

Analisis Usability pada Website Jawa Timur Park Group dengan Heuristic Evaluation

Irsalina Khairina¹, Suprpto², Niken Hendrakusuma Wardani.³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹irsalinakhairina@gmail.com, ²spttif@ub.ac.id, ³niken.tif@gmail.com

Abstrak

Salah satu media penyebaran informasi terkait pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Jawa Timur Park adalah melalui *website*. jawatimurparkgroup.com merupakan salah satu *website* resmi milik Jawa Timur Park yang dapat diakses oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Dalam menyebarkan informasi, salah satu aspek yang diutamakan dalam kenyamanan penggunaan sebuah sistem informasi adalah aspek *usability*. Sejauh ini terdapat beberapa metode dalam evaluasi salah satunya adalah metode *Heuristic Evaluation*. Pada penelitian ini, proses evaluasi dilakukan dua tahap yaitu evaluasi awal *website* Jawa Timur Park Group dan evaluasi terhadap perbaikan *website* Jawa Timur Park Group dengan berdasarkan 10 prinsip *Heuristic Evaluation*, yaitu H1 - *Visibility of System status*, H2 - *Match Between System and The Real Word*, H3 - *User Control and Freedom*, H4 - *Consistency and Standards*, H5 - *Error Prevention*, H6 - *Recognition Rather Than Recall*, H7 - *Flexibility and Efficiency of Use*, H8 - *Aesthetic and Minimalist Design*, H9 - *Helps User Recognize, Diagnose, and Recovers Errors*, dan H10 - *Help and Documentation*. Berdasarkan hasil evaluasi, permasalahan yang paling banyak ditemukan terdapat pada kategori prinsip H8 - *Aesthetic and Minimalist Design*. Selain itu, juga diperlukan perbaikan dan pengembangan lanjut pada *website* Jawa Timur Park Group berdasarkan perbandingan antara hasil evaluasi awal dan evaluasi kedua terhadap perbaikan *website* yang masih banyak ditemukan permasalahan.

Kata kunci: *Evaluation, Usability, Usability Testing, Heuristic Evaluation*

Abstract

One of the dissemination media of information related to services and facilities provided by Jawa Timur Park is via the website. jawatimurparkgroup.com is one of Jawa Timur Park's official website which can be accessed by domestic travelers and foreign tourists. In disseminating information, one aspect that is preferred in the comfort of use of an information system is the usability aspect. So far there are several methods in the evaluation of one of them is a method Heuristic Evaluation. In this study, the evaluation process carried out two stages: an initial evaluation website Jawa Timur Park Group and evaluation of improvement website Jawa Timur Park Group is based on 10 principles Heuristic Evaluation, such as H1 - Visibility of system status, H2 - Match Between System and The Real Word, H3 - User Control and Freedom, H4 - Consistency and Standards, H5 - Error Prevention, H6 - Recognition Rather Than Recall, H7 - Flexibility and Efficiency of Use, H8 - Aesthetic and Minimalist Design, H9 - Helps Users Recognize, Diagnose, and Errors recovers, and H10 - Help and Documentation. Based on the evaluation, the problems are most commonly found in the category H8 principle - Aesthetic and Minimalist Design. In addition, it is also necessary improvement and further development of the website Jawa Timur Park Group is based on a comparison between the results of the initial evaluation and a second evaluation on the improvement of the website are still many problems found.

Keywords: *Evaluation, Usability, Usability Testing, Heuristic Evaluation*

1. PENDAHULUAN

Sampai saat ini *website* Jawa Timur Park Group

masih menjadi peran utama yang bertugas melayani kebutuhan informasi untuk wisatawan *domestic* dan mancanegara. Setiap bulannya

website Jawa Timur Park Group diakses sekitar 12.000 pengunjung. Selain harus menyajikan informasi yang dapat diakses oleh publik, faktor penting yang harus diperhatikan oleh IT Marketing Jawa Timur Park sebagai unit yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pengelolaan *website* yang ada di Jawa Timur Park Group adalah aspek *usability* bagi kenyamanan dan kemudahan akses pengguna. Untuk itu kinerja *website* Jawa Timur Park Group dituntut sehandal mungkin.

Layanan dan komplain di Jawa Timur Park yang menangani komplain seputar Jawa Timur Park secara *online (e-complaint)* terdapat keluhan dari seorang *user website* Jawa Timur Park Group yaitu penggunaan bahasa yang tidak sesuai antara menu yang dipilih dengan informasi yang ditampilkan dari halaman menu tersebut. Contoh kesalahan bahasa yang terdapat pada *website* Jawa Timur Park Group terdapat pada fitur menu *event* yang menampilkan informasi promo *bank* atau diskon. Dengan demikian, pengguna akan merasa kurang nyaman atau salah paham terhadap maksud informasi dari menu tersebut. Selain itu, terdapat menu info mengenai penawaran promo dan info lowongan pekerjaan/karir belum diperbarui.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan diatas dan menurut Ketua Divisi Marketing IT juga menyampaikan bahwa belum terdapat standard khusus dan belum pernah dilakukannya evaluasi pada *website* Jawa Timur Park Group. Melihat hal tersebut, maka sangat diperlukan evaluasi terhadap *website* Jawa Timur Park Group yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas *website* tersebut terhadap kenyamanan akses pengguna dan menganalisa kesalahan-kesalahan yang ada pada *website* Jawa Timur Park Group. Selain itu, memungkinkan juga untuk menganalisa fitur-fitur baru yang mungkin dapat ditambahkan, berdasarkan analisa kebutuhan terhadap *website* Jawa Timur Park.

Evaluasi ini sangat perlu untuk dilakukan, hal ini dikarenakan pengujian yang dilakukan sebelumnya selama pengembangan *website*, masih belum maksimal dalam menemukan sejumlah permasalahan. Sehingga hanya dikembangkan berdasarkan fasilitas atau fitur yang akan diberikan tanpa mengetahui kemudahan pengguna yang mengaksesnya.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1. Kajian Pustaka

Penelitian terkait evaluasi dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* adalah “*Usability Testing Methodology : Effectiveness of Heuristic Evaluation in E-government Website Development*” oleh Ashok Sijavi (2011). Pada penelitian ini, Sijavi menggunakan situs web *e-government* pemerintah Kuala Lumpur, Malaysia untuk menemukan banyak permasalahan yang muncul pada situs web tersebut sebelum pada akhirnya dirilis Dan digunakan untuk publik (Sijavi, 2011). Proses evaluasi yang dilakukan oleh Sijavi dilakukan sebanyak 3 kali proses. Pada proses evaluasi tahap pertama ditemukan sebanyak 209 permasalahan oleh 3 evaluator awal. Selanjutnya, dibuat perbaikan berdasarkan hasil dari evaluasi tahap pertama untuk kemudian dievaluasi kembali pada evaluasi tahap kedua. Dari evaluasi tahap kedua, ditemukan sebanyak 139 permasalahan oleh 2 evaluator berikutnya. Evaluasi tahap terakhir (ketiga) dilakukan terhadap perbaikan situs web berdasarkan hasil evaluasi tahap kedua dengan menggunakan seorang pengguna yang berpengalaman sebagai evaluator. Pada evaluasi tahap ketiga berhasil menemukan sebanyak 20 permasalahan. Total permasalahan yang ditemukan selama 3 tahap proses evaluasi sebanyak 368 permasalahan. Pada penelitian ini, Sijavi menambahkan 5 kategori prinsip HE *modern* kedalam 10 prinsip yang telah ditetapkan dengan berdasarkan analisa kompetitif dari pengujian yang dilakukan (Sijavi, 2011).

2.2. Heuristic Evaluation

Heuristic Evaluation (HE) sebuah *usability inspection* untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristik sederhana yang berhubungan. Proses dari HE memungkinkan sekumpulan evaluator yang secara independen untuk melakukan evaluasi dan menilai sistem dari setiap heuristik yang akan menunjukkan masalah *usability* (Alan Dix, 2014).

Tabel 1. 10 Nielsen’s usability heuristic

No	Heuristik	Definisi
1	H1- <i>Visibility of System Status</i>	Sistem harus selalu menginformasikan kepada pengguna terkait

		apa yang sedang terjadi, melalui pesan yang baik dan waktu yang sesuai.
2	H2-Match Between System and the Real World	Sistem menggunakan Bahasa, kata, kalimat, dan konsep yang biasa digunakan dan mudah dipahami oleh <i>user</i> .
3	H3-User Control and Freedom	<i>User</i> dapat secara bebas memilih dan melakukan pekerjaan (sesuai kebutuhan) ketika mengakses sistem.
4	H4-Consistency and Standards	Sistem menjadi standar dan konsisten dalam hal penulisan kalimat, jenis huruf, dan lain sebagainya sehingga <i>user</i> tidak perlu bingung dengan situasi dan aksi yang berbeda pada sistem.
5	H5-Error Prevention	Merancang sebuah fitur untuk mencegah dan meminimalisir kesalahan dari <i>user</i> .
6	H6-Recognition Rather Than Recall	Sistem membantu <i>user</i> untuk mengurangi mengingat dari setiap proses yang telah dilewati atau dilakukan karena sudah jelas diinformasikan oleh sistem.
7	H7-Flexibility and Efficiency of Use	Sistem memberikan kemudahan bagi <i>user</i> baru dan <i>user</i> yang sudah pengalaman untuk nyaman dalam mengakses sistem.
8	H8-Aesthetic and Minimalist Design	Sistem menampilkan informasi atau keterangan yang relevan dengan maksud dari menu yang dipilih.
9	H9-Helps User Recognize, Diagnose, and Recovers User	Sistem menampilkan pesan kesalahan yang terjadi dengan jelas kepada <i>user</i> .
10	H10-Help and Documentation	Sistem harus memiliki menu bantuan dan dokumentasi yang membantu sebagai panduan untuk <i>user</i> saat

	menggunakan sistem.
--	---------------------

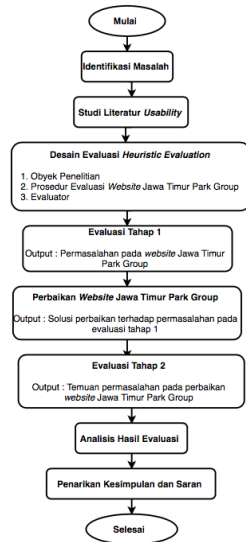
2.3. Severity Ratings

Severity ratings adalah nilai yang diberikan berdasarkan tingkat keparahan dari permasalahan yang ditemukan. Dalam hal ini, *severity ratings* merupakan gambaran dari permasalahan yang ditemukan berdasarkan tingkat keparahannya untuk diprbaiki sebelum digunakan (Nielsen, 1995).

Tabel 2. *Severity Ratings*

Severity Ratings	Penjelasan
0	<i>Don't Agree</i> : Bukan sebuah permasalahan dan nyaman untuk digunakan.
1	<i>Cosmetic Problem</i> : Merupakan masalah yang ditemukan namun, tidak begitu berpengaruh pada kenyamanan pengguna. Masalah ini tidak perlu diperbaiki kecuali pengembang memiliki tambahan waktu untuk proyek sistem.
2	<i>Minor usability problem</i> : Perlu diperbaiki dengan prioritas rendah, karena mungkin hanya beberapa kriteria pengguna yang akan mengalami kesulitan dengan permasalahan tingkat ini.
3	<i>Major usability problem</i> : Sangat penting untuk diperbaiki dengan tingkat prioritas tinggi, karena pengguna sangat membutuhkan atau kesulitan dengan permasalahan yang ditemukan pada tingkat ini.
4	<i>Usability Catastrophe</i> : <i>User</i> tidak bisa menggunakan sistem atau fitur aplikasi. Prioritas diperbaiki dengan tingkat disegerakan.

3. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1. Diagram alir penelitian

Pada metodologi penelitian ini merupakan penjabaran dari langkah-langkah yang diambil dalam penyusunan skripsi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan analisa kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang bertugas dan perilaku yang dapat diamati (Daymon & Holloway, 2002).

3.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan untuk mengetahui permasalahan yang akan diberikan solusi pada penelitian yang akan dilakukan.

3.2. Studi Literatur Usability

Studi literatur ini digunakan untuk mengidentifikasi penelitian terdahulu terkait *user experience*. Selain itu studi literatur juga untuk mempelajari evaluasi *usability*, dan *heuristic evaluation*. Sumber studi literatur diambil dari buku dan jurnal yang berkaitan dengan *user experience*, *usability*, dan *heuristic evaluation*.

3.3. Desain Evaluasi Heuristic Evaluation

Menjabarkan lingkup obyek penelitian yang dilakukan, prosedur evaluasi *website* Jawa Timur Park Group dengan *heuristic evaluation*, dan pemilihan evaluator.

3.4. Evaluasi Tahap 1

Evaluasi tahap 1 merupakan evaluasi awal terhadap *website* Jawa Timur Park Group. Evaluasi ini dilakukan oleh dua evaluator awal

dalam mengeksplorasi *website* Jawa Timur Park Group guna mencari sejumlah permasalahan yang ada pada *website* tersebut.

3.5. Perbaikan Website Jawa Timur Park Group

Perbaikan *website* Jawa Timur Park Group merupakan rekomendasi perbaikan *website* sementara berdasarkan saran dan referensi literatur dari sejumlah permasalahan yang ditemukan pada evaluasi tahap 1.

3.6. Evaluasi Tahap 2

Evaluasi tahap 2 merupakan proses evaluasi selanjutnya dengan *Heuristic Evaluation* terhadap perbaikan yang telah dilakukan pada *website* Jawa Timur Park Group berdasarkan analisis temuan permasalahan pada evaluasi tahap 1. Evaluasi tahap 2 melibatkan 2 evaluator yang berbeda dari evaluasi tahap 1. Tujuan dilakukannya evaluasi tahap 2 adalah untuk menemukan permasalahan baru yang mungkin terlewatkan selama proses evaluasi tahap 1.

3.7. Analisis Hasil Evaluasi

Tahapan ini berisi pembahasan dari hasil proses evaluasi yang telah dilakukan dalam penelitian. Pembahasan hasil evaluasi berupa analisis terhadap temuan permasalahan *usability* yang ditemukan pada evaluasi tahap 1 dan tahap 2 serta perbandingan hasil antara evaluasi tahap 1 dan evaluasi tahap 2 terhadap *website* Jawa Timur Park Group menggunakan analisis *Heuristic Evaluation*.

3.8. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Pengambilan kesimpulan dilakukan setelah semua tahapan evaluasi selesai dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan terkait evaluasi *website* Jawa Timur Park Group. Saran yang diberikan ditujukan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi selama proses penelitian dan memberikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

4. PENGUMPULAN DATA

4.1. Evaluasi Tahap 1

Evaluasi tahap 1 merupakan evaluasi awal terhadap *website* Jawa Timur Park Group. Evaluasi ini dilakukan oleh dua evaluator awal

dalam mengeksplorasi *website* Jawa Timur Park Group guna mencari sejumlah permasalahan yang ada pada *website* tersebut. Hasil temuan permasalahan pada evaluasi tahap 1 akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan yang akan dilakukan pada *website* Jawa Timur Park Group.

Evaluator 1 adalah Pandhu Hutomo Aditya., S.Kom. Proses evaluasi dilakukan di kediaman evaluator Jl. Tirtamulya No.21 RT02/03 Tirtajaya, Sukmajaya, Depok, Jawa Barat, 16412 pada tanggal 20 November 2016 menemukan 10 permasalahan.

Evaluator 2 adalah Herdi Ashaury., S.Kom., M.T yang dilakukan pada tanggal 27 November 2016 menemukan 20 permasalahan.

Tabel 3. Beberapa contoh temuan permasalahan pada evaluasi tahap 1

Permasalahan	Severity Ratings	Evaluat or 1	Evaluat or 2	Prinsip HE
Pesan berhasil setelah Daftar pada menu langganan berita tidak ada.	3	Menemukan	Menemukan	H1-Visibility of System Status
Pop up advertisement double scroll, tidak bisa di tutup dengan mengklik selain badan pop up.	2	Tidak Menemukan	Menemukan	H3-User Control and Freedom
Tidak ada info tambahan terkait field pada pemesanan.	3	Menemukan	Tidak menemukan	H5-Error Prevention

4.2. Perbaikan Website Jawa Timur Park Group

Perbaikan dilakukan berdasarkan *saverity ratings* dengan nilai 4 sampai 2. Hal ini dikarenakan *saverity ratings* dengan nilai yang paling tinggi harus diutamakan untuk diperbaiki sedangkan *saverity ratings* dengan nilai 1 akan dipertimbangkan apabila masih ada waktu tambahan untuk penyelesaian penelitian ini (Fiki, 2015).

Selain itu, *saverity ratings* dengan nilai 1, tidak terlalu berpengaruh pada kenyamanan *user* saat mengakses sistem (Nielsen, 1995). Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk evaluasi tahap 2 berupa *prototype* tampilan dari permasalahan yang ditemukan pada evaluasi tahap 1. Total permasalahan perbaikan *website* sebanyak 25 permasalahan.

Solusi perbaikan *website* Jawa Timur Park Group, mengacu pada referensi yang memiliki kecenderungan temuan permasalahan yang sama dengan evaluasi *website* Jawa wa Timur Park Group menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Pertimbangan lain dalam memberikan rekomendasi perbaikan *website* adalah berdasarkan saran yang diberikan oleh evaluator terhadap permasalahan yang ditemukan.

Ingin mendapatkan informasi terbaru mengenai Jatim Park Group (promo diskon, event, karir, berita)? Silakan mengisi alamat email Anda di bawah ini, lalu klik tombol "Daftar"

Alamat email / Email address:

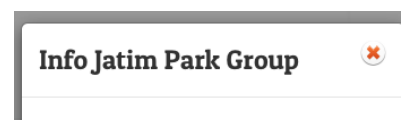
Gambar 2. Permasalahan pada pesan berhasil/gagal berlangganan)

Ingin mendapatkan informasi terbaru mengenai Jatim Park Group (promo diskon, event, karir, berita)? Silakan mengisi alamat email Anda di bawah ini, lalu klik tombol "Daftar"

Alamat email / Email address:

Terima kasih, permintaan pendaftaran anda berhasil! Silahkan cek kotak masuk pada email anda untuk konfirmasi.

Gambar 3. Solusi permasalahan pada pesan berhasil/gagal berlangganan)



Gambar 4. Permasalahan pada tombol close pada pop up ads



Gambar 5. Solusi permasalahan pada tombol *close* pada *pop up ads*



Gambar 6. Permasalahan pada *field* pemesanan tiket



Gambar 7. Solusi permasalahan pada *field* pemesanan tiket

4.3. Evaluasi Tahap 2

Evaluasi tahap 2 merupakan proses evaluasi selanjutnya dengan *Heuristic Evaluation* terhadap perbaikan yang telah dilakukan pada *website* Jawa Timur Park Group berdasarkan analisis temuan permasalahan pada evaluasi tahap 1. Tujuan dilakukannya evaluasi tahap 2 adalah untuk menemukan permasalahan baru yang mungkin terlewatkan selama proses evaluasi tahap 1. Pada evaluasi tahap 2 juga memungkinkan ditemukan kembali permasalahan yang sama pada evaluasi tahap 1 yang disebabkan oleh perbaikan yang diberikan masih belum sempurna (Fiki, 2015).

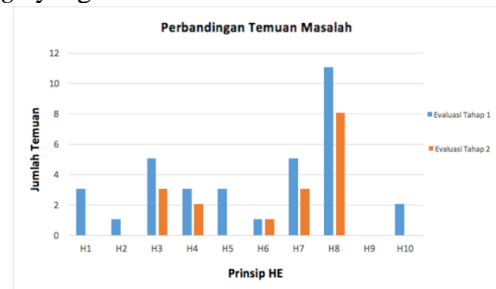
Evaluator 3 adalah Hendri Desungku Wuntoro, S.Kom yang dilakukan di PT. Bank Central Asia, Jakarta Selatan menemukan 9 permasalahan.

Evaluator 4 adalah Zahra Sharfina, S.Kom sebagai Asisten Dosen Fasilkom UI. Proses evaluasi dilakukan di Universitas Indonesia, Jawa Barat menemukan 8 permasalahan.

5. ANALISIS HASIL EVALUASI

5.1. Perbandingan Hasil Evaluasi Tahap 1 dan Tahap 2

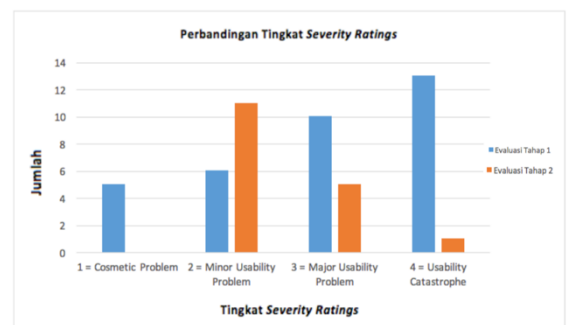
Setiap permasalahan yang ditemukan, dikategorikan pada prinsip yang sama dan skala *severity ratings* yang sama. Hal ini ditujukan untuk mengetahui jumlah permasalahan dari setiap prinsip HE berdasarkan tingkat *severity ratings* yang diberikan.



Gambar 8. Perbandingan hasil evaluasi tahap 1 dan tahap 2

Temuan permasalahan evaluasi tahap 2 cenderung lebih sedikit daripada evaluasi tahap 1. Hal ini dapat dilihat pada prinsip H3-*User Control and Freedom*, H4-*Consistency and Standard*, H7-*Flexibility and Efficiency of Use* dan H8-*Aesthetic and Minimalist Design*. Namun, pada prinsip H6-*Recognition Rather Than Recall* jumlah temuan masalahnya sama antara evaluator tahap 1 dan evaluator tahap 2. Selain itu, pada prinsip H1-*Visibility of System Status*, H2-*Match Between System and Real World*, H5-*Error Prevention*, dan H10-*Help and Documentation* hanya ditemukan pada evaluasi tahap 1. Kemudian evaluasi tahap 1 dan evaluasi tahap 2 sama-sama tidak menemukan pada prinsip H9-*Helps Users Recognize, Diagnose, and Recovers Errors*.

5.2. Perbandingan Tingkat Severity Ratings



Gambar 9. Perbandingan tingkat *severity ratings*

Severity ratings dengan nilai 4 (*usability catastrophe*) pada evaluasi tahap 1 mengalami

penurunan dengan total berturut-turut 13 permasalahan dan 1 permasalahan pada evaluasi tahap 2. Sedangkan untuk skala dengan nilai 1 (*cosmetic problem*) ditemukan pada evaluasi tahap 1 dengan 5 temuan permasalahan yang tidak teridentifikasi pada evaluasi tahap 2. Pada skala *severity ratings* dengan nilai 2 (*minor usability problem*) evaluasi tahap 2 lebih banyak mengidentifikasi dengan 11 temuan permasalahan sedangkan evaluasi tahap 1 dengan 6 temuan permasalahan.

6. PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab 4, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis dengan *heuristic evaluation* yang didapatkan dari 2 tahap yang telah dilakukan, diantaranya :
 - a. Kategori permasalahan pada prinsip *heuristic evaluation* yang paling banyak ditemukan pada evaluasi tahap 1 dan evaluasi tahap 2 adalah pada prinsip H8 – *Aesthetic and Minimalist Design* (kategori permasalahan pada desain tampilan dan isi informasi yang ditampilkan pada *website*).
 - b. Pada evaluasi tahap 1 menemukan 34 masalah *usability* terdiri dari permasalahan dengan tingkat perbaikan prioritas tinggi (mayor) pada 6 heuristik yaitu H1, H2, H3, H6, H7, H8, tingkat perbaikan prioritas rendah (minor) pada 4 heuristik yaitu H4, H5, H10, dan tidak ditemukan masalah *usability* pada H9.
 - c. Pada evaluasi tahap 2 menemukan 17 masalah *usability* terdiri dari permasalahan dengan tingkat perbaikan prioritas tinggi (mayor) pada 2 heuristik yaitu H3, H6, tingkat perbaikan prioritas rendah (minor) pada 3 heuristik yaitu H4, H7, H8, Dan tidak ditemukan masalah *usability* pada H1, H2, H5, H9, H10.
2. Terdapat perbedaan hasil evaluasi antara evaluasi awal (tahap 1) dan evaluasi setelah perbaikan (tahap 2). Perbedaan hasil evaluasi dapat dilihat pada :
 - a. Jumlah temuan permasalahan, pada evaluasi tahap 1 ditemukan total 34

- permasalahan dengan 4 permasalahan yang sama sedangkan pada evaluasi tahap 2 ditemukan total 17 permasalahan dengan 2 permasalahan yang sama. Pada masing-masing proses evaluasi berhasil mengidentifikasi permasalahan sebanyak 30 permasalahan pada evaluasi tahap 1 dan 15 permasalahan pada evaluasi tahap 2.
- b. Permasalahan pada evaluasi tahap 1 tidak ditemukan kembali pada evaluasi tahap 2. Dengan demikian, permasalahan pada evaluasi tahap 1 berhasil diperbaiki dan tidak menjadi permasalahan pada evaluasi tahap 2.
- c. Pada hasil evaluasi tahap 2 ditemukan permasalahan-permasalahan baru yang tidak berhasil diidentifikasi atau ditemukan pada evaluasi tahap 1. Hal ini dikarenakan evaluator pada evaluasi tahap 1 menganggap sebagai bukan masalah. Selain itu, faktor pengalaman dan usia menentukan terkait kategori permasalahan yang ditemukan dan jumlah temuan permasalahan masing-masing evaluator.

6.2. Saran

Saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih baik untuk perbaikan dan kenyamanan penggunaan *website* Jawa Timur Park Group, adalah :

1. Perlu menambahkan tahapan perbaikan setelah evaluasi tahap 2 agar rekomendasi yang diberikan kepada Jawa Timur Park Group menjadi optimal.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Dix, Alan, Finlay, Janet, M., 2010. *Human-Computer Interaction Third Edition*. UK: Pearson.
- Daymon, C. & Holloway, I., 2002. Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relationship & Marketing Communication [e-book] Bandung : Penerbit Bentang Tersedia di : Google Books
<<https://books.google.com/books?isbn=979122725X>> [diakses 20 November 2016].
- Fiki, Hafiz, A., 2015. Evaluasi Situs Web Pemerintahan Kabupaten Situbondo

Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*. S1. Universitas Brawijaya.

to-conduct-a-heuristic-evaluation/>
[Diakses 24 Oktober 2016].

ISO 9241-210, 2010. Tersedia di:
<<https://www.iso.org>> [Diakses 3
September 2016].

Sijavi, Ashok, 2011. *Usability Testing Methodology: Effectiveness of Heuristic Evaluation in E-Government Website Development*. [e-journal] tersedia di:
IEEE Digital Library <<http://iee.org>>
[Diakses 3 September 2016].

Nielsen, 1995. Tersedia di:
<<https://www.nngroup.com/articles/how->