

## Evaluasi *User Experience* Website Gunsa Traveling Berdasarkan *Usability Testing* Menggunakan Metode *Design Thinking*

Alim Citra Aria Bima<sup>\*1</sup>, Pratiwi Susanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Teknik Informatika, Universitas PGRI Madiun, Madiun

<sup>2</sup>Teknik Informatika, Universitas PGRI Madiun, Madiun

[alim.cab@unipma.ac.id](mailto:alim.cab@unipma.ac.id), [pratiwi.susanti@unipma.ac.id](mailto:pratiwi.susanti@unipma.ac.id)

### Abstract.

Currently, tourism villages are highly cared for and supported by the government because they can help the village economy by utilizing village potential. Gunung Sari tourism village is located in Madiun district, Nglames sub-district, with exciting tourism potential. One of the means to promote Gunung Sari village tourism is by having a website with the address [www.gunsatraveling.com](http://www.gunsatraveling.com). The website contains information about Gunung Sari village and the tourism potential offered to tourists. This study uses the usability method by measuring several essential aspects: satisfaction, error, efficiency and learnability. Regarding the learnability aspect, the value obtained was 3.78, the efficiency was 4.37, the error was 3.62, and the satisfaction aspect was 3.82. Of all these values based on the results of the usability assessment category, only the efficiency score gets an excellent category score—furthermore, other components, namely error, efficiency, and learning ability to get good grades.

Keywords: Efficiency, Satisfaction, Usability Testing, Website, Touris

### Abstrak

Desa wisata untuk saat ini sangat diperhatikan dan didukung oleh pemerintah, karena dapat membantu perekonomian desa dengan memanfaatkan potensi desa. Desa wisata Gunungsari merupakan salah satu desa wisata yang terletak di kabupaten madiun kecamatan nglames, memiliki potensi wisata yang sangat menarik. Salah satu sarana untuk mempromosikan wisata desa Gunungsari yaitu dengan adanya website yang beralamat [www.gunsatraveling.com](http://www.gunsatraveling.com). Dalam website berisikan mengenai informasi tentang desa Gunungsari dan potensi wisata yang disuguhkan untuk wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode usability dengan mengukur beberapa aspek penting yaitu satisfaction, error, efisiensi dan learnability. Ditinjau dari aspek learnability diperoleh nilai sebesar 3,78, efisiensi diperoleh nilai 4,37, error dengan nilai 3,62 dan aspek satisfaction 3,82. Dari keseluruhan nilai tersebut berdasarkan hasil kategori penilaian usability, hanya nilai efisiensi yang mendapatkan nilai kategori sangat baik. Selanjutnya komponen yang lain yaitu error, efisiensi, dan learnability mendapatkan nilai baik saja.

Kata kunci : Efisiensi, Satisfaction, Usability Testing, Website, Wisata.

### 1. Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman dan teknologi yang semakin cepat telah mempengaruhi perubahan gaya hidup sosial dalam berbagai aspek kehidupan. Berkembangnya pemanfaatan media internet sebagai sarana interaksi sosial dan periklanan. Salah satunya adalah *website* sebagai sarana promosi atau periklanan wisata desa yang sangat sering digunakan, karena lebih *responsive* dan lebih dinamis. Berbagai *website* wisata desa muncul dengan *user interface* dan *user experience* yang sangat menarik.

Dengan adanya *website* sangat memudahkan desa wisata dikenal diberbagai penjuru daerah. Oleh karena itu adanya *website* sebagai media periklanan dan pengenalan sangat membantu serta memudahkan untuk warga mengetahui berita dan potensi pada desa wisata yang diiklankan. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan Desa Gunungsari sebagai sarana

iklan digital adalah memiliki website yang memiliki fungsi untuk memberikan informasi mengenai potensi desa wisata dan memberikan berita terkini mengenai desa wisata. Berbeda dengan website yang dimiliki oleh desa Gunungsari, Gunsatraveling berdiri sendiri yang berfokus kepada wisata desa pada Desa Gunungsari. Karena menurut survey pada CNBC Indonesia terdapat kurang lebih 77% penduduk Indonesia menggunakan internet atau sekitar 210 juta orang menggunakan internet (CNBC Indonesia, 2022). Dari 77% pengguna internet terdapat kurang lebih 10,09% pengguna memanfaatkan website sebagai iklan atau sarana promosi, menurut survey (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2022).

Permasalahan yang muncul saat ini adalah minimnya pengunjung pada Gunsatraveling sangat mungkin disebabkan oleh user experience [1]. Sebuah website dapat dikatakan baik apabila selalu melakukan evaluasi terus menerus dan tidak berhenti setelah produk jadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi user experience Gunsatraveling dari data pengunjung pada website tersebut. Dibutuhkan informasi dari pengalaman pengunjung agar membantu meningkatkan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dalam berinteraksi dengan UI/UX yang ditampilkan dapat berdampak dalam peningkatan pengunjung pada website tersebut [2]. Salah satu hal yang terpenting dalam pengembangan website adalah UI/UX yang menarik, karena mempresentasikan kesan pertama bagi calon pengguna [3].

Untuk mengevaluasi user experience diperlukan metode yang digunakan sebagai pertimbangan sisi tampilan dan pengalaman pengguna yang berdampak dalam jumlah pengunjung, metode yang akan digunakan adalah Design Thinking [4]. Tujuan dari evaluasi ini untuk menilai dan mengetahui kekurangan dari user experience pada Gunsatraveling. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini ditujukan untuk menilai usability dan sebagai acuan perbaikan pada user experience Gunsatraveling ataupun pengembangan website sejenisnya.

## **2. Dasar Teori**

### **2.1 User experience**

User experience merupakan istilah yang dipopulerkan oleh Norman (1998) yang mencakup komponen interaksi pengguna dan reaksi terhadap tampilan suatu sistem yang melampaui efektivitas, efisien dan kepuasan pengguna [5]. Menciptakan sebuah pengalaman yang luar biasa bagi pengguna merupakan hal yang penting dilakukan dan memastikan menjawab kebutuhan pengguna dalam sisi tampilan. Selanjutnya akan tercipta kesederhanaan dan keanggunan dari sebuah produk, sehingga produk tersebut menjadi senang untuk dimiliki (joy to own) dan juga senang untuk digunakan (joy to use) [6].

### **2.2 Design thinking**

Design thinking adalah sebuah metode yang digunakan dalam pemecahan suatu masalah berupa solusi yang berfokus pada pengalaman yang bersifat pengulangan. Pada metode design thinking terdapat lima proses tahapan, diantaranya adalah [7]:

1. Emphatize (berempati) dengan pengguna. Tahapan ini biasanya dapat dilakukan dengan melakukan wawancara ataupun observasi kehidupan pengguna.
2. Define (mendefinisikan) kebutuhan pengguna, permasalahan mereka, dan wawasan yang kita miliki. Tujuan dari tahapan ini adalah menemukan masalah-masalah yang penting untuk diselesaikan.
3. Ideate (menggali ide) dengan menantang asumsi yang telah ada dan menciptakan ide untuk menghasilkan solusi yang inovatif.
4. Prototype (membuat prototipe) sebagai pengaplikasian dari ide pada tahap sebelumnya ke dalam bentuk fisik yang dapat diuji.
5. Test (menguji) solusi yang telah dihasilkan. Tahapan terakhir ini adalah melakukan pengujian terhadap prototype yang telah dihasilkan dan melakukan analisis serta evaluasi apakah masih terdapat masalah yang mengganggu.

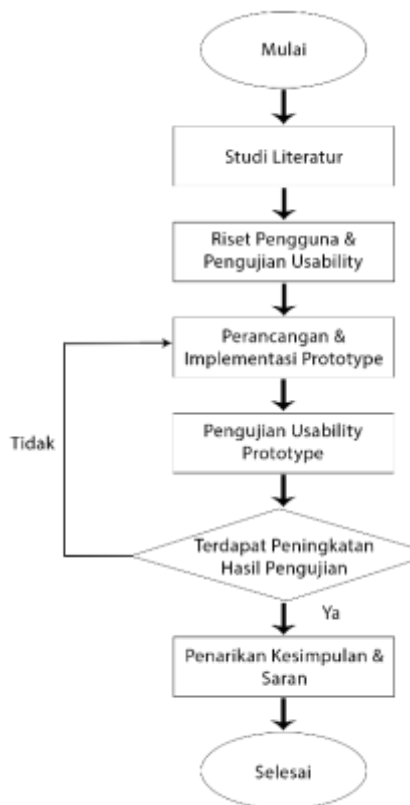
### **2.3 Usability Testing**

Usability testing bertujuan untuk mengukur kesesuaian dalam sebuah produk aplikasi atau website dengan kebutuhan pengguna, sebagai tolak ukur keberhasilan suatu aplikasi atau website oleh pengguna [8]. Dalam pengujian usability cukup menggunakan 5 orang atau

responden, hasil dari pengujian tersebut sudah cukup untuk menemukan hamper keseluruhan masalah usability [6].

### 3. Metode

Dalam penelitian ini dibagi menjadi empat tahapan, yaitu tahapan studi literatur, riset pengguna, pengujian usability produk, penarikan kesimpulan dan saran. Berikut ini gambaran alur metodologi penelitian yang setiap tahapannya akan dilakukan dalam penelitian ini seperti pada gambar 1.



Gambar 1 Desain Penelitian

#### 3.1 Studi Literatur

Kegiatan awal dalam penelitian ini adalah studi literatur yang bertujuan untuk memperkuat dasar teori, dengan mencari informasi dari berbagai referensi yang akan digunakan di dalam penelitian dapat bersumber dari analisis jurnal ilmiah, buku, hingga informasi dari internet.

#### 3.2 Riset Pengguna & Pengujian Usability

Dalam tahapan riset pengguna ini merupakan rangkaian yang bertujuan untuk pengambilan data pengguna mengenai pengalaman pengguna dalam pengoprasian. Tujuan spesifik yang ingin dicapai dalam riset pengguna, seperti memahami kebutuhan pengguna, mengidentifikasi masalah yang dihadapi, atau mengumpulkan umpan balik terhadap desain yang ada. Serta memahami karakteristik pengguna, penilaian user experience berdasarkan kuesioner hasil dari pengguna. Dalam tahapan pengujian usability, bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk. Menyusun ringkasan dari hasil riset pengguna dalam bentuk jawaban kuesioner yang dapat digunakan sebagai acuan pengembangan website berikutnya.

#### 3.3 Perancangan & Implementasi Prototype

Pada tahapan ini prototype menggunakan produk GunsaTraveling sebagai produk untuk pengujian dan sebagai produk untuk dievaluasi bagian User Experience dengan tujuan meningkatkan kenyamanan pengguna. Langkah awal menetapkan tujuan spesifik yang akan dicapai melalui penelitian ini dengan mengembangkan fitur dan fungsionalitas. Melakukan evaluasi dalam pengujian yang didapat dari hasil pengujian pengguna untuk

mengidentifikasi masalah atau kekurangan yang perlu diperbaiki untuk menghasilkan sebuah tampilan yang lebih baik.

### 3.4 Pengujian Usability Prototype

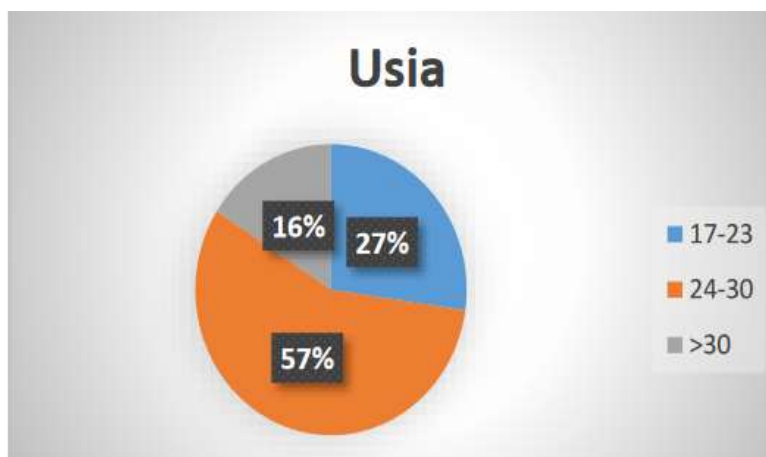
Tahapan pengujian usability merupakan tahapan yang penting dalam proses pengembangan produk untuk memastikan kualitas dari pengalaman pengguna. Selanjutnya menentukan tujuan yang spesifik untuk pengujian usability prototype supaya lebih memudahkan dalam menganalisis dan mengevaluasi hasil dari pengguna. Dari hasil analisis berdasarkan temuan pengujian akan menghasilkan sebuah rekomendasi perbaikan dari produk.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui hasil kualitas dari website yang sedang dikembangkan dilakukan pengukuran tingkat usability. Pengukuran ini selain untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan suatu produk, namun juga mengukur seberapa baik desain bertemu dengan kepuasan pengguna. Tampilan website yang akan diuji yaitu gunsatravelling beralamatkan <https://gunsatraveling.com/>. Proses pengujian yang digunakan menggunakan metode kuesioner. Sehingga sebelum mengisi kuesioner, pengunjung wajib mengunjungi website tersebut terlebih dahulu. Adapun kriteria usability yang diukur pada kuesioner terdapat lima kriteria, yaitu: learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction.

Kuesioner yang telah terkumpul sejumlah 44 responden yang telah mengisi, dengan rincian demografi sebagai berikut :

### 1. Usia



Gambar 2 Demografi Usia

Pada gambar 2 dari sejumlah 44 responden sebesar 57% responden yang mengunjungi website gunsatravelling berada di rentang usia 24-30. Pada rentang usia ini biasanya rata-rata pengguna telah menyelesaikan pendidikannya dan sebagian telah bekerja.

### 2. Pekerjaan

Pada gambar 3 dari sejumlah 44 responden sebesar 41% responden yang mengunjungi website gunsatravelling bekerja sebagai kalangan profesional/swasta



Gambar 3 Demografi Pekerjaan.

3. Intensitas traveling



Gambar 4 Demografi Intensitas Travelling

Pada gambar 4 dari sejumlah 44 responden sebesar 57% responden yang mengunjungi website guna travelling memiliki kebiasaan travelling dengan intensitas paling banya 6-10x dalam setahun.

Hasil kuesioner dari 5 kriteria usability diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. Kuesioner kriteria learnability

	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
P1	33	8	3	0
P2	13	30	1	0
P3	16	28	0	0
P4	15	27	2	0
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>93</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Variabel Learnability pertanyaan variabel Learnability akan di jabarkan pada table 1. Detail penjelasan jawaban dari tabel 1. yaitu:

1. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 4 sebanyak 77 jawaban
2. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 3 sebanyak 93 jawaban
3. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 2 sebanyak 6 jawaban

4. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 1 sebanyak 0 jawaban. Dari hasil Analisa variabel Learnability yang dilihat pada tabel 1. Paling banyak jumlah jawaban responden dengan kategori sangat setuju sebanyak 77 jawaban dan yang terkecil kategori sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 jawaban

Tabel 2 Kuesioner kriteria efisiensi

	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
P1	39	3	2	0
P2	13	30	1	0
P3	33	10	1	0
P4	36	8	0	0
<b>Total</b>	121	51	4	0

Variabel efisiensi pertanyaan variabel efisiensi akan di jabarkan pada table

1. Jawaban penjelasan dari tabel 1. yaitu:
  1. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 4 sebanyak 121 jawaban
  2. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 3 sebanyak 51 jawaban
  3. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 2 sebanyak jawaban.
  4. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 1 sebanyak 0 jawaban. Dari hasil analisa variabel efisiensi yang dilihat pada tabel 2. Paling banyak jumlah jawaban responden dengan kategori sangat setuju sebanyak 121 jawaban dan yang terkecil kategori sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 jawaban

Tabel 3 Kuesioner kriteria error

	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
P1	41	2	1	0
P2	37	3	4	0
P3	40	2	2	0
P4	36	8	0	0
<b>Total</b>	154	15	7	0

Variabel error pertanyaan variabel error akan di jabarkan pada table 1.

- Jawaban penjelasan dari tabel 1. yaitu:
  1. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 4 sebanyak 154 jawaban
  2. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 3 sebanyak 15 jawaban
  3. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 2 sebanyak 7 jawaba
  4. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 1 sebanyak 0 jawaban. Dari hasil analisa variabel error yang dilihat pada tabel 1. Paling banyak jumlah jawaban responden dengan kategori sangat setuju sebanyak 154 jawaban dan yang terkecil kategori sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 jawaban.

Tabel 4 Kuesioner kriteria satisfaction

	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
P1	29	11	4	0
P2	31	11	0	0
P3	10	33	1	0
P4	15	27	2	0
<b>Total</b>	85	82	7	0

Variabel satisfaction pertanyaan variabel satisfaction akan di jabarkan pada table 1. Jawaban penjelasan dari tabel 1. yaitu:

1. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 4 sebanyak 77 jawaban
2. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 3 sebanyak 93 jawaban
3. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 2 sebanyak 6 jawaban.
4. Jumlah jawaban reponden yang memilih nilai 1 sebanyak 0 jawaban. Dari hasil analisa variabel satisfaction yang dilihat pada tabel 1. Paling banyak jumlah jawaban responden dengan kategori sangat setuju sebanyak 85 jawaban dan yang terkecil kategori sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 jawaban

Selanjutnya data dianalisis untuk mengukur kelayakan website dengan menggunakan metode mean. Analisis data terdapat nilai positif dengan disimbolkan sangat setuju dengan diberikan nilai 5, dan nilai negatif disimbolkan sangat tidak setuju dengan diberikan nilai 1.

Perhitungan mean ini digunakan untuk mendapatkan nilai pemetaan dari setiap komponen Usability Testing, data yang dihitung adalah data hasil kuesioner yang diisi oleh 44 responden.

Tabel 5 Bobot penilaian

No	Jawaban	Kode	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak Setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Adapun untuk mengetahui panjang interval menggunakan rumus sebagai berikut :  
**Interval = (skor tertinggi – skor terendah) / jumlah kriteria.**

Tabel 6 Interval kriteria Penilaian

Kuadran	Kelas Interval	Kriteria Penilaian
V	4,21-5,00	Sangat Baik
IV	3,41-4,20	Baik
III	2,61-3,40	Cukup Baik
II	1,81-2,60	Kurang
I	1,00-1,80	Sangat Kurang

Dari hasil perhitung rata-rata dari variable usability didapatlah nilai-nilai pada tabel 11 berikut :

Tabel 7 Nilai rata-rata usability

No	Variabel	Rata- rata	Kriteria
1	Learnability	3.81	Baik
2	Efisiensi	4.37	Sangat Baik
3	Error	3.62	Baik
4	Satisfaction	3.78	Baik
Mean		3,89	Baik

## 5. Kesimpulan

Dengan pengujian melalui pendekatan usability dengan melibatkan variabel learnability, efisiensi, error dan satisfaction. Melalui perhitungan variabel tersebut, kita dapat mengetahui tingkat kebergunaan aplikasi. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan tingkat kebergunaan pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel learnability dengan perolehan rata-rata sebesar 3,81 dengan jumlah responden 44 orang mengartikan bahwa tingkat learnability termasuk baik
2. Variabel efisiensi dengan perolehan rata-rata sebesar 4,37 dengan jumlah responden 44 orang, mengartikan bahwa tingkat efisiensi termasuk kategori sangat baik
3. Variabel error dengan perolehan rata-rata sebesar 3,62 dengan jumlah responden 44 orang, mengartikan bahwa tingkat error pada penggunaan website termasuk kategori baik
4. Variabel satisfaction dengan perolehan rata-rata sebesar 3,78 dengan jumlah responden 44 orang, mengartikan bahwa tingkat kepuasan pengguna termasuk kategori baik
5. Secara keseluruhan perhitungan rata-rata dari seluruh variabel yang diukur menghasilkan nilai 3,89 yang mengartikan bahwa website gunsa travelling dari segi usability masih dikategorikan baik.

Penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, berikut telah terkumpul beberapa saran perbaikan dari pengguna yang telah mengisi kuesioner sebelumnya. Perbaikan ini nantinya akan dijadikan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya seputar user experience. Berikut saran perbaikan yang harus diperbaiki :

1. Untuk pengembangan selanjutnya dapat menerapkan metode lain di bidang user experience untuk menilai perbandingan produk lain yang sebidang dengan bisnis yang dijalankan.
2. Menambah fitur virtual tour untuk menarik promosi wisata. Menambah fitur yang mampu mengintegrasikan kegiatan wisata dengan marketplace dalam penjualan oleh-oleh.
3. Menerapkan design thinking dalam implementasi fitur yang akan dikembangkan selanjutnya.

## 6 . Referensi

- [1] A. P. Sakti, R. S. Sianturi, and A. P. Kharisma, "Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Belanja Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus Lazada)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 7, pp. 3499–3508, 2022.
- [2] K. Angelina, E. Sutomo, and V. Nurcahyawati, "Desain UI UX Aplikasi Penjualan dengan Menyelaraskan Kebutuhan Bisnis menggunakan Pendekatan Design Thinking," *Temat. J. Teknol. Inf. Komun.*, vol. 9, no. x, pp. 70–78, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.38204/tematik.v9i1.915>.
- [3] M. Multazam, "Perancangan User Interface dan User Experience pada Placeplus menggunakan pendekatan User Centered Design," *Univ. Islam Indones.*, vol. 1, p. 8, 2020, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/15528/10233>.
- [4] G. N. Aidi, L. Fanani, and H. Tolle, "Evaluasi dan Perbaikan Pengalaman Pengguna Aplikasi 'cQuran' Menggunakan Metode Usability Testing dan Design Thinking," *J. Pengemb. Teknol. Infomasi dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 7, pp. 2934–2941, 2021.
- [5] H. Petrie and N. Bevan, "The evaluation of accessibility, usability, and user experience," *Univers. Access Handb.*, pp. 20-1-20–16, 2009, doi: 10.1201/9781420064995-c20.
- [6] J. N. Bruce Tognazzini, Don Norman, "The Definition of User Experience (UX)," [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>.
- [7] N. Aulia, S. Andryana, and A. Gunaryati, "User Experience Design Of Mobile Charity Application Using Design Thinking Method," *Sisfotenika*, vol. 11, no. 1, p. 26, 2020, doi:10.30700/jst.v11i1.1066.
- [8] Y. Nurhadryani, S. K. Sianturi, I. Hermadi, and H. Khotimah, "Penguujian Usability untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi Mobile," *J. Ilmu Komput. dan Agri-Informatika*, vol. 2, no. 2, p. 83, 2013, doi: 10.29244/jika.2.2.83-93.