



# Penerapan Metodode *Heuristic Evaluation* Untuk Evaluasi UI/UX Official Website JKT48

Mehtar Baswara Wisesa\*, Sari Setyaning Tyas, Nur Rahmansyah

Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia, Fakultas Desain, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta

**Abstrak:** Web resmi JKT48 merupakan platform interaksi utama antara grup idola dengan penggemarnya, namun menghadapi tantangan dalam menyajikan pengalaman pengguna yang menarik dan mudah diakses. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pada situs web resmi JKT48 untuk mengidentifikasi masalah kegunaan secara spesifik dan terukur. Metode yang digunakan adalah *Heuristic Evaluation* berdasarkan 10 prinsip *usability* Jakob Nielsen, dengan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 51 responden pengguna situs dan dianalisis menggunakan skala *Severity Rating* (SR). Hasil evaluasi menunjukkan adanya dua masalah kategori mayor (*Major Usability Problem*): pada prinsip *Visibility of System Status* (SR 2,52) yang disebabkan oleh kurangnya umpan balik sistem, dan masalah stabilitas teknis pada prinsip *Error Prevention* di mana pengguna sering mengalami *error* atau *crash* (SR 2,62). Ditemukan pula masalah signifikan pada *User Control and Freedom* (SR 2,49) serta serangkaian masalah minor pada prinsip-prinsip lainnya. Kesimpulannya, meskipun situs web ini fungsional untuk mencari informasi, akumulasi masalah kegunaan secara signifikan menurunkan kualitas pengalaman pengguna, berdampak negatif pada citra merek, dan membuat pengguna enggan merekomendasikan situs tersebut.

**Keywords:** Evaluasi Heuristik, UI/UX, JKT48

DOI:

<https://doi.org/10.53697/jkomitek.v5i1.2666>

\*Correspondence: Mehtar Baswara Wisesa

Email: [21240067@polimedia.ac.id](mailto:21240067@polimedia.ac.id)

Received: 25-04-2025

Accepted: 25-05-2025

Published: 25-06-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The official JKT48 website serves as the primary interaction platform between the idol group and its fans, yet it faces challenges in presenting an engaging and accessible user experience. This study aims to evaluate the user interface (UI) and user experience (UX) of the official JKT48 website to identify specific and measurable usability problems. The method used is *Heuristic Evaluation* based on Jakob Nielsen's 10 usability principles, with quantitative data collected through a questionnaire from 51 site users and analyzed using a *Severity Rating* (SR) scale. The evaluation results revealed two major usability problems: one in **Visibility of System Status** (SR 2.52) due to a lack of system feedback, and another concerning technical stability under the **Error Prevention** principle, where users frequently experience errors or crashes (SR 2.62). A significant issue was also found in **User Control and Freedom** (SR 2.49), along with a series of minor problems in other heuristics. In conclusion, while the website is functional for information retrieval, the accumulation of usability issues significantly degrades the overall user experience, negatively impacts the brand's image, and results in users' unwillingness to recommend the site.

**Keywords:** Heuristic Evaluation, UI/UX, JKT48

## Pendahuluan

Di era digital saat ini, website telah menjadi platform penting bagi organisasi dan entitas untuk berinteraksi dengan audiens mereka, tak terkecuali bagi grup idola (Huang, 2023) (Wang et al, 2023). *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang baik adalah kunci untuk menciptakan website yang menarik, mudah digunakan, dan efektif dalam mencapai tujuan interaksi tersebut (Rahmansyah et al, 2020). Dalam konteks *website* hiburan, UI/UX

yang baik dapat meningkatkan engagement pengguna, kepuasan, dan citra merek (Oktaviyani, 2025).

*Website* resmi JKT48 berfungsi sebagai *platform* utama bagi grup idola ini untuk berinteraksi dengan para penggemar mereka (Setiawan & Chrisdina, 2023). Situs ini menyediakan berbagai informasi penting seperti profil anggota, jadwal kegiatan, berita terbaru, konten eksklusif, dan toko *merchandise*. Namun, *website* JKT48 menghadapi tantangan dalam menyajikan informasi yang relevan, menarik, dan mudah diakses bagi beragam jenis penggemar dengan preferensi dan kebutuhan yang berbeda .

Penelitian ini akan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale (SUS)* untuk menganalisis *website* JKT48 secara komprehensif (Balafit, 2022). Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah spesifik terkait UI/UX, memahami bagaimana masalah tersebut memengaruhi pengalaman pengguna, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang terukur (Sari et al, 2024). Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pengembang *website* JKT48 untuk menciptakan *platform* yang lebih baik, lebih menarik, dan lebih sesuai dengan kebutuhan penggemar.

Untuk memberikan rekomendasi yang valid, evaluasi terhadap kondisi *website* saat ini menjadi landasan penting untuk memahami tingkat *usability* aktualnya secara objektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menilai kepatuhan situs pada prinsip desain universal melalui *Heuristic Evaluation* sekaligus mengukur persepsi kemudahan penggunaan dari sudut pandang pengguna akhir menggunakan *System Usability Scale (SUS)* (Yarjullah Hanif & Jati, n.d.). Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusi gandanya yaitu memberikan peta jalan praktis bagi pengelola situs untuk meningkatkan kepuasan pengguna, sekaligus menyumbangkan studi kasus metodologis yang berharga bagi literatur *Human-Computer Interaction (HCI)* dalam konteks lokal.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menerapkan metode *Heuristic Evaluation* untuk mengevaluasi *usability* berbagai platform digital, seperti yang dilakukan oleh Wirawan (Kurnia Wirawan et al., 2024) terhadap aplikasi Lazada, Subay (Subay et al, 2024) pada *website* Universitas Papua dan Mario pada aplikasi “Makan Kuy” (Silalahi et al, 2024). Meskipun demikian, mayoritas studi tersebut berfokus pada platform komersial dan institusi pendidikan, sementara penerapan evaluasi heuristik pada *website* komunitas hiburan berbasis fanbase di Indonesia masih sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya gap penelitian yang perlu diisi untuk memahami permasalahan *usability* pada platform hiburan lokal. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* official *website* JKT48 menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale (SUS)*, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis hasil temuan. Selain memberikan manfaat praktis bagi pengelola *website* dalam meningkatkan kualitas UI/UX dan kepuasan pengguna, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi secara akademis dalam memperkaya literatur *Human-Computer Interaction (HCI)* di Indonesia. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan gabungan metode kualitatif dan kuantitatif yang diterapkan secara spesifik pada *website* komunitas hiburan, sehingga hasilnya dapat menjadi model evaluasi *usability* bagi platform serupa di masa mendatang.

## Metodologi

### Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *official website* JKT48, yang dapat diakses melalui alamat [www.jkt48.com](http://www.jkt48.com). *Website* ini dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan platform resmi yang digunakan oleh grup idola JKT48 untuk berinteraksi dengan penggemar, menyediakan informasi terbaru, dan mempromosikan kegiatan mereka (Setiawan & Chrisdina, 2023). *Website* ini memiliki berbagai fitur, seperti profil anggota, jadwal kegiatan, berita terbaru, konten *eksklusif*, dan toko *merchandise*, sehingga menjadi sarana penting bagi penggemar untuk mengakses informasi terkini tentang JKT48 (Mulyana, 2022).

### Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua metode utama, yaitu *Heuristic Evaluation* dan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Pertama, *Heuristic Evaluation* dilakukan dengan menganalisis *official website* JKT48 berdasarkan 10 prinsip *usability* yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen (Nielsen, 2024). Evaluasi ini melibatkan pengguna atau penggemar JKT48 sebagai evaluator yang mengidentifikasi masalah UI, seperti ketidakkonsistenan desain, kesulitan navigasi, dan kurangnya *feedback* kepada pengguna. Hasil evaluasi dicatat secara rinci untuk dianalisis lebih lanjut.

Kedua, data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner ini disusun berdasarkan 10 prinsip *heuristic* Nielsen, namun tetap menggunakan skala Likert 5 poin sebagai alat pengukuran. Kuesioner disebarkan kepada pengguna *website* JKT48, yang terdiri dari penggemar dan pengunjung umum. Responden diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka menggunakan *website*. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan skor SUS yang menggambarkan tingkat *usability website* (Galuh Sembodo et al., 2021).

### Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *severity rating* (SR) untuk mengukur tingkat keparahan masalah *usability* pada user interface *official website* JKT48. *Severity rating* dibagi menjadi lima tingkatan (Kurnia Wirawan et al., 2024), yaitu:

**Tabel 1.** *Severity Rating*

Nilai Rata Rata	Skala	Keterangan
0,0-0,04	1	Tidak Ada Masalah ( <i>Don't Agree</i> )
0,5-1,4	2	Masalah Kosmetik ( <i>Cosmetic Problem</i> )
1,5-2,4	3	Masalah Minor ( <i>Minor Usability Problem</i> )
2,5-3,4	4	Masalah mayor ( <i>Major usability problem</i> )
3,5-4,0	5	Masalah fatal ( <i>Usability catastrophe</i> )

Perhitungan *severity rating* dilakukan dengan rumus berikut (Meirizky Girdayanto et al., 2022) :

$$SR = \frac{\sum A}{n}$$

Keterangan:

- SR : *Severity Rating* untuk setiap prinsip heuristik.
- $\sum A$  : Jumlah skor rating dari setiap pertanyaan dalam prinsip heuristic.
- n : Jumlah pertanyaan dalam prinsip heuristic.

Setelah *severity rating* dihitung, hasilnya dikelompokkan berdasarkan skala *severity rating* untuk menentukan tingkat keparahan masalah *usability*. Hasil analisis ini digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan tingkat keparahan masalah yang ditemukan.

### Variabel dan Indikator Penilaian

Pernyataan kuesioner ini disusun menggunakan 10 prinsip *heuristic* (Nielsen, 2024) . Prinsip tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. *Visibility of system status*: Sistem harus selalu memberitahu pengguna tentang apa yang terjadi, melalui *feedback* yang tepat dalam waktu yang wajar. Contoh: Menampilkan *progress bar* saat *loading*.
2. *Match between system and the real world*: Sistem harus menggunakan bahasa yang familiar bagi pengguna, dengan kata-kata, frasa, dan konsep dari dunia nyata daripada istilah yang berorientasi pada sistem. Ikuti konvensi dunia nyata, sehingga informasi muncul dalam urutan yang alami dan logis. Contoh: Menggunakan ikon tempat sampah untuk fungsi hapus.
3. *User control and freedom*: Pengguna sering memilih fungsi sistem secara tidak sengaja dan akan membutuhkan "pintu keluar darurat" yang ditandai dengan jelas untuk meninggalkan status yang tidak diinginkan tanpa harus melalui dialog yang panjang. Dukong *undo* dan *redo*. Contoh: Menyediakan tombol "batal" atau "kembali" pada setiap tahapan proses
4. *Consistency and standards*: Pengguna tidak perlu bertanya-tanya apakah kata, situasi, atau tindakan yang berbeda berarti hal yang sama. Ikuti konvensi *platform*. Contoh: Menggunakan istilah yang konsisten di seluruh *Website*.
5. *Error prevention*: Desain yang cermat dan *error messages* yang baik lebih baik daripada *help* yang baik. Hilangkan kondisi yang rawan kesalahan atau periksa dan beri pengguna opsi konfirmasi sebelum mereka melakukan tindakan. Contoh: Memberikan validasi pada *form input*.
6. *Recognition rather than recall*: Meminimalkan beban memori pengguna dengan membuat objek, tindakan, dan opsi terlihat. Pengguna tidak boleh mengingat informasi dari satu bagian dialog ke bagian lain. Instruksi untuk penggunaan sistem harus terlihat atau

mudah diambil jika sesuai. Contoh: Menampilkan daftar pilihan daripada meminta pengguna untuk mengetik.

7. *Flexibility and efficiency of use: Accelerators* yang tidak terlihat oleh pengguna pemula dapat mempercepat interaksi bagi pengguna ahli sehingga sistem dapat melayani pengguna yang tidak berpengalaman dan berpengalaman. Izinkan pengguna untuk menyesuaikan tindakan yang sering dilakukan. Contoh: Menyediakan *shortcut keyboard* untuk fungsi-fungsi tertentu.
8. *Aesthetic and minimalist design*: Dialog seharusnya tidak berisi informasi yang tidak relevan atau jarang dibutuhkan. Setiap unit informasi tambahan dalam dialog bersaing dengan unit informasi yang relevan dan mengurangi visibilitas relatifnya. Contoh: Menghindari elemen desain atau konten yang tidak perlu.
9. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*: Pesan kesalahan harus diungkapkan dalam bahasa yang sederhana (tanpa kode), menunjukkan masalah dengan tepat, dan secara konstruktif menyarankan solusi. Contoh: Memberikan pesan kesalahan yang informatif dan mudah dipahami.
10. *Help and documentation*: Meskipun lebih baik jika sistem dapat digunakan tanpa dokumentasi, mungkin perlu untuk menyediakan *help* dan dokumentasi. Setiap informasi tersebut harus mudah dicari, fokus pada tugas pengguna, mencantumkan langkah-langkah konkret yang harus dilakukan, dan tidak terlalu besar. Contoh: Menyediakan *FAQ* atau *help center*.

## Hasil dan Pembahasan

### Profil Responden

Penelitian ini melibatkan total 51 responden yang merupakan penggemar JKT48 sekaligus pengguna aktif situs web resmi grup tersebut. Rincian profil responden disajikan pada Tabel 2, Tabel 3, dan Tabel 4. Berdasarkan durasi menjadi penggemar, komposisi responden cukup beragam kelompok terbesar adalah penggemar dengan durasi 1-2 tahun (17 orang), diikuti oleh penggemar dengan durasi 3-4 tahun (16 orang). Selain itu, terdapat 11 responden yang telah menjadi penggemar selama lebih dari 5 tahun dan 7 responden yang tergolong baru dengan durasi di bawah 1 tahun.

Ditinjau dari perangkat yang digunakan untuk mengakses situs, mayoritas responden yaitu sebanyak 31 orang mengandalkan *smartphone*. Sementara itu, 19 responden lainnya mengakses melalui komputer, dan satu orang menggunakan tablet data ini ditampilkan pada Tabel 3. Adapun terkait frekuensi akses, kebiasaan responden terdistribusi sebagai berikut 17 orang membuka situs 1-2 kali seminggu, 15 orang membukanya 3-4 kali seminggu, 14 orang mengaksesnya lebih dari 5 kali seminggu, dan 5 orang sisanya membuka situs 4-5 kali dalam seminggu yang ditampilkan pada Tabel 4.

**Tabel 2.** Lama Menjadi Penggemar JKT48

Lama Menjadi Penggemar	Jumlah Responden	Persentase
Kurang dari 1 tahun	7	13,7%
1-2 Tahun	17	33,3%
3-4 Tahun	16	31,4%
Diatas 5 Tahun	11	21,6%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.** Frekuensi Kunjungan *Official Website* JKT48

Frekuensi Kunjungan Web	Jumlah Responden	Persentase
1-2 kali	17	33,3%
3-4 Kali	15	29,4%
4-5 Kali	5	9,8%
Diatas 5 Kali	14	27,5%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.** Alat Akses *Official Website* JKT48

Perangkat yang Digunakan	Jumlah Responden	Persentase
<i>Smartphone</i>	31	60,8%
Komputer	19	37,3%
Tablet	1	1,9%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

## Hasil Evaluasi

Pada bagian ini, dipaparkan temuan dari evaluasi *user interface* (UI) *Official Website* JKT48 yang didasarkan pada penilaian pengguna. Evaluasi ini mengacu pada sepuluh prinsip heuristik, yang mencakup *visibility of system status*, *match between system and the real world*, *user control and freedom*, *consistency and standards*, *error prevention*, *recognition rather than recall*, *flexibility and efficiency of use*, *aesthetic and minimalist design*, *help users recognize, diagnose, and recover from errors*, dan *help and documentation*.

### 1. *Visibility Of System Status*

Berdasarkan data pada Tabel 5, hasil evaluasi untuk prinsip *Visibility of System Status* menunjukkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar 2,52. Mengacu pada skala peringkat keparahan masalah, skor ini termasuk dalam kategori "Masalah Mayor" (*Major Usability Problem*). Nilai ini diperoleh dari rata-rata dua pertanyaan (P1 dan P2) yang masing-masing mendapatkan skor SR 2,50 dan 2,54.

Tingginya skor pada kategori ini mengindikasikan bahwa pengguna sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai status dari aksi yang mereka lakukan di dalam situs. Temuan ini menunjukkan bahwa situs *web* JKT48 memiliki kekurangan dalam memberikan umpan balik. Contohnya, tidak adanya indikator pemuatan (*progress bar*) yang

jelas saat halaman memuat data atau kurangnya notifikasi yang tegas setelah pengguna berhasil melakukan sebuah tindakan. Ketiadaan umpan balik yang memadai ini dapat menyebabkan kebingungan dan mengurangi efisiensi interaksi pengguna dengan sistem.

**Tabel 5.** *Visibility of System Status*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	2	10	15	8	16	2,50
P2	3	6	16	12	14	2,54
<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>2,52</b>

### 2. Match Between System and the Real Word

Hasil evaluasi untuk prinsip ini, yang dirangkum pada Tabel 6, menunjukkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar **1,66**. Berdasarkan skala peringkat, skor ini mengklasifikasikan isu yang ada sebagai "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*).

Temuan ini mengindikasikan bahwa situs *web* JKT48 secara umum telah menggunakan bahasa yang cukup dipahami oleh penggemar. Namun, adanya masalah minor menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa istilah, ikon, atau alur penyajian informasi yang dirasa kurang intuitif oleh sebagian pengguna. Masalah ini tidak menghalangi fungsionalitas situs secara keseluruhan, tetapi dapat sedikit memperlambat pengguna atau menyebabkan keraguan sesaat. Sebagai contoh, penggunaan istilah tertentu untuk acara atau konten mungkin lebih familiar bagi penggemar lama tetapi bisa jadi membingungkan bagi pengunjung baru. Peningkatan pada aspek ini dapat dilakukan dengan memastikan semua terminologi konsisten dan mudah dipahami oleh target audiens yang lebih luas.

**Tabel 6.** *Match Between System and the Real Word*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	9	13	18	8	3	1,66
P2	6	14	16	8	7	1,91
P3	12	16	15	6	2	1,41
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>1,66</b>

### 3. User Control and Freedom

Evaluasi terhadap prinsip ini menghasilkan skor *Severity Rating* (SR) sebesar 2,49, sebagaimana terlihat pada Tabel 7. Menurut skala peringkat, skor ini masuk dalam kategori "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*). Meskipun masih tergolong masalah minor, skor 2,49 berada pada ambang batas tertinggi dalam kategori ini dan mendekati level "Masalah Mayor". Hal ini menandakan adanya isu kegunaan yang signifikan terkait kontrol dan kebebasan pengguna. Skor yang tinggi ini mengindikasikan bahwa pengguna sering merasa kesulitan untuk membatalkan aksi atau kembali ke langkah sebelumnya secara

intuitif. Ada kemungkinan pengguna merasa "terjebak" dalam alur tertentu pada situs web, seperti pada proses transaksi atau saat menavigasi konten, karena kurangnya tombol "batal" yang jelas atau fungsi "kembali" yang konsisten. Kelemahan ini dapat mengurangi rasa kontrol pengguna dan berpotensi menimbulkan frustrasi.

**Tabel 7.** *User Control and Freedom*

Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	SR
	0	1	2	3	4	
P1	4	9	9	16	13	2,49
<b>Jumlah</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>2,49</b>

#### 4. Consistency and Standards

Hasil analisis terhadap prinsip ini, sebagaimana dirinci pada Tabel 8, menghasilkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar 1,61. Sesuai dengan skala peringkat, skor ini mengindikasikan adanya "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*) pada situs web JKT48. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum situs web sudah memiliki konsistensi, tetapi masih terdapat beberapa elemen desain atau terminologi yang tidak seragam di seluruh halaman. Masalah minor ini bisa jadi muncul dalam bentuk penggunaan istilah yang berbeda untuk fungsi atau gaya visual tombol dan tautan yang bervariasi. Meskipun inkonsistensi ini tidak fatal, hal tersebut dapat sedikit meningkatkan beban kognitif pengguna karena mereka harus mempelajari dan beradaptasi dengan pola yang berbeda, sehingga membuat pengalaman navigasi menjadi kurang intuitif.

**Tabel 8.** *Consistency and Standards*

Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	SR
	0	1	2	3	4	
P1	9	15	18	8	1	1,54
P2	7	16	14	10	4	1,68
<b>Jumlah</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>1,61</b>

#### 5. Error Prevention

Hasil evaluasi untuk prinsip ini, yang disajikan pada Tabel 9, menunjukkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar 2,07. Secara agregat, skor ini masuk ke dalam kategori "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*).

Namun, analisis yang lebih mendalam dengan melihat detail pertanyaan memberikan gambaran yang sangat berbeda.

- Pertanyaan pertama (P1), "Tautan (*Shorten link*) pada website berfungsi dengan baik dan mengarahkan ke halaman yang tepat," mendapat skor SR 1,52. Ini menunjukkan bahwa fungsionalitas tautan pada situs sudah baik dan tidak dianggap sebagai masalah oleh pengguna.
- Sebaliknya, pertanyaan kedua (P2), "Tidak ada gangguan teknis saat saya mengakses website (contoh: *error* atau *crash*)," mendapat skor SR 2,62. Skor ini masuk dalam kategori "Masalah Mayor" (*Major Usability Problem*).

Temuan yang kontras ini sangat signifikan. Ini mengindikasikan bahwa masalah utama pada prinsip *Error Prevention* situs web JKT48 bukanlah pada desain antarmuka yang bisa memicu kesalahan pengguna, melainkan pada stabilitas teknis dari situs itu sendiri. Pengguna sering mengalami gangguan teknis fundamental seperti *error* atau *crash* yang secara langsung menghalangi mereka menggunakan situs. Kegagalan sistem untuk berfungsi dengan andal adalah bentuk masalah pencegahan kesalahan yang paling krusial dan harus menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

**Tabel 9.** *Error Prevention*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	11	16	13	8	3	1,52
P2	3	8	13	8	19	2,62
<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>2,07</b>

6. *Recognition rather than recall*

Hasil evaluasi untuk prinsip ini, yang dirangkum pada Tabel 10, menunjukkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar **1,83**. Berdasarkan skala peringkat, skor ini mengindikasikan adanya "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*) pada situs web JKT48.

Skor yang konsisten pada kedua pertanyaan (P1=1,84 dan P2=1,82) menunjukkan bahwa meskipun situs secara umum telah berusaha menampilkan informasi secara visual, masih terdapat beberapa situasi di mana pengguna dituntut untuk mengingat. Masalah minor ini bisa terjadi ketika pengguna harus berpindah antar halaman dan perlu mengingat detail spesifik (misalnya nama anggota atau jadwal acara) yang tidak ditampilkan kembali di konteks halaman baru. Hal ini dapat sedikit meningkatkan beban kognitif dan membuat alur navigasi kurang efisien. Memastikan instruksi dan informasi penting selalu terlihat atau mudah diakses kembali akan membantu mengurangi beban memori pengguna.

**Tabel 10.** *Recognition Rather Than Recall*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	7	14	15	10	5	1,84
P2	8	12	15	13	3	1,82
<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>1,83</b>

7. *Flexibility and Efficiency of Use*

Hasil evaluasi untuk prinsip ini, yang disajikan pada Tabel 11, menunjukkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar 1,83. Berdasarkan skala peringkat, skor ini mengindikasikan adanya "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*) pada situs web JKT48.

Skor ini menandakan bahwa situs web JKT48 telah menyediakan alur penggunaan yang dapat diikuti oleh semua pengguna, namun belum optimal dalam hal efisiensi bagi pengguna yang sudah mahir atau sering berkunjung. Masalah minor ini tercermin dari tidak adanya fitur-fitur percepatan (*accelerators*) seperti short cut untuk pembelian tiket *vidio call*, *apply* undian tiket theater, atau *event Official Membership*. Meskipun ketiadaan fitur ini

tidak menghambat fungsionalitas dasar situs, hal ini merupakan sebuah kekurangan bagi pengguna setia yang menginginkan akses lebih cepat dan efisien ke konten tertentu.

**Tabel 11.** *Flexibility and Efficiency of Use*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	7	14	17	8	5	1,8
P2	5	11	24	8	3	1,86
<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>1,83</b>

#### 8. *Aesthetic and Minimalist Design*

Hasil evaluasi terhadap prinsip ini, sebagaimana dirangkum pada Tabel 12, menghasilkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar 2,16. Skor ini secara keseluruhan mengindikasikan adanya "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*) pada aspek estetika dan desain minimalis situs web JKT48.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun elemen dasar seperti tipografi dan warna sudah cukup baik, desain situs secara keseluruhan belum berhasil menyajikan citra yang modern, menarik, dan profesional. Isu paling krusial adalah kegagalan desain dalam memperkuat citra merek JKT48, yang merupakan fungsi penting dari sebuah situs web resmi. Desain yang kurang berkesan positif ini berpotensi mengurangi daya tarik situs bagi pengguna.

**Tabel 12.** *Aesthetic and Minimalist Design*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	3	8	19	16	5	2,23
P2	5	2	21	10	11	2,31
P3	5	18	12	11	5	1,86
P4	4	12	19	12	4	2
P5	5	2	20	14	10	2,43
<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>91</b>	<b>63</b>	<b>35</b>	<b>2,16</b>

#### 9. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*

Hasil evaluasi untuk prinsip ini, yang disajikan pada Tabel 13, menunjukkan skor rata-rata *Severity Rating* (SR) sebesar 1,90. Skor ini secara keseluruhan mengindikasikan adanya "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna pada akhirnya dapat mencapai tujuan mereka (mendapatkan informasi), proses untuk mencapainya dirasa kurang nyaman. Rasa tidak nyaman ini kemungkinan merupakan akumulasi dari berbagai masalah minor yang telah diidentifikasi pada prinsip-prinsip sebelumnya, seperti inkonsistensi desain, masalah stabilitas teknis, atau kurangnya fitur efisiensi. Dengan kata lain, situs ini fungsional, namun pengalaman pengguna dalam menggunakannya belum optimal.

**Tabel 13.** *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	4	6	21	16	4	2,19
P2	9	11	23	6	2	1,62
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>1,9</b>

10. *Help and documentation*

Hasil evaluasi untuk prinsip ini, yang dirangkum pada Tabel 14, menunjukkan skor rata-rata Severity Rating (SR) sebesar 2,16. Skor ini secara keseluruhan mengindikasikan adanya "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*). Kesimpulan dari poin ini adalah, meskipun situs web JKT48 fungsional dalam menyajikan informasi, kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan masih jauh dari memuaskan. Akibatnya, hal ini berdampak negatif pada citra situs hingga ke tingkat di mana pengguna enggan untuk merekomendasikannya. Ini menjadi indikator kuat bahwa serangkaian masalah yang telah diidentifikasi dalam evaluasi ini secara kolektif telah menurunkan kualitas dan daya tarik situs secara signifikan.

**Tabel 14.** *Help and Documentation*

Pertanyaan	SS 0	S 1	N 2	TS 3	STS 4	SR
P1	3	6	19	18	5	2,31
P2	4	5	17	14	11	2,45
P3	6	17	19	6	3	1,66
P4	5	4	23	11	8	2,25
<b>Jumlah</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>78</b>	<b>49</b>	<b>27</b>	<b>2,16</b>

**Simpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan melalui metode *Heuristic Evaluation* terhadap situs web resmi JKT48 dengan melibatkan 51 responden, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) situs tersebut.

Evaluasi menemukan adanya dua prinsip yang masuk dalam kategori "Masalah Mayor" (*Major Usability Problem*). Pertama, pada prinsip *Visibility of System Status* (SR 2,52) , pengguna sering kali tidak mendapatkan umpan balik yang jelas mengenai status aksi yang mereka lakukan, seperti tidak adanya indikator pemuatan yang memadai. Kedua, masalah mayor yang lebih krusial teridentifikasi pada prinsip *Error Prevention*, di mana skor yang tinggi (SR 2,62) untuk pertanyaan terkait gangguan teknis menunjukkan bahwa pengguna sering mengalami *error* atau *crash*. Ini menandakan masalah utama pada situs bukanlah kesalahan input pengguna, melainkan stabilitas teknis situs itu sendiri.

Selain itu, ditemukan pula masalah signifikan pada prinsip *User Control and Freedom* (SR 2,49), yang skornya berada pada ambang batas masalah mayor. Hal ini menunjukkan pengguna sering merasa kesulitan untuk membatalkan aksi atau kembali ke

langkah sebelumnya. Prinsip-prinsip lainnya secara umum masuk dalam kategori "Masalah Minor" (*Minor Usability Problem*), namun secara kolektif berkontribusi pada pengalaman pengguna yang kurang optimal. Isu-isu minor ini mencakup inkonsistensi desain dan terminologi, kurangnya fitur untuk efisiensi pengguna, desain yang dianggap kurang modern dan gagal memperkuat citra merek JKT48, serta pengalaman penggunaan yang fungsional namun dirasa kurang nyaman.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa meskipun situs web resmi JKT48 berhasil memenuhi fungsi dasarnya dalam menyediakan informasi, akumulasi dari berbagai masalah mayor dan minor ini secara signifikan menurunkan kualitas pengalaman pengguna. Hal ini berdampak negatif pada citra situs dan kepuasan pengguna, yang puncaknya terlihat pada keengganan pengguna untuk merekomendasikan situs tersebut kepada orang lain.

Temuan dalam penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelola *official website* JKT48 dalam upaya peningkatan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh. Akumulasi permasalahan usability yang ditemukan, baik pada kategori mayor maupun minor, dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam mengakses layanan informasi, melakukan interaksi digital, serta berpotensi menurunkan citra website di mata penggemar. Ketidaksiapan pada sistem umpan balik, kendali pengguna, dan stabilitas teknis yang masih belum optimal menjadi faktor yang dapat menghambat efektivitas website sebagai sarana komunikasi resmi dan penghubung komunitas fanbase JKT48.

Berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh, disarankan agar pengelola website segera melakukan perbaikan pada aspek yang memiliki nilai *severity rating* tinggi, seperti penyediaan indikator pemuatan halaman, peningkatan stabilitas sistem, serta penyempurnaan navigasi dan kontrol pengguna. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan agar menggunakan metode *mixed method* seperti *usability testing* atau *eye-tracking analysis* (Li & Tang, 2025), guna memperoleh data perilaku pengguna yang lebih rinci. Pengembangan objek penelitian ke platform digital komunitas hiburan lainnya di Indonesia juga dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait kualitas usability dalam pengelolaan website komunitas hiburan digital.

## Daftar Pustaka

- Alshabib, A. (2025). A Comparative Study of Heuristic Evaluation and Cognitive Walkthrough: An E-Government Usability Assessment Case Study. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 50(10), 7801-7830, ISSN 2193-567X, <https://doi.org/10.1007/s13369-025-09980-4>
- Balafit, S. (2022). Analisis Website Menggunakan Heuristic Evaluation Berbasis Severity Ratings Dan Sistem Usability Scale.
- Capdevila, M. Gonzalez (2025). Quantifying heuristic evaluation. *Computer Standards and Interfaces*, 92, ISSN 0920-5489, <https://doi.org/10.1016/j.csi.2024.103891>

- Falconi, F. (2025). A Practical Approach for Novice Evaluators in Heuristic Evaluations: A Case Study Evaluating the Redesign in the Healthcare Domain. *Lecture Notes in Computer Science*, 15795, 49-65, ISSN 0302-9743, [https://doi.org/10.1007/978-3-031-93224-3\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-031-93224-3_4)
- Girdayanto, T. M., Andry, J. F., Limawal, I. I. & Debby, F. (2022). Analisis User Interface Pada Website Bukalapak Dengan Metode *Heuristic Program Studi Desain Komunikasi Visual*, Fakultas Desain dan Teknologi Universitas Bunda Mulia. <https://doi.org/10.2241/narada.2022.v9.i1.003>
- Huang, X. (2023). *Frontiers in Business, Economics and Management The Economics of Emotion: Unraveling the Idol-Fan Relationship in Digital Culture* (Vol. 12, Issue 2).
- Li, G., & Tang, T. (2025). Online performance and interface design implications among older adults: A systematic review of eye tracking studies. In *Applied Ergonomics* (Vol. 128). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2025.104538>
- Mulyana, S. N. M. (2022). Parasocial Interactions: JKT48 Fans in Forming Relations with Idols and Social Environment. *The Asian Institute of Research Journal of Social and Political Sciences*, 5(3), 108–115. <https://doi.org/10.31014/aior.1991.05.03.368>
- Muñoz, A.Y.V. (2025). Evaluation Heuristics to Improve Usability in Ecommerce Platforms. *Communications in Computer and Information Science*, 2332, 104-119, ISSN 1865-0929, [https://doi.org/10.1007/978-3-031-91328-0\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-031-91328-0_9)
- Nielsen, J. (2024, January 30). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Nngroup. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Nurrizqi, A. Z. (2025). User Experience Evaluation of the BPK RI Portal: A Combined UEQ and Heuristic Approach. *2025 5th International Conference on Innovative Research in Applied Science Engineering and Technology Irsat 2025*, <https://doi.org/10.1109/IRASET64571.2025.11008067>
- Oktaviyani, D. (2025). *The Influence of JKT48 as Brand Ambassador, Brand Image, and Brand Schematicity of Erigo Apparel on Purchase Behavior*.
- Pritalia, G.L. (2025). Assessing User Experience in Academic Information Systems: Insights from Heuristic Evaluation and UEQ. *2025 5th International Conference on Innovative Research in Applied Science Engineering and Technology Irsat 2025*, <https://doi.org/10.1109/IRASET64571.2025.11008331>
- Rahmansyah, N., Nurrahmi, H., Mardiani, E., Irandi, F., & Negeri Media Kreatif, P. (2020). Sistem Informasi Transaksi Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall Pada Mutiara Laundry. In *Audit Sistem Informasi* (Vol. 5, Issue 1).
- Sari, S., Saadah, A. T., Sugiono, D. F., Palunggono, G. D. P., & Hidayatullah, M. F. (2024). Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) pada Pengujian UI/UX Website “Ternakku.Id.” *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, 13(2). <https://doi.org/10.30591/smartcomp.v13i2.6275>
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i2.3293>

- Setiawan, A. O., & Chrisdina, C. (2023). Marketing Strategy Of JKT48 As A Japanese-Style Idol Group In Attracting New Markets In Indonesia. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, 4(1), 58. <https://doi.org/10.37535/103004120236>
- Silalahi, M. R., Michelli, L. M., Umayasyah, H., Mu'adin, D. A., & Parga Zen, B. (2024). Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale UI/UX pada Aplikasi "Makan Kuy." *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(1), 57–67. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2024.18.1.1475>
- Subay, N. Y., Inan, D. I., Juita, R., Sanglise, M., & Podajow, D. R. (2024). Design And Evaluation of User Experience Using the Heuristic Evaluation Method: A Case of Papua University Website. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 8(2), 1016–1029. <https://doi.org/10.33379/gtech.v8i2.4140>
- Wang, Q., Long, S., Zeng, Y., Tang, L., & Wang, Y. (2023). The creative behavior of virtual idol fans: a psychological perspective based on MOA theory. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1290790>
- Wirawan, D. K. & Maria, E. (2024). Penerapan Metode Heuristic Evaluation Untuk Evaluasi User Interface Aplikasi Lazada. In *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)* (Issue 7).
- Yarjullah, H. M & Jati, H. (n.d.). Usability Analysis With Heuristic Evaluation Method On The Paperlust.Co Website.