

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan beberapa istilah dan teori sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Teori dan istilah yang digunakan dalam penelitian akan dijabarkan pada subbab dibawah ini.

#### 2.1.1 Evaluasi

Evaluasi adalah suatu prosedur yang dipakai untuk mengetahui dan mengukur atau menilai sesuatu dengan cara yang sudah ditentukan dan dengan aturan yang sudah disepakati [8]. Sedangkan evaluasi program adalah aktivitas eksplorasi dari suatu objek yang bersifat sistematis dan berisi tentang sesuatu yang berharga dan bernilai dari objek yang akan di eksplorasi tersebut. Secara *eksplisit* evaluasi mengarah pada pencapaian tujuan dari suatu objek yang sedang diteliti sedangkan secara *implisit* evaluasi harus membandingkan apa yang telah dicapai dari program yang telah diteliti dengan apa yang seharusnya dicapai oleh program yang akan diteliti berdasarkan standar-standar minimum yang telah ditetapkan [8].

#### 2.1.2 Usability

Secara umum, *usability* berarti dapat digunakan dengan baik karena berasal dari kata *usable*. Suatu objek dapat dikatakan *usable* ketika objek tersebut dapat menghilangkan atau meminimalkan kegagalan yang ada serta memberikan kepuasan dan manfaat bagi pengguna [1].

Untuk mengetahui kegagalan dalam penggunaan produk atau sistem, terdapat *test* yang bernama *Usability Testing*. *Usability Testing* adalah pengujian yang mengacu untuk mengevaluasi produk atau layanan dengan mengujinya kepada perwakilan pengguna yang akan menggunakan produk atau sistem tersebut. Dalam pengujiannya, peserta akan mencoba menyelesaikan *task* atau tugas tertentu, sementara pengamat mengamati, mendengarkan dan mencatat apa yang dilakukan oleh perwakilan pengguna dalam menyelesaikan *task* tersebut. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data yang berupa data kualitatif ataupun

data kuantitatif supaya dapat mengidentifikasi masalah kegunaan serta menentukan kepuasan pengguna dengan produk atau sistem.

### 2.1.3 Website

*World Wide Web* (WWW) atau yang biasa disebut dengan *web* adalah layanan yang bisa digunakan pengguna oleh perangkat yang terhubung dengan internet. Sedangkan, *Website* adalah sekelompok halaman web (*webpage*) yang merupakan bagian dari WWW [1].

Sifat dari *website* dapat berupa dinamis ataupun statis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan (*hyperlink*) [1]. *Website* dapat bersifat statis apabila isi informasinya tidak berubah dan informasinya hanya dari pemilik *website*, sedangkan *website* dapat bersifat dinamis apabila isi informasi didalamnya berubah-ubah.

### 2.1.4 User Interface (UI)

*User interface* (UI) adalah sebuah interaksi pengguna dengan desain untuk membuat suatu *input* dan *output* serta merupakan bagian dari suatu sistem. *User interface* memiliki peran yang penting dalam interaksi sebuah sistem berdasarkan dari penjelasan tersebut. Tujuan dari pembuatan *user interface* adalah untuk menjadikan sebuah sistem yang dibuat mudah digunakan oleh pengguna itu sendiri atau biasa di sebut dengan *user friendly*. Istilah *user friendly* mengarah kepada kemampuan yang dimiliki oleh sistem ataupun program aplikasi yang mudah dioperasikan sehingga pengguna merasa nyaman dalam mengoperasikan sistem tersebut [9].

### 2.1.5 User Experience (UX)

*User Experience* (UX) adalah interaksi antara pengguna dengan produk. Contoh interaksi yang dimaksud dalam *User Experience* (UX) adalah pengalaman pengguna dalam menggunakan produk, apakah produk mudah digunakan, sesederhana apa dalam mengoperasikan produk, layanan atau sistem hingga pengalaman untuk menemukan, menyerap dan memahami informasi yang tersedia.

*User Experience* (UX) bukan hanya tentang apa yang pengguna lihat dan juga bukan tentang untuk menghasilkan desain yang menarik untuk dipandang, tetapi *User Experience* (UX) mampu menjawab mengapa desainnya seperti itu, desain yang mampu membuat perasaan pengguna nyaman ketika berhasil memuaskan ekspektasi pengguna dan memperoleh tujuan pengguna saat menggunakan produk atau sistem [9].

#### 2.1.6 *System Usability Scale (SUS)*

*System Usability Scale* (SUS) adalah sebuah alat atau *tools* yang digunakan untuk mengukur sebuah kegunaan (*usability*) yang dapat diandalkan. Terdapat 10 pertanyaan yang biasanya digunakan dalam SUS, dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini

Tabel 2.1 Pertanyaan dalam *System Usability Scale* (SUS) [10].

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten ( tidak serasi ) pada sistem ini.
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
8	Saya merasa sistem ini membingungkan.
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

Studi terbaru menunjukkan bahwa pertanyaan diatas dapat dibagi menjadi 2 sub skala dari *usability and learnability* : *usable* di pertanyaan 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 dan *learnable* di pertanyaan 4 dan 10 [10]. Selain itu, dalam pertanyaan

tersebut terdapat 2 sisi pertanyaan, yaitu pertanyaan di angka ganjil adalah pertanyaan *positive* dan pertanyaan di angka genap adalah pertanyaan *negative* [10].

*System Usability Scale* (SUS) mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya, antara lain [7] :

➤ Kelebihan *System Usability Scale* (SUS) :

1. Waktu pemrosesan yang cepat, karena ada 10 pertanyaan definitif yang diajukan, responden dapat dengan cepat merespon kuesioner tersebut.
2. *Versatility and applicability*, artinya *System Usability Scale* (SUS) dapat digunakan dan diterapkan untuk berbagai perangkat lunak, perangkat keras ataupun situs web.
3. *Ability to evaluate user satisfaction*, artinya *System Usability Scale* (SUS) dapat mengevaluasi kepuasan pengguna.

➤ Kekurangan *System Usability Scale* (SUS) :

1. Tidak mampu memberikan informasi yang akurat tentang kelemahan suatu produk.
2. Tidak dapat membuat perbandingan sistematis antara dua sistem yang berbeda.

### 2.1.7 *Heuristic Evaluation*

*Heuristic Evaluation* adalah metode yang digunakan oleh para ahli (*expert*) untuk mengidentifikasi permasalahan usability dalam suatu antarmuka. Para *expert* ini digunakan juga sebagai evaluator yang menilai tentang antarmuka yang diteliti.

Tujuan *Heuristic Evaluation* adalah untuk menilai setiap bagian yang ada pada rancangan objek yang sedang diteliti secara efektif berdasarkan hasil dari para evaluator [1]. Evaluator melakukan proses evaluasi ataupun penilaian melalui rangkaian prosedur yang sudah ditetapkan berdasarkan aspek yang dipilih pada *heuristic evaluation*. Jika dalam proses pengevaluasian ditemukan kesalahan, maka dapat ditinjau untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan dari para evaluator (*expert*) sebelum masuk pada tahap selanjutnya.

*Heuristic Evaluation* mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya, diantara lain [6] :

➤ Kelebihan *Heuristic Evaluation* :

1. *Heuristic Evaluation* merupakan metode pengujian yang murah dan dapat menguji produk menggunakan ahli di internal perusahaan.
2. *Heuristic Evaluation* merupakan metode pengujian yang cepat karena tidak perlu menyiapkan sample pengguna yang *representatif* untuk melakukan pengujian.
3. *Heuristic Evaluation* dapat digunakan untuk mengatasi *usability problem* yang umum dan tidak membutuhkan feedback dari pengguna akhir.
4. *Heuristic Evaluation* dapat digunakan sebelum menggunakan metode pengujian *usability* lainnya untuk fokus pada masalah kegunaan yang ada pada pengguna.

➤ Kekurangan *Heuristic Evaluation* :

1. Tidak melibatkan pendapat pengguna dalam pengujian.
2. Harus bergantung pada lebih dari satu *evaluator* yang ahli dalam bidangnya untuk memastikan hasil yang akurat untuk pengujian.
3. Untuk mendapatkan hasil *usability testing* yang lebih akurat, dapat ditambahkan metode lain yang melibatkan pengguna akhir.

Berdasarkan *Heuristic Evaluation* yang dikemukakan oleh Jakob Nielsens pada tahun 1995, terdapat 10 aspek yang menjadi *parameter* ataupun tolak ukur penilaian para expert yang dapat dilihat pada tabel 2.3 dibawah ini beserta definisi dari setiap aspek :

Tabel 2.2 *Heuristic Evaluation by Jakob Nielsen (1995)* [11].

No	Aspek Heuristic	Definisi
1	<i>Visibility of system status</i>	Sistem harus selalu memberi tahu pengguna tentang apa yang terjadi dengan pesan yang baik di waktu yang tepat.
2	<i>Match between system and the real world</i>	Sistem menggunakan bahasa, kata, kalimat, dan konsep yang mudah dipahami dan digunakan sehari-hari oleh pengguna.
3	<i>User control and freedom</i>	Pengguna dapat dengan bebas memilih dan melakukan aksi saat menggunakan sistem

No	Aspek Heuristic	Definisi
		sesuai dengan kebutuhan dan batasan yang sudah disepakati.
4	<i>Consistency and standards</i>	Menghindari pengguna dari rasa ketidakyakinan ketika menggunakan atau menjalankan perintah dan fungsi dari suatu sistem untuk pertama kali.
5	<i>Error Prevention</i>	Sistem mengetahui bagaimana perangkat lunak menangani atau menangani kesalahan yang dibuat oleh pengguna ketika terjadi <i>error</i> dalam menggunakan sistem.
6	<i>Recognition rather than recall</i>	Sistem membantu pengguna untuk mengurangi mengingat dari setiap proses pada <i>task</i> yang telah dilakukan karena sudah jelas diinformasikan oleh sistem.
7	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Sistem memungkinkan pengguna baru dan pengguna berpengalaman untuk mengakses sistem dengan nyaman dan mudah digunakan.
8	<i>Aesthetic and minimalist design</i>	Sistem menampilkan informasi atau keterangan yang relevan dari setiap komponen yang ada.
9	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	Sistem menampilkan <i>error message</i> yang terjadi dengan tegas dan jelas kepada pengguna.
10	<i>Help and documentation</i>	Sistem harus memiliki menu bantuan dan dokumentasi (berupa <i>manual book</i> ) untuk membantu pengguna saat menggunakan sistem.

## 2.2 Penelitian Terkait

Berdasarkan hasil studi literatur yang penulis lakukan, terdapat penelitian terkait yang menjadi dasar untuk penelitian yang dilakukan oleh penulis, diantaranya :

1. Pada penelitian Analisis dan Perancangan Interaksi *Chatbot* Reminder dengan *User Centered Design* pada tahun 2017 [12], menjelaskan tentang pengukuran *user experience* pada *chatbot reminder* yang dilatar belakangi oleh masih banyaknya aplikasi *chatbot reminder* yang tidak dapat memenuhi harapan pengguna. Menggunakan pendekatan *User Centered Design* dalam melakukan desainnya dan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dalam melakukan pengujian *usability testing* nya. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah perbandingan hasil *usability testing chatbot* yang baru dengan *chatbot* yang lama, diperoleh skor *System Usability Scale* (SUS) pada *chatbot* baru sebesar 70,5. Skor tersebut secara rata-rata meningkat sebanyak 18,4 dibandingkan dengan *chatbot* yang lama. Berdasarkan hasil data yang diperoleh pada saat *usability testing* dan skor SUS dapat diambil kesimpulan bahwa interaksi dan pemilihan antarmuka yang tepat dapat meningkatkan *user experience* pada *chatbot*.
2. Pada penelitian Evaluasi UI/UX Terhadap Accepted Usability Principles Menggunakan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus : Sister Universitas Jember, User Level Mahasiswa) tahun 2020 [13], menjelaskan tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem yang dialami pengguna pada Sister Universitas Jember dan faktor yang paling berpengaruh dalam proses evaluasi sistem dengan metode heuristic evaluation bahwa metode ini mampu mengetahui permasalahan-permasalahan yang ditemukan dalam Sister Universitas Jember sekaligus menentukan tingkat prioritas masalah yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Dengan banyaknya indikator heuristic evaluation yang dimiliki angka tinggi maka dapat disimpulkan Sister memiliki tingkat usability yang tinggi meskipun masih ada beberapa permasalahan yang dirasakan mahasiswa. Dengan kata lain evaluasi yang berhubungan dengan user interface menunjukkan tidak ada masalah dan sudah dianggap baik. Namun demikian dari hasil untuk evaluasi *user*

*experience* ditemukan empat permasalahan yaitu 3 permasalahan pada indikator *flexibility and efficiency of use* dan 1 permasalahan pada indikator *visibility of system status*, sehingga cukup berpengaruh terhadap tingkat kemudahan yang dialami oleh pengguna.

3. Pada penelitian Evaluasi User Experience Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru dengan Metode Heuristic Evaluation, tahun 2019 [14], menjelaskan tentang pengevaluasian secara mendalam oleh para *expert* tentang permasalahan pada aplikasi Ruang Guru yang mengganggu tingkat *usability* dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* dengan prinsip *e-learning*. Perbedaan *heuristic evaluation* yang dipakai dengan *heuristic evaluation* yang ada pada umumnya adalah metode ini dibuat secara khusus untuk digunakan dalam mengevaluasi *e-learning* karena metode ini menggunakan 15 aspek yang mencakup muatan instruksional pembelajaran. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan 28 permasalahan dan berdasarkan permasalahan diatas menghasilkan 28 rekomendasi perbaikan yang terbagi dalam 3 jenis perbaikan, yaitu perbaikan sistem dan keamanan, perbaikan desain antarmuka pengguna serta pelatihan pengguna. Untuk aspek heuristik dengan rata-rata *severity rating* tertinggi ada pada aspek H5 (*error prevention*).
4. Pada penelitian Perancangan UI/UX Pelayanan Otomasi Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Jawa Timur Dengan Menggunakan Metode Heuristik Webuse, tahun 2018 [15], menjelaskan tentang permasalahan yang dialami oleh pengunjung perpustakaan ketika menggunakan pelayanan otomasi yang ada di perpustakaan. Contoh permasalahannya adalah detail tampilan koleksi yang tidak konsisten satu dengan yang lain, tata tulis yang tidak konsisten dan sulit dibaca, muncul pesan error yang sulit untuk dipahami, dan berbagai masalah lainnya. Setelah dilakukan penelitian, hasil yang diperoleh adalah perancangan UI/UX yang didapat dari Heuristik WEBUSE berdasarkan permasalahan yang ditemukan serta mendapatkan peningkatan nilai *severity rating* yang berarti dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada perpustakaan.

5. Pada penelitian Analisa Usability Aplikasi My Quran Menggunakan Metode User Experience Heuristic, tahun 2020 [16], menjelaskan tentang Evaluasi *usability* pada aplikasi My Quran menggunakan metode *User Experience Heuristic* (UEH). Tujuan digunakannya metode UEH adalah untuk mengukur *user experience* menggunakan 10 kriteria yang ada pada metode UEH dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa UIN Suska Riau supaya mendapatkan nilai dari *usability* pada aplikasi My Quran. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menjelaskan bahwa evaluasi dengan menggunakan metode UEH pada aplikasi My Quran sudah baik dan dapat memberikan manfaat bagi pengguna nya.
6. Pada penelitian Analisis dan Implementasi Metode Heuristic Evaluation dan Metode Code Refactoring pada Situs Web Museum Sribaduga, tahun 2016 [17], menjelaskan tentang permasalahan yang dikeluhkan oleh responden berdasarkan dari hasil penelitian awal yang dilakukan. Dalam penelitian awal tersebut, sebanyak 59.83% dari 40 koresponden mengeluhkan dari segi user interface di situs tersebut yang terkesan gelap dan membosankan, pada segi user experience terdapat 73.13% dari 40 koresponden mengeluhkan ketika para responden mengakses situs web melalui perangkat mobile. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur sejauh mana pengunjung dan tim pengembang situs web meseum dan tim pengembang mendapatkan manfaat dari penerapan user experience , user interface dan standar kode pemrograman. Berdasarkan hasil yang di peroleh dalam sub skala *overall*, perbaikan antarmuka yang telah dilakukan dapat membantu pengunjung situs web meseum Sri Baduga untuk menyajikan tampilan situs yang lebih menarik dan interaktif dan mendapatkan persetujuan rata-rata responden sebanyak 97.5% dari 40 responden dan rataaan sub skala bernilai 5.43.
7. Pada penelitian Evaluasi Heuristik pada Desain Interface Aplikasi MyIndihome, Tahun 2016 [18], menjelaskan tentang bagaimana mengevaluasi sebuah desain interface pada aplikasi MyIndihome menggunakan 10 aspek heuristic. Luaran yang dihasilkan pada penilitian ini berupa rekomendasi fitur berdasarkan 10 aspek heuristik.

Ringkasan penelitian terkait diatas , dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Terkait

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil	Metode
1	Ahmad Alim Akhsan , Faizah	2017	Analisis dan Perancangan Interaksi <i>Chatbot Reminder</i> dengan <i>User Centered Design</i>	<p>- Tingkat kesuksesan chatbot baru lebih tinggi 32,5% dibandingkan dengan chatbot lama secara rata-rata</p> <p>- Skor SUS chatbot baru lebih unggul 32 dibandingkan dengan BigBot , 24.5 dibandingkan dengan ReMid dan 23,5 dibandingkan dengan RemindMe , namun masih kalah sebanyak 6,5 dari Reminders. Secara rata-rata , chatbot baru lebih unggul 18,4 dibandingkan dengan chatbot lama</p> <p>- Metode <i>user centered design</i> yang berpusat pada pengguna sangat cocok untuk menganalisis masalah produk terkait langsung dengan pengguna.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan menggunakan metode <i>User Centered Design</i> dan menggunakan metode pengujian <i>System Usability Scale (SUS)</i></p> <p>Keluaran yang dihasilkan berupa perbandingan nilai SUS antara chatbot lama dengan chatbot baru.</p>
2	Marsellino Unggul Laksono	2020	Evaluasi UI/UX Terhadap Accepted Usability Priciples Menggunakan Metode Heuristic	<p>- Evaluasi di user interface tidak ditemukan masalah sama sekali dan sudah dianggap baik.</p> <p>- Evaluasi di user experience ditemukan 4 permasalahan, 3 permasalahan pada indikator <i>flexibility and</i></p>	<p>Penelitian yang dilakukan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> Jakob Nielsen dan menggunakan metode pengujian <i>Severity Rating</i>.</p>

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil	Metode
			Evaluation (Studi Kasus : Sister Universitas Jember, User Level Mahasiswa)	<i>efficiency of use</i> dan 1 permasalahan pada indikator <i>visibility of system status</i>	Keluaran yang dihasilkan hanya berupa aspek heuristic yang mempunyai nilai usability yang buruk.
3	Cheldo Bagus Romansya , Hanifah Muslimah Az-Zahra , Retno Indah Rokhmawati	2019	Evaluasi User Experience Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru dengan Metode Heuristic Evaluation	- Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan total 28 permasalahan. - Berdasarkan masalah diatas , diberikan 28 rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan ini terbagi dalam 3 jenis perbaikan yaitu perbaikan sistem dan keamanan, perbaikan desain antarmuka pengguna serta pelatihan pengguna. - Untuk aspek heuristik dengan rata-rata <i>severity rating</i> tertinggi ada pada aspek H5 ( <i>error prevention</i> ).	Penelitian yang dilakukan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> Jakob Nielsen khusus untuk <i>e-learning</i> dan menggunakan metode pengujian <i>Severity Rating</i> . Keluaran yang dihasilkan hanya berupa saran perbaikan.
4	Helmi Previyanto Firmansyah	2018	Perancangan UI/UX Pelayanan Otomasi Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Jawa Timur Dengan Menggunakan	- Setelah di lakukan penelitian , hasil yang diperoleh adalah perancangan UI/UX yang didapat dari Heuristik WEBUSE berdasarkan permasalahan yang ditemukan serta mendapatkan	Penelitian yang dilakukan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> Jakob Nielsen dan menggunakan metode pengujian <i>WEBUSE</i> . Keluaran yang dihasilkan

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil	Metode
			Metode Heuristik Webuse	peningkatan nilai severity rating yang berarti dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada perpustakaan.	berupa saran perbaikan , nilai usability , dan hasil design akhir.
5	Teresno Maulana	2020	Analisa Usability Aplikasi My Quran Menggunakan Metode User Experience Heuristic	- Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode UEH dapat diperoleh hasil bahwa aplikasi My Quran sudah baik dan memberikan manfaat bagi pengguna.	Penelitian yang dilakukan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> Jakob Nielsen. Keluaran yang dihasilkan hanya berupa nilai <i>usability</i>
6	Dian Gunawan	2016	Analisis dan Implementasi Metode Heuristic Evaluation dan Metode Code Refactoring pada Situs Web Museum Sribaduga	- Berdasarkan hasil yang di peroleh dalam sub skala <i>overall</i> , perbaikan antarmuka yang telah dilakukan dapat membantu pengunjung situs web meseum Sri Baduga untuk menyajikan tampilan situs yang lebih menarik dan interaktif dan mendapatkan persetujuan rata-rata responden sebanyak 97.5% dari 40 responden dan rataaan sub skala bernilai 5.43.	Penelitian yang dilakukan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> David Travis dan menggunakan metode pengujian PSSUQ ( Post-Study System Usability Questionnaire ). Keluaran yang dihasilkan berupa nilai usability hingga ke tahap implementasi codingan
7	Ricky Firmansyah	2016	Evaluasi Heuristik pada Desain Interface	Rekomendasi fitur berdasarkan 10 aspek heuristik.	Penelitian yang dilakukan menggunakan metode pendekatan

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil	Metode
			Aplikasi MyIndihome		<i>Heuristic Evaluation.</i> Keluarannya yang dihasilkan hanya berupa rekomendasi desain prototype

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa umumnya metode yang dipakai adalah *Heuristic Evaluation* dan Pengujiannya menggunakan *severity rating* [13], [14], [16], menggunakan *WEBUSE* [15], dan menggunakan *PSSUQ* [17]. Selain itu ada juga Metode *User Centered Design (UCD)* dengan metode pengujian *SUS* [12]. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, perbedaan dari penelitian yang penulis teliliti dengan penelitian lain adalah penulis menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk pendekatan desain antarmuka dan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* untuk melakukan pengujian *usability* pada website [helpdesk.itera.ac.id](http://helpdesk.itera.ac.id).