tugas umum yang sering dilakukan oleh pengguna.
9	2	Hapus Informasi yang Tidak Relevan: Hilangkan informasi yang tidak relevan dan pertahankan desain yang minimalis untuk memfokuskan pengguna pada informasi penting.
10	2	Sediakan Alternatif Aksi: Tambahkan pilihan aksi, seperti pintasan keyboard, untuk mempercepat tindakan bagi pengguna yang sudah berpengalaman

