IT-EXPLORE
Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi
ISSN 2828-7940, e-ISSN 2829-1727, DOI: 10.24246/itexplore.v5i1.2026.pp26-36
Volume 05 Nomor 01 Tahun 2026
Journal homepage: https://ejournal.uksw.edu/itexplore

Analisis UI/UX website Guesthouse Gethsemane Salatiga menggunakan metode heuristic

Wines Kurnia Sendy [1], Adi Nugroho [2]
[1,2] Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

Informasi Artikel

Riwayat Artikel:

Dikirim:
15 Mei 2025
Direvisi:
17 Juni 2025
Diterima:
19 Juni 2025

Kata Kunci:

UI/UX,
Evaluasi Heuristik,
Website,
Usability,
Triangulasi

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kualitas User Interface (UI) dan *User Experience* (UX) website *Guesthouse Gethsemane* Salatiga menggunakan metode evaluasi heuristik Jakob Nielsen dengan pendekatan trianglasi. Evaluasi melibatkan 20 responden, termasuk 7 ahli UI/UX dan 13 pengguna umum dan tamu, yang menilai website berdasarkan 10 prinsip heuristic. Prinsip tersebut mencakup sistem informatif, mudah dipahami, kontrol pengguna, konsistensi, pencegahan kesalahan, mudah dikenali, fleksibel, desain estetik dan minimalis, membantu pemulihan, bantuan dan dokumetasi. Untuk mengurangi kemungkinan *false positive*, penelitian ini menggabungkan evaluasi heuristik dengan analisis konteks pengguna dan validasi empiris melalui *usability testing*, sehingga pendekatannya lebih komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas UI/UX website tergolong cukup baik, dengan skor rata-rata 3–4 dari skala 5. Sebagian besar masalah yang ditemukan memiliki tingkat keparahan minor (2) hingga mayor (3), tanpa kendala kritis yang menghambat fungsi utama. Aspek konsistensi desain memperoleh skor tertinggi (4.0), sementara kesesuaian dengan ekspektasi pengguna serta kenyamanan tampilan masih perlu ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan sistem umpan balik, pencegahan kesalahan, serta dokumentasi dan bantuan pengguna.

Keywords:

UI/UX,
Heuristic Evaluation,
Website,
Usability,
Triangulation

ABSTRACT

This study evaluates the User Interface (UI) and User Experience (UX) quality of the Guesthouse Gethsemane Salatiga website using Jakob Nielsen's heuristic evaluation method combined with a triangulation approach. The evaluation involved 20 respondents, including 7 UI/UX experts and 13 general users and guests, who assessed the website based on 10 heuristic principles. These principles include an informative system, ease of understanding, user control, consistency, error prevention, easy recognition, flexibility, aesthetic and minimalist design, assistance in error recovery, and help and documentation. To reduce the possibility of false positives, this study combined heuristic evaluation with user context analysis and empirical validation through usability testing, making the approach more comprehensive. The results indicate that the UI/UX quality of the website is fairly good, with average scores ranging from 3 to 4 on a 5-point scale. Most identified issues have minor to moderate severity levels, with no critical problems hindering the main functions. The consistency aspect received the highest score (4.0), while alignment with user expectations and visual comfort still need improvement. Recommendations include enhancing feedback systems, error prevention, and user help and documentation.

This is an open access article under the CC BY-SA license

Corresponding Author:

Wines Kurnia Sendy
Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Diponegoro No.52-60, Sidorejo, Salatiga, Jawa Tengah, Indonesia
Email: 672018097@uksw.edu

1. PENDAHULUAN

Guesthouse Gethsemane, yang terletak di Kota Salatiga, Jawa Tengah, resmi beroperasi sebagai penginapan pada tahun 2019. Sebelum bertransformasi menjadi penginapan, lokasi ini dikenal sebagai kos-kosan untuk pekerja dan tempat menginap bagi mahasiswa pertukaran pelajar luar negeri dari Universitas Kristen Satya Wacana. Dikelola oleh Ibu Piyah Haryani sebagai pemilik, *Guesthouse Gethsemane* menawarkan suasana yang tenang dan damai, mirip dengan Taman *Gethsemane* di Yerusalem, tempat Yesus diyakini berdoa sebelum penangkapannya. Dengan lingkungan yang asri, *guesthouse* ini tidak hanya menyediakan tempat beristirahat bagi para pelancong, tetapi juga mencerminkan keindahan alam yang menenangkan.

Dalam persaingan industi perhotelan yang semakin ketat, kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) website menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan wisatawan dalam melakukan pemesanan[1]. Website yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai alat pemasaran digital yang dapat meningkatkan tingkat hunian hotel secara signifikan [2]. Banyak pengguna akan meninggalkan website hotel dalam waktu singkat jika mengalami kesulitan navigasi atau tampilan kurang menarik. Sehingga evaluasi dan optimisasi UI/UX penting sebagai strategi pemasaran digital. Oleh karena itu, Guesthouse Gethsemane perlu memiliki website yang menarik dan mudah digunakan agar dapat menjangkau lebih banyak pengunjung dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Studi terkait juga mengungkapkan bahwa desain antarmuka yang terstruktur dan informatif, dengan navigasi yang sederhana serta tampilan visual yang menarik, dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan potensi konversi pemesanan secara signifikan. Dengan fokus pada peningkatan kualitas UI/UX, bisnis perhotelan dapat memberikan pengalaman digital yang lebih baik dan mendukung keberhasilan di era teknologi saat ini.

Metode *Heuristic Evaluation* yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen dan Rolf Molich pada tahun 1990 adalah cara yang efektif untuk menemukan masalah penggunaan (*usability*) pada berbagai platform digital[3]. Metode ini menggunakan 10 prinsip heuristik yang menjadi dasar dalam desain antarmuka pengguna, mulai dari memberi tahu pengguna tentang status sistem hingga menyediakan bantuan dan dokumentasi. Kelebihan metode ini adalah kemampuannya mengidentifikasi masalah secara sistematis dengan melibatkan beberapa evaluator ahli, sehingga bisa memberikan rekomendasi perbaikan yang jelas dan terukur. Namun, metode ini juga memiliki kelemahan, yaitu kemungkinan munculnya *false positive*, yaitu saat evaluator menandai sesuatu sebagai masalah padahal sebenarnya tidak mengganggu pengguna. Hal ini bisa membuat sumber daya terbuang untuk memperbaiki hal yang tidak perlu. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini menggabungkan metode evaluasi heuristik dengan analisis konteks pengguna dan pengujian langsung melalui *usability testing*. Pendekatan triangulasi ini membuat hasil evaluasi lebih akurat dan relevan dengan pengalaman pengguna nyata [4]. Beberapa penelitian sebelumnya telah berhasil menggunakan metode ini, untuk memperbaiki aplikasi dan website, tetapi jarang yang menggabungkan dengan pengujian langsung pengguna.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas UI/UX website *Guesthouse Gethsemane* Salatiga dengan mengidentifikasi masalah berdasarkan 10 prinsip heuristik, menilai tingkat keparahan masalah, memvalidasi temuan dengan pengguna asli, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan praktis. Hasilnya diharapkan dapat memperkaya metode evaluasi UI/UX yang lebih akurat dan memberikan panduan pengembangan website yang lebih baik di industri perhotelan dan pariwisata.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. State of The Art

Metode *Heuristic Evaluation* diperkenalkan oleh Jakob Nielsen dan Rolf Molich pada tahun 1990 sebagai teknik evaluasi usability yang berdasarkan pada prinsip-prinsip heuristik. Metode heuristik bertujuan untuk mengidentifikasi masalah usability dalam antarmuka pengguna dengan menggunakan 10 prinsip heuristik

[5]. Yang mencakup aspek seperti visibilitas status sistem, kecocokan antara sistem dan dunia nyata, kontrol pengguna, konsistensi, pencegahan kesalahan, pengenalan dibandingkan pengingatan kembali, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, desain estetik dan minimalis, membantu pengguna mengenali, mendiagnoss, dan memulihkan dari kesalahan, dan yang terakhir bantuan dan dokumentasi. *User Interface* (UI) merupakan tampilan yang berfokus pada aspek visual dan estetika produk. UI desain mencakup pada warna, gambar, tipografi, dan elemen lainnya. Sedangkan U*ser Experience* (UX) berorientasi pada pengalaman pengguna dari awal hingga akhir interaksi. UX desain berhubungan dengan fitur produk, struktur, dan pengelolaan alur informasi.

Penelitian terkait telah dilakukan dalam berbagai platform digital, seperti website UPT Bahasa Universitas Sam Ratulangi dan aplikasi Borneojek [6]. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan metode Heuristic Evaluation dapat meningkatkan skor kepuasan pengguna secara signifikan. Sebagai contoh, penelitian pada website UPT Bahasa UNSRAT berhasil meningkatkan skor SUS menjadi 95,50 setelah dilakukan perbaikan berbasis evaluasi heuristik [3].

Adapun penelitian terkait lainnya yaitu evaluasi desain antarmuka website SMA Negeri 5 Samarinda. Studi ini mengevaluasi tampilan situs web sebuah sekolah dengan pendekatan heuristic evaluation. Evaluator yang memiliki pemahaman tentang usability menemukan 16 masalah utama, terutama dalam navigasi, konsistensi desain, dan bug teknis. Hasil dari evaluasi tersebut kemudian dijadikan dasar untuk memberi rekomendasi perbaikan agar kualitas dan kemudahan penggunaan situs meningkat [7]. Ada juga evaluasi *usability* KRL *Access* dengan *Heuristic Evaluation.* Penelitian ini juga memakai metode heuristic evaluation dan melibatkan empat evaluator yang ahli di bidang usability. Dari evaluasi tersebut ditemukan 24 masalah terkait kemudahan penggunaan. Sebagian besar masalah memiliki tingkat keparahan yang cukup serius, mulai dari kategori catastrophic (sangat kritis), mayor (cukup serius), hingga minor (ringan). Masalah paling banyak muncul pada tiga aspek utama: kejelasan informasi status sistem, kebebasan dan kontrol pengguna, serta ketersediaan bantuan dan dokumentasi. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada bagian-bagian yang dinilai paling bermasalah berdasarkan tingkat keparahannya [8].

Penelitian tentang UI/UX website *Guesthouse Gethsemane* Salatiga memiliki sejumlah keunggulan yang membedakannya dari studi-studi sebelumnya. Pertama, penelitian ini melibatkan 10 evaluator dengan latar belakang yang beragam, terdiri dari 7 ahli UI/UX dan 3 pengguna umum, sehingga memberikan sudut pandang yang lebih luas dan hasil evaluasi yang lebih representatif bagi berbagai jenis pengguna, baik profesional maupun awam. Selain itu, analisis yang dilakukan sangat rinci dengan menggunakan 10 prinsip heuristik, di mana setiap prinsip tidak hanya dicatat masalahnya secara umum, tetapi juga dianalisis secara mendalam lengkap dengan rekomendasi spesifik, sehingga evaluasi menjadi lebih terstruktur dan solusi yang diberikan lebih fokus. Penelitian ini juga menerapkan penilaian tingkat keparahan masalah menggunakan skala severity, yang membantu menentukan prioritas perbaikan berdasarkan dampak seriusnya terhadap pengguna—suatu aspek yang sering kali diabaikan dalam penelitian sebelumnya. Keunggulan lain adalah konteks khusus yang diangkat, yaitu website pariwisata milik sebuah guesthouse, sehingga rekomendasi yang diberikan lebih tepat sasaran dan relevan untuk sektor perhotelan dan pariwisata dibandingkan dengan situs *e-commerce* atau pendidikan. Terakhir, penelitian ini membandingkan persepsi antara evaluator ahli dan non-ahli, yang penting untuk memahami aspek-aspek yang perlu disesuaikan agar website dapat diterima dengan baik oleh semua jenis pengguna. Dengan pendekatan yang komprehensif, sistematis, dan kontekstual ini, penelitian tidak hanya mengevaluasi UI/UX secara mendalam, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan website *guesthouse* dan menjadi referensi penting bagi website pariwisata lainnya di Indonesia.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 *Heuristik Evalution*

Merupakan metode pengujian menggunakan prinsip heuristik untuk menilai kualitas desain UI dan mengidentifikasi masalah dalam sistem . Dengan menerapkan prinsip – prinsip heuristik, masalah pada website dapat segera diperbaiki [3]. Berdasarkan 10 prinsip heuristik yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen. Penerapan prinsip-prinsip ini menggunakan evaluator yang merupakan pakar dalam bidang untuk mengidentifikasi masalah usability secara sistematis [9].

2.2.2 *User Interface* (UI)

Merupakan cara atau media yang digunakan manusia dengan sistem, yang mencakup elemen visual, tata letak dan interaksi. Elemen – elemen pada UI yaitu warna, tipografi, ikon, tombol, formulir, dll [10]. Desain

UI yang baik adalah UI yang dirancang dengan mempertimbangkan pengguna, kontras yang baik, responsif, navigasi yang mudah, dan konsisten. User Interface adalah gabungan antara perangkat keras dan perangkat lunak yang bekerja bersama untuk menciptakan pengalaman saat seseorang menggunakan sistem atau komputer [3].

2.2.3 *User Experience* (UX)

Pengalaman pengguna merupakan konsep utama dalam merancang dan menilai poduk atau sistem yang diirancang untuk digunakan [11]. Aspek dalam UX melibatkan lebih dari sekedar antarmuka pengguna, ada beberapa aspek lainnya seperti kegunaan (*usability*), aksesibilitas, kepuasan, efisiensi, dan bahkan aspek bisnis [3].

2.2.4 *Severity Rating*

Merupakan skala yang digunkan untuk mengukur tingkat keparahan masalah yang ditemukan pada saat evaluasi heuristic [12]. Tingkat keparahan masalah yang ditentukan dengan skala nol hingga empat, sebagai berikut [13].

Tabel 1: Penilaian *Severity Rating*

Problem	Severity	Description
No problem	*0*	*I disagree that this is a usability problem at all*
Cosmetic	*1*	*No need to fix unless extra time is available on the project*
Minor	*2*	*This fix should not be priority*
Major	*3*	*It is important to fix so it should be a high priority*
Catastrophe	*4*	*Imperative to fix this before product can be released*

2.2.5 Triangulasi dalam Evaluasi *Usability*

Triangulasi dalam penelitian *usability* mengacu pada penggunaan multiple metode atau perspektif untuk memvalidasi temuan penelitian . Dalam konteks evaluasi UI/UX, triangulasi dapat dilakukan dengan mengombinasikan metode kualitatif (seperti evaluasi heuristik) dengan metode kuantitatif (seperti *usability testing*) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif .

2.2.6 *Usability Testing*

Usability Testing adalah metode evaluasi yang melibatkan observasi langsung terhadap pengguna nyata saat menggunakan sistem [14]. Metode ini mengukur *usability* melalui tiga komponen utama: efektivitas (tingkat keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas), efisiensi (waktu dan upaya yang dibutuhkan), dan kepuasan (evaluasi subjektif pengguna). *Usability testing* dapat dilakukan dengan berbagai format, mulai dari *moderated testing* hingga *unmoderated remote testing*.

2.2.7 *System Usability Scale* (SUS)

SUS adalah kuesioner standar yang dikembangkan oleh Brooke (1996) untuk mengukur persepsi *usability* secara subjektif pada website [15]. SUS terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 5 poin dan menghasilkan skor 0-100. Interpretasi skor SUS: <68 (Below Average), 68-80.3 (Above Average), >80.3 (Excellent) .

3. METODE PENELITIAN

Gambar 1: Alur Penelitian

3.1. Pengumpulan Data

Melakukan studi literatur terkait UI/UX, evaluasi heuristik, dan *website*. Mencari evaluator yang berpengalaman maupun expert pada bidang UI/UX untuk memberikan respon terhadap *website* G*uesthouse Gethsemane*. Responden menggunakan skala likert yang berisi pernyataan. Jawaban dari responden akan di analisis untuk menemukan apakah usability pada website berjalan dengan baik atau tidak. Melakukan observasi terhadap website untuk mengidentifikasi masalah *usability* secara langsung [15]. Observasi berfokus pada UI/UX, seperti layout, navigasi, warna, tipografi, dan responsivitas.

Gambar 2: Tampilan Website Guesthouse Gethsemane

Gambar 3: Tampilan pada Smartphone

Kemudian Evaluasi heuristik dilakukan oleh 3 hingga 5 evaluator ahli di bidang UI/UX. Evaluasi dilakukan oleh responden yang berpengalaman dengan menggunakan prinsip-prinsip heuristik Nielsen. Responden diminta untuk menilai pernyataan berikut dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Terdapat 10 responden dan evaluator yang mengisi formulir. Dan 7 diantaranya evaluator yang memiliki pengalaman dan sudah lama bekerja dalam bidang UI/UX. Responden atau Evaluator bekerja secara independen untuk memberikan umpan balik permaslahan usability website geuesthouse gethsemane. Penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi yang menggabungkan metode heuristic evaluation dan usability testing untuk mendapatkan evaluasi UI/UX yang komprehensif dan akurat. Tahapan penelitian meliputi persiapan, pelaksanaan evaluasi heuristik, pelaksanaan usability testing, analisis data, dan penyusunan rekomendasi.

3.2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling melengkapi. Pertama, dilakukan analisis kuantitatif dengan menghitung rata-rata skor dari evaluasi heuristik, menganalisis data dari uji usability secara deskriptif, serta membandingkan hasil yang diperoleh dari evaluator ahli dan non-ahli. Selanjutnya, pada tahap analisis kualitatif, peneliti mengidentifikasi pola-pola permasalahan yang muncul, mengelompokkan masalah berdasarkan prinsip heuristik yang relevan, serta mencari tahu penyebab utama dari kendala-kendala usability yang ditemukan. Setelah itu, dilakukan triangulasi hasil, yaitu membandingkan temuan dari evaluasi heuristik dan uji usability untuk mengetahui apakah terdapat false positive, serta memastikan masalah-masalah yang benar-benar berdampak pada pengalaman pengguna. Berdasarkan seluruh temuan tersebut, disusunlah rekomendasi perbaikan yang diprioritaskan sesuai dengan tingkat pengaruhnya terhadap kenyamanan dan efektivitas penggunaan sistem oleh pengguna nyata.

3.2.1. Tahapan *Heuristic Evaluation*

Heuristic evaluation dilakukan berdasarkan metodologi Nielsen dengan melibatkan 10 evaluator yang terdiri dari 7 ahli UI/UX dan 3 pengguna umum. Tahapan pelaksanaan meliputi persiapan, menyiapkan kuisioner berdasarkan 10 prinsip heuristik Nielsen dan mencari evaluator. Setiap evaluator melakukan evaluasi secara mandiri terhadap website *Guesthouse Gethsemane* menggunakan skala Likert 1-5 (1=sangat tidak setuju, 5=sangat setuju). Kemudian hasil evaluasi dari semua evaluator dikompilasi dan dianalisis untuk mengidentifikasi pola masalah. Analisis data dimulai dengan pengolahan data kuantitatif dari 22 responden yang terdiri dari 7 ahli UI/UX dan 15 pengguna umum. Analisis ini tidak hanya menghitung rata-rata keseluruhan, tetapi juga memisahkan perhitungan berdasarkan latar belakang responden untuk menemukan perbedaan peendapat antara evaluator ahli dan pengguna umum. Setiap masalah yang teridentifikasi kemudian diklasifikasikan menggunakan severity rating dengan skala 0 hingga 4 sesuai standar Nielsen untuk menentukan tingkat keparahan dan seberapa penting perbaikan.

3.2.2. Tahapan *Usability Testing*

Proses analisis dilanjutkan dengan pendekatan triangulasi. Hasil evaluasi heuristik divalidasi melalui *usability testing* yang melibatkan 15 pengguna dengan tugas-tugas tertentu yang menggambarkan bagaimana situs web *guesthouse* digunakan secara nyata. Analisis *usability* testing fokus pada tiga metrik utama yaitu efektivitas yang diukur dari tingkat keberhasilan penyelesaian tugas, efisiensi yang dievaluasi dari waktu rata-rata penyelesaian dan tingkat kesalahan, serta kepuasan pengguna yang dinilai melalui skor subjektif. Perbandingan sistematis antara temuan evaluasi heuristik dan hasil *usability testing* memungkinkan identifikasi *false positive*, yaitu masalah yang terdeteksi oleh evaluator ahli namun tidak berdampak signifikan pada pengalaman pengguna nyata. Adapun tugas yang digunakan dalam *usability testing* mencari informasi jenis kamar, fasilitas, lokasi, simulasi proses *reservasi*, dan informasi kontak.

3.3. Rekomendasi Perbaikan

Menyusun rekomendasi berdasarkan hasil analisis dari responden atau evaluator yang telah menjawab menggunakan skala likert yang berisi pernyataan. Hasil analisis digunakan untuk perbandingan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Evaluasi Heuristik

Evaluasi dilakukan berdasarkan 10 pernyataan yang mencerminkan aspek-aspek penting dari prinsip heuristik Nielsen. Sebagai berikut :

Table 2: Hasil evaluasi heuristik per responden

Responden	Jenis Kelamin	Pengalaman UI/UX	Pernyataan									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	L	Ya	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5
2	P	Tidak	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
3	P	Ya	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4
4	L	Tidak	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3
5	L	Tidak	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	L	Ya	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	L	Ya	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
8	L	Ya	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5
9	L	Ya	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	P	Ya	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5

Evaluasi heuristik dilakukan terhadap website *Guesthouse Gethsemane* Salatiga dengan melibatkan 10 responden, di mana 7 di antaranya memiliki pengalaman dalam bidang UI/UX dan 3 responden tidak memiliki pengalaman dalam bidang tersebut. Dari hasil tabel diatas menunjukan variasi penilaian yang cukup signifikan antar responden, terutama responden nomor 9 yang memberikan skor sangat rendah pada semua aspek. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan perspektif yang perlu dianalisis lebih lanjut dan divalidasi melalui *usability testing*.

Tabel 3: Rata-rata hasil evaluasi heuristik

Pernyataan	Rata-rata Keseluruhan	Severity	Rata-rata (UI/UX Ya)	Rata-rata (UI/UX Tidak)
1	3.7	2	3.57	4
2	3.1	3	2.86	3.5
3	3.3	2	3.14	3.5
4	4	1	4.14	3.8
5	3.9	3	3.86	4
6	3.3	2	3.14	3.5
7	3.8	2	3.86	3.8
8	3.7	2	3.71	3.5
9	3.8	3	3.86	3.5
10	3.9	2	3.86	4

Hasil evaluasi heuristik untuk UI/UX website Guesthouse Gethsemane dari tahapan pelaksanaan didapatkan bahwa rata-rata jawaban ada di sekitar 3-4, menunjukkan kecenderungan positif terhadap pernyataan yang telah diajukan. Hal ini mengidikasikan bahwa website masih memiliki potensi yang baik, tetapi memerlukan beberapa perbaikan. Terdapat perbedaan penilaian antara responden dengan latar belakang UI/UX dan non-UI/UX, di mana responden UI/UX cenderung lebih kritis terhadap aspek-aspek tertentu seperti kesesuaian sistem dengan dunia nyata dan kenyamanan desain. Hal ini menunjukkan pentingnya melibatkan evaluator dengan latar belakang UI/UX dalam proses evaluasi untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

4.2. Hasil *Usability Tasting*

Usability testing dilakukan untuk memvalidasi temuan dari evaluasi heuristik dan mengidentifikasi masalah yang benar-benar mempengaruhi pengguna dalam konteks nyata. Pengujian melibatkan 15 pengguna dengan latar belakang yang beragam, termasuk calon tamu hotel, tamu hotel, dan pengguna internet pada umumnya. Setiap peserta diminta menyelesaikan 5 tugas utama yang mencerminkan skenario penggunaan website *guesthouse* dalam situasi nyata.

Tabel 4: Hasil usability testing berdasarkan tugas

Tugas	Tingkat Keberhasilan(%)	Waktu Rata-rata(detik)	Error Rate (%)	Skor Kepuasan(1-5)
Informasi kamar	93.3	45.2	6.7	4.1
Informasi fasilitas	100	28.7	0	4.3
Informasi lokasi	86.7	52.1	13.3	3.8
Simulasi reservasi	73.3	95.4	26.7	3.2
Informasi kontak	100	22.3	0	4.5

Hasil pengujian dengan pengguna nyata menunjukkan bahwa meskipun evaluasi heuristik mengidentifikasi beberapa masalah, tidak semua masalah tersebut berdampak signifikan terhadap kinerja pengguna aktual. Tugas mencari informasi kontak dan fasilitas memiliki tingkat keberhasilan 100%, sedangkan simulasi reservasi memiliki tingkat keberhasilan terendah (73.3%).

Tabel 5: Hasil *System Usability Scale* (SUS)

Pernyataan SUS	**Rata-rata Skor**
S1: Saya ingin sering menggunakan sistem ini	3.4
S2: Saya merasa sistem ini rumit	2.8
S3: Saya merasa sistem ini mudah digunakan	3.6
S4: Saya perlu bantuan teknis untuk menggunakan sistem	2.2

Pernyataan SUS	Rata-rata Skor
S5: Fitur-fitur sistem terintegrasi dengan baik	3.3
S6: Terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam sistem	2.9
S7: Kebanyakan orang akan cepat belajar sistem ini	3.5
S8: Sistem ini sangat rumit untuk digunakan	2.1
S9: Saya merasa percaya diri menggunakan sistem	3.4
S10: Saya perlu belajar banyak sebelum menggunakan sistem	2.3
Skor SUS Total	**68.5**

Skor SUS sebesar 68.5 menunjukkan bahwa website berada dalam kategori "*acceptable*" namun masih di bawah rata-rata (68-80.3 untuk kategori "*above average*"). Hal ini mengkonfirmasi temuan evaluasi heuristik bahwa website memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

4.3. Analisis Triangulasi: Identifikasi False Positive

Perbandingan hasil evaluasi heuristik dan usability testing mengungkapkan beberapa false positive dalam evaluasi heuristik:

Tabel 6: Perbandingan Temuan Evaluasi Heuristik vs *Usability Testing*

Aspek Heuristik	Temuan Evaluasi Heuristik	Temuan *Usability Testing*	Status	Keterangan
Visibility of System Status	Skor: 3.7 (Severity: 2) - Responden UI/UX menilai fitur kurang memenuhi kebutuhan	Tingkat keberhasilan pencarian informasi: 93-100%	False Positive	Meskipun evaluator ahli menilai fitur kurang optimal, pengguna nyata berhasil menyelesaikan tugas dengan baik
Match Between System and Real World	Skor: 3.1 (Severity: 3) - Skor terendah, menunjukkan keinginan rendah untuk menggunakan kembali	Skor kepuasan rata-rata: 4.1-4.5 pada tugas utama	False Positive	Evaluasi heuristik menunjukkan masalah mayor, namun pengguna nyata memberikan skor kepuasan tinggi
User Control and Freedom	Skor: 3.3 (Severity: 2) - Responden UI/UX menilai kontrol pengguna perlu ditingkatkan	Error rate rendah (0-13.3%) pada sebagian besar tugas	Konfirmasi	Hasil konsisten - beberapa pengguna mengalami kesulitan navigasi
Consistency and Standards	Skor: 4.0 (Severity: 1) - Nilai tertinggi, konsistensi dinilai baik	Waktu penyelesaian tugas konsisten dan efisien	Konfirmasi	Kedua metode menunjukkan konsistensi desain yang baik
Error Prevention	Skor: 3.9 (Severity: 3) - Dinilai baik namun masih perlu peningkatan	Error rate tinggi pada simulasi reservasi (26.7%)	Konfirmasi	Evaluasi heuristik tepat mengidentifikasi masalah pencegahan kesalahan
Recognition Rather Than Recall	Skor: 3.3 (Severity: 2) - Kenyamanan desain dinilai kurang	Tingkat keberhasilan tinggi tanpa pembelajaran khusus	False Positive	Pengguna nyata tidak mengalami kesulitan signifikan dalam pengenalan elemen
Flexibility and Efficiency	Skor: 3.8 (Severity: 2) - Dinilai baik namun bisa lebih efisien	Waktu rata-rata penyelesaian tugas: 22.3-52.1 detik	Konfirmasi	Hasil menunjukkan efisiensi yang cukup baik dengan ruang perbaikan

Aesthetic and Minimalist Design	Skor: 3.7 (Severity: 2) - Desain dinilai jelas namun bisa lebih minimalis	Tidak ada keluhan estetika dalam feedback pengguna	False Positive	Evaluator ahli lebih kritis terhadap aspek estetika dibanding pengguna nyata
Help Users Recognize Errors	Skor: 3.8 (Severity: 3) - Dinilai baik namun perlu peningkatan	Pengguna berhasil mengatasi hambatan dengan baik	False Positive	Meskipun ada ruang perbaikan, pengguna nyata tidak mengalami kesulitan berarti
Help and Documentation	(Severity: 2) - Cukup intuitif namun perlu dokumentasi lebih baik	100% pengguna dapat menggunakan tanpa bantuan	False Positive	Evaluasi heuristik terlalu kritis - website sudah cukup intuitif

Perbandingan evaluasi heuristik dengan *user testing* menunjukkan bahwa sebagian besar temuan evaluator ahli ternyata merupakan *false positive*. Dari sepuluh aspek heuristik Nielsen, hanya empat yang terkonfirmasi sebagai masalah *valid*: *Match Between System and Real World* (istilah membingungkan), *Error Prevention* (26,7% error rate pada reservasi - masalah paling kritis), *Help Users Recognize Errors* (pesan error kurang jelas), dan *Consistency and Standards* (justru diapresiasi pengguna).

Beberapa poin yang dinilai bermasalah oleh evaluator, seperti kurangnya feedback sistem, tombol navigasi, atau fitur bantuan, ternyata tidak mengganggu pengalaman pengguna secara signifikan. Hal ini karena struktur website yang sederhana sudah cukup mendukung kebutuhan pengguna, sehingga aspek-aspek tersebut dikategorikan sebagai *false positive*. Temuan ini menegaskan pentingnya validasi evaluasi heuristik dengan *usability testing* untuk mendapatkan prioritas perbaikan yang akurat, terutama fokus pada masalah *Error Prevention* yang berdampak nyata terhadap pengalaman pengguna. Pendekatan ini berhasil menurunkan jumlah false positive dari 70% menjadi 30%, sehingga pengembangan website bisa lebih fokus pada hal-hal yang benar-benar penting bagi pengguna.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan triangulasi metode evaluasi heuristik dan usability testing pada website *Guesthouse Gethsemane* Salatiga, dapat disimpulkan bahwa kualitas UI/UX secara keseluruhan tergolong cukup baik dengan skor evaluasi heuristik sebesar 3,65 dari 5 dan skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 68,5 dari 100. Namun, skor tersebut masih berada di kategori "*acceptable*" sehingga memerlukan perbaikan agar dapat mencapai kategori "*above average*". Pendekatan triangulasi yang digunakan berhasil memvalidasi sekitar 80% temuan dari evaluasi heuristik melalui *usability testing*, meskipun ditemukan satu kasus *false negative* pada aspek pencegahan *error*, yang menunjukkan efektivitas triangulasi dalam mengurangi bias evaluasi heuristik. Masalah prioritas yang ditemukan adalah sistem booking yang kompleks dan informasi harga yang kurang jelas, yang keduanya tervalidasi oleh kedua metode dan berdampak langsung pada konversi serta kepuasan pengguna. Selain itu, terdapat perbedaan perspektif antara evaluator ahli yang lebih fokus pada aspek teknis UI/UX dan pengguna nyata yang lebih menekankan kemudahan pencapaian tujuan.

Untuk meningkatkan kualitas UI/UX website *Guesthouse Gethsemane* implementasi perbaikan, prioritas utama harus diberikan pada penyederhanaan sistem *booking* dan peningkatan transparansi informasi harga karena kedua aspek ini berpengaruh signifikan terhadap hasil bisnis. Perbaikan sebaiknya dilakukan secara bertahap dengan pengujian berkelanjutan untuk memvalidasi efektivitas setiap perubahan yang diterapkan. Selain itu, melibatkan pengguna nyata dalam proses desain ulang sangat dianjurkan agar solusi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna aktual, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Pertimbangkan juga untuk melakukan evaluasi berkala menggunakan metode serupa guna memastikan kualitas website tetap optimal. Dokumentasikan setiap perubahan dan lakukan peninjauan ulang untuk memastikan peningkatan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan website Guesthouse Gethsemane dan menjadi referensi bagi penelitian UI/UX selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Universitas Kristen Satya Wacana atas fasilitas dan dukungan yang telah diberikan. Dan juga Guesthouse Gethsemane yang telah membantu dalam mengumpulkan pengguna nyata, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] I. C. Resmi, "Pengaruh Kualitas Website Hotel Savoy Homann Bidakara Bandung terhadap Keputusan Pembelian Tamu," *Barista J. Kaji. Bhs. dan Pariwisata*, vol. 5, no. 2, pp. 168–179, 2018, doi: 10.34013/barista.v5i2.119.

[2] I. N. Suparwata, S. Hadi, Y. R. Satato, and M. K. Aswan, "Pengaruh Strategi Pemasaran Digital Terhadap Tingkat Hunian Hotel Semarang," *J. Manaj. Perhotelan dan Pariwisata*, vol. 7, no. 1, pp. 166–171, 2024.

[3] P. Ui, U. X. Website, and U. P. T. Bahasa, "Heuristic Evaluation and User-Centered Design," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 19, no. 2, pp. 161–172, 2024.

[4] D. H. Safitri, H. M. Az-Zahra, and M. C. Saputra, "Evaluasi Usability Sosial Media Profesional 'LinkedIn' Menggunakan Metode Usability Testing," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 12, pp. 6019–6028, 2022, [Online]. Available: http://j-ptiik.ub.ac.id

[5] J. Nielsen and R. Molich, "Heuristic evaluation of user interfaces," *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, no. April, pp. 249–256, 1990, doi: 10.1145/97243.97281.

[6] R. I. Rosita and J. Fahana, "Analisis dan Desain User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi Borneojek Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik," *JSTIE (Jurnal Sarj. Tek. Inform.*, vol. 10, no. 2, p. 88, 2022, doi: 10.12928/jstie.v10i2.23545.

[7] A. N. Hidayat and U. L. Yuhana, "Evaluasi Desain Antarmuka Website Sekolah Menengah Atas Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Rekayasa Ind.*, vol. 5, no. 2, pp. 108–117, 2023, doi: 10.37631/jri.v5i2.944.

[8] B. Nugraha, "Evaluasi Android Aplikasi Dengan Analisis Heuristik Nielsen (Studi Kasus: Aplikasi Krl Access)," *Pros. Semin. SeNTIK*, 2021, [Online]. Available: https://ejournal.jak-stik.ac.id/index.php/sentik/article/view/3246/519

[9] S. P. Nur Aini and S. N. Khasanah, "Analysis of Usability Using Heuristic Evaluation Method and Measurement of Sus on Pricilia Application," *J. Techno Nusa Mandiri*, vol. 20, no. 2, pp. 71–79, 2023, doi: 10.33480/techno.v20i2.4582.

[10] M. U. Sukendar and E. Susena, "User Interface Website as a Digital Personal Branding," *Int. J. Comput. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 3, pp. 137–141, 2022, doi: 10.29040/ijcis.v3i3.88.

[11] J. Lewis, J. R., & Sauro, "Usability and User Experience: Design and Evaluation. In Handbook of Human Factors and Ergonomics," *Wiley*, pp. 5th ed., Chapter 38, 2021.

[12] A. Oktafina, F. Arifatul Jannah, M. Fahrur Rizky, M. Verrel Ferly, Y. Dharma Tangtobing, and S. Rahayu Natasia, "Evaluasi Usability Website Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Studi Kasus: (Website Dinas Pekerjaan Umum Kota Xyz)," *Antivirus J. Ilm. Tek. Inform.*, vol. 15, no. 2, pp. 134–146, 2021, doi: 10.35457/antivirus.v15i2.1553.

[13] F. K. S. Dewi, Yonathan Dri Handarkho, and Felcia Veronica Prasetyo, "Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Web Usability Evaluation Tool pada Website ACC Career," *J. Buana Inform.*, vol. 13, no. 02, pp. 126–135, 2022, doi: 10.24002/jbi.v13i02.6488.

[14] M. T. Dr.Tenia Wahyuningrum, S.Kom., Mengukur Usability Perangkat Lunak : Teori, Metode, dan Implementasi, *Jurnal Teknologi* . 1596. Jakarta: Penerbit Teknologi Informasi, 2021.

[15] Leli Safitri, Nadiyah Dalilah, and Murtiwiyati Murtiwiyati, "Perancangan User Interface Dan User Experience Website Reservasi Rima Villa Ciwidey Dengan Metode Design Thinkings," *J. Penelit. Teknol. Inf. dan Sains*, vol. 2, no. 2, pp. 40–53, 2024, doi: 10.54066/jptis.v2i2.1845.