



ANALISIS USER EXPERIENCE PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS PRADITA DENGAN METODE HEURISTIC EVALUATION (HE)

Christopher¹⁾, Hendra Mayatopani²⁾

^{1,2} Sistem Informasi, Universitas Pradita

^{1,2} Jl. Gading Serpong Boulevard No.1, Curug Sangereng, Kec. Klp. Dua, Kabupaten Tangerang, Banten

Email: ¹ christopher@student.pradita.ac.id, ²hendra.mayatopani@pradita.ac.id

Abstract

Academic Information System is a system designed to facilitate the processing of data, administration, and reporting processes related to academic aspects, both in the school, university, and other educational institution environments. Pradita University has a web-based Academic Information System used by its students, which includes several features such as course planning card submission, class schedules, attendance tracking, semester grade reports, and various other academic features. The objective of this research is to analyze the user experience in using Pradita University's Academic Information System using the Heuristic Evaluation (HE) method. To assess the Academic Information System, a Google Form questionnaire will be created and distributed to respondents for evaluation and feedback. The respondents are active Pradita University students who use the Academic Information System. The results of the analysis will yield feedback and opinions from the analysts, which can be used to provide improvement solutions for Pradita University's Academic Information System. The solutions provided will enhance the effectiveness and accuracy of using Pradita University's Academic Information System in facilitating the academic process for Pradita University students.

Keyword: *Academic Information System, User Experience, Heuristic Evaluation, Google Form.*

Abstrak

Sistem Informasi Akademik adalah sebuah sistem yang dirancang untuk memudahkan proses pengolahan data, administrasi, dan pelaporan yang terkait dengan aspek akademik baik di lingkungan sekolah, universitas dan Lembaga Pendidikan lainnya. Universitas Pradita mempunyai Sistem Informasi Akademik berbasis web yang digunakan oleh mahasiswanya yang memiliki beberapa fitur seperti pengisian kartu rencana studi, jadwal pembelajaran, absensi, laporan nilai semester, dan berbagai fitur akademik lainnya. Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis *User Experience* atau pengalaman pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation (HE)*. Untuk mengetahui penilaian Sistem Informasi Akademik, akan digunakan Google Form dalam membuat kuisioner yang akan dibagikan kepada responden dalam menilai dan memberi masukan. Responden merupakan mahasiswa Universitas Pradita yang masih aktif menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita. Hasil dari analisis yang telah dilakukan akan memperoleh hasil akhir berupa masukan atau pendapat dari analis yang dapat digunakan untuk memberikan solusi perbaikan terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita. Solusi yang diberikan akan memperbaiki keefektifan dan ketepatan dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita dalam memudahkan jalannya proses akademik bagi mahasiswa Universitas Pradita.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Akademik, User Experience, Heuristic Evaluation, Google Form.*

1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Akademik telah menjadi komponen yang sangat membantu dalam lingkup pendidikan tinggi terutama dalam memfasilitasi manajemen data maupun administrasi akademik. Dalam era digital yang terus berkembang, sangat penting untuk memastikan bahwa sistem informasi akademik di universitas memberikan pengalaman pengguna yang optimal, mengingat dampaknya yang signifikan terhadap kualitas pendidikan dan produktivitas mahasiswa [4],[6]. Sistem Informasi Akademik (SIA) merupakan sebuah platform teknologi yang dirancang khusus untuk mengelola dan menyediakan informasi terkait kegiatan akademik di sebuah lembaga pendidikan. SIA menyatukan berbagai elemen penting dalam dunia pendidikan, mulai dari pengelolaan data siswa, jadwal perkuliahan, hingga pencatatan hasil ujian. Sistem ini tidak hanya mempermudah proses administratif, tetapi juga memberikan akses cepat dan efisien bagi semua pihak yang terlibat, seperti siswa, dosen, dan pihak administrasi. Dengan integrasi teknologi informasi, SIA membantu meningkatkan transparansi, akurasi, dan efektivitas manajemen akademik, memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pendidikan di suatu institusi.



Universitas Pradita, seperti banyak institusi Pendidikan tinggi modern, memiliki Sistem Informasi Akademik berbasis web yang komprehensif. Sistem ini mencakup berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah kebutuhan akademik mahasiswa, seperti pengisian kartu rencana studi, jadwal pembelajaran, absensi, dan laporan nilai semester. Namun, sejauh mana sistem informasi akademik ini memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa adalah pertanyaan yang perlu dijawab [2].

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tersebut dengan menganalisis *User Experience* atau pengalaman pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita [4]. Kami memilih metode Heuristic Evaluation (HE) sebagai kerangka kerja penilaian untuk mengidentifikasi potensi masalah dan area perbaikan dalam system ini. *Heuristic Evaluation* (HE) adalah metode evaluasi yang berdasarkan oleh beberapa nilai heuristik yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah dalam pengalaman pengguna menggunakan sistem [10]. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana Sistem Informasi Akademik saat ini memenuhi standar kegunaan, keefektifan dan kepuasan pengguna.

Analisis *User Experience* ini bukan hanya sekedar evaluasi teknis, tetapi juga mencakup aspek psikologi dan emosional dari interaksi pengguna dengan sistem. Pengalaman pengguna yang positif tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga dapat berdampak pada motivasi belajar dan perkembangan akademik mahasiswa [3]. Pengalaman pengguna, atau *User Experience* (UX), merujuk pada interaksi dan persepsi individu terhadap suatu produk, sistem, atau layanan selama penggunaannya. Fokus utama dari UX adalah menciptakan pengalaman yang menyenangkan, efisien, dan bermakna bagi pengguna. Proses pengembangan UX melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, preferensi, dan tantangan pengguna, serta merancang solusi yang intuitif dan mudah digunakan. Aspek-aspek seperti antarmuka pengguna, navigasi, responsivitas, dan desain grafis menjadi elemen-elemen kunci dalam menciptakan pengalaman yang positif. Sebuah desain UX yang baik tidak hanya memperhatikan aspek teknis, tetapi juga emosional, sehingga dapat membangun hubungan positif antara pengguna dan produk, menciptakan loyalitas, dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Analisis ini akan dilakukan oleh para mahasiswa aktif Universitas Pradita yang secara langsung menggunakan Sistem Informasi Akademik ini dalam rutinitas akademik mereka. Hasil dari analisis ini akan memberikan masukan yang berharga bagi pengembangan system di masa depan dan dapat meningkatkan pengalaman akademik mahasiswa Universitas Pradita [2].

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam upaya Universitas Pradita untuk terus meningkatkan layanan Pendidikan tinggi mereka, serta memberikan panduan yang bermanfaat bagi institusi Pendidikan tinggi lain yang memiliki kepentingan serupa dalam meningkatkan *User Experience* pada Sistem Informasi Akademik mereka [6].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Heuristic Evaluation* (HE) untuk menganalisis *User Experience* (UX) pada Sistem Informasi akademik Universitas Pradita [7]. Metode ini melibatkan mahasiswa Universitas Pradita sebagai responden dalam menilai dan memberikan masukan pada pertanyaan kuesioner yang terpaku pada nilai-nilai *Heuristic Evaluation* pada Sistem Informasi akademik Universitas Pradita. Berikut adalah gambar 1 yang menggambarkan tahapan proses penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1. Diagram Metodologi Penelitian

2.1 Analisis *Heuristic Evaluation*

Pada penelitian ini akan terpaku pada nilai-nilai penting yang terdapat pada metode analisis *Heuristic Evaluation*. Terdapat 10 nilai penting sebagai acuan pertanyaan yang akan diberikan kepada responden dalam memberikan penilaian dan masukan [1]. 10 nilai tersebut akan digambarkan pada tabel 1 berikut.



Tabel 1. Nilai-nilai *Heuristic Evaluation*

| No. | Nilai <i>Heuristic</i> | Penjelasan |
|-----|---|--|
| 1. | <i>Visibility of system status</i> | Sistem dapat memberikan informasi atau <i>feedback</i> kepada pengguna dengan baik dan tepat sesuai dengan kejadian yang terjadi |
| 2. | <i>Match between system and the real world</i> | Sistem dapat memberikan informasi atau konsep yang mudah dipahami oleh pengguna, |
| 3. | <i>User control and freedom</i> | Sistem dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan berbagai fitur yang ada |
| 4. | <i>Consistency and standards</i> | Sistem dapat memberikan desain yang konsisten dan memudahkan pengguna dalam mengenal fitur-fitur yang ada. |
| 5. | <i>Error Prevention</i> | Sistem dapat mencegah kemungkinan <i>error</i> atau <i>bug</i> pada fitur-fitur yang ada dengan desain yang baik. |
| 6. | <i>Recognition rather than recall</i> | Sistem dapat membantu pengguna dalam mengingat aksi-aksi yang telah dilakukan oleh pengguna dalam fitur sistem melalui informasi ataupun <i>feedback</i> |
| 7. | <i>Flexibility and efficiency of use</i> | Sistem dapat memberikan fleksibilitas dan keefesienan terhadap berbagai fitur yang ada. |
| 8. | <i>Aesthetic and minimalist design</i> | Sistem menggunakan desain yang nyaman bagi pengguna dengan menggunakan konsep dan pewarnaan yang baik dan rapi. |
| 9. | <i>Help users recognize, diagnose and recover from errors</i> | Sistem dapat memberikan solusi dan masukan terhadap kesalahan, <i>error</i> , ataupun <i>bug</i> yang terjadi. |
| 10. | <i>Help and documentation</i> | Sistem dapat memberikan fitur bantuan ataupun dokumentasi sebagai panduan bagi pengguna. |

2.2 Pembagian dan Pengisian Kuesioner

Berdasarkan pada nilai-nilai *Heuristic Evaluation* pada tabel 1, maka dapat dibuat beberapa pertanyaan yang mendasari setiap nilai-nilai tersebut. Pertanyaan tersebut akan dimasukkan pada kuesioner yang akan dibagikan kepada responden. Responden adalah mahasiswa Universitas Pradita yang aktif menggunakan sistem informasi akademik. Kuesioner akan dibagikan secara online kepada mahasiswa yang berasal dari jurusan manapun dan dari angkatan yang masih aktif berkuliah di kampus Universitas Pradita. Angkatan mahasiswa yang masih dalam kategori aktif yaitu Angkatan 2019,2020,2021,2022, dan 2023. Berikut adalah tabel 2 yang menggambarkan beberapa pertanyaan yang mendasari setiap nilai-nilai *Heuristic Evaluation*.

Tabel 2. Pertanyaan *Heuristic Evaluation*

| No. | Nilai <i>Heuristic</i> | Pertanyaan |
|-----|--|--|
| 1. | <i>Visibility of system status</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita selalu menampilkan Feedback setelah melakukan aksi pada fitur yang diberikan? |
| 2. | <i>Match between system and the real world</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita menggunakan Bahasa dan konsep yang dapat dengan mudah dimengerti oleh pengguna? |
| 3. | <i>User control and freedom</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan kemudahan dan kebebasan kepada pengguna dalam berinteraksi terhadap setiap fitur yang ada? |
| 4. | <i>Consistency and standards</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memiliki desain yang konsisten dan memudahkan pengguna dalam mengenali fitur yang ada? |
| 5. | <i>Error Prevention</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita telah berhasil meminimalisir <i>error</i> atau <i>bug</i> terhadap fitur yang ada? |



| | | |
|-----|---|--|
| 6. | <i>Recognition rather than recall</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memudahkan pengguna dalam mengingat setiap Langkah atau aksi terhadap fitur yang sudah dilakukan? |
| 7. | <i>Flexibility and efficiency of use</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan fleksibilitas terhadap segala fitur yang ada kepada pengguna baru maupun yang lama? |
| 8. | <i>Aesthetic and minimalist design</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memiliki desain konsep yang nyaman dipandang bagi pengguna? |
| 9. | <i>Help users recognize, diagnose and recover from errors</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan bantuan atau solusi kepada pengguna terhadap error pada fitur yang ada? |
| 10. | <i>Help and documentation</i> | Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan dokumentasi atau panduan yang membantu pengguna dalam menggunakan fitur yang ada? |

Jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut berupa jawaban “YA” atau “TIDAK”. Apabila responden memberikan jawaban “TIDAK” maka responden diwajibkan untuk memberikan alasan atau masukkan mengapa Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita tidak memenuhi nilai tersebut.

2.3 Evaluasi Masukkan Responden

Setelah responden telah memberi masukkan melalui pertanyaan yang telah diberikan melalui kuesioner, maka tahap selanjutnya adalah untuk mengevaluasi apa saja jawaban dan masukkan yang telah diberikan oleh responden. Seluruh jawaban dan masukkan yang diberikan responden akan dievaluasi terlebih dahulu akan kebenarannya, apakah benar terjadi di dalam sistem informasi akademik tersebut atau tidak. Jawaban yang telah diberikan responden akan digambarkan dalam bentuk angka, persentase dan chart yang memudahkan penggambaran keseluruhan jawaban. Jawaban dan masukkan tersebut akan menjadi bahan pengembangan dan solusi untuk tahap selanjutnya.

2.4 Pengembangan dan Solusi

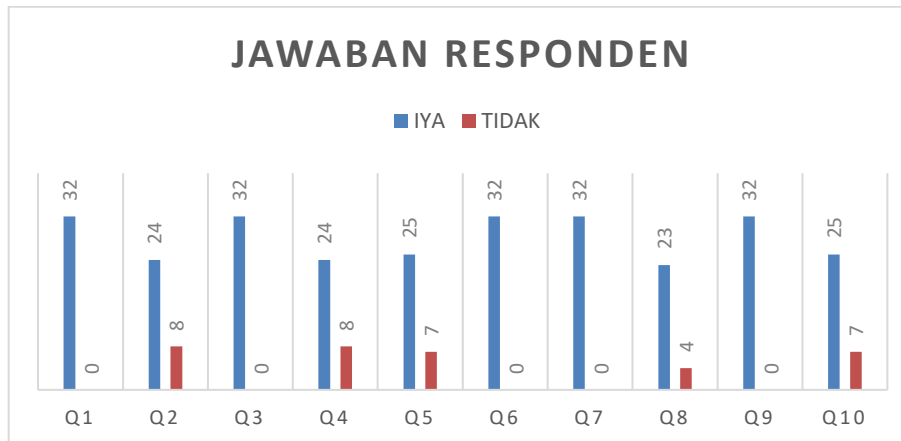
Jawaban dan masukkan yang telah dievaluasi dan dijabarkan pada tahap sebelumnya akan selanjutnya diproses menjadi suatu pengembangan atau solusi agar dapat memperbaiki segala kekurangan dan kesalahan pada sistem yang didapatkan melalui masukkan responden. Pengembangan dan solusi yang akan diberikan didasarkan agar lebih memenuhi nilai-nilai *Heuristic Evaluation* yang telah ditetapkan. Pengembangan dan solusi akan diberikan berupa jawaban penjelasan ataupun prototype yang menggambarkan desain Sistem Informasi Akademik yang lebih baik dan memenuhi nilai-nilai *Heuristic Evaluation*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian hasil dan pembahasan akan membahas hasil dari pengisian pertanyaan kuesioner oleh responden yaitu mahasiswa pradita yang aktif menggunakan sistem informasi akademik Universitas Pradita. Jawaban dan masukan dari responden akan menjadi bahan pertimbangan untuk pembuatan solusi yang akan mengembangkan sistem informasi akademik tersebut.

3.1 Evaluasi Masukkan Responden

Jawaban yang diberikan merupakan jawaban “YA” atau “TIDAK” terhadap pertanyaan kuesioner yang mempertanyakan apakah sistem informasi akademik Universitas Pradita sudah memenuhi nilai-nilai *Heuristic Evaluation*. Total responden yang didapatkan berjumlah 32 responden yang berasal dari mahasiswa Universitas Pradita dengan jumlah 20 berjenis kelamin laki-laki dan 12 berjenis kelamin perempuan. Berikut adalah jawaban dari responden yang digambarkan melalui bentuk grafik batang.



Gambar 2. Grafik Jawaban Responden

Demikianlah jawaban dari Q1-Q10 atau jawaban dari pertanyaan 1 hingga pertanyaan 10 yang diberikan oleh responden. Grafik berbatang biru menggambarkan jawaban responden yang menjawab “IYA” pada pertanyaan yang diberikan. Grafik berbatang merah menggambarkan jawaban responden yang menjawab “TIDAK” pada pertanyaan yang diberikan.

- 1) Pada pertanyaan pertama yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita selalu menampilkan Feedback setelah melakukan aksi pada fitur yang diberikan?” terdapat 32 responden atau seluruh responden yang menjawab “IYA”.
- 2) Pada pertanyaan kedua yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita menggunakan Bahasa dan konsep yang dapat dengan mudah dimengerti oleh pengguna?” terdapat 24 responden yang menjawab “IYA” dan 8 responden yang menjawab “TIDAK”. Hasil dari evaluasi dan kesimpulan keseluruhan alasan responden yang menjawab "TIDAK" adalah pada sistem informasi akademik Universitas Pradita masih terdapat penggunaan kata yang masih kurang tepat dan tidak sesuai pemikiran pengguna terhadap fungsi yang diberikan.
- 3) Pada pertanyaan ketiga yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan kemudahan dan kebebasan kepada pengguna dalam berinteraksi terhadap setiap fitur yang ada?” terdapat 32 responden atau seluruh responden yang menjawab “IYA”.
- 4) Pada pertanyaan keempat yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memiliki desain yang konsisten dan memudahkan pengguna dalam mengenali fitur yang ada?” terdapat 24 responden yang menjawab “IYA” dan 8 responden yang menjawab “TIDAK”. Hasil dari evaluasi dan kesimpulan keseluruhann alasan responden yang menjawab “TIDAK” adalah terdapat desain fitur yang tidak sesuai dengan anggapan pengguna saat melihatnya.
- 5) Pada pertanyaan kelima yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita telah berhasil meminimalisir error atau bug terhadap fitur yang ada?” terdapat 25 responden yang menjawab “IYA” dan 7 responden yang menjawab “TIDAK”. Hasil dari evaluasi dan kesimpulan keseluruhan alasan responden yang menjawab “TIDAK” adalah terdapat fitur yang tidak berfungsi semestinya.
- 6) Pada pertanyaan keenam yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memudahkan pengguna dalam mengingat setiap Langkah atau aksi terhadap fitur yang sudah dilakukan?” terdapat 32 responden yang menjawab “IYA”.
- 7) Pada pertanyaan ketujuh yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan fleksibilitas terhadap segala fitur yang ada kepada pengguna baru maupun yang lama?” terdapat 32 responden yang menjawab “IYA”.
- 8) Pada pertanyaan kedelapan yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memiliki desain konsep yang nyaman dipandang bagi pengguna?” terdapat 23 respoden yang menjawab “IYA” dan 9 responden yang menjawab “TIDAK”. Hasil dari evaluasi dan kesimpulan keseluruhan alasan responden yang menjawab “TIDAK” adalah terdapat beberapa desain di beberapa fitur sistem informasi akademik yang masih kurang nyaman dipandang.
- 9) Pada pertanyaan kesembilan yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan bantuan atau solusi kepada pengguna terhadap error pada fitur yang ada?” terdapat 32 responden yang menjawab “IYA”.

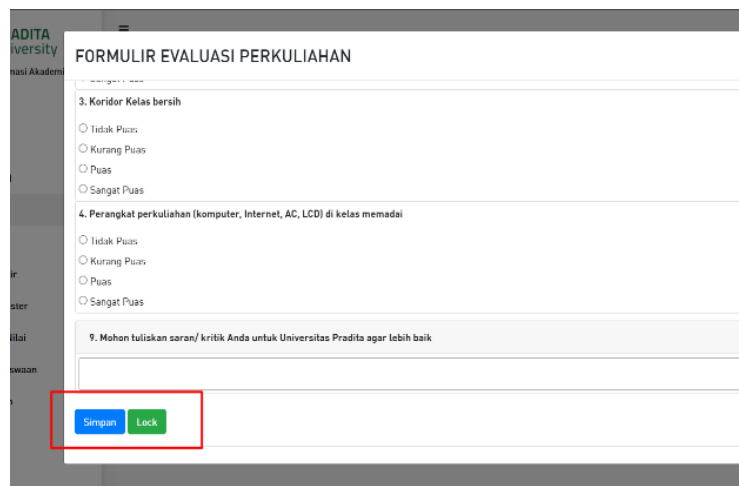
10) Pada pertanyaan kesepuluh yaitu “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan dokumentasi atau panduan yang membantu pengguna dalam menggunakan fitur yang ada?” terdapat 25 responden yang menjawab “IYA” dan 7 responden yang menjawab “TIDAK”. Hasil dari evaluasi dan kesimpulan keseluruhan alasan responden yang menjawab “TIDAK” adalah tidak dapat mengakses buku panduan ataupun dokumentasi yang menjelaskan tatacara penggunaan sistem informasi akademik Universitas Pradita.

3.2 Pengembangan dan Solusi

Tahapan selanjutnya adalah memanfaatkan semua masukan negatif terhadap sistem informasi akademik sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem informasi akademik yang lebih baik. Terdapat 4 pertanyaan yang memiliki jawaban negatif yaitu pertanyaan kedua, kelima, kedelapan, dan kesepuluh. Dari keempat pertanyaan yang memiliki jawaban negatif tersebut akan diperiksa terlebih dahulu akan kebenaran jawaban tersebut di sistem informasi akademik Universitas Pradita secara nyata. Setelah itu, masukkan yang telah diperiksa akan diberikan solusi berupa penjelasan ataupun prototype untuk menggambarkan keadaan yang lebih baik dan memenuhi nilai *Heuristic Evaluation*.

A. Pertanyaan Kedua

Pada pertanyaan kedua yang mempertanyakan “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita menggunakan Bahasa dan konsep yang dapat dengan mudah dimengerti oleh pengguna?” memiliki kesimpulan alasan yaitu pada sistem informasi akademik Universitas Pradita masih terdapat penggunaan kata yang masih kurang tepat dan tidak sesuai pemikiran pengguna terhadap fungsi yang diberikan. Berikut adalah gambar 3 yang menggambarkan kondisi tersebut.



Gambar 3. Permasalahan pada pertanyaan kedua

Pada gambar tersebut terlihat terdapat tombol “Simpan” dan “Lock” yang dimiliki pada saat mengisi fomulir evaluasi perkuliahan di sistem informasi akademik Universitas Pradita. Pada fitur tersebut terdapat rasa kebingungan yang dimiliki oleh mahasiswa karena Bahasa kata “Simpan” dan “Lock” memiliki arti yang cukup mirip atau sama. Penggunaan kata “Simpan” pada fitur tersebut berfungsi untuk menyimpan jawaban yang dimiliki sedangkan kata “Lock” digunakan untuk mengirim jawaban yang dimiliki. Kata “Lock” juga bisa diartikan sebagai untuk menyimpan atau hanya mengunci jawaban pada fomulir namun tidak untuk mengirim jawaban, hal itu membuat mahasiswa cukup kebingungan atau mengsalah artikan dari kata tersebut.



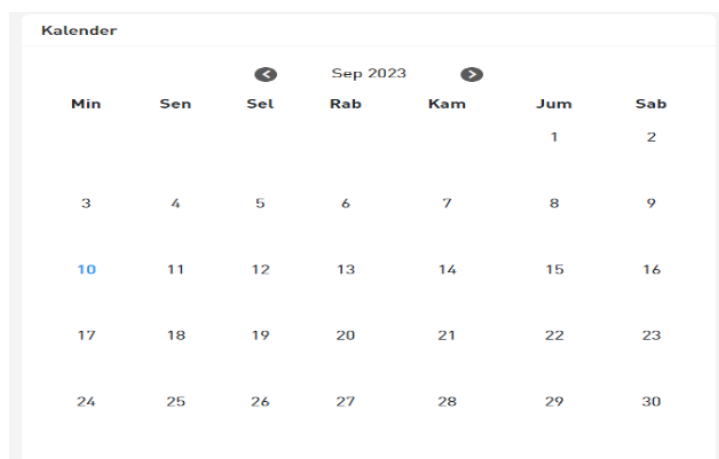
Gambar 4. Solusi untuk pertanyaan kedua



Solusi yang diberikan adalah untuk mengubah kata “Lock” menjadi kata “Submit” untuk memperjelas maksud dari fitur untuk mengirimkan jawaban yang dimiliki, bukan hanya untuk mengunci ataupun menyimpan jawaban yang dimiliki oleh pengguna.

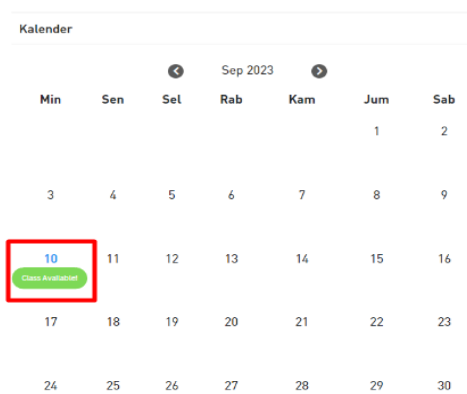
B. Pertanyaan Keempat

Pada pertanyaan keempat yang mempertanyakan “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memiliki desain yang konsisten dan memudahkan pengguna dalam mengenali fitur yang ada?” memiliki kesimpulan alasan yaitu terdapat desain fitur yang tidak sesuai dengan anggapan pengguna saat melihatnya. Berikut adalah gambar 5 yang menggambarkan kondisi tersebut.



Gambar 5. Permasalahan pada pertanyaan keempat

Pada gambar tersebut menampilkan fitur kalender yang berfungsi untuk memberikan informasi terhadap jadwal pembelajaran sesuai dengan tanggal dan waktu yang ditentukan. Untuk melihat apakah pada tanggal tersebut memiliki jadwal pembelajaran pengguna harus mengklik terlebih dahulu angka dari tanggal tersebut. Namun, beberapa pengguna tidak mengetahui bahwa tanggal tersebut memiliki fitur klik dan memberikan informasi tentang jadwal pembelajaran yang berlangsung. Beberapa pengguna beranggapan bahwa kalender tersebut hanya berfungsi untuk menunjukkan tanggal yang sedang berlangsung pada hari tersebut.



Gambar 6. Solusi untuk pertanyaan keempat

Solusi yang dapat diberikan adalah dengan memberikan pop-out atau feedback di dekat daerah tanggal yang memiliki jadwal pembelajaran agar para pengguna mengetahui akan informasi yang dimiliki pada fitur kalender tersebut. Dengan memberikan pop-out pengguna juga dapat berinisiatif untuk mencoba mengklik pop-out tersebut untuk melihat informasi.



C. Pertanyaan Kelima

Pada pertanyaan kelima yang mempertanyakan “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita telah berhasil meminimalisir error atau bug terhadap fitur yang ada?” memiliki kesimpulan alasan yaitu terdapat fitur yang tidak berfungsi semestinya. Berikut adalah gambar 7 yang menggambarkan kondisi tersebut.



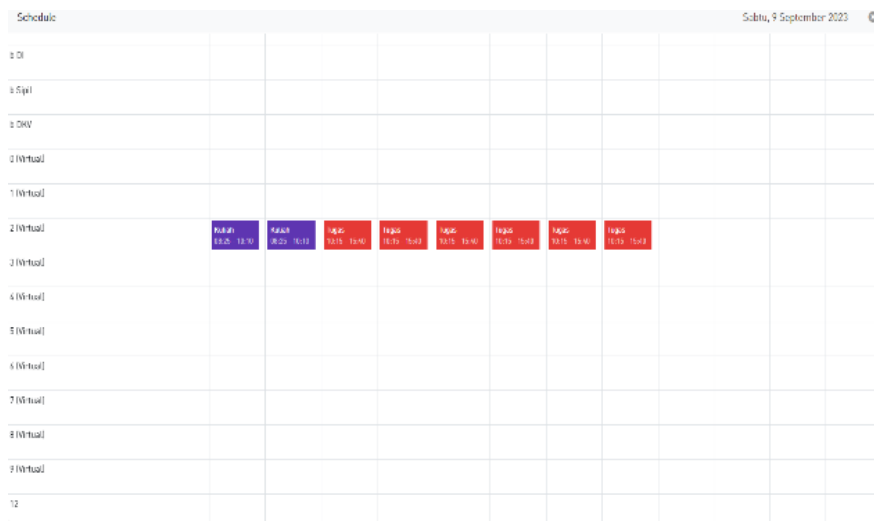
Gambar 7. Permasalahan pada pertanyaan kelima

Pada gambar tersebut menampilkan fitur “Checklist Yudisium” yang tidak bekerja semestinya. Fitur tersebut berfungsi untuk menampilkan keputusan apakah mahasiswa tersebut dapat lulu atau tidak lulus berdasarkan seluruh proses akademik yang telah dilalui sebagai bagian dari penilaian akhir, namun pada saat pengguna menekan fitur “Checklist Yudisium” sistem membawa pengguna kembali ke halaman home dan tidak menampilkan fungsi dari fitur yang semestinya.

Sebagai solusi seharusnya perlu ditambahkan halaman baru yang dapat menampilkan fitur “Checklist Yudisium” secara benar dan mengkoneksikan tombol fitur tersebut ke halaman yang lebih tepat sehingga fitur tersebut dapat berfungsi dengan semestinya.

D. Pertanyaan Kedelapan

Pada pertanyaan kedelapan yang mempertanyakan “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memiliki desain konsep yang nyaman dipandang bagi pengguna?” memiliki kesimpulan alasan yaitu terdapat beberapa desain di beberapa fitur sistem informasi akademik yang masih kurang nyaman dipandang. Berikut adalah gambar 8 yang menggambarkan kondisi tersebut.



Gambar 8. Permasalahan pada pertanyaan kedelapan

Pada gambar tersebut menampilkan fitur jadwal yang menampilkan jadwal pembelajaran yang dimiliki oleh para mahasiswa pada saat hari itu juga. Pada saat menekan fitur jadwal, fitur akan menampilkan seluruh jadwal pada seluruh

ruang kelas yang dimiliki oleh Universitas Pradita. Hal ini membuat desain pada fitur jadwal ini terkesan terlalu ramai bagi pengguna dan kurang nyaman untuk dipandang.

Sebagai solusi sebaiknya pada fitur jadwal tampilan yang diberikan cukup hanya pada ruang kelas yang memiliki jadwal pelajaran bagi mahasiswa tersebut pada saat hari itu juga. Untuk ruang kelas yang kosong tidak perlu menampilkannya agar tidak memberikan kesan sia-sia atau hanya meramaikan tampilan saja.

E. Pertanyaan Kesepuluh

Pada pertanyaan kesepuluh yang mempertanyakan “Apakah Sistem Informasi Akademik Universitas Pradita memberikan dokumentasi atau panduan yang membantu pengguna dalam menggunakan fitur yang ada?” memiliki kesimpulan alasan yaitu tidak dapat mengakses buku panduan ataupun dokumentasi yang menjelaskan tatacara penggunaan sistem informasi akademik Universitas Pradita. Berikut adalah gambar 9 yang menggambarkan kondisi tersebut.



Gambar 9. Permasalahan pada pertanyaan kesepuluh

Pada gambar tersebut menampilkan fitur panduan penggunaan fitur-fitur pada sistem informasi akademik Universitas Pradita. Pada fitur tersebut pada saat kita mengklik salah satu buku panduan yang kita inginkan maka kita akan dibawa ke halaman yang menampilkan file buku panduan tersebut. Namun pada saat menekan fitur tersebut, tampilan menampilkan bahwa pengguna tidak bisa mengakses atau tidak menemukan file panduan tersebut.

Solusi yang dapat diberikan yaitu untuk memberikan akses terhadap setiap pengguna bagi mahasiswa maupun dosen untuk dapat mengakses file tersebut ataupun dapat mengupload file panduan atau dokumentasi yang dapat menjelaskan berbagai fitur pada sistem informasi akademik Universitas Pradita.

4. KESIMPULAN

Dengan menggunakan penilaian *Heuristic Evaluation* (HE) penelitian ini berhasil mengidentifikasi sejumlah masalah pada sistem informasi akademik Universitas Pradita. Terdapat beberapa nilai *Heuristic Evaluation* yang dianggap oleh mahasiswa sudah terpenuhi seperti pada nilai pertama, ketiga, keempat, keenam, ketujuh, dan kesembilan. Namun juga ada beberapa nilai *Heuristic Evaluation* yang dianggap oleh mahasiswa belum terpenuhi seperti pada nilai kedua, kelima, kedelapan, dan kesepuluh. Pada nilai kedua terlihat masih terdapat penggunaan bahasa yang masih kurang tepat pada sistem informasi akademik Universitas Pradita. Oleh karena ini pengguna masih sulit menanggapi fitur dengan baik dan benar. Pada nilai kelima terlihat ditemukannya beberapa error salah satunya yaitu fitur yang tidak menampilkan halaman yang semestinya harus ditampilkan. Pada nilai kedelapan terlihat pada sistem masih memiliki tampilan desain yang masih kurang nyaman digunakan oleh pengguna dan membawa kesan tampilan yang terlalu ramai. Pada nilai kesepuluh ditemukan bahwa terdapat error pada pemberian informasi melalui buku panduan atau dokumentasi yang seharusnya membantu pengguna dalam memberikan informasi penggunaan sistem informasi akademik. Semua permasalahan telah diberikan solusinya melalui pertimbangan peneliti terhadap keinginan dan keluhan mahasiswa sehingga pengguna yaitu mahasiswa Universitas Pradita dapat menggunakan sistem informasi akademiknya dengan baik dan nyaman.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Azkya, Z. S., Ardiansah, I., & Pujianto, T. (2020). Analisis user experience pada warehouse marketplace Dengan metode heuristic evaluation. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 6(1). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v6i1.2378>
- [2] Melyani, L., Setiawan, D., & Utamo, P. E. (2023). Evaluasi usability Sistem Informasi Karir Dan Tracer study Universitas Jambi Menggunakan metode system usability scale (SUS) dan heuristic evaluation (HE). *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustiIN)*, 11(3), 473. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3.65233>
- [3] Novitasari, S. F., Mursityo, Y. T., & Rusydi, A. N. (2020). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada e-commerce sociolla.com MENGGUNAKAN usability testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Dan Edukasi Sistem Informasi*, 1(2), 57–63. <https://doi.org/10.25126/justsi.v1i2.9>
- [4] Armyoktora, L., & Muzakir, A. (2021). Evaluasi User experience Menggunakan pendekatan heuristic Pada Sistem informasi Akademik Universitas Bina Darma Palembang. *Journal of Software Engineering Ampera*, 2(3), 154–165. <https://doi.org/10.51519/journalsea.v2i3.122>
- [5] Kraft, C. (2012). Innovating in user experience. *User Experience Innovation*, 11–20. https://doi.org/10.1007/978-1-4302-4150-8_2
- [6] D. H. Gutama, “Evaluasi Usability Sistem Informasi Payment Gateway Cv Adikara Payment,” *Indones. J. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.21927/ijubi.v3i1.1178.
- [7] Forsell, C. (2012). Evaluation in information visualization: Heuristic evaluation. *2012 16th International Conference on Information Visualisation*. <https://doi.org/10.1109/iv.2012.33>
- [8] W. Handiwidjojo and L. Ernawati, “Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan,” *Juisi*, vol. 02, no. 01, pp. 49–55, 2016.
- [9] Heuristic evaluation for e-commerce web pages usability assessment. (2012). *Advances in Usability Evaluation Part II*, 474–485. <https://doi.org/10.1201/b12324-53>
- [10] Kantner, L., Shroyer, R., & Rosenbaum, S. (n.d.). Structured heuristic evaluation of online documentation. *Proceedings. IEEE International Professional Communication Conference*. <https://doi.org/10.1109/ipcc.2002.1049115>
- [11] Bordegoni, M., Carulli, M., & Spadoni, E. (2023). User experience and user experience design. *Prototyping User eXperience in eXtended Reality*, 11–28. https://doi.org/10.1007/978-3-031-39683-0_2
- [12] Usability and user experience. (2014). *User-Centered Translation*, 13–28. <https://doi.org/10.4324/9781315753508-2>
- [13] F. T. Annahwa, R. M. Candra, M. Irsyad, and N. Safaat H, “Desain UX Aplikasi Layanan Informasi Transportasi Umum Di Pekanbaru Menggunakan Metode Design Thinking,” *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 3, pp. 513–521, 2022, doi: 10.32672/jnkkti.v5i3.4454.
- [14] K. H. Lim and N. Setiyawati, “Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Majuli Menggunakan Metode Design Thinking,” *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 3, no. 2, pp. 108–123, 2022, doi: 10.51519/journalita.volume3.issue2.year2022.page108-123.
- [15] M. Reza, D. Pasha, and Q. J. Adrian, “Perancangan User Experience Aplikasi Bus Antar Kota Menggunakan Metode Design Thinking,” *J. Artif. Intell. Technol. Inf.*, vol. 1, no. 3, pp. 106–115, 2023.