

Analisis *Usability* pada Desain *Website* Millars Digital Indonesia

Sean Michael

Desain Komunikasi Visual, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
01023190029@student.uph.edu

Ellis Melini

Desain Komunikasi Visual, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
ellis.melini@uph.edu

ABSTRAK

Millars Digital Indonesia merupakan *marketing agency* yang berdiri sejak 2021 yang melakukan banyak pemasaran bisnis mereka melalui medium *online* seperti media sosial dan *website*. Mereka mempublikasikan layanan dan profil perusahaan melalui *website* mereka yaitu millarsdigital.com. Namun, ada beberapa permasalahan desain yang ditemukan dalam *website* tersebut. Setelah dianalisa menggunakan 10 prinsip *heuristic usability* oleh Jakob Nielsen, ternyata ada beberapa komponen desain yang belum mencukupi atau sesuai dengan prinsip tersebut. Kekurangan prinsip tersebut tentunya dapat menghambat atau merusak alur pengguna dalam *website*.

Kata Kunci: *User Interface Design*, *Heuristic Usability*, *Website* Profil Perusahaan

PENDAHULUAN

Website merupakan medium pemasaran yang cukup terkenal dan digunakan oleh banyak perusahaan pada zaman digital ini. *Website* sendiri ditulis menggunakan HTML (Hypertext Markup Language), disimpan dan diunggah pada server web yang akan menghosting *file* untuk dapat ditampilkan pada perangkat lain (Wood, 2021). Terdapat banyak jenis-jenis *website* berdasarkan fungsi antara lain, *website*, *e-commerce*, *blog*, bisnis, pemerintah, hiburan, portofolio, media atau portal berita, pendidikan, nirlaba, dan komunitas (Pratama, 2022).

Website dapat dibedakan lagi berdasarkan teknologinya, yaitu *website* statis dan dinamis (GeeksforGeeks, 2022). *Website* statis dibuat dengan menggunakan HTML dan CSS. Setiap perubahan harus diterapkan pada setiap halaman dan tidak memiliki fitur interaktif bagi pengguna untuk mengubah konten yang ada pada setiap halaman secara langsung. Pada sisi lainnya, *website* dinamis dapat berubah sesuai dengan keinginan pengguna. Secara teknologi, *website* dinamis dibuat menggunakan PHP, Python, atau JavaScript untuk memungkinkan pengguna berinteraksi secara langsung seperti memasukkan formulir. Banyak *website* saat ini yang memiliki jenis *website* statis, namun masih memiliki satu atau dua halaman yang memiliki fitur dinamis seperti pengisian formulir. Secara teknologi, fitur tersebut tidak diprogram secara langsung dalam HTML, tetapi menggunakan teknologi API (*Application Programming Interface*), yang merupakan alat pemograman untuk

berinteraksi dan berkomunikasi dengan aplikasi lainnya (GeeksforGeeks, 2023).

Penulis mengambil obyek penelitian *website* perusahaan Millars Digital Indonesia, yang merupakan sebuah *marketing agency* yang bergerak di bidang pemasaran *online/offline* mulai dari tahap riset, pembuatan desain, dan implementasi. *Website* Millars Digital Indonesia dapat dikategorisasikan sebagai *website* bisnis, karena berisi profil perusahaan dan layanan yang disediakan dalam bentuk informatif. Dari sisi teknologinya, *website* ini termasuk jenis statis, karena masih menggunakan HTML dan CSS saja. Namun *website* tersebut juga memiliki beberapa halaman dengan fitur formulir yang menggunakan API dari Google Script untuk membuat fitur tersebut.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam sebuah *website* merupakan *usability* suatu *website*, yaitu kualitas yang dapat menilai seberapa mudah sebuah antarmuka digunakan (Nielsen, 2020). Antarmuka atau *user interface* merupakan bagian dari komputer dan *software* di mana orang dapat melihat, mendengar, menyentuh, dan berbicara (Galitz, 2007).

Tujuan makalah ini adalah untuk menganalisis *website* Millars Digital Indonesia dalam hal *usability* pada *user interface*. Analisis tersebut merupakan langkah awal sebelum memulai perancangan ulang *website* Millars. Penulis juga akan merancang desain *user interface* pada setiap media *desktop*, *tablet*, dan *mobile*. Hal ini disebut sebagai *responsive design* yang merupakan pendekatan desain web untuk membuat tampilan situs web yang dapat beradaptasi dengan berbagai perangkat dengan ukuran layar berbeda. Tujuan dari *responsive design* adalah agar pengguna dapat mengakses situs web dengan mudah dan nyaman, tanpa harus memperhatikan ukuran layar yang digunakan (Marcotte, 2011).

KAJIAN TEORI

Heuristic Usability

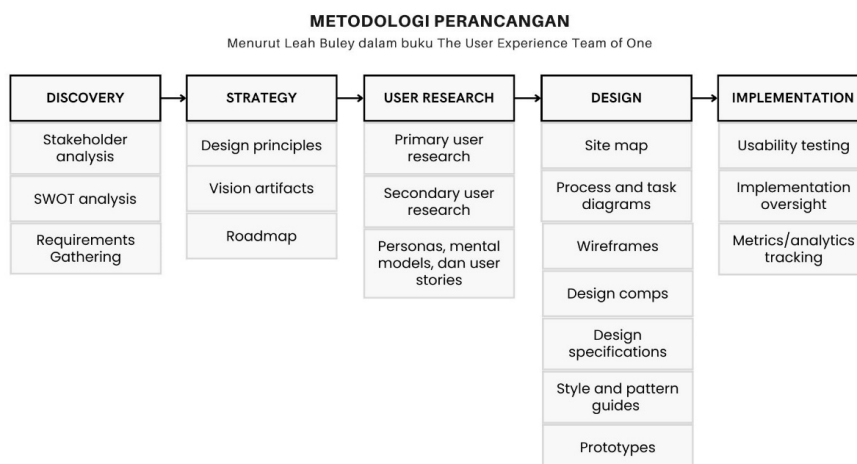
Prinsip *heuristic usability* sendiri ditemukan oleh Jakob Nielsen yang digunakan secara universal oleh banyak desainer *website* atau *user interface*. Prinsip tersebut memiliki tujuan untuk digunakan agar mencapai desain *user interface*. Terdapat 10 macam prinsip *heuristic usability* menurut Jakob Nielsen (Nielsen, 2020):

- **Visibility of system status:** Desain seharusnya memberikan informasi kepada pengguna mengenai apa yang sedang terjadi dalam *website*, melalui *feedback*;
- **Match between system and the real world:** Desain seharusnya berbicara sesuai dengan bahasa yang digunakan pengguna dengan menggunakan kata dan konsep yang mudah dimengerti oleh pengguna;
- **User control and freedom:** Pengguna sering melakukan kesalahan aksi sehingga memerlukan komponen untuk user dapat membatalkan kesalahan tersebut;

- **Consistency and standards:** Desain seharusnya memiliki sistem dan standar agar setiap informasi atau halaman tidak memiliki kesan yang berbeda-beda;
- **Error Prevention:** Menciptakan desain yang dapat mencegah masalah atau error dilakukan oleh pengguna;
- **Recognition rather than recall:** Meminimalisir keperluan pengguna untuk berpikir atau mengingat sebuah informasi, melainkan memberikan elemen, opsi, atau informasi yang dapat diakses kapan saja;
- **Flexibility and efficiency of use:** Memberikan fitur dan shortcut untuk pengguna yang sudah ahli dalam menggunakan antarmuka.
- **Aesthetic and minimalist design:** Interface tidak memerlukan informasi yang tidak relevan dan dibutuhkan terlalu sering. Sehingga meminimalisir informasi atau komponen yang ada dapat memberikan kemudahan pengguna untuk navigasi;
- **Help users recognize, diagnose, and recover from errors:** Memberikan popup atau pesan error bersama dengan informasi untuk mengindikasikan masalah dan memberikan solusi;
- **Help and documentation:** Memberikan informasi atau panduan untuk pengguna baru dapat berinteraksi dan mendapatkan informasi yang diinginkan.

METODOLOGI

Proses identifikasi permasalahan desain *user interface* pada *website* Millars Digital Indonesia menggunakan prinsip *heuristic usability* untuk mencapai *usability* yang diinginkan dalam *user interface*. Hal ini dilakukan sebagai langkah awal dari serangkaian proyek analisa dan perancangan ulang menggunakan metode-metode yang diambil dari buku *The User Experience Team of One* oleh Leah Buley (Buley, 2013).



- **Discovery:** Tahap awal dalam proses desain UI/UX dimana desainer perlu mengumpulkan sebanyak mungkin informasi mengenai pengguna, perusahaan, dan lingkungan di mana produk akan digunakan.
 - **Stakeholder Interview:** Penulis melakukan riset, wawancara, pengamatan langsung, atau mempelajari data yang tersedia untuk memahami masalah yang dihadapi pengguna. Penulis telah melakukan wawancara dengan salah satu pihak direktur Millars Digital Indonesia dalam menentukan permasalahan dan apa yang sedang dialami oleh perusahaan tersebut.
 - **SWOT analysis:** SWOT terbagi menjadi empat macam yaitu *Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, dan *Threats*. Jenis analisis tersebut digunakan untuk menganalisa data yang didapatkan melalui wawancara untuk menemukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berdampak pada *website* Millars Digital Indonesia.
 - **Requirements Gathering:** Proses tersebut merupakan lanjutan dari tahap *Stakeholder Interview*, yaitu bekerjasama dengan *stakeholder* dalam menentukan apa saja yang diperlukan dan diimplementasikan ke dalam *website*.
- **Strategy:** Tahapan untuk merumuskan dan merencanakan untuk mencapai tujuan desain.
 - **Design Principles:** Proses menemukan dan menentukan karakteristik serta prinsip desain yang akan digunakan dalam tahap perancangan. Penulis menggunakan prinsip desain *Heuristic Usability* oleh Jakob Nielsen dalam menganalisa permasalahan *website* Millars Digital Indonesia.
- **User Research:** Mempelajari pengguna dan apa yang memotivasi mereka untuk mendesain sesuai dengan kebutuhan mereka.
- **Design:** Membayangkan dan merancang interaksi pengguna dengan *website* dan hasil produk.
- **Implementation:** Memastikan bahwa desain *website* dapat digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di masyarakat.

Keseluruhan proyek perancangan ulang *website* tersebut akan dilaksanakan dalam periode dua semester perkuliahan, namun lingkup pembahasan di makalah ini difokuskan pada tahapan *Discovery*, yang berfokus pada analisis *usability*. Setelahnya, penulis dapat lanjut ke tahap berikutnya yaitu *Strategy*, *User Research*, *Design*, dan *Implementation* (Buley, 2013).

Dalam tahapan tersebut, penulis akan melakukan perancangan desain secara sistematis dimulai dari menciptakan perencanaan kerja, *user journey*, *low fidelity*, *UI kit*, *high fidelity*, *responsiveness*, dan ilustrasi visual.

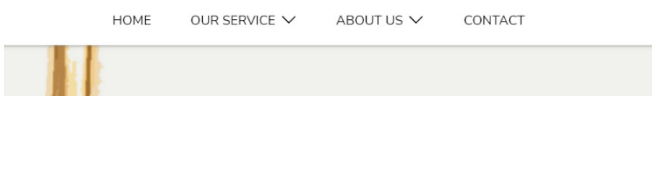
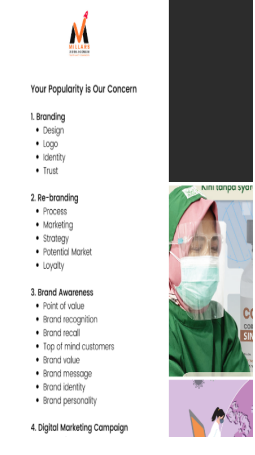
PEMBAHASAN

Profil perusahaan merupakan penjelasan singkat mengenai sebuah perusahaan untuk kebutuhan-kebutuhan yang bersifat professional. Hal ini penting untuk sebuah perusahaan dapat menampilkan dan mempromosikan informasi produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. *Website* merupakan media yang digunakan banyak perusahaan untuk dijadikan sebagai media promosi layanan atau produk yang dijual (NKD, 2019). Media informasi dan promosi tersebut dapat menampung banyak informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan saat mengakses *website*.

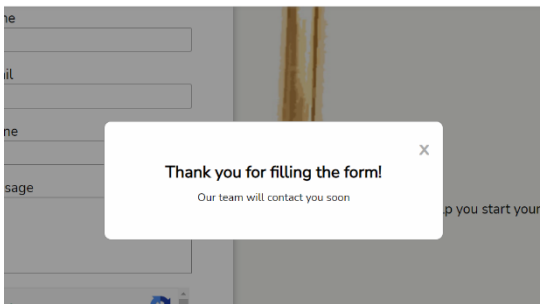
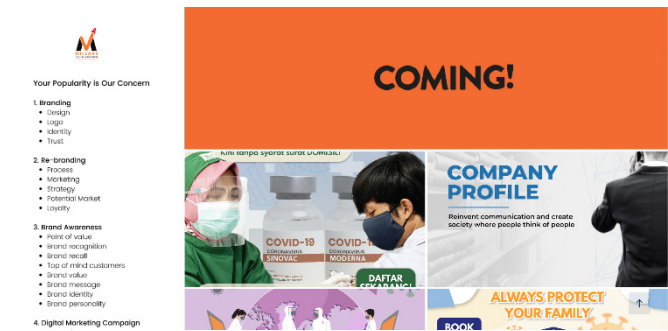
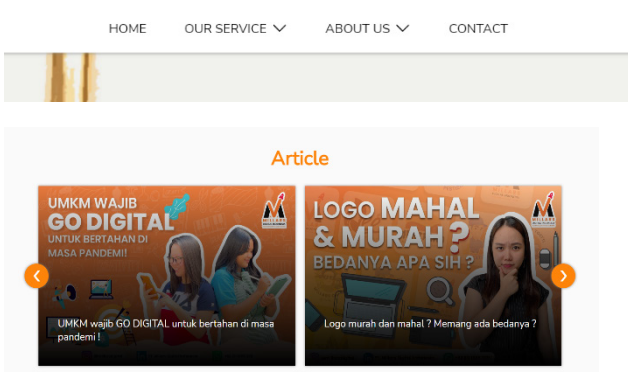
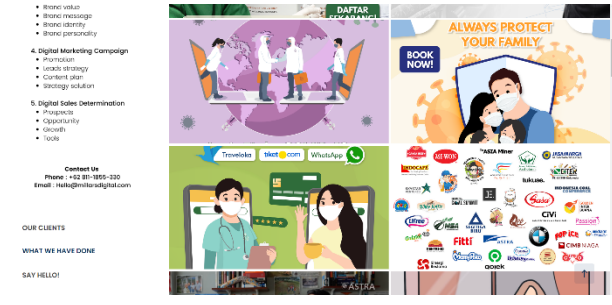
Millars Digital Indonesia menggunakan medium *website* untuk melakukan pemasaran dan mempublikasikan profil perusahaan serta layanan mereka. Metode pertama dalam tahap *discovery* dilakukan melalui wawancara dengan pihak Millars Digital Indonesia.

Penulis melakukan analisis menggunakan 10 prinsip *Heuristic Usability* menurut Jakob Nielsen. Setelah dianalisis, terdapat beberapa masalah atau komponen desain yang tidak sesuai. Hal tersebut mengakibatkan kesalahan atau permasalahan navigasi pengguna untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Informasi profil bisnis dalam *website* tersebut sangat lengkap, namun dengan desain *user interface* yang kurang baik mengakibatkan pengguna untuk melewatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Metode untuk menganalisa *website* tersebut dapat digunakan oleh desainer *website* untuk menciptakan hasil desain *website* yang baik.

Tabel 1 Analisis 10 Heuristic Usability menurut Jakob Nielsen pada user interface.

1. Visibility of system status	Permasalahan
	<p>Belum ada indikator untuk pengguna dapat mengetahui berada di halaman apa saat melakukan navigasi melalui <i>navigation bar</i>.</p>
2. Match between systems and the real world	Permasalahan
	<p>Bagian tersebut memiliki informasi dan tulisan yang hanya bisa dimengerti oleh orang yang mengenal dunia marketing</p>

	<p>Dropdown menu 'our service' pada navigation bar memiliki kata-kata yang hanya diketahui oleh orang dengan ilmu marketing. Hal tersebut memerlukan pengunjung untuk mencari definisi kata tersebut terlebih dahulu.</p>
	<p>Terdapat kata-kata yang hanya diketahui oleh pengunjung yang memiliki ilmu <i>marketing</i>. Gambar visual dapat diubah menjadi ilustrasi yang sesuai dengan topik yang dibahas agar dapat membantu pengunjung dalam membaca informasi.</p>
<p>3. User control and freedom</p>	<p>Permasalahan</p>
	<p>Halaman portofolio tidak ada navigation bar untuk kembali ke <i>home page</i> atau navigasi ke halaman lainnya</p>
<p>4. Consistency and standards</p>	<p>Permasalahan</p>
	<p>Setiap halaman masih belum memiliki konsistensi atau standar tertentu yang dapat menyatukan semua desain.</p>

5. Error prevention	Permasalahan
	<p>Confirmation popup form hanya menunjukkan tulisan terima kasih tetapi tidak menunjukkan <i>recap</i> data yang diisi oleh pengguna untuk dapat diubah jika terdapat kesalahan menulis.</p>
6. Recognition rather than recall	Permasalahan
	<p>Halaman portfolio berada di halaman berbeda dan kekurangan <i>navigation bar</i> akan membingungkan pengguna karena halaman tersebut sangat berbeda dengan halaman <i>home</i>.</p>
7. Flexibility and efficiency of use	Permasalahan
	<p>Pada <i>navigation bar</i> belum ada tombol halaman artikel, padahal <i>website</i> tersebut memiliki halaman artikel. Maka untuk mengakses halaman tersebut, pengunjung perlu <i>scroll</i> dan menemukan bagian artikel pada bagian bawah <i>home page</i>.</p>
	<p>Pada halaman portfolio terdapat <i>navigation bar</i> untuk melihat semua klien Millars dan <i>link</i> menuju halaman kontak, tetapi diletakkan pada bagian bawah yang memerlukan pengguna untuk <i>scroll</i> halaman dahulu untuk menemukannya.</p>

<p>8. Aesthetic and minimalist design</p> 	<p>Permasalahan</p> <p>Halaman portfolio masih memiliki letak informasi yang belum teratur dan dapat membingungkan pengguna.</p>
<p>9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors</p> 	<p>Permasalahan</p> <p>Alamat email seharusnya memiliki tanda @ dengan domain di belakang dan nomor telepon diawali dengan +62, namun pada halaman kontak, belum ada <i>feedback</i> untuk mencegah pengguna memberikan informasi yang salah.</p>
<p>10. Help and documentation</p> 	<p>Permasalahan</p> <p>Dalam bagian kontak sudah terdapat indikator jenis informasi apa yang perlu ditulis dalam setiap <i>text box</i>, namun masih memerlukan fitur <i>placeholder text</i> untuk memberikan contoh format informasi yang perlu ditulis</p>

Dari penjabaran di tabel di atas, terdapat beberapa komponen dan halaman yang belum memenuhi prinsip Jakob Nielsen. Hal tersebut dapat menghambat navigasi dan *usability* pengunjung *website* Millars Digital Indonesia. SWOT *analysis* menurut metode Leah Buley (2013) dapat dilakukan untuk menganalisis lebih dalam dari *website* Millars Digital:

1. **Strengths** (Kekuatan): Website tersebut memiliki informasi yang lengkap.
2. **Weaknesses** (Kelemahan): Beberapa komponen masih belum memenuhi 10 *Heuristic Usability* menurut Jakob Nielsen dan desain yang masih kurang memiliki konsistensi dan standar. Hal tersebut dapat mempengaruhi aksesibilitas pengguna dalam mendapatkan informasi.
3. **Opportunities** (Peluang): Standar desain dan sistem grid dapat ditingkatkan untuk mempermudah pengguna menggunakan dan melakukan navigasi. Desain *responsive* juga dapat ditingkatkan supaya pengguna dapat mengakses melalui ukuran layar yang berbeda. Ilustrasi visual dapat ditambahkan untuk mengurangi beberapa informasi atau tulisan menggunakan pendekatan visual. Selain itu, FAQ atau *Frequently Asked Questions* juga dapat diciptakan untuk mempermudah pengguna mendapatkan informasi tambahan.
4. **Threats** (Ancaman): Kekurangan informasi yang disajikan oleh Millars Digital Indonesia dapat menghambat pengguna dalam menemukan informasi yang diinginkan.

Tabel 2 Perbedaan *responsive* desain desktop, tablet, dan *mobile*

Desktop	Tablet	Mobile
Halaman layanan		
<p>Permasalahan: Pada media tablet dan mobile, section judul terlalu besar dan memotong banyak informasi pada satu halaman saat pengguna membuka halaman tersebut, sementara teks judul justru menjadi lebih kecil dan tidak proporsional terhadap ukuran viewport.</p>		
Halaman portfolio		

Permasalahan: Permasalahan tersebut sama seperti permasalahan pertama dimana tulisan layanan yang diberikan Millars Digital Indonesia di bagian kiri belum terlihat pada ukuran *mobile*. Permasalahan tersebut belum memenuhi kriteria *consistency* dan *flexibility* menurut Kamaruddin pada buku *Usability Principles of Responsive Web Design* (2014).

SIMPULAN & REKOMENDASI

Millars Digital Indonesia memiliki *website* untuk menampilkan profil perusahaan mereka. Berdasarkan observasi dan analisis *usability* menggunakan teori dan prinsip Jakob Nielsen mengenai *Heuristic Usability*, *website* tersebut masih memiliki beberapa permasalahan desain dan *usability*. Selain itu juga terdapat beberapa masalah *responsiveness*. Meskipun tidak terlalu banyak, namun hal tersebut masih dapat mengurangi dan menyebabkan perbedaan informasi untuk setiap pengunjung dengan media yang berbeda-beda.

Melalui identifikasi masalah yang ada pada *user interface website* millarsdigital.com tersebut, solusi yang dapat ditawarkan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada adalah perancangan ulang *user interface website* Millars Digital Indonesia dengan desain responsif pada media *desktop*, tablet, dan *mobile*. Penulis mengalami kesulitan dalam menentukan permasalahan sesuai dengan prinsip-prinsip Jakob Nielsen dikarenakan beberapa prinsip *Heuristic Usability* mayoritas ditemukan dalam *website* dinamis, bukan statis. Melalui hal ini, penulis memberikan rekomendasi kepada pembaca untuk memilih lebih dari satu prinsip untuk menganalisa sebuah *website* melalui sumber yang kredibel.

DAFTAR PUSTAKA

- Buley, Leah. (2013). *The User Experience Team of One: A Research and Design Survival Guide*. Rosenfeld Media.
- Galitz, O. W. (2007). *The Essential Guide to User Interface Design: An Introduction to GUI Design Principles and Techniques*. Wiley.
- GeeksforGeeks. (2022). *Static vs Dynamic Website*. Diakses pada 10 April 2023, melalui <https://www.geeksforgeeks.org/static-vs-dynamic-website/>
- GeeksforGeeks. (2023). *What is an API*. Diakses pada 10 April 2023, melalui <https://www.geeksforgeeks.org/what-is-an-api/>
- Kamaruddin, N. (2014). *Usability Principles of Responsive Web Design*. LAP LAMBERT Academic Publishing.
- Marcotte, E. (2011). *Responsive Web Design*. A Book Apart.
- Millars Digital Indonesia. (2021). *Your Popularity is Our Concern*. Diakses pada 27 Februari 2023, melalui <https://millarsdigital.com/>.
- Nielsen, J. (2012). *Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. Diakses

pada 3 Maret 2023, melalui <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Nielsen, J. (2020). *Ten Usability Heuristics*. Nielsen Norman Group. Diakses pada 12 Maret 2023, melalui <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

NKD, Feraditha. (2019). 3 Fungsi Website Perusahaan yang Perlu Anda Ketahui. Diakses pada 27 Maret 2023, melalui <https://www.logique.co.id/blog/2019/02/22/fungsi-website-perusahaan/>

Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition*. New York: Basic Books.

Pratama, Reza. (2022). 10 Jenis-Jenis Website Berdasarkan Fungsinya. Diakses pada 20 Maret 2023, melalui <https://store.sirclo.com/blog/jenis-jenis-website/>

Roketin. (2022). Website Company Profile dan Perannya untuk Perusahaan. Diakses pada 3 Maret 2023, melalui <https://roketin.com/Insight/website-company-profile-dan-perannya-untuk-perusahaan>

Wood, K. (2021). *Confident Web Design*. Apress.

Wood, L.E. (2019). *User Interface Design: Bridging the Gap from User Requirements to Design*. Boca Raton, FL: CRC Press.