



Analisis *User Interface Usability* Aplikasi Tisa (*Ticketing Support Application*) Dengan Metode *Hueristic Evaluation*

Mohamad Tsani Ghiffari

Magister Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma, Indonesia

tsanighiffari@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Analisis, *Usability*, *Heuristic Evaluation*, *User Interface*

ABSTRAK

Objek dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat *usability* pada aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*) pada salah satu perusahaan swasta. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Heuristic*. Metode *Heuristic* yang digunakan menggunakan 10 prinsip *usability* Nielsen. Penelitian ini melibatkan 50 responden dari perusahaan dan subjek penelitian adalah aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*). Responden yang berfungsi untuk memberikan penilaian berdasarkan 10 prinsip *usability* dengan memberikan kuisioner berjumlah 23 pertanyaan. Berdasarkan hasil dari rata-rata presentase pada hasil *Heuristic Evaluation* yang terdapat pada table 4.33. hasil tertinggi terdapat pada variabel *Visibility of System* dengan presentase sebesar 81%, dilanjut dengan variabel *Use Control and Freedom* dengan presentase sebesar 79%, kemudian variabel *Flexibility and Efficient of Use* dengan presentase sebesar 78%, kemudian variabel *Aesthetic and Minimalist Design* dengan presentase sebesar 77%, kemudian variabel *Consistency and Standards* dan *Help and Documentation* dengan rata-rata presentase sebesar 75%, kemudian variabel *Match between system* dengan presentase sebesar 74%, kemudian variabel *Error Prevention* dan *Recognition Rather than Recall* dengan rata-rata sebesar 73%, dan hasil terendah terdapat pada variabel *Help users recognize, dialogue, and recovers from errors* sebesar 72%. Berdasarkan analisis presentase pada hasil *Heuristic Evaluation* yang dilakukan terhadap aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*) pada salah satu perusahaan swasta, ditemukan bahwa variabel *Visibility Of System* memperoleh presentase tertinggi dengan nilai 81% dengan ini menyatakan . Variabel lainnya seperti *Use Control and Freedom*, *Flexibility and Efficient Of Use*, serta *Aesthetic and Minimalist Design* mendapatkan presentase yang cukup tinggi yaitu diatas 75%. Namun, variabel *Help users recognize, dialogue, and recovers from errors* mendapatkan presentase terendah dengan nilai 72%.

PENDAHULUAN

Pada era saat ini, permintaan informasi semakin tinggi dan terus berkembang dengan pesat, yang mendorong perusahaan-perusahaan di berbagai bidang untuk melakukan inovasi. Banyak hal yang diusahakan oleh pihak manajemen suatu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi. Mulai dari waktu kerja sampai dengan suku cadang mesin dikontrol untuk tujuan efisiensi. Selain mengontrol untuk tujuan efisiensi. Selain mengontrol kerja mesin, sistem monitoring juga bisa dimanfaatkan (Hendrik,2022). Salah satu perubahan yang dilakukan adalah mengkomputerisasi sistem di dalam perusahaan, guna meningkatkan daya saing dan kualitas kerja di dalam perusahaan, guna memajukan daya saing dan kualitas kerja. Dalam lingkungan kerja saat ini, inovasi merupakan hal yang paling diperhitungkan dalam menjalankan aktivitas kerja, memanfaatkan aset seperti komputer komputer dan sistem web. Sistem informasi memainkan peran penting dalam kelancaran kegiatan perusahaan atau kantor, mengandalkan kemampuan untuk menangani, menyimpan dan mendapatkan *report* data yang ditentukan dengan cepat dan tepat. Saat ini banyak perusahaan besar telah mengaktualisasikan aplikasi *report* untuk mengetahui kinerja perusahaan. *Report* tersebut dapat sangat bermanfaat bagi perusahaan dengan cara melaporkan apa saja masalah yang muncul. Jumlah serta kelengkapannya, sehingga perusahaan dapat mencari cara mengantisipasinya suatu waktu. *Report* yang dapat membantu pihak manajemen untuk melihat perkembangan perusahaan. (Qoyyimah, Nur Aeni Hidayah, Zainuddin Bey Fananie, 2012).

PT Niaga Nusa Abadi, sebuah perusahaan distribusi rokok nasional yang berlokasi di Jl. Pulo Lentut No 15, Kawasan industry pulo gadung, Jakarta Timur, menggunakan sistem informasi sebagai alat bantu dalam kegiatan sehari-hari. Mereka menggunakan aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*), yang merupakan sistem berbasis teknologi data yang diimplementasikan di perusahaan. Sistem ini digunakan untuk memudahkan dan mengontrol setiap pertanyaan, keluhan dan permintaan yang didapat dari *user*. Dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*). TISA yaitu *Helpdesk Ticketing System* yang merupakan sebuah proses untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada dan helpdesk dituntut untuk aktif memonitor dan merawat kebutuhan pengguna, *Helpdesk* juga bertujuan untuk memudahkan semua penggunaan perangkat IT dalam ruang lingkup perusahaan maupun institusi yang melaporkan setiap permasalahan yang dihadapi (Beisse,2013). Manajemen yang membantu dalam menangani kebutuhan *user* atau pengguna terkait pertanyaan, dukungan teknis atau keluhan terhadap produk atau jasa tertentu. Sistem ini menggunakan penomoran atau pembuatan tiket untuk memudahkan pelacakan dan koordinasi Tindakan penyelesaian oleh tim. Dengan menggunakan ticketing, manfaatnya meliputi penyimpanan yang terstruktur dari semua permintaan dan dukungan yang dilakukan, memungkinkan pencarian solusi lebih cepat untuk masalah yang serupa, kemampuan untuk memilah masalah yang masuk, menentukan penanggung jawab dan memberikan prioritas skala untuk masalah yang masuk ke sistem.

TISA (*Ticketing Support Application*) yaitu sistem yang digunakan untuk menyelesaikan suatu masalah pada suatu perusahaan, dimana untuk menyelesaikan

tersebut memerlukan sistem *ticketing* untuk dapat mendaftar *trouble* ataupun permasalahan yang disebabkan oleh *IT services* perusahaan sehingga dapat teridentifikasi dan dikonsolidasikan melalui berbagai media komunikasi yang tersedia di perusahaan, seperti telepon, email dan juga *web interface*. (Syukirah,2007). Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari observasi. PT Niaga Nusa Abadi melakukan perubahan terkait troubleshooting dalam perusahaan, pencatatan pembelian awalnya menggunakan secara manual, selanjutnya beralih dengan berbasis sistem *website*, sehingga *user* tidak perlu lagi melakukan secara manual atau telfon, cukup mengakses melalui browser. Saat ini aplikasi TISA sudah dapat diimplementasikan, tetapi sampai saat ini belum pernah melakukan analisis terhadap *usability user interfacenya*. Untuk menganalisis *usability user interface* dibutuhkan teori-teori pemahaman atau metode yang cocok terhadap hal ini. Salah satu metode untuk menganalisis *usability user interface* adalah menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang merupakan Teknik pengujian untuk menyelesaikan masalah pengguna berdasarkan *user interface* serta dapat membuat keputusan dengan cepat dan efisien. Untuk menganalisis *Interface*, peneliti menggunakan metode *Heuristic Evaluation* karena metode ini sangat sesuai sebagai metode evaluasi *interface*. Metode ini memudahkan untuk menemukan masalah usability yang muncul dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Harapannya, pengujian yang dilakukan akan memberikan masukan yang berharga untuk pengembangan kualitas sistem di masa mendatang. Manfaat dari penelitian ini berguna untuk memberikan informasi mengenai tingkat kualitas aplikasi TISA sehingga dapat membantu pihak pengembang mengenai hasil *usability user interface* aplikasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Heuristic. Metode Heuristic yang digunakan menggunakan 10 prinsip *usability* Nielsen. Penelitian ini melibatkan 50 responden dari perusahaan dan subjek penelitian adalah aplikasi TISA (Ticketing Support Application). Responden yang berfungsi untuk memberikan penilaian berdasarkan 10 prinsip *usability* dengan memberikan kuisioner berjumlah 23 pertanyaan.

Pengumpulan data

Pengumpulan data didapat dari menyebarkan google form kepada responden. Data lapangan didapat dengan kuisioner yang disebarkan kepada karyawan perusahaan swasta PT Niaga Nusa Abadi untuk mengetahui seberapa besar tingkat usability dari *user interface* aplikasi TISA (Ticketing Support Application).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner melalui google form kepada responden.

Pengolahan Data dengan SPSS

Ada 2 hal yang akan dilakukan saat pengolahan data, diantaranya menentukan uji validasi dan uji reabilitas. Dalam kedua uji tersebut, SPSS akan menghasilkan output yang berisi nilai-nilai statistic yang relevan, dan hasil-hasil tersebut akan di uji Kembali untuk menentukan nilai uji tersebut valid.

Uji Validasi

Pengujian Validasi menggunakan Teknik *Perason Product Moment* dengan nilai R-hitung > R-Tabel. Jika terdapat item angket yang tidak valid maka item akan dihapus dan tidak digunakan untuk proses selanjutnya.

Uji reabilitas

Reabilitas adalah adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil pengukuran tertentu di setiap kali pengukuran dilakukan pada hal yang sama. Oleh karena itu reabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Untuk menghitung reabilitas pada penulisan skripsi ini, penulis menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan ketentuan bahwa suatu butir pertanyaan mempunyai reabilitas, jika Nilai Cronbach's Alpha positif dan tidak boleh negative.

Hasil Analisis Pengolahan Data

Pada tahap ini akan dilakukan Analisis hasil yang dilakukan peneliti pada aplikasi TISA yang dihasilkan akan jadi pertimbangan untuk pengembangan sistem aplikasi sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan adanya perbaikan sesuai analisis yang telah dihasilkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas merupakan yang terpenting dalam sebuah analisis data. Pengujian validitas dan realibilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu instrument penelitian (data kuisiner) sudah valid dan *reliable*. Pada pengujian ini, telah dilakukan pengujian terhadap 50 responden dari PT. Niaga Nusa Abadi.

Hasil Pengujian Validitas

Pengujian Validitas dimaksudkan untuk mengetahui data valid atau ketepatan dari suatu instrument. Hasil dari pengujian Validitas menggunakan program IIBM SPSS Statistic 24.0 dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas

No	Correlations	Total (R Hitung)
1	Apakah akses masuk kedalam <i>website</i> mudah dilakukan oleh <i>user</i> ?	0.704
2	Apakah link pada setiap konten merespon dengan baik saat kursor mengarah kepada konten?	0.838
3	Apakah proses loading berjalan dengan baik pada saat <i>user</i> mengakses suatu komponen?	0.790
4	Apakah penggunaan bahasa indonesia baik dan benar?	0.736
5	Apakah penggunaan bahasa inggris baik dan tepat?	0.555
6	Apakah terdapat fasilitas untuk memilih bahasa?	0.390
7	Apakah navigasi mudah dipahami oleh <i>user</i> ?	0.616
8	Apakah navigasi pada setiap halaman berjalan dengan sangat baik?	0.760

9	Apakah konten menggunakan kata singkatan?	0.339
10	Apakah format penulisan huruf jelas dan mudah dibaca oleh <i>user</i> ?	0.680
11	Apakah terdapat peringatan ketika <i>user</i> mengisikan suatu form dengan format penulisan dengan sembarangan atau tidak sesuai dengan form?	0.718
12	Apakah sistem dapat membatu <i>user</i> dengan mudah ketika sistem mengalami crash/error?	0.683
13	Apakah <i>user</i> dapat dengan mudah melihat pemberitahuan jika sistem mengalami error?	0.631
14	Apakah semua fitur yang di pilih sesuai dengan proses sistem tersebut?	0.752
15	Apakah kecepatan akses pada konten lancar tidak mengalami kendala sehingga <i>user</i> tidak perlu mengunggu lama untuk dapat mengakses konten?	0.802
16	Apakah desain <i>user interface</i> interaktif dengan <i>user</i> ?	0.645
17	Apakah warna background yang digunakan sudah sesuai dengan standar?	0.680
18	Apakah warna font yang digunakan sudah sesuai dengan standar?	0.768
19	Apakah ukuran font yang digunakan sudah sesuai dengan standar?	0.731
20	Apakah pengelompokan konten sudah sesuai dengan kategori barang?	0.755
21	Apakah terdapat notifikasi ketika ada kesalahan input atau tidak dapat mengakses sebuah konten?	0.579
22	Apakah terdapat menu bantuan yang sangat membantu <i>user</i> yang baru pertama kali mengakses <i>website</i> ?	0.781
23	Apakah sitemap yang mudah dimengerti oleh <i>user</i> ?	0.850

Dalam uji validitas setiap item pertanyaan r hitung dengan r table. Perbandingan nilai r hitung dengan r table.

1. Jika nilai r hitung $>$ r 428able maka dianggap valid.
2. Jika nilai r hitung $<$ r 428able maka tidak valid cara mencari nilai r 428able

Untuk mengetahui interpretasi dari tiap nilai r hitung dapat dilihat pada table 2

Tabel 2 Interpretasi Nilai r

Koefisien Korelasi r	Interpretasi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi
0,60 – 0,80	Tinggi
0,40 – 0,60	Cukup
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

Diketahui : nilai r table untuk nilai N adalah 100 dengan signifikansi 5% (artinya tingkat kepercayaan 95% atau alpha 0,005) pada distribusi nilai r tabelnya. Maka hasilnya adalah nilai r table sebesar 0,195 seperti yang ditunjukkan pada table 3.

Tabel 3 Distribusi Nilai r
Distribusi nilai r table pada signifikansi 5% dan 1 %

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	38	0,32	0,413
4	0,95	0,99	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,38
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,33
18	0,468	0,59	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,22	0,286
22	0,432	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,267
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,23
27	0,381	0,487	150	0,159	0,21
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,47	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,08	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097

35	0,334	0,43	800	0,07	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Dapat dikatakan bahwa jika nilai r hitung > 0,279 maka dianggap valid. Jika r hitung < 0.279 maka instrument dianggap tidak valid, sehingga tidak dapat digunakan dalam penelitian. Dapat dilihat dari analisis korelasi di atas dinyatakan valid, dapat dilihat pada table 4.

Tabel 4 Validitas

Kuesioner	Nilai r Hitung	>	Nilai r Tabel	Hasil l
Q1	0.704	>	0.279	Valid
Q2	0.838	>	0.279	Valid
Q3	0.790	>	0.279	Valid
Q4	0.736	>	0.279	Valid
Q5	0.555	>	0.279	Valid
Q6	0.390	>	0.279	Valid
Q7	0.616	>	0.279	Valid
Q8	0.760	>	0.279	Valid
Q9	0.339	>	0.279	Valid
Q10	0.680	>	0.279	Valid
Q11	0.718	>	0.279	Valid
Q12	0.683	>	0.279	Valid
Q13	0.631	>	0.279	Valid
Q14	0.750	>	0.279	Valid
Q15	0.802	>	0.279	Valid
Q16	0.645	>	0.279	Valid
Q17	0.680	>	0.279	Valid
Q18	0.768	>	0.279	Valid
Q19	0.731	>	0.279	Valid
Q20	0.755	>	0.279	Valid
Q21	0.579	>	0.279	Valid
Q22	0.781	>	0.279	Valid
Q23	0.850	>	0.279	Valid

Berdasarkan table 4 dapat dikatakan bahwa kuisoner yang terdiri dari 23 pernyataan dapat dinyatakan semua nilai r hitung > 0.279 dapat diartikan bahwa dianggap valid dan berdasarkan pengambilan keputusan dalam analisis korelasi di atas bahwa korelasi atau hubungan dinyatakan valid.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Langkah selanjutnya ialah melakukan penelitian reliabilitas. Pengujian Reliabilitas adalah menunjukkan sejauh mana tingkat pengukuran dari satu responden ke responden lainnya, dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dimengerti.

Case Processing Summary

Table case processing summary menunjukkan total kuisioner yang diujikan dan banyaknya nilai yang valid. Pada penelitian ini, data yang valid adalah sebanyak 50 data.

Table 5 Case Processing Summary
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics (Hasil Pengujian)

Berdasarkan pada table 6. dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas dengan Cronbach's Alpha = 0,945 dari 23 item variable. Nilai reliabilitas 0,945 adalah nilai optimal. Sehingga kuesioner ini dikatakan konsisten (reliable).

Tabel 6 Reliability Statistic
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	23

Hasil Pengolahan Kuesioner *Heuristic Evaluation*

Dari hasil yang sudah didapatkan maka akan dihitung nilai tiap-tiap poin yang dipakai oleh *Heuristic Evaluation*, pertama untuk mengetahui interval presentasi maka diketahui bahwa:

$$\text{Interval (i)} = \frac{100}{n}$$

n = total skor yang digunakan pada skala likert sebanyak 5 skor

Maka hasil yang didapat:

$$\text{Interval (i)} = \frac{100}{5} = 20$$

Hasil interval (i) = 20

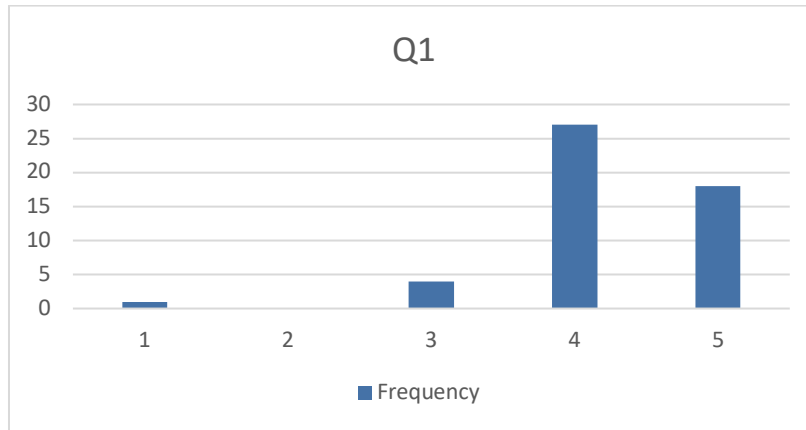
Tabel 7. Interval Presentase

No	Range	Presentase
1	0 – 20%	Sangat Rendah
2	21 – 40%	Rendah
3	41 – 60%	Sedang
4	61 – 80%	Tinggi
5	81 – 100%	Sangat Tinggi

Visibility os System Status

Beberapa hasil dari pertanyaan *Visibility os System Status* yaitu sebagai berikut :

1. Apakah akses masuk kedalam *website* mudah dilakukan oleh *user*. (Q1)



Gambar 1 Diagram Q1

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variable *Visibility of System Status* (Q1), didapatkan frekuensi poin berupa diagram yang dapat dilihat pada gambar 1 dan menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 211 yang dapat dilihat pada table 8.

Tabel 8 Jumlah Skor Likert Q1

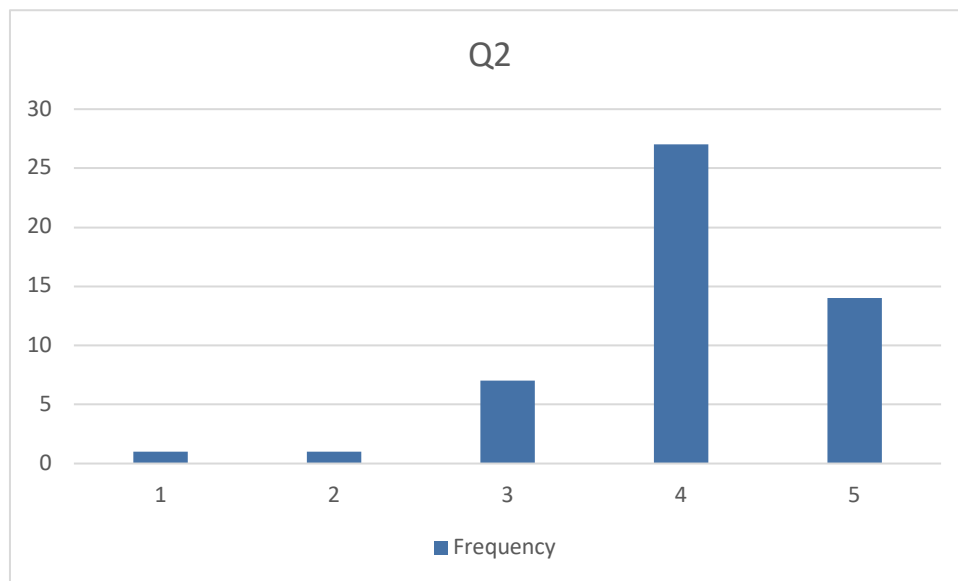
Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	18	90
Setuju	4	27	108
Netral	3	4	12
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
JUMLAH SKOR LIKERT			211

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

$$\text{Index \%} = \frac{211}{250} \times 100 = 84.4\%$$

$$\text{Index \%} = 84.4 \%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel *Visibility of System Status* (Q1) adalah 84.4% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Sangat Tinggi. Apakah link pada konten merespon dengan baik saat kursor mengarah kepada konten. (Q2)



Gambar 2 Diagram Q2

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variable *Visibility of System Status* (Q2), didapatkan frekuensi poin berupa diagram yang dapat dilihat pada gambar 2. dan menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 202 yang dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9 Jumlah Skor Likert Q2

Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	14	70
Setuju	4	27	108
Netral	3	7	21
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
JUMLAH SKOR LIKERT			202

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

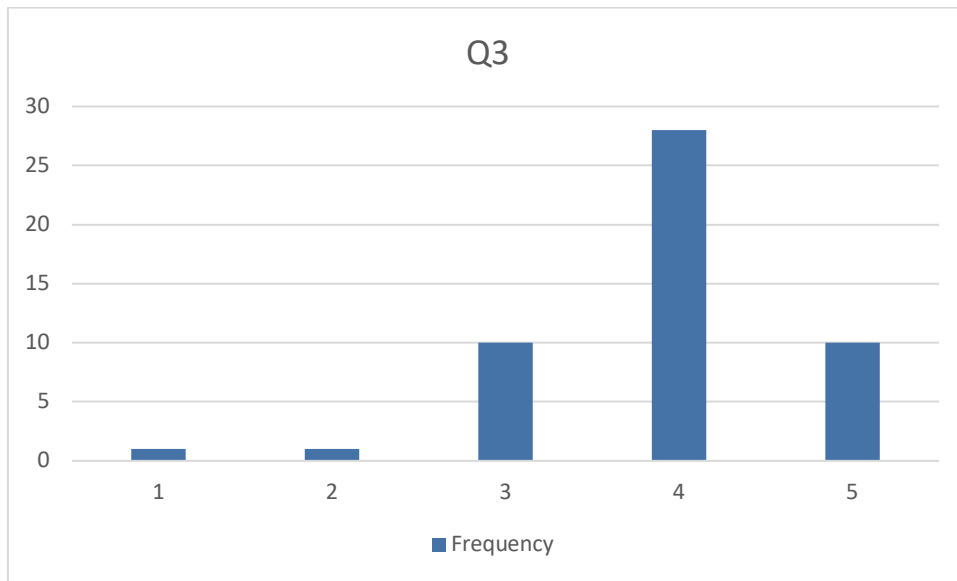
$$\text{Index \%} = \frac{202}{250} \times 100 = 80.8\%$$

$$\text{Index \%} = 80.8 \%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel *Visibility of System Status* (Q3) adalah 80.8% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Tinggi.

Apakah proses loading berjalan dengan baik pada saat user mengakses suatu

komponen. (Q3)



Gambar 3 Diagram Q3

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variable Visibility of System Status (Q3), didapatkan frekuensi poin berupa diagram yang dapat dilihat pada gambar 3. dan menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 195 yang dapat dilihat pada table 10.

Tabel 10 Jumlah Skor Likert Q3

Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	28	112
Netral	3	10	30
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
JUMLAH SKOR LIKERT			195

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

$$\text{Index \%} = \frac{195}{250} \times 100 = 78\%$$

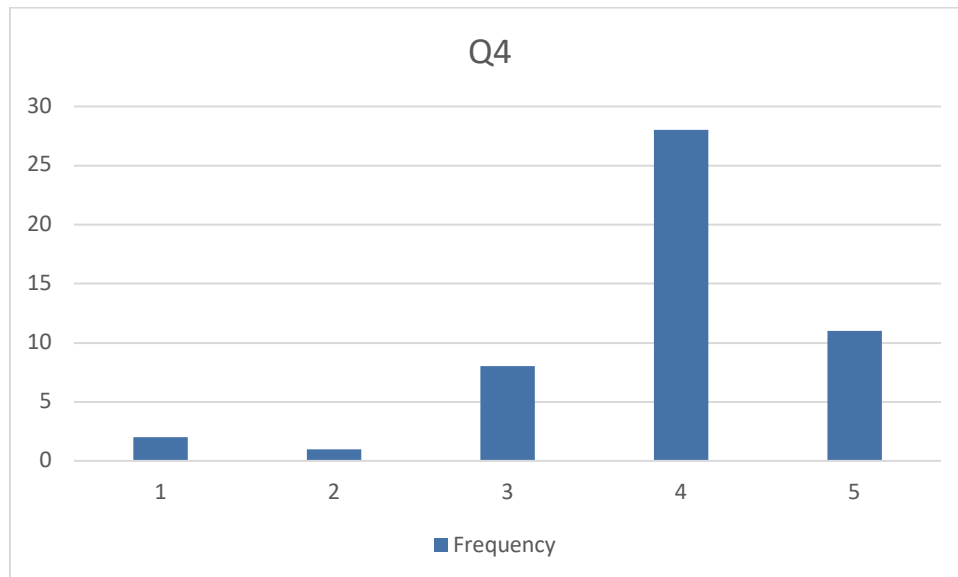
$$\text{Index \%} = 78 \%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel Visibility of System Status (Q3) adalah 78% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Tinggi.

Match Between System and The Real World

Beberapa hasil dari pertanyaan Match Between System and The Real World sebagai berikut :

Apakah penggunaan Bahasa Indonesia baik dan benar. (Q4)



Gambar 4 Diagram Q4

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variabel Match Between System and The Real World (Q4) dapat dilihat pada gambar 4, menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 195 dilihat pada tabel 11.

Tabel 11 Jumlah Skor Likert Q3

Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	11	55
Setuju	4	28	112
Netral	3	8	24
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	2	2
JUMLAH SKOR LIKERT			195

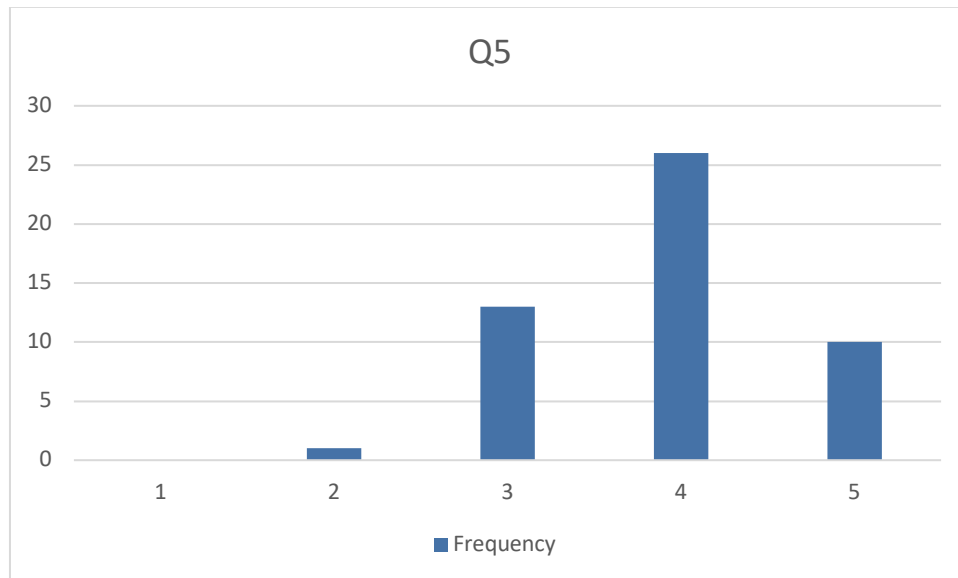
$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

$$\text{Index \%} = \frac{195}{250} \times 100 = 78\%$$

$$\text{Index \%} = 78 \%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel Match Between System and The

Real World (Q4) adalah 78% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Tinggi. Apakah penggunaan Bahasa Inggris baik dan tepat. (Q5)



Gambar 5 Diagram Q5

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variabel Match Between System and The Real World (Q5) dapat dilihat pada gambar 5. menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 195 dilihat pada tabel 12.

Tabel 12 Jumlah Skor Likert Q4

Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	26	104
Netral	3	13	39
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
JUMLAH SKOR LIKERT			195

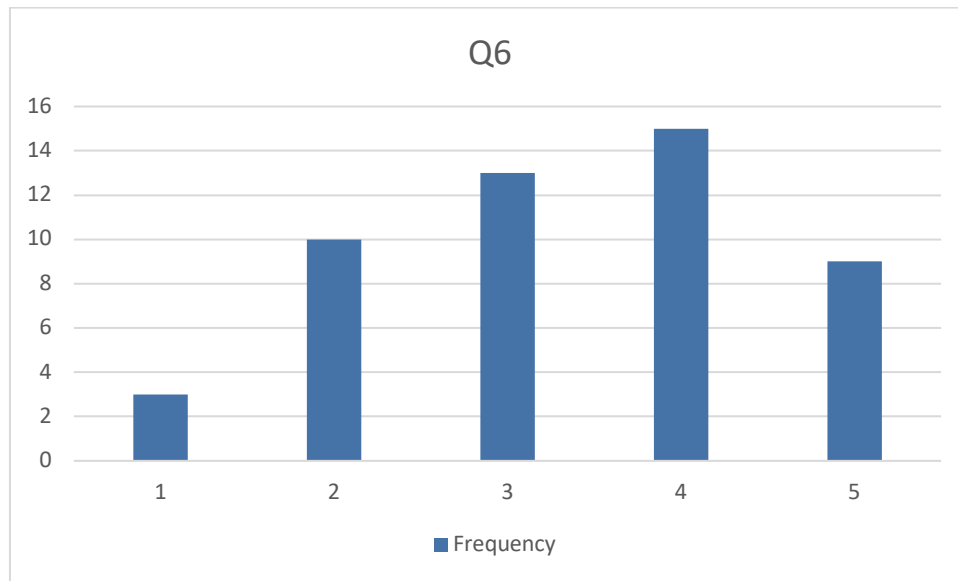
$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

$$\text{Index \%} = \frac{195}{250} \times 100 = 78\%$$

$$\text{Index \%} = 78\%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel Match Between System and The Real World (Q5) adalah 78% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Tinggi.

Apakah terdapat fasilitas untuk memilih Bahasa. (Q6)



Gambar 6 Diagram Q6

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variabel Match Between System and The Real World (Q6) dapat dilihat pada gambar 6. menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 167 dilihat pada tabel 13.

Tabel 13 Jumlah Skor Likert Q6

Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	9	45
Setuju	4	15	60
Netral	3	13	39
Tidak Setuju	2	10	20
Sangat Tidak Setuju	1	3	3
JUMLAH SKOR LIKERT			167

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

$$\text{Index \%} = \frac{167}{250} \times 100 = 66.8\%$$

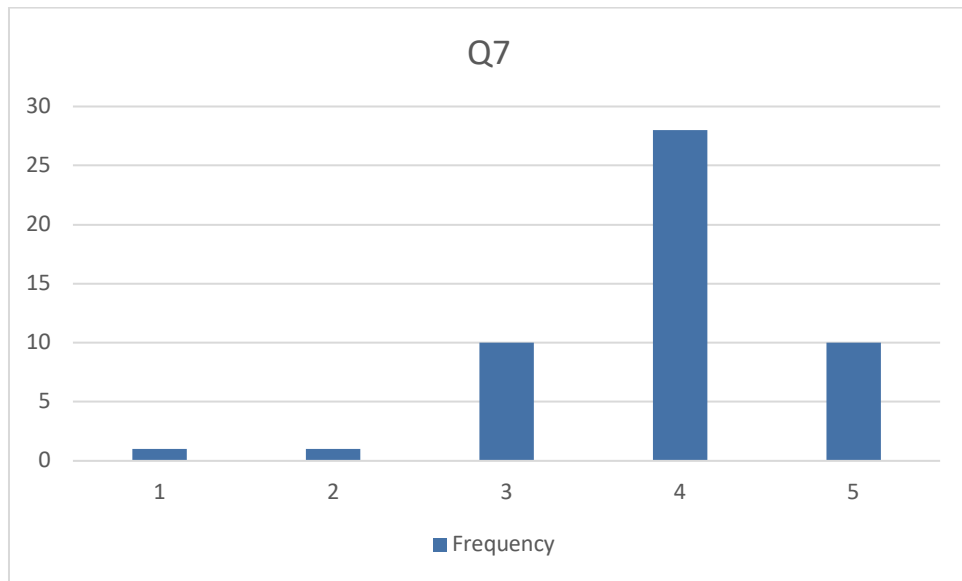
$$\text{Index \%} = 66.8 \%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel Match Between System and The Real World (Q6) adalah 66.8% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Tinggi.

User Control and Freedom

Beberapa hasil dari pertanyaan *User Control and Freedom* sebagai berikut :

Apakah navigasi mudah dipahami oleh *user*. (Q7)



Gambar 7 Diagram Q7

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variabel User Control and Freedom (Q7) dapat dilihat pada gambar 4.7. menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 195 dilihat pada tabel 14.

Tabel 14 Jumlah Skor Likert Q7

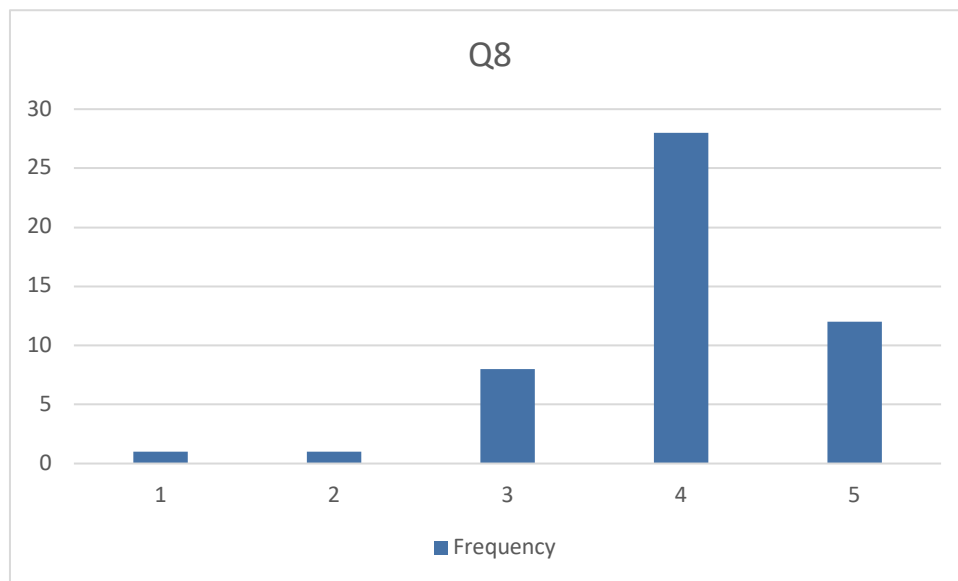
Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	28	112
Netral	3	10	30
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
JUMLAH SKOR LIKERT			195

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

$$\text{Index \%} = \frac{195}{250} \times 100 = 78\%$$

$$\text{Index \%} = 78 \%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel User Control And Freedom (Q7) adalah 78% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Tinggi. Apakah navigasi pada setiap halaman berjalan dengan baik. (Q8)



Gambar 8 Diagram Q8

Berdasarkan hasil analisis dari 50 responden karyawan yang mengisi kuesioner dari variabel User Control and Freedom (Q8) dapat dilihat pada gambar 8. menghasilkan jumlah skor likert sebanyak 199 dilihat pada tabel 15.

Tabel 15 Jumlah Skor Likert Q8

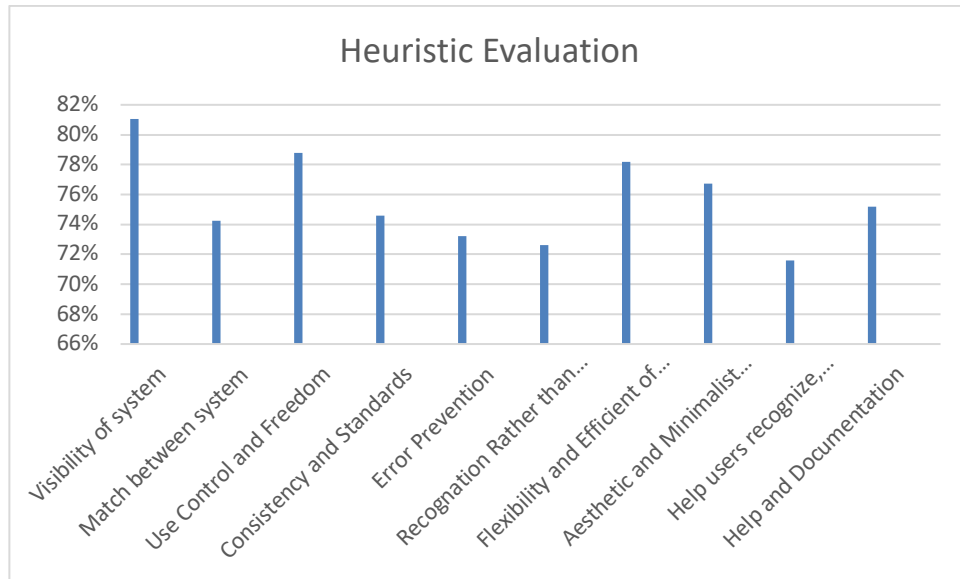
Keterangan	Skor	Hasil	Total Skor (Skor x Hasil)
Sangat Setuju	5	12	60
Setuju	4	28	112
Netral	3	8	24
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	1	1
JUMLAH SKOR LIKERT			199

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Likert}}{\text{Skor Maximal}} \times 100$$

$$\text{Index \%} = \frac{199}{250} \times 100 = 79.6\%$$

$$\text{Index \%} = 79.6 \%$$

Hasil presentasi dari rumus diatas untuk variabel User Control And Freedom (Q8) adalah 79.6% yang mana hasil tersebut termasuk kategori Tinggi.



Berdasarkan hasil dari rata-rata presentase pada hasil *Heuristic Evaluation* yang terdapat pada table 16. hasil tertinggi terdapat pada variabel *Visibility of System* dengan presentase sebesar 81%, dilanjut dengan variabel *Use Control and Freedom* dengan presentase sebesar 79%, kemudian variabel *Flexibility and Efficient of Use* dengan presentase sebesar 78%, kemudian variabel *Aesthetic and Minimalist Design* dengan presentase sebesar 77%, kemudian variabel *Consistency and Standards* dan *Help and Documentation* dengan rata-rata presentase sebesar 75%, kemudian variabel *Match between system* dengan presentase sebesar 74%, kemudian variabel *Error Prevention* dan *Recognition Rather than Recall* dengan rata-rata sebesar 73%, dan hasil terendah terdapat pada variabel *Help users recognize, dialogue, and recovers from errors* sebesar 72%.

Menurut data hasil penelitian presentase variabel tertinggi dari responden yaitu variabel *Visibility of System* yang meliputi penyampaian informasi saat *user* mengakses *website*. Variabel terkecil dari responden yaitu variabel *Help users recognize, dialogue and recovers from errors*, disebabkan oleh tidak adanya notifikasi ketika terjadi kesalahan input atau tidak bisa mengakses sebuah konten. Dari hasil rata-rata tiap variabel pada metode *Heuristic Evaluation* pada hasil penelitian kuisioner, maka dapat dicari rata-rata presentase tingkat *usability* Aplikasi TISA (Ticketing Support Application) pada salah satu perusahaan swasta dengan rata-rata dari 10 variabel, yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Rata - Rata tingkat } usability &= \frac{\text{Total Skor Variabel HE}}{\text{Banyaknya Variabel HE}} \\ \text{Rata - Rata tingkat } usability &= \\ &= \frac{(81\% + 74\% + 79\% + 75\% + 73\% + 73\% + 78\% + 77\% + 72\% + 75\%)}{10} \\ &= 76\% \end{aligned}$$

Hasil rata-rata presentase tingkat *usability* pada aplikasi TISA (Ticketing Support Application) pada salah satu perusahaan swasta sebesar 76% termasuk katagori baik.

Maka dapat diartikan bahwa aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*) pada salah satu perusahaan swasta mendapatkan hasil yang tergolong baik juga sudah mampu memenuhi kriteria *usability* sebuah aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis presentase pada hasil *Heuristic Evaluation* yang dilakukan terhadap aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*) pada salah satu perusahaan swasta yaitu: 1). Bahwa pada variabel *Visibility Of System* memperoleh presentase tertinggi dengan nilai 81% dengan ini menyatakan sangat layak karena seluruh fungsi pada aplikasi TISA berjalan dengan baik. 2). Variabel lainnya seperti *Use Control and Freedom, Flexibility and Efficient Of Use*, serta *Aesthetic and Minimalist Design* mendapatkan presentase yang cukup tinggi yaitu diatas 75%. Dengan skor 73% pada indikator itu menunjukkan bahwa aplikasi memberikan performa yang baik dengan efektif dan berfungsi dengan baik. 3). Variabel *Help users recognize, dialogue, and recovers from errors* mendapatkan presentase terendah dengan nilai 72%. Dengan skor 72% pada indikator itu menunjukkan performa yang efektif dan berfungsi dengan baik. Sebagai hasilnya dapat memenuhi standar yang diharapkan.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi TISA telah mampu memberikan tingkat kejelasan dan keterlihatan sistem yang baik kepada pengguna. Pengguna juga merasakan adanya control dan kebebasan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan aplikasi serta desain yang estetik dan minimalis juga memberikan kontribusi positif terhadap *usability* aplikasi. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal membantu pengguna mengenali, berinteraksi, dan memulihkan diri dari kesalahan. Notifikasi kesalahan dan bantuan dalam mengakses konten masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat dengan mudah menavigasi dan memanfaatkan aplikasi dengan baik.

Dari rata-rata presentasi tingkat *usability* sebesar 76%, aplikasi TISA termasuk dalam kategori baik. Ini menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasakan kepuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut dan aplikasi tersebut memenuhi kriteria *usability* yang penting dalam pengembangan aplikasi. Dalam kesimpulannya, aplikasi TISA (*Ticketing Support Application*) pada perusahaan swasta telah memperoleh hasil yang baik dalam hal *usability*, termasuk dalam aspek visibilitas sistem, control dan kebebasan pengguna, fleksibilitas penggunaan dan desain yang estetik. Namun, perlu perbaikan pada aspek membantu pengguna mengenali dan memulihkan diri dari kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sandhiyasa, I. M. S., Indrawan, G., & Gunadi, I. G. A. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Kemajuan Akademik (SIsKA-NG) Mobile Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*, System Usability Scale, dan Concurrent Think Aloud. *JURNAL ILMU KOMPUTER INDONESIA*, 5(2), 1-13.
- Baladina, A., Aknuranda, I., & Kusyanti, A. (2018). Analisis Hasil Perbandingan Penerapan Metode *Heuristic Evaluation* Menggunakan Persona dan Tanpa Persona

- (Studi Kasus: Situs Web Female Daily). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X.*
- Balafif, S. (2022). ANALISIS WEBSITE MENGGUNAKAN HEURISTIC EVALUATION BERBASIS SEVERITY RATINGS DAN SYSTEM USABILITY SCALE. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains, 4(3)*, 123-130.
- Dalimunthe, N., Nazari, F., & Purba, K. (2019). Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, 5(2)*, 245-250.
- Pangaribuan, E. P. B., Utomo, K. P., Mas'ud, I., & Tandirau, D. B. (2020). Analisis User Interface pada Situs Web Dinas Ketenagakerjaan Kota XYZ dengan Metode Heuristic Evaluation. *SPECTA Journal of Technology, 4(2)*, 63-74.
- Ghina, Ashila, 2019 “ User Interface Heuristic Evaluation Pada Sistem Informasi Nasabah Koperasi Mitra Swadaya PT Gajah Tunggal”. Skripsi, Tidak Diterbitkan. Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Auliaddina, S., Puteri, A. A., & Anshori, I. F. (2021). Perbandingan Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Technologia: Jurnal Ilmiah, 12(3)*, 188-192.
- Saputra, I. M. A. D., Pradnyana, I. M. A., & Sugihartini, N. (2019). Usability Testing Pada Sistem Tracer Study Undiksha Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, 16(1)*, 98-108.
- Arifin, I. N., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience menggunakan Metode Human-Centered Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Ezyschool. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X.*



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)