E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pengukuran Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik Dan *System Usability Scale* (Studi Kasus Pada Universitas Muhammadiyah Kalianda)

Setiyono[1]

[1] Universitas Muhammadiyah Kalianda, yonoseti540@gmail.com

Abstrak

Pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2020 telah mengubah semua faktor kehidupan manusia dan bersosialisasi, bekerja, dan pendidikan. Berbagai upaya pencegahan telah dilakukan oleh umat manusia untuk meminimalisir penyebaran virus Corona di masyarakat, salah satunya adalah bekerja dari rumah, atau yang dikenal dengan *Work From Home* (WHO). Semua bidang pendidikan ditutup, dan kegiatan belajar mengajar dilakukan dari rumah. Proses pembelajaran dari rumah, salah satunya memanfaatkan pembelajaran elektrik (*e-learning*). Komponen media yang digunakan didasarkan pada video, mage, audio, digital, schoolology, dan sebagainya. Agar *e-learning* dapat digunakan secara efektif dan efisien bagi pengguna, digunakan dua metode, yaitu evaluasi heuristik dan *System Usability Scale* (SUS). Tujuan dari tes ini adalah untuk menentukan seberapa berguna pengguna situs web dan konten bagi pengguna. Hasil tes SUS menunjukkan bahwa skor diperoleh 56,2, yang menempatkan situs web dalam kategori "ok". Sementara hasil pengujian menggunakan metode evaluasi heuristik memperoleh skor terendah H1 dan H2, dengan nilai masing-masing 1.214 dan 1.329, mereka menunjukkan bahwa tem ini tidak memerlukan peningkatan yang signifikan. sedangkan skor tertinggi adalah n H3 hingga H10 karena nilai keparahan yang dihasilkan adalah dua jenis masalah kecil, yang berarti bahwa t membutuhkan beberapa perbaikan di setiap kategori.

Kata Kunci: *E-Learning, Heuristic Evaluation, System Usability Scale (SUS)*

Abstract

The COVID-19 pandemic of 2020 transformed various aspects of human life, including social interaction, work, and education. Humanity undertook various preventive measures to minimize the spread of the coronavirus within the community, one of which was working from home-commonly known as "Work From Home" (WFH). Educational institutions closed their physical campuses, shifting teaching and learning activities to the home environment. This remote learning process relied heavily on e-learning, utilizing media components such as video, images, audio, digital tools, and platforms like Schoology. To ensure the effective and efficient use of e-learning systems, two methods were employed: heuristic evaluation and the System Usability Scale (SUS). These tests aimed to assess the usability of the website and its content for users. The SUS results yielded a score of 56.2, placing the website in the "OK" category. Meanwhile, the heuristic evaluation revealed the lowest scores for H1 and H2 (1.214 and 1.329, respectively), indicating that these areas did not require significant improvement. Conversely, the highest scores were recorded for H3 through H10, where the severity ratings indicated "minor issues," suggesting that some improvements were needed in each of these categories.

Keywords: *E-Learning, Heuristic Evaluation, System Usability Scale (SUS).*

Corresponding Author:
Setiyono
Universitas Muhammadiyah Kalianda; yonoseti540@gmail.com

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

PENDAHULUAN

Permasalahan pandemi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) yang terjadi di dunia sejak Maret 2020 telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk sistem pendidikan. Dalam upaya mencegah penyebaran virus tersebut, berbagai fasilitas publik, termasuk institusi pendidikan, menerapkan pembelajaran dari rumah. Proses pembelajaran tersebut dilakukan melalui berbagai media, salah satunya dengan memanfaatkan fasilitas *electronic learning* (*e-learning*). Komponen media *e-learning* yang digunakan dalam pembelajaran daring meliputi teknologi berbasis video, gambar, audio digital (*podcast*), *Schoology*, dan multimedia (Pertiwi *et al.,* 2021). Implementasi sistem *e-learning* sebagai media pembelajaran daring memiliki beberapa karakteristik yang harus dipenuhi, yaitu memiliki konten yang relevan dengan tujuan pembelajaran, menggunakan metode instruksional seperti contoh dan latihan untuk meningkatkan proses pembelajaran, memanfaatkan berbagai elemen media seperti gambar dalam penyampaian materi, mendukung proses pembelajaran secara *synchronous* maupun *asynchronous*, serta mampu membangun pemahaman dan keterampilan peserta didik baik secara individu maupun kelompok. Selain karakteristik tersebut, aspek *user experience* juga menjadi faktor penting karena dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *e-learning* (Susilawati *et al.,* 2022).

Analisis terhadap implementasi karakteristik dan *usability* sistem *e-learning* perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas fungsionalitas dan operasional sistem. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* pada *e-learning*, di antaranya *usability testing* dan *Heuristic Evaluation* (HE), yang merupakan metode evaluasi paling umum digunakan pada domain web (Sya'Roni *et al.,* 2018). Kedua metode tersebut dinilai mampu mengevaluasi kualitas suatu website, namun penelitian terbaru menunjukkan bahwa efektivitas evaluasi pengguna dapat ditingkatkan dengan mengombinasikan metode evaluasi bersama kuesioner. Kuesioner merupakan metode evaluasi *usability* yang populer karena berisi penilaian subjektif pengguna sehingga perlu dipadukan dengan metode lain, seperti evaluasi heuristik. Metode evaluasi heuristik memiliki beberapa keunggulan, yaitu relatif murah, cepat, serta mudah diimplementasikan dalam proses evaluasi *e-learning* (Simatupang, 2020). Proses evaluasi menggunakan metode heuristik dilakukan oleh beberapa ahli (*user expert*) untuk menemukan berbagai permasalahan yang terdapat pada fungsionalitas sistem maupun desain antarmuka. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bagian dari proses perbaikan desain secara iteratif. Untuk melengkapi hasil evaluasi tersebut digunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Di antara berbagai metode berbasis kuesioner, SUS merupakan metode yang cepat dan sederhana dalam mengukur tingkat *usability* suatu sistem (Dewi *et al.,* 2018).

Penelitian sebelumnya telah mengimplementasikan penggabungan metode evaluasi heuristik dengan berbagai metode lain. Salah satunya adalah penggabungan evaluasi heuristik dengan *WebUse* pada objek berita daring Prokal.co, yang dilakukan melalui pemetaan prinsip-prinsip evaluasi heuristik dan *WebUse* sehingga hanya memerlukan satu instrumen kuesioner dengan responden pengguna (*user*) (Sudiarsa & Wiraditya, 2020). Penelitian lainnya mengombinasikan evaluasi heuristik dengan metode *Think Aloud* pada portal berita daring, yang menghasilkan *severity rating* terhadap prinsip-prinsip heuristik serta pengukuran efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, terdapat urgensi untuk menerapkan evaluasi *e-learning* menggunakan kombinasi metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* (SUS) agar diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini menjadikan Universitas Muhammadiyah Kalianda sebagai studi kasus (Delvika *et al.,* 2021).

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Penggunaan *e-learning* di Universitas Muhammadiyah Kalianda saat ini telah menjadi kebutuhan yang sangat penting, terutama sejak diterapkannya pembelajaran daring dan proses migrasi menuju sistem *e-learning* yang baru. Kondisi tersebut menyebabkan evaluasi terhadap sistem *e-learning* menjadi sangat diperlukan untuk menjamin efektivitas proses pembelajaran. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi terhadap sistem *e-learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE) dan *System Usability Scale* (SUS) agar sistem *e-learning* yang digunakan menjadi lebih mudah dipelajari, digunakan, serta mampu meningkatkan kepuasan pengguna (Pertiwi *et al.,* 2021). Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana mengukur kepuasan pengguna *e-learning* menggunakan metode *Heuristic Evaluation* pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalianda, dan (2) bagaimana mengukur kepuasan pengguna *e-learning* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalianda (Andiputra & Tanamal, 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggabungkan dua metode evaluasi *usability*, yaitu *Heuristic Evaluation* (HE) dan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *e-learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda. Tahapan penelitian meliputi perumusan masalah, tinjauan pustaka, penentuan responden, penyusunan kuesioner *System Usability Scale* (SUS), penyusunan instrumen evaluasi heuristik, pelaksanaan evaluasi menggunakan kedua metode, analisis hasil evaluasi, serta penyusunan kesimpulan dan saran. Tahap awal penelitian dilakukan melalui perumusan masalah berdasarkan fenomena yang terjadi pada penggunaan *e-learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda, yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta tingkat *usability* sistem. Selanjutnya dilakukan studi pustaka dengan memanfaatkan berbagai sumber referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan pemerintah, serta sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan *e-learning*, *Heuristic Evaluation*, dan *System Usability Scale* (SUS).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis *Google Forms* yang disebarkan kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalianda. Penggunaan kuesioner daring memudahkan responden dalam mengisi identitas serta memberikan jawaban, sekaligus mempermudah proses rekapitulasi data dalam format Microsoft Excel. Jumlah responden yang mengisi kuesioner *System Usability Scale* (SUS) sebanyak 162 mahasiswa. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas menggunakan *Product Moment Pearson Correlation* dengan bantuan perangkat lunak SPSS pada tingkat signifikansi 5%, sehingga setiap butir pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,129. Evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dilakukan berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh John Brooke. Instrumen SUS terdiri atas 10 butir pernyataan dengan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Perhitungan skor dilakukan dengan mengurangi nilai satu pada setiap pernyataan bernomor ganjil, sedangkan untuk pernyataan bernomor genap diperoleh dari nilai lima dikurangi skor jawaban responden. Seluruh skor kemudian dijumlahkan dan dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan skor SUS pada rentang 0–100. Nilai akhir diperoleh dari rata-rata skor seluruh responden, kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori *acceptability*, *grade scale*, *adjective rating*, dan *Net Promoter Score* (NPS).

Selain SUS, penelitian ini juga menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE) untuk mengevaluasi *usability* antarmuka sistem. Instrumen evaluasi disusun berdasarkan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

sepuluh prinsip heuristik Nielsen, dengan masing-masing prinsip diwakili oleh satu pertanyaan. Evaluasi dilakukan oleh lima orang *user expert* yang menilai antarmuka *Learning Management System* (LMS) Universitas Muhammadiyah Kalianda. Hasil evaluasi menghasilkan nilai Severity Problem Rating, yaitu skala penilaian dari 0 hingga 4, di mana nilai yang semakin rendah menunjukkan tingkat permasalahan *usability* yang semakin kecil, sedangkan nilai yang semakin tinggi menunjukkan prioritas perbaikan yang semakin besar. Analisis data dilakukan dengan mengombinasikan hasil evaluasi dari metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale* (SUS). Metode evaluasi heuristik digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan antarmuka berdasarkan tingkat keparahan (*severity rating*), sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Hasil analisis kedua metode tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun kesimpulan penelitian serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap sistem *e-learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pada penelitian ini jumlah *sample* yang digunakan adalah 162 responden. Artinya nilai r-tabel yang digunakan adalah 0.1533 Kuesioner dinyatakan valid apabila r-hitung lebih besar daripada r-tabel untuk mengetahui nilai validitas dari kedua metode yang digunakan dapat diliat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Metode	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
SUS (*System Usability Scale*)	1	0.291	0.1533	Valid
	2	0.261	0.1533	Valid
	3	0.205	0.1533	Valid
	4	0.162	0.1533	Valid
	5	0.431	0.1533	Valid
	6	0.521	0.1533	Valid
	7	0.562	0.1533	Valid
	8	0.426	0.1533	Valid
	9	0.356	0.1533	Valid
	10	0.224	0.1533	Valid
Heuristik (*Heuristic Evaluation*)	11	0.369	0.1533	Valid
	12	0.214	0.1533	Valid
	13	0.522	0.1533	Valid
	14	0.635	0.1533	Valid
	15	0.583	0.1533	Valid
	16	0.426	0.1533	Valid
	17	0.404	0.1533	Valid
	18	0.208	0.1533	Valid
	19	0.224	0.1533	Valid
	20	1	0.1533	Valid

Berdasarkan Tabel 1, Hasil Uji Validitas dapat dilihat bahwa setiap pertanyaan pada metode SUS (*Scale Usablity System*) dan Evaluasi Heuristik menyatakan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner dikatakan valid karena setiap item pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Hasil dari r-hitung

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

menunjukkan bahwa nilai r-hitung hasilnya lebih besar dari r-tabel yaitu 0.1533.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang reliabel. Dalam pengujian reliabilitas ini hanya pertanyaan yang valid saja yang dapat diajukan ke penelitian selanjutnya yang dapat ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.542	20

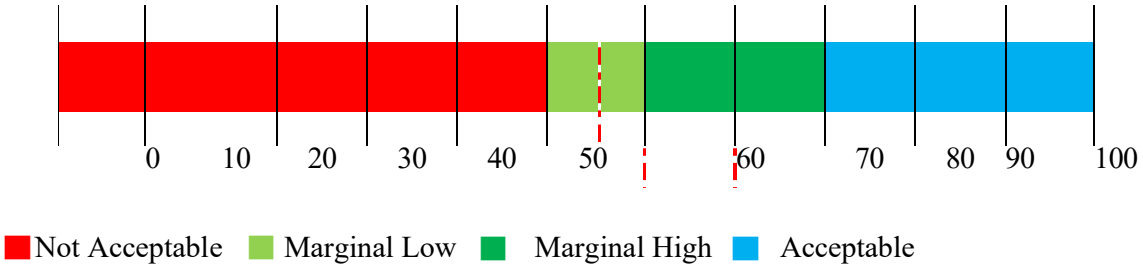
Berdasarkan Tabel 2, Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.542 dengan total pertanyaan 20 item dari 10 pertanyaan Metode SUS (*System Usability Scale*) dan 10 pertanyaan dari Evaluasi Heuristik, maka seluruh item dan seluruh tes secara konsistem memiliki reliabitias yang kuat. Hal ini juga menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada r-tabel maka nilai instrument dinyatakan memenuhi persyaratan atau reliabel.

Hasil Perhitungan Skor SUS

Hasil Perhitungan Skor SUS website *E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda menunjukkan angka sebesar 56.2. hasil ini didapat dari perhitungan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Skor SUS} = \{(R1 - 1) + (5 - R2) + (R3 - 1) + (5 - R4) + (R5 - 1) + (5 - R6) + (R7 - 1) + (5 - R8) + (R9 - 1) + (5 - R10) * 2.5\}$$

Skor *System Usability Scale* dapat menunjukkan tingkat penerimaan pengguna. Skor SUS harus bernilai lebih dari 70 agar termasuk kedalam kategori *Acceeptable*. Skor SUS website *E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda masuk kedalam kategori *Marginal Low* seperti pada Gambar 1 dibawah ini.

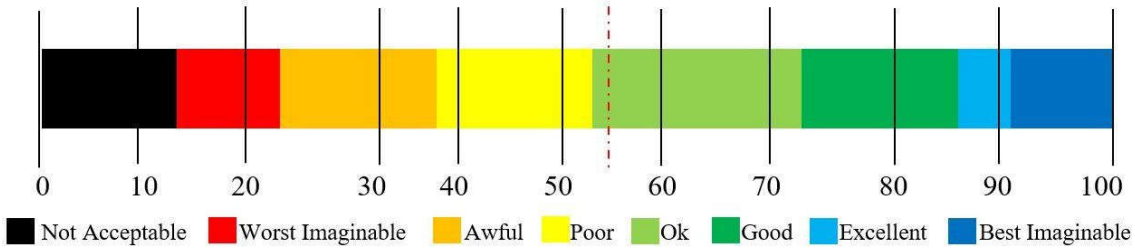


Gambar 1. Penilain Skor SUS website *E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda menurut Brook (2013)

Menurut Bangor (2009), skor SUS memiliki delapan tingkatan, yaitu *Worst Imaginable, Awful, Poor, Ok, Good, Excellent,* hingga *Best Imaginable*, dengan rentang nilai 0–100. Skor di atas 70,4 termasuk kategori *Good* dan menunjukkan usability yang baik, sedangkan skor di bawah 50 menunjukkan sistem masih memerlukan banyak perbaikan.

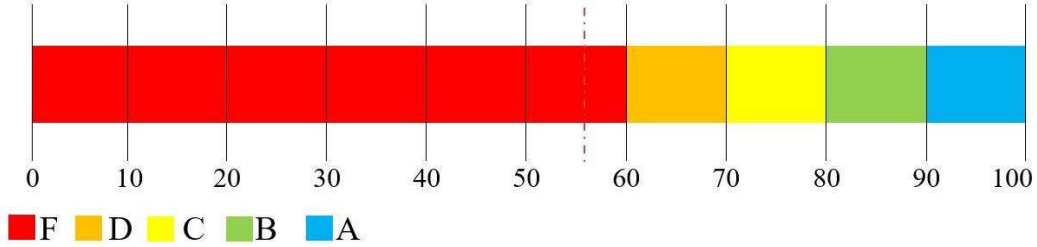
E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Website E-Learning Universitas Muhammadiyah Kalianda memperoleh skor SUS sebesar 56,2 sehingga termasuk dalam kategori *Ok*, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Nilai *Adjective* Skor SUS Website *E- Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda menurut Bangor (2009)

Pada penelitian (Sauro, 2011) menunjukkan nilai untuk mendapatkan predikat A skor SUS harus bernilai setidaknya 90. Karena penilaian hanya ada lima penilaian saja yaitu, F, D, C, B, A. Skor SUS website *E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda adalah 56.2 hanya masuk kedalam predikat F yang artinya harus banyak perbaikan dan pemeliharaan website karena nilai yang didapat sangat rendah. Skor SUS menurut Sauro dapat ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 4.3 Nilai *Grade* Skor SUS Website *E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda

Berdasarkan kategori Net Promoter, skor SUS dibagi menjadi Detractor (di bawah 60), Passive (60–80), dan Promoter (di atas 80). Website E-Learning Universitas Muhammadiyah Kalianda memperoleh skor SUS sebesar 56,2 sehingga termasuk kategori Detractor, yang menunjukkan pengguna menilai website masih kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada fitur, isi, dan tampilan website agar kepuasan pengguna meningkat.

Hasil Perhitungan Evaluasi Heuristik

Berdasarkan hasil *System Usability Scale* (SUS), *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda termasuk dalam kategori Detractor, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai *website* masih kurang efektif dan efisien untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Untuk mengidentifikasi permasalahan secara lebih rinci, dilakukan evaluasi lanjutan menggunakan metode Heuristic Evaluation (HE) yang terdiri atas 10 kategori, masing-masing diwakili oleh satu pertanyaan.

Perhitungan menggunakan *Savery Rating*

Severity Rating merupakan prosedur penilaian pada metode Heuristic Evaluation untuk mengukur tingkat keparahan masalah *usability* pada suatu sistem. Penilaian menggunakan empat tingkat *severity* yang menunjukkan tingkat keparahan setiap permasalahan serta menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pada *website*.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Kriteria *Severity Rating* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. *Savery Rating*

Nilai Severity Rating	Tipe
Nilai SR ≥ 3,5	Permasalahan *Catastrophic*
2,5 ≤ Nilai SR < 3,5	Permasalahan *Mayor*
1,5 ≤ Nilai SR < 2,5	Permasalahan *Minor*
Nilai SR < 1,5	Permasalahan *Cosmetic*

Variabel

Untuk mengukur tingkat efektivitas, efisiensi, dan kemudahan penggunaan *website*, metode Heuristic Evaluation menggunakan 10 variabel (H1–H10) yang masing-masing mewakili satu prinsip heuristik. Variabel-variabel tersebut menjadi indikator dalam mengevaluasi *usability website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda. Daftar variabel dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Variabel

No.	Variabel	Keterangan
1	*Visibility of system status (feedback)*	H_1
2	*Match between system and the real world*	H_2
3	*Use Control and Freedom*	H_3
4	*Consistency and Standards*	H_4
5	*Error Prevention*	H_5
6	*Recognition Rather than Recall*	H_6
7	*Flexibility and Efficient of Use*	H_7
8	*Aesthetic and Minimalist Design*	H_8
9	*Help users recognize, dialogue, and recovers from errors*	H_9
10	*Help and Documentation*	H10

Tabel 4, merupakan kategori dari Evaluasi Heusristik yang memiliki sepuluh karakteristik yang akan diuji, setiap kategori akan memiliki pertanyaan yang akan mewakili tiap karakteristik. Setelah perhitungan yang dilakukan ditemukan beberapa permasalahan *usavility* pada setiap variabel. Adapun hasil evaluasi website *E-Learning* menggunakan metode Evaluasi Heuristik dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil *Savery Rating*

No	Variabel	Nilai	Nilai Pembulatan
1	*Visibility of system status (feedback)*	1.214	1
2	*Matc h between system and the real world*	1.329	1
3	*Use Control and Freedom*	1.950	2
4	*Consistency and Standards*	2.493	2
5	*Error Prevention*	2.433	2
6	*Recognition Rather than Recall*	2.333	2
7	*Flexibility and Efficient of Use*	2.001	2
8	*Aesthetic and Minimalist Design*	1.993	2
9	*Help users recognize, dialogue, and recovers from errors*	2.166	2

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

10	*Help and Documentation*	2.030	2

Berdasarkan Tabel 5, Hasil *Savery Rating* diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan yang sebagian memiliki nilai *savery* 2. Variabel yang memiliki nilai yang melebihi nilai dari angka 2 dianggap memiliki permasalahan *Minor*. Sedangkan nilai *savery* yang bernilai 1 akan dianggap kesalahan *Cosmetic*. Dibawah ini merupakan data yang menunjukkan beberapa kesalahan atau error yang terdapat pada website *E-Learning.* Berdasarkan hasil Heuristic Evaluation (HE), ditemukan beberapa permasalahan *usability* pada *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda. Pada aspek *Visibility of System* Status (H1), *website* telah memberikan informasi mengenai migrasi ke alamat website yang baru sehingga tidak memerlukan perbaikan yang berarti. Pada *Match Between System and the Real World* (H2), penggunaan bahasa sudah sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia, meskipun masih terdapat ketidakkonsistenan jenis dan ukuran font.

Permasalahan mulai terlihat pada *Use Control and Freedom* (H3) hingga *Help and Documentation* (H10). Beberapa tombol navigasi belum memiliki tautan sehingga tidak berfungsi ketika dipilih. Selain itu, masih ditemukan desain antarmuka yang kurang konsisten, tampilan yang tidak responsif pada berbagai ukuran layar, tidak adanya pesan kesalahan yang informatif saat terjadi error, serta belum tersedianya fitur bantuan atau FAQ. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi dan menggunakan fitur-fitur pada website. Hasil *Severity Rating* menunjukkan bahwa H1 dan H2 memperoleh nilai sekitar 1 sehingga termasuk kategori *cosmetic problem*, yaitu masalah yang bersifat minor dan tidak memerlukan perbaikan segera. Sebaliknya, kategori H3–H10 memperoleh nilai sekitar 2, yang menunjukkan adanya masalah *usability* dengan prioritas perbaikan rendah hingga sedang karena berpotensi mengurangi kenyamanan pengguna. Nilai *Severity Rating* tertinggi diperoleh pada *Consistency and Standards* (H4) sebesar 2,493 dan Error Prevention (H5) sebesar 2,433 (dibulatkan menjadi 2). Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek konsistensi desain dan pencegahan kesalahan merupakan permasalahan utama yang perlu diprioritaskan. Perbaikan pada konsistensi tampilan, fungsi navigasi, responsivitas antarmuka, serta penyediaan pesan kesalahan yang jelas diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda.

Analisis Hasil Evaluasi

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode Heuristic Evaluation (HE) dan *System Usability Scale* (SUS), *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda masih memiliki beberapa permasalahan *usability* yang memengaruhi kenyamanan pengguna. Hasil Heuristic Evaluation menunjukkan adanya masalah pada fungsi navigasi, konsistensi antarmuka, responsivitas tampilan, serta beberapa tombol yang belum memiliki tautan aktif. Selain itu, ditemukan ketidaksesuaian ukuran dan kualitas gambar serta fitur multi-bahasa yang belum berfungsi secara optimal. Meskipun demikian, terdapat beberapa permasalahan yang bersifat cosmetic, seperti ketidakkonsistenan tampilan, yang tidak memberikan dampak signifikan terhadap fungsi utama *website*.

Hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan skor 56,2, yang berada pada kategori Marginal Low atau OK. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa tingkat *usability website* masih berada di bawah kategori baik sehingga pengguna belum memperoleh pengalaman penggunaan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek navigasi, konsistensi desain, responsivitas antarmuka, serta kelengkapan fungsi *website* agar sistem menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah digunakan oleh pengguna.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian menggunakan pengujian Evaluasi Heuristik dan *System Usability Scale* yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan mengenai evaluasi *usability* pada *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda didapatkan hasil yang telah memenuhi syarat usability untuk digunakan kepada pengguna *website E-Learning*. Skor SUS *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda sebesar 56.2 Nilai *Marginal High*, Nilai *Adjective* dan Nilai *grade System Usability Score website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda sebesar 56.2, dengan angka cenderung yang mempunyai nilai dibawah 60, sementara Net Promotor cenderung memiliki nilai diatas 60, sedangkan Promotor memiliki nilai diatas 80. hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda kurang efektif dan efisien untuk memuaskan bagi pengguna, dibutuhkan perbaikan dan memperbarui isi serta tampilan pada *website*.

Pada perhitugan Evaluasi Heursitk digunakan rumus *Savery Rating* untuk mencari nilai *usability*. Dari 10 kategori evaluasi heuristic ditemukan dua permasalahan *cosmetic* dan delapan permasalahan minor pada *website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Kalianda pada H1 dan H2 nilai *savery* dengan angka pembulatan menjadi 1, sedangkan H3 sampai dengan H10 nilai *savery* dengan angka pembulatan menjadi 2. Hal ini menyatakan bahwa website butuh beberapa perbaikan agar dapat layak digunakan mahasiswa sebagai *website* pembelajaran karena dari beberapa tampilan ataupun tiap halaman masih belum konsisten dan efisien untuk memudahkan mahasiswa sebagai *website* pembelajaran secara *online*. User *interface* yang ditampilkan juga masih dikategori minimalis sehingga pengguna terbatas saat menggunakan *website*.

DAFTAR PUSTAKA

Andiputra, A., & Tanamal, R. (2020). Analisis kegunaan menggunakan metode Webuse pada website kitabisa. com. *Jurnal Manajemen Bisnis* , *16* (1), 5. http://dx.doi.org/10.30813/bmj.v16i1.2051

Delvika, Y., Hasibuan, CF, Polewangi, YD, & Habibullah, M. (2021). Analisa Usabilitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas X Menggunakan Kuesioner Nielsen Attributes of Usability (NAU) Analisis Kegunaan Website Sistem Informasi Akademik Universitas X Menggunakan Kuesioner Nielsen Attributes Of Usability (NAU). *JIME (Jurnal Teknik Industri dan Manufaktur)* , *5* (2). https://doi.org/10.31289/jime.v5i2.6113

Dewi, I. K., Mursityo, Y. T., & Putri, R. R. M. (2018). Analisis usability aplikasi mobile pemesanan layanan taksi perdana menggunakan metode webuse dan heuristic evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *2*(8), 2909-2918. https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1770

Pertiwi, D. S., Kangko, D. D., & Kurnianingsih, I. (2021). Analisis Usability Situs Web Vocabulary Control Nusantara Menggunakan Metode Webuse. *VISI PUSTAKA Bul. Jar. Inf. Antar Perpust*, *23*(1), 43-56.

Simatupang, H. W. Z. (2020). Evaluasi Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Menggunakan Metode WEBUSE dan Importance-Performance Analysis (IPA).

Sudiarsa, W., & Wiraditya, G. B. (2020). Heuristic Evaluation Usability Analisys on Information and Tracking Covid-19 Application Peduli Lindungi Using Heuristic Evaluation. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, *3*(2), 354-364.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Susilawati, K., Suarna, N., & Amalia, D. R. (2022). Analisis Usabilitas Pengguna E-learning Menggunakan HCI di SMKAl-Musyawirin. *INTERNAL (Information System Journal)*, *5*(1), 40-52. https://doi.org/10.32627/internal.v5i1.514

Sya'Roni, M. I., Kharisma, A. P., & Amalia, F. (2018). Perbandingan hasil metode evaluasi usability antara Heuristic Evaluation dengan Think Aloud pada kasus web Filkom Apps untuk mahasiswa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, *2*(2), 674-678. https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/927