















ABSTRACT

As a media to disseminate information a web site is expected to has a good functionality in order to create an effective and efficient information searching experience. One of important aspects that affects user to comfortably doing information searching is the aspect of usability. One of usability evaluation methods that is often applied nowadays is Heuristic Evaluation (HE). Usability evaluation methods are currently being modified in order to optimize the finding of usability problem. Using Persona in evaluation process is one of the attempts. However, no studies have specifically discuss the effect of Persona on usability evaluation.

This research applies 2 different categories of HE method into FILKOM UB web site in order to analyze whether the use of Persona on HE method produces different results compare to HE method without Persona. Both categories of HE implementation has successfully identified problems in heuristics category H1 - Visibility of System Status, H2 - Match Between System and the Real World, H4 - Consistency and Standards, H6 - Recognition Rather than recall, H7 - Flexibility and Efficiency of Use, H8 - Aesthetic and Minimalist Design, H9 - User Help Recognize, Diagnose, and recovers from the Errors, and H10 - Help and Documentation. This research also shows different results of usability problems identified between the application of HE without Persona and HE with Persona. Differences in results of usability problems are analyzed based on problem findings identified by each HE methods, Severity Rating, and fulfillment of heuristic categories.

Keywords : *Heuristic Evaluation, Persona, Usability.*

ABSTRAK

Sebagai media penyebaran informasi sebuah situs *web* diharapkan mampu memiliki fungsionalitas yang baik demi menciptakan pengalaman pencarian informasi secara efektif dan efisien. Salah satu aspek penting yang turut mempengaruhi kenyamanan *user* dalam melakukan pencarian informasi adalah aspek *usability*. Salah satu metode evaluasi *usability* yang sering diterapkan saat ini adalah metode *Heuristic Evaluation* (HE). Metode evaluasi *usability* saat ini telah banyak dilakukan modifikasi dalam rangka mengoptimalkan hasil temuan permasalahan *usability*. Salah satunya adalah dengan mengikutsertakan *Persona* dalam proses evaluasi. Tetapi, belum ada penelitian yang secara spesifik membahas pengaruh *Persona* pada evaluasi *usability*.

Penelitian ini menerapkan 2 kategori penerapan HE berbeda pada situs *web* FILKOM UB dalam rangka menganalisis apakah penggunaan *Persona* pada metode HE menghasilkan hasil yang berbeda dengan metode HE tanpa *Persona*. Hasil penelitian berupa penerapan metode HE pada situs *web* FILKOM UB berhasil mengidentifikasi permasalahan-permasalahan pada kategori heuristik H1 – *Visibility of System Status*, H2 – *Match Between System and the Real World*, H4 – *Consistency and Standards*, H6 – *Recognition Rather than Recall*, H7 – *Flexibility and Efficiency of Use*, H8 – *Aesthetic and Minimalist Design*, H9 – *Help User Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors*, dan H10 – *Help and Documentation*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan hasil permasalahan *usability* antara penerapan metode evaluasi HE tanpa *Persona* dan metode evaluasi dengan *Persona*. Perbedaan hasil permasalahan *usability* dianalisis berdasarkan jumlah temuan permasalahan yang berhasil diidentifikasi oleh masing-masing pengujian metode HE, *Severity Rating*, dan kategori heuristik yang berhasil terpenuhi.

Kata Kunci : *Heuristic Evaluation, Persona, Usability.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	6
2.2 Situs Web FILKOM UB.....	6
2.3 Usability.....	7
2.3.1 Definisi	7
2.3.2 Ukuran Tingkat Usability.....	7
2.3.3 Metode Evaluasi Usability	8
2.4 Heuristic Evaluation	9
2.4.1 Kelebihan Heuristic Evaluation	12
2.4.2 Prosedur Heuristic Evaluation	13
2.4.3 Evaluator Pada Heuristic Evaluation	14
2.4.4 Severity Rating	14

2.5 Persona

2.5.1 Implementasi <i>Persona</i>	15
2.5.2 <i>Persona</i> Pada Evaluasi <i>Usability</i>	16
2.5.3 Pendekatan dalam Pembuatan <i>Persona</i>	17
2.5.4 Tahap-tahap Pembuatan <i>Persona</i>	18
2.5.5 Elemen-elemen <i>Persona</i>	19
2.5.6 Contoh <i>Persona</i>	19

2.6 <i>USE Questionnaire</i>	21
------------------------------------	----

BAB III	23
---------------	----

METODE PENELITIAN	23
-------------------------	----

3.1. Perumusan Masalah dan Studi Literatur	24
--	----

3.2. Perencanaan Pengumpulan dan Pengolahan Data	24
--	----

3.2.1. Pembuatan <i>Persona</i>	24
---------------------------------------	----

3.2.1.1. Wawancara	25
--------------------------	----

3.2.1.2. Format <i>Persona</i>	26
--------------------------------------	----

3.2.2. Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i>	27
--	----

3.2.2.1. <i>Task</i> Pengujian	28
--------------------------------------	----

3.2.2.2. Evaluator	28
--------------------------	----

3.2.2.3. Prosedur Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i>	28
---	----

3.2.3. Uji Preferensi User	33
----------------------------------	----

3.2.3.1. Responden	33
--------------------------	----

3.2.3.2 Kuesioner Uji Preferensi	33
--	----

3.4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
--	----

3.5. Pembahasan	35
-----------------------	----

3.6. Penarikan Kesimpulan dan Saran	35
---	----

BAB IV	37
--------------	----

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
---------------------------------------	----

4.1 Pengumpulan Data	37
----------------------------	----

4.1.1 Pengumpulan Data <i>Persona</i>	37
---	----

4.1.2 Pertanyaan Wawancara	38
----------------------------------	----

4.1.3 Hasil wawancara	38
4.2 Pembuatan <i>Persona</i>	38
4.3 <i>Heuristic Evaluation</i>	39
4.3.1 Evaluator	39
4.3.2 Hasil <i>Heuristic Evaluation</i>	40
4.4 Uji Preferensi <i>User</i>	45
4.4.1 Responden.....	47
4.4.2 Hasil Uji Preferensi <i>User</i>	47
BAB V	49
ANALISIS HASIL.....	49
5.1 Temuan Permasalahan <i>Usability</i>	49
5.2 Kategori Permasalahan Berdasarkan <i>Severity Rating</i>	50
5.3 Kategori Heuristik yang Berhasil Terpenuhi	52
5.4 Uji Preferensi <i>User</i>	54
5.5 Analisis Manfaat <i>Persona</i> pada <i>Heuristic Evaluation</i>	54
BAB VI.....	56
PENUTUP.....	56
6.1 Kesimpulan	56
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Halaman Home situs web FILKOM UB	7
Gambar 2.2 Proporsi Temuan Permasalahan <i>Usability</i> berdasarkan Jumlah Evaluator	14
Gambar 2.3 Model Linear Berurutan.....	16
Gambar 2.4 Contoh Tampilan <i>Persona</i>	20
Gambar 2.5 Contoh <i>Persona</i> berbentuk paragraf	20
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian.....	23
Gambar 3.2 Tahapan Pembuatan <i>Persona</i>	24
Gambar 3.3 Ilustrasi <i>template Persona</i>	27
Gambar 3.4 Alur Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> dengan <i>Persona</i>	30
Gambar 3.5 Alur Pengujian <i>Heuristic Evaluation</i> tanpa <i>Persona</i>	32
Gambar 4.1 Hasil <i>Persona</i> Mahasiswa.....	39
Gambar 5.1 Perbedaan Berdasarkan <i>Severity Rating</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 10 <i>Nielsen's Heuristics</i>	9
Tabel 2.2 <i>Severity Ratings</i>	15
Tabel 2.3 Aspek dan Poin Pernyataan pada <i>USE Questionnaire</i>	21
Tabel 3.1 Daftar Pernyataan Kuesioner Uji Preferensi <i>User</i> Beserta Aspek Kuesioner USE yang Digunakan.....	34
Tabel 4.1 Demografi Responden <i>Persona</i>	37
Tabel 4.2 Evaluasi pada metode <i>Heuristic Evaluation</i> Tanpa <i>Persona</i>	39
Tabel 4.3 Evaluasi pada metode <i>Heuristic Evaluation</i> Dengan <i>Persona</i>	40
Tabel 4.4 Hasil <i>Heuristic Evaluation</i> Tanpa <i>Persona</i>	41
Tabel 4.5 Hasil <i>Heuristic Evaluation</i> dengan <i>Persona</i>	44
Tabel 4.6 Demografi Responden Kuesioner Uji Preferensi <i>User</i>	47
Tabel 4.7 Rerata Skor Uji Preferensi <i>User</i> Tiap Heuristik.....	47
Tabel 5.1 Temuan Permasalahan	49
Tabel 5.2 Temuan Permasalahan yang Sama	49
Tabel 5.3 Perolehan <i>Mean Rating</i> pada Metode HE tanpa <i>Persona</i>	52
Tabel 5.4 Perolehan <i>Mean Rating</i> pada Metode HE dengan <i>Persona</i>	52
Tabel 5.5 Heuristik yang Berhasil Teridentifikasi.....	53



