Analisis Kegunaan *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja Menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*

1st Amelia Murniasih
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Telkom, Kampus Purwokerto
Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia
ameliamurniasih@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Resad Setyadi
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Telkom, Kampus Purwokerto
Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia
resads@telkomuniversity.ac.id

3rd Nenen Isnaeni
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Telkom, Kampus Purwokerto
Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia
nenisna@telkomuniversity.ac.id

***Abstrak* — *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja merupakan media informasi digital yang menyediakan informasi mengenai profil usaha, menu, galeri, lokasi, dan layanan pemesanan. Sebagai media informasi dan promosi, *website* perlu memiliki tingkat *usability* yang baik agar pengguna dapat memperoleh informasi secara efektif, efisien, dan nyaman. Namun, masih terdapat beberapa aspek *usability* yang berpotensi memengaruhi kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat *usability Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner SUS kepada 50 responden dan *Heuristic Evaluation* oleh empat evaluator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* memperoleh skor SUS sebesar 82,75, yang termasuk kategori *Acceptable*, *Grade* A, dan *Adjective Rating Excellent*, sehingga menunjukkan tingkat *usability* yang sangat baik. Selain itu, *Heuristic Evaluation* mengidentifikasi beberapa permasalahan *usability* yang menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan pada aspek navigasi, umpan balik sistem, konsistensi antarmuka, dan fitur pendukung. Kombinasi kedua metode tersebut mampu memberikan evaluasi *usability* yang komprehensif sebagai dasar pengembangan *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja.**

***Kata kunci*— *heuristic evaluation*, *system usability scale*, usability, *website* kuliner, evaluasi kegunaan**

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong pelaku usaha memanfaatkan *website* sebagai media penyampaian informasi, promosi, dan pelayanan kepada pelanggan. Pada sektor kuliner, *website* tidak hanya berfungsi sebagai media penyedia informasi mengenai profil usaha, menu, harga, lokasi, dan layanan pemesanan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperluas jangkauan pemasaran. Agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna, *website* perlu memiliki tingkat *usability* yang baik sehingga informasi dapat diperoleh secara efektif, efisien, dan memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Oleh karena itu, evaluasi *usability* menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan *website* karena berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam mempelajari, memahami, dan menggunakan sistem untuk mencapai tujuan tertentu.

Website Kuliner Soto Sutri Sokaraja dikembangkan sebagai media digital untuk memperkenalkan usaha sekaligus memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai produk dan layanan yang tersedia. Namun, berdasarkan observasi awal masih ditemukan beberapa kendala pada aspek *usability*, seperti umpan balik sistem yang kurang optimal, konsistensi antarmuka yang belum sepenuhnya terjaga, serta penyajian informasi dan navigasi yang belum mendukung kemudahan penggunaan secara maksimal. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan *website* sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat *usability* dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan.

Penelitian mengenai evaluasi *usability* telah banyak dilakukan pada berbagai jenis *website* dan aplikasi menggunakan metode yang berbeda. Penelitian [6] menerapkan *Heuristic Evaluation* pada *website e-commerce* untuk mengidentifikasi permasalahan antarmuka berdasarkan perspektif evaluator. Penelitian [7] mengevaluasi lima aplikasi keuangan digital menggunakan *Heuristic Evaluation*, analisis ulasan pengguna, dan wawancara sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan tingkat *severity*. Selain itu, penelitian [8] menggunakan *Heuristic Evaluation* pada aplikasi *self-service food ordering* untuk mengidentifikasi permasalahan antarmuka, sedangkan penelitian [9] mengombinasikan metode *Think Aloud* dan *System Usability Scale* (SUS) dalam mengevaluasi *website* perpustakaan digital sehingga

mampu mengidentifikasi berbagai permasalahan navigasi, pencarian informasi, dan tampilan antarmuka.

Meskipun berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* merupakan metode yang efektif dalam mengevaluasi *usability*, sebagian besar penelitian hanya menggunakan salah satu metode atau diterapkan pada objek selain *website* kuliner. Penelitian yang mengombinasikan kedua metode tersebut pada *website* kuliner, khususnya *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja, masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengukur tingkat *usability* dari perspektif pengguna sekaligus mengidentifikasi permasalahan antarmuka dari perspektif evaluator agar diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi *usability Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*. Metode SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* berdasarkan persepsi pengguna, sedangkan *Heuristic Evaluation* digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan antarmuka berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas *usability* serta pengalaman pengguna pada *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja.

II. KAJIAN TEORI

A. *Usability*

Pengertian *usability* menurut ISO atau Nielsen serta pentingnya *usability* pada *website*. Pada bagian ini cukup dijelaskan bahwa *usability* merupakan kemampuan suatu sistem untuk digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya dijelaskan bahwa evaluasi *usability* diperlukan untuk mengetahui kualitas antarmuka *website* dan menjadi dasar dalam pengembangan sistem.

B. *System Usability Scale* (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi yang dikembangkan oleh Brooke untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem melalui sepuluh pernyataan dengan skala Likert lima tingkat. Dijelaskan pula bahwa skor SUS diperoleh melalui proses perhitungan tertentu dan menghasilkan nilai antara 0–100 yang kemudian diinterpretasikan menggunakan kategori *Acceptability Range*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*.

C. *Heuristic Evaluation*

Heuristic Evaluation merupakan metode evaluasi *usability* yang diperkenalkan oleh Nielse untuk mengidentifikasi permasalahan antarmuka berdasarkan sepuluh prinsip heuristik. Pada penelitian ini evaluasi dilakukan oleh evaluator untuk menemukan permasalahan *usability* pada *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja sehingga dapat diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.

D. *Severity Rating*

Severity Rating digunakan untuk menentukan tingkat keparahan setiap permasalahan *usability* yang ditemukan selama proses *Heuristic Evaluation*. Penilaian menggunakan skala 0–4 untuk menentukan prioritas perbaikan sehingga rekomendasi yang diberikan dapat difokuskan pada permasalahan yang memiliki tingkat keparahan lebih tinggi.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat *usability Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*. Objek penelitian adalah *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja, sedangkan subjek penelitian adalah pengguna yang pernah mengakses *website* tersebut. Penelitian melibatkan 50 responden untuk pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan 4 evaluator untuk melakukan *Heuristic Evaluation*.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner *System Usability Scale* (SUS) kepada 50 responden serta hasil *Heuristic Evaluation* yang dilakukan oleh 4 evaluator berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *usability*, *System Usability Scale* (SUS), dan *Heuristic Evaluation* sebagai landasan dalam penelitian.

Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan melalui observasi dan studi literatur. Selanjutnya dilakukan penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan lembar evaluasi *Heuristic Evaluation*. Responden diminta mengakses *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja, kemudian mengisi kuesioner SUS melalui *Google Form*. Sementara itu, evaluator melakukan evaluasi antarmuka berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* untuk mengetahui tingkat *usability* serta mengidentifikasi permasalahan antarmuka pada *website*.



GAMBAR 1
(DIAGRAM ALIR PENELITIAN)

Perhitungan skor *System Usability Scale* (SUS) dilakukan dengan mengurangi skor jawaban pada pernyataan bernomor ganjil dengan angka satu, sedangkan pada pernyataan bernomor genap menggunakan hasil pengurangan lima terhadap skor jawaban responden. Seluruh skor dijumlahkan kemudian dikalikan dengan 2,5 sehingga diperoleh skor SUS pada rentang 0–100. Hasil perhitungan selanjutnya diinterpretasikan menggunakan kategori *Acceptability Range*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*. Persamaan yang digunakan untuk menghitung skor SUS ditunjukkan pada Persamaan (1).

$$\text{Skor SUS} = (\sum \text{Skor Pernyataan}) \times 2.5 \qquad (1)$$

dengan:

Σ Skor Pernyataan = jumlah skor hasil konversi dari 10 pernyataan SUS.

Analisis *Heuristic Evaluation* dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan antarmuka berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Setiap permasalahan yang ditemukan kemudian diberikan nilai *severity rating* oleh seluruh evaluator. Nilai *severity rating* dihitung menggunakan rata-rata skor dari seluruh evaluator untuk menentukan tingkat keparahan dan prioritas perbaikan. Persamaan yang digunakan untuk menghitung *severity rating* ditunjukkan pada Persamaan (2).

$$SR = \frac{\sum x}{n} \qquad (2)$$

dengan:

SR = nilai *severity rating*;

Σx = jumlah skor *severity rating* dari seluruh evaluator;

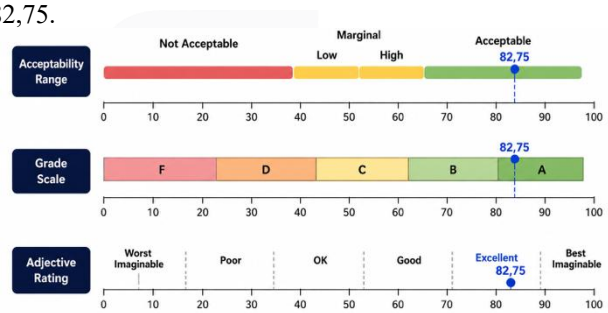
n = jumlah evaluator.

Hasil analisis *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* kemudian diintegrasikan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat *usability Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja. Berdasarkan hasil tersebut disusun rekomendasi perbaikan sebagai dasar pengembangan *website* agar lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil *System Usability Scale* (SUS)

Evaluasi *usability* pada *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan 50 responden. Perhitungan skor SUS dilakukan berdasarkan jawaban responden terhadap sepuluh pernyataan menggunakan skala Likert lima tingkat. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja memperoleh skor SUS sebesar 82,75.



GAMBAR 2
(HASIL INTERPRETASI SKOR SUS)

Selain interpretasi skor SUS, analisis juga dilakukan berdasarkan dimensi *usability* dan *learnability* menggunakan model Lewis dan Sauro. Hasil analisis ditunjukkan pada Tabel 1.

TABEL 1
(HASIL ANALISIS SKOR SUS)

Dimensi	Nilai
Usability	84,06
Learnability	77,50

Berdasarkan Tabel I, dimensi *usability* memperoleh nilai rata-rata 84,06, sedangkan dimensi *learnability* memperoleh nilai rata-rata 77,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna dapat menggunakan *website* dengan mudah setelah memahami cara kerja sistem. Meskipun demikian, aspek *learnability* masih dapat ditingkatkan melalui penyempurnaan navigasi, penyajian informasi, dan mekanisme umpan balik sistem.

B. Hasil *Heuristic Evaluation*

Evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dilakukan oleh empat evaluator berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Setiap permasalahan yang

ditemukan diberikan nilai *severity rating* untuk menentukan tingkat keparahan serta prioritas perbaikan.

TABEL 2
(HASIL HEURISTIC EVALUATION)

No	Aspek Heuristik	Total *Severity Rating*	Jumlah Temuan	Rata-rata SR	Kategori
1	*Visibility of System Status (H1)*	6	4	1,50	*Minor Usability Problem*
2	*Match Between System and The Real World (H2)*	6	4	1,50	*Minor Usability Problem*
3	*User Control and Freedom (H3)*	8	4	2,00	*Minor Usability Problem*
4	*Consistency and Standards (H4)*	6	4	1,50	*Minor Usability Problem*
5	*Error Prevention (H5)*	8	4	2,00	*Minor Usability Problem*
6	*Recognition Rather Than Recall (H6)*	6	4	1,50	*Minor Usability Problem*
7	*Flexibility and Efficiency of Use (H7)*	8	4	2,00	*Minor Usability Problem*
8	*Aesthetic and Minimalist Design (H8)*	4	4	1,00	*Cosmetic Problem*
9	*Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors (H9)*	11	4	2,75	*Major Usability Problem*
10	*Help and Documentation (H10)*	6	4	1,50	*Minor Usability Problem*

Berdasarkan Tabel II, prinsip *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors* (H9) memperoleh nilai *severity rating* tertinggi sebesar 2,75, kategori *Major Usability Problem*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penanganan kesalahan pada *website* masih perlu ditingkatkan, seperti penyediaan validasi masukan, pesan kesalahan yang lebih informatif, dialog konfirmasi, dan fitur *Resume Payment*. Sementara itu, prinsip *Aesthetic and Minimalist Design* (H8) memperoleh nilai rata-rata 1,00, yang termasuk kategori *Cosmetic Problem*. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka *website* secara umum sudah baik dan hanya memerlukan penyempurnaan kecil.

Selain itu, evaluator mengidentifikasi beberapa permasalahan *usability*, antara lain belum tersedianya fitur pencarian menu, filter kategori, indikator status pesanan, *preview* keranjang, serta konsistensi navigasi yang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan temuan tersebut, disusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja.

C. Pembahasan

Hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* menunjukkan bahwa *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja memiliki tingkat *usability* yang sangat baik berdasarkan persepsi pengguna, ditunjukkan oleh skor SUS sebesar 82,75 yang termasuk kategori *Acceptable*, *Grade A*, dan *Adjective Rating Excellent*. Hasil *Heuristic Evaluation* menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan antarmuka yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek umpan balik sistem, penanganan kesalahan, efisiensi penggunaan, dan konsistensi antarmuka.

Kombinasi metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* memberikan hasil evaluasi yang saling melengkapi. Metode SUS mampu mengukur tingkat *usability* berdasarkan persepsi pengguna, sedangkan *Heuristic Evaluation* mampu mengidentifikasi penyebab permasalahan antarmuka secara lebih rinci. Kedua metode memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas *usability Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan.

Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan meliputi penambahan fitur pencarian menu, filter kategori, indikator status pesanan, *preview* keranjang, validasi masukan, pesan kesalahan yang informatif, serta fitur *Resume Payment*.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Website* Kuliner Soto Sutri Sokaraja memiliki tingkat *usability* yang sangat baik berdasarkan evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation*. Hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS) terhadap 50 responden memperoleh skor sebesar 82,75, yang termasuk kategori *Acceptable*, *Grade A*, dan *Adjective Rating Excellent*, sehingga menunjukkan bahwa *website* mudah digunakan serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik. Selain itu, hasil *Heuristic Evaluation* yang melibatkan empat evaluator menunjukkan masih terdapat beberapa permasalahan antarmuka, terutama pada aspek fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, penanganan kesalahan, pengendalian pengguna, serta pencegahan kesalahan. Berdasarkan temuan tersebut, dihasilkan rekomendasi perbaikan berupa penambahan fitur pencarian menu, filter kategori, informasi stok produk, status operasional secara *real-time*, *preview* keranjang, *Resume Payment*, validasi masukan, dialog konfirmasi, dan penyempurnaan konsistensi antarmuka. Kombinasi metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* mampu memberikan evaluasi *usability* yang saling melengkapi, karena tidak hanya mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap *website*, tetapi juga mengidentifikasi permasalahan antarmuka beserta prioritas perbaikannya. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan evaluasi kembali setelah rekomendasi perbaikan diimplementasikan, melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan beragam, serta mempertimbangkan penggunaan metode evaluasi *usability* lainnya untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

[1] J. Brooke, “SUS: A Quick and Dirty Usability Scale,” in Usability Evaluation in Industry, P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, and A. L.

McClelland, Eds. London, U.K.: Taylor & Francis, 1996, pp. 189–194.

[2] J. Nielsen, Usability Engineering. San Francisco, CA, USA: Morgan Kaufmann, 1994.

[3] J. R. Lewis and J. Sauro, "The factor structure of the System Usability Scale," in Human Centered Design, Berlin, Germany: Springer, 2009, pp. 94–103.

[4] A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, "Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale," Journal of Usability Studies, vol. 4, no. 3, pp. 114–123, 2009.

[5] Guntoro, Lisnawita, and L. Costaner, "Exploring Research and Service Information System Usability by Heuristic Evaluation as a Complement of System Usability Scale," Jurnal Penelitian Pendidikan IPA, vol. 9, no. 12, pp. 11045–11052, Dec. 2023.

[6] R. Andika and D. Renaldi, "Heuristic Evaluation of UI/UX to Enhance Experience and Sales in E-Commerce," Bit-Tech, vol. 7, no. 2, pp. 224–251, Dec. 2024.

[7] A. T. Piisi and B. Kristianto, "Heuristic Analysis of Functionality and UI/UX in Five Digital Finance Applications," Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi, vol. 14, no. 6, pp. 2832–2845, Nov. 2025.

[8] S. Widiawati, S. Rahman, and Junaedy, "Analisis Usability Aplikasi Self Service in Food Menu and Order Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," KHARISMA Tech, vol. 16, no. 2, pp. 70–82, Sep. 2021.

[9] K. D. Suryasih, P. Y. Pratiwi, I. K. V. Suputra, and I. K. A. S. Putra, "Usability Testing of the National Digital Library of Theses and Dissertations Website Using Think Aloud and System Usability Scale (SUS)," KARMAPATI, vol. 15, no. 1, pp. 127–138, Jan. 2026.

[10] S. Julianti, H. Siregar, A. Anisyah, and R. Rasim, "Designing User Experience Website for Culinary MSMEs Using Participatory Design Method," Brilliance: Research of Artificial Intelligence, vol. 4, no. 2, pp. 925–934, Dec. 2024.

[11] R. D. Pahlevi and H. B. Santoso, "A Usability Evaluation of an E-Commerce Checkout System Using SUS and Usability Testing," International Journal of Advances in Data and Information Systems, vol. 7, no. 1, pp. 160–173, Mar. 2026.

[12] A. I. Martins et al., "Heuristic Evaluation of a Web-Based Application to Deliver a Home-Based Personalized Physical Exercise Program for Older Adults," Procedia Computer Science, pp. 158–165, 2024.

[13] J. R. Lewis and J. Sauro, Excel and R Companion to the Second Edition of Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research. Denver, CO, USA: CreateSpace Independent Publishing Platform, 2016.

[14] S. Widodo et al., Buku Ajar Metode Penelitian. Pangkalpinang, Indonesia: CV Science Techno Direct, 2023.

[15] W. Wahyudi et al., Metode Penelitian: Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT. Deli Serdang, Indonesia: PT Mifandi Mandiri Digital, 2023.