

ANALISA *USABILITY* BISNIS MAHASISWA UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

Diah Triesia¹, Serly Oktarina², Ruswa Dwipa³

Program Studi Ilmu Komputer Universitas Sumatera Selatan

E-mail: diahtriesia@uss.ac.id¹, serlyoktarina@uss.ac.id², ruswadwipa@uss.ac.id³

Abstrak

Di era digital ini ketika orang masih menguluh atas kesulitan memulai bisnis bukan karna mereka tidak mendapatkan tempat berbisnis melainkan mereka tidak mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Bisnis Online pada era digital saat ini sangat digemari baik itu bagi penjual maupun pembeli, Terutama melalui sosial media yang sangat digemari oleh pengguna internet untuk melakukan proses jual beli. Dengan demikian Ketika kita tidak mengikuti perkembangan Bisnis melalui Internet maka bisnis yang kita lakukan tidak mampu bersaing.. Analisa *Usability* Bisnis online yang dimiliki oleh mahasiswa/wi universitas sumatera selatan dilakukan melalui kuisioner dengan metode *heuristic evaluation* dengan memiliki variable *tools*. Adapun nilai tertinggi dari *severity rating* yang dimiliki dari Aspek Kontrol dan kebebasan pengguna dimana memiliki nilai *severity rating* 1,12, Aspek Bantuan memiliki nilai *severity rating* 0,93, Aspek Konsistensi memiliki nilai *severity rating* 0,89. Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan bisnis online yang dilakuakn oleh mahasiswa/wi universitas sumatera selatan agar mampu bersaing dengan menggunakan tools yang telah tersedia baik menggunakan *social* media maupun *e-commerce*.

Kata kunci: *heuristic evaluation, tools, Usability, Bisnis Online*

1. Pendahuluan (bold 12 pt)

Perkembangan Teknologi yang berkembang sangat pesat, Bisnis yang biasa dilakukan secara manual yang hanya di lakukan di pasar, perkantoran dan tempat bisnis lain sekarang bisnis bisa dilakukan melalui Teknologi. Jadi di era digital ini ketika orang masih menguluh atas kesulitan memulai bisnis bukan karna mereka tidak mendapatkan tempat berbisnis melainkan mereka tidak mengikuti perkembangan teknologi yang ada.

Bisnis Online pada era digital saat ini sangat digemari baik itu bagi penjual maupun pembeli, Terutama melalui sosial media yang sangat digemari oleh pengguna internet untuk melakukan proses jual beli. Dengan demikian Ketika kita tidak mengikuti perkembangan Bisnis melalui Internet maka bisnis yang kita lakukan tidak mampu bersaing. Dengan mengikuti perkembangan Internet maka kita dapat bersaing dalam Bisnis.

Universitas Sumatera Selatan bertujuan membuntuk mahasiswa/wi

memiliki jiwa *entrepreneur* dengan demikian mahasiswa Universitas Sumatera selatan Sebagian besar sudah memilik bisnis yang dilakukan melalui Sosial Teknologi. Melakukan Bisnis melalui Teknologi tidak lah semudah yang dilihat, maka itu mahasiwa/wi Universitas Sumatera Selatan masih dalam bimbingan Dosen Universitas Sumatera Selatan Agar mampu mengembangkan Bisnis yang sedang dilakukan sehingga mampu bersaing dengan penjual *online* lainnya.

Guna meningkatkan Bisnis yang dilakukan oleh Mahasiswa/wi Universitas Sumatera Selatan Maka penulis menganalisa bisnis yang dilakuakn oleh mahasiswa/wi Universitas Sumatera Selatan mengundakan metode *Heuristic Evaluation*. Dengan Metode ini dapat mengevaluasi bermacam-macam prosedur operasional dalam sebuah organisasi, perusahaan, institusi terkait, maupun lembaga pemerintahan. Hasilnya berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kelemahan dan kekurangan atau baik dan buruknya Bisnis Mahasiswa/wi Universitas Sumatera Selatan.

2. Kajian Pustaka

2.1. Analisa

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian – bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya. [1]

2.2. Internet

Internet merupakan dua hal yang berbeda. Internet lebih merupakan perangkat keras dan web merupakan perangkat lunak. Protokol yang digunakan internet dan web berbeda, internet menggunakan TCP/IP sebagai protokol sedangkan web menggunakan HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)[2].

2.3. Usability

Usability adalah ukuran sebuah karakteristik yang mendeskripsikan seberapa efektif seorang pengguna dalam berinteraksi dengan suatu produk. Usability juga merupakan ukuran seberapa mudah suatu produk bisa dipelajari dengan cepat dan seberapa mudah suatu produk bisa digunakan [3].

Sedangkan Menurut Tullis dan Albert (2008), definisi *usability* tersebut memiliki tiga tema yang serupa, yaitu adanya keterlibatan seorang pengguna, pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal lain. Beberapa orang juga membedakan antara istilah usability dan pengalaman pengguna (user experience)[4].

2.4. Heuristic Evaluation

Evaluasi heuristic adalah metode yang digunakan untuk menemukan masalah pada desain anatmuka. Evaluasi heuristic melibatkan beberapa evaluator untuk memeriksa antar muka dan membandingkannya dengan prinsip-prinsip usability (heuristic). Menurut Nielsen, ada sepuluh prinsip

heuristic yang dapat digunakan, yaitu: [5]

- Match between system and the real world: sistem harus “berbicara” dalam bahasa yang biasa digunakan oleh pengguna. Kata, frase, dan istilah yang di gunakan mengikuti kebiasaan yang ada.
- Visibility of system status : sistem harus dapat menginformasikan kepada pengguna tentang apa yang terjadi pada sistem.
- Consistency and standards : pengguna tidak harus berpikir apakah kata, situasi dan aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama.
- User control and freedom : pengguna kadang memiliki pilihan yang salah dan memerlukan opsi “emergency exit”, pengguna dapat keluar dari keadaan akibat pilihan yang salah tersebut tanpa perlu melewati kegiatan tambahan lainnya.
- Error prevention : sistem di desain sehingga mencegah pengguna melakukan kesalahan dalam penggunaan sistem. Bisa dilakukan dengan menggunakan pilihan konfirmasi.
- Recognition rather than recall : membuat objek, aksi, dan pilihan yang ada visible (jelas).
- Aesthetic and minimalist design : dialog seharusnya tidak mengandung informasi yang tidak relevan atau tidak terlalu diperlukan.
- Flexibility and efficiency of use : permudah pengguna untuk melakukan kegiatannya dengan lebih cepat.
- Help and documentation : sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi yang berisi informasi tentang penggunaan sistem.
- Help users recognize, and recover from errors : pesan kesalahan harus di jelaskan dalam bahasa yang jelas menjelaskan adalah, dan memberikan solusi

3. Metode Penelitian

3.1. Metode Pengumpulan Data

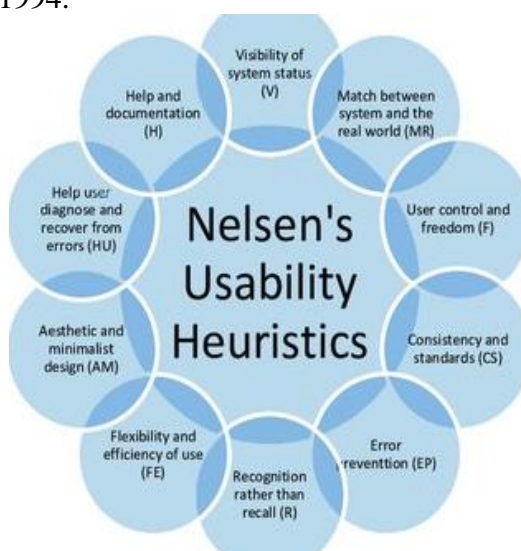
1. Studi Literatur
Metode ini dilakukan dengan mengkaji beberapa literatur yang berkaitan dengan penelitian serupa berupa buku – buku, jurnal penelitian dan publikasi baik oleh penulis dalam negeri maupun luar negeri
2. Survei
Pelaksanaan metode ini dengan melakukan survei dan observasi langsung ke akun bisnis mahasiswa universitas sumatera selatan
3. Wawancara
Wawancara dilakukan langsung kepada mahasiswa yang memiliki akun bisnis di sosial teknologi

3.2. Metode Analisa Data

Dalam Penelitian ini menggunakan Framework Usability yang dikemukakan oleh Nielsen dengan teknik *Heuristic Evaluation*.

Heuristic Evaluation merupakan metode penilaian kegunaan suatu produk digital yang bertujuan untuk memperbaiki user experience.

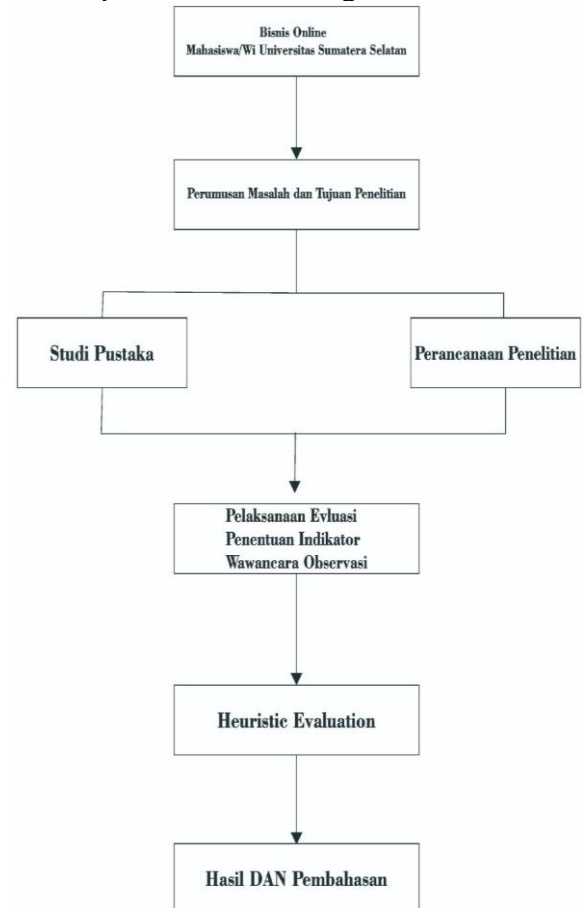
Proses ini dilakukan oleh ahli/evaluator UI/UX dengan upaya mendeteksi masalah yang ada pada fungsionalitas produk. Identifikasi masalah dilakukan dengan membandingkan produk dengan prinsip-prinsip dasar tentang UI (disebut juga heuristics) yang dicetuskan oleh Jakob Nielsen dan Rolf Molich di tahun 1994.



Gambar 1. Prinsip heuristic evaluation (Nielsen,1994)

3.3. Desain Penelitian

Adapun desain penelitian yang dimiliki dalam penelitian ini, sebagai berikut :



Gambar 2. Skema Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam Penelitian ini menggunakan Skala Angka 0 sampai dengan 4 untuk menilai *severity rating*. Semakin kecilnya angka yang dipilih responden semakin baik tingkat *tools* yang digunakan oleh responden. Maka *tools* dapat dikategorikan penunjang bisnis *online* paling berpengaruh.

Tabel 1. Klasifikasi Severity Rating

| Severity Rating | Penjelasan |
|-----------------|-------------------------------|
| 0 | Tidak Ada Masalah |
| 1 | Masalah Ringan, Tidak Masalah |
| 2 | Sedikit Masalah, |

| | |
|---|------------------------------|
| | Rendah |
| 3 | Masalah Ada, Sedang |
| 4 | Sangat Bermasalah, Tinggi |

Evaluasi *Heuristic* pada tools yang digunakan Mahasiswa/wi Universitas Sumatera Selatan dalam menjalankan bisnis *online*. Dalam penelitian ini terdapat 32 Responden yang sudah menjalankan bisnis *online* dimana mahasiswa/wi tersebut berasal dari 5 Program studi yang ada di Universitas Sumatera Selatan. Bisnis *Online* yang dilakukan baik melalui Media Sosial maupun *e – commerce* kriteria produk yang di pasarkan beraneka ragam, seperti fashion, alat tulis, Aksesoris Wanita, jasa desain dan kuliner. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner *online* diman hasil dari kuisisioner yang telah di isi oleh responden dilakukan menggunakan perhitungan *severity rating* untuk dari setiap aspek yang dimiliki.

Dalam penelitian ini memiliki 10 aspek yang berasal dari metode *heuristic* menurut Nielsen dimana memiliki nilai *severity rating* 1 (satu) yang berarti bahwa kesalahan atau kekurangan dapat ditolelir bagi pengguna. Dengan maksud lain masalah *usability* yang terdapat pada *tools* *Bisnis Online* tidak dipermasalahakan oleh pengguna dan dianggap tidak mengganggu pengguna saat mengakses *tools* . Nilai *severity rating* tertinggi terletak pada Kontrol dan kebebasan pengguna dengan nilai 1,13.

Dari Hasil pengolahan nilai *severity rating* menyeluruh dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 2. Pengolahan Nilai *severity rating*

| NO | ASPEK USABILITY | TOOLS BISNIS |
|----|--------------------|-----------------|
|----|--------------------|-----------------|

| | | <i>ONLINE</i> | |
|-----|----------------------------------|---------------|---|
| | | A | B |
| 1. | Visibilitas status sistem | 0,87 | 1 |
| 2. | Kecocokan sistem | 0,86 | 1 |
| 3. | Kontrol dan kebebasan pengguna | 1,12 | 1 |
| 4. | Konsistensi | 0,89 | 1 |
| 5. | Pemahaman | 0,88 | 1 |
| 6. | Fleksibilitas dan efesiensi | 0,92 | 1 |
| 7. | Pencegah kesalahan | 0,87 | 1 |
| 8. | Membantu pengguna untuk memahami | 0,88 | 1 |
| 9. | Desain estetis | 0,85 | 1 |
| 10. | Bantuan | 0,93 | 1 |

Keterangan

A : Hasil Asli

B : Hasil Asli yang sudah di bulatkan

Tabel diatas merupakan hasil nilai rata – rata dari beberapa pertanyaan yang ada dalam kuisisioner dimana memiliki kesamaan aspek. Nilai *severity rating* diambil dari pertanyaan – pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner.

Dari nilai *severity rating* yang memiliki nilai tertinggi. Berikut 3 nilai tertinggi yang terdapat dalam *severity rating* sebagai berikut :

1. Aspek Kontrol dan kebebasan pengguna dimana memiliki nilai *severity rating* 1,12 terdapat kurangnya kebebasan pengguna dalam memberikan narasi, foto dan video yang akan menjadi salah satu bahan dalam strategi marketing masih banyak yang di batasi baik melalui *social media* maupun *e – commerce*.
2. Aspek Bantuan memiliki nilai

severity rating 0,93. Berdasarkan hasil yang dimiliki di aspek ini untuk bantuan bagi pengguna diposisikan di bagian yang gampang terlihat dan cara penggunaannya yang mudah dipahami oleh pengguna serta respon yang diberikan agar cepat tanggap guna memenuhi bantuan bagi pengguna sehingga masalah yang di hadapi segera terselesaikan.

3. Aspek Konsistensi memiliki nilai *severity rating* 0,89. Desain interface yang dimiliki memiliki warna yang tidak konsisten dan juga iklan yang terdapat dalam *social media* maupun *e – commerce* menutupi desain interface yang ada sehingga mengganggu pengguna dalam mengoperasikannya

Dalam Penelitian ini ada beberapa *fitur* dalam *tools* bisnis online yang sangat baik bagi pengguna, yaitu :

1. Terdapat Fitur bebas biaya bagi pengguna yang akan membuka bisnis online
2. Secara keseluruhan desain *User Interface* sudah sangat baik dan mudah dipahami
3. Detail Penjualan sangat terperinci sehingga memudahkan bagi pembeli untuk mendapatkan informasi bagi produk yang akan di beli

5. Kesimpulan dan Saran

• Kesimpulan

Analisa Usability Bisnis online yang dimiliki oleh mahasiswa/wi universitas sumatera selatan dilakukan melalui kuisiонер dengan metode heuristic evaluation dengan memiliki variable *tools*.

Banyak bisnis yang telah dilakukan oleh mahasiswa/wi universitas sumatera selatan melalui internet dengan menggunakan media *social* maupun *e – commerce*. Pemahaman dalam menggunakan *tools* yang tersedia sudah sangat baik.

Adapun nilai tertinggi dari *severity rating* yang dimiliki dari Aspek Kontrol dan kebebasan pengguna dimana memiliki nilai *severity rating* 1,12, Aspek Bantuan memiliki nilai *severity rating* 0,93, Aspek Konsistensi memiliki nilai *severity rating* 0,89.

• Saran

1. Diharapkan dari evaluasi yang sudah dilakukan Tindakan selanjutnya guna memperbaiki sistem yang ada.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode lain agar mendapatkan hasil pengukuran yang maksimal.

Referensi

- [1] Satori. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- [2] Suharto. 2012. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kediri. Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi, Vol. 1, Nomor 3.
- [3] Jeff Axup, 2004. Usability Professionals Association About Usability. Available: <http://www.upassoc.org>, diakses pada bulan Mei 2019 [Online]
- [4] Albert, B., & Tullis, T. (2008). Measuring the user experience. Collecting, Analyzing, and Presenting Usability--, 1–17. <https://doi.org/10.1145/1409240.1409294>
- [4] J. S. d. S. A. Darma, Buku Pintar Menguasai Multimedia, Jakarta: PT. Trans Media, 2009.
- [5] Nielsen, Jacob. (1993). Guerilla HCI: Using

Discount Usability Engineering to Penetrate
the Intimidation Barrier. Available:
[http://www.useit.com/papers/
guerrilla_hci.html](http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html), [April 2020]

- [6] Nielsen, Jacob. 1993. Usability Engineering. Academic Press INC.
- [7] Nielsen, Jacob. 1994. Heuristic Evaluation In J. Nielsen and R. Mack (eds). Usability Inspection Methods (New York: Wiley) 25-62