

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* UNTUK EVALUASI
***USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* OFFICIAL WEBSITE**
JKT48

PUBLIKASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh

MEHTAR BASWARA WISESA

NIM: 21240067

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

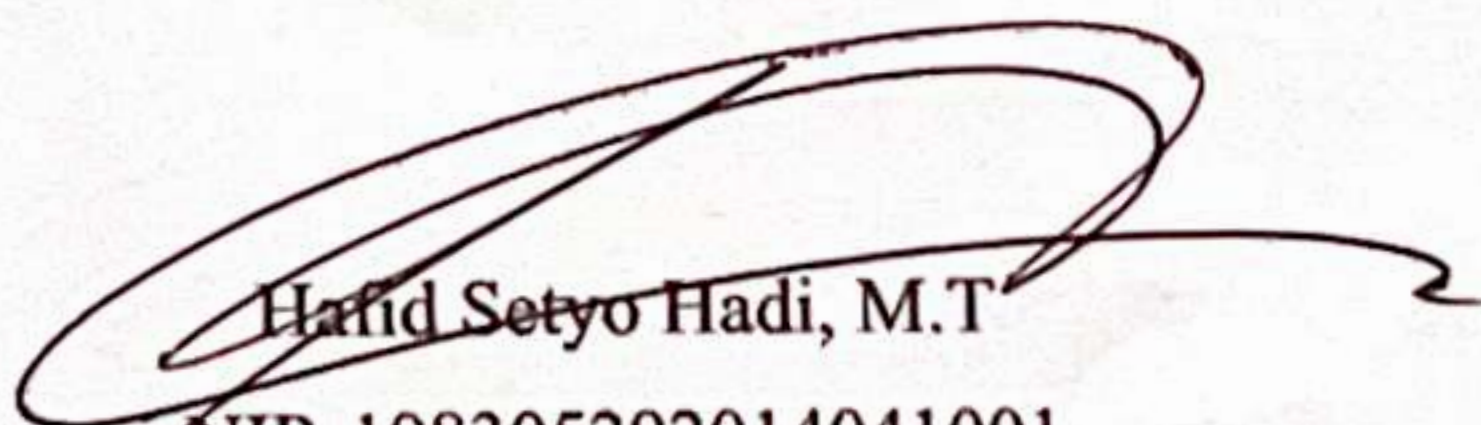
Judul Tugas Akhir : PENERAPAN METODE HEURISTIC EVALUATION
UNTUK EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE OFFICIAL
WEBSITE JKT48

Penulis : Mehtar Baswara Wisesa
NIM : 21240067
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia
Jurusan : Desain

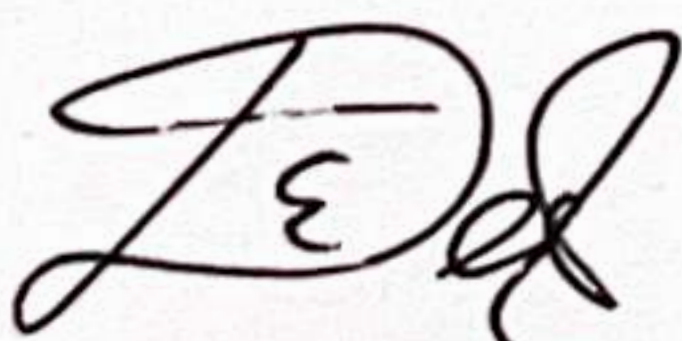
Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di
kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, tanggal 15 Juli 2025.

Disahkan oleh:

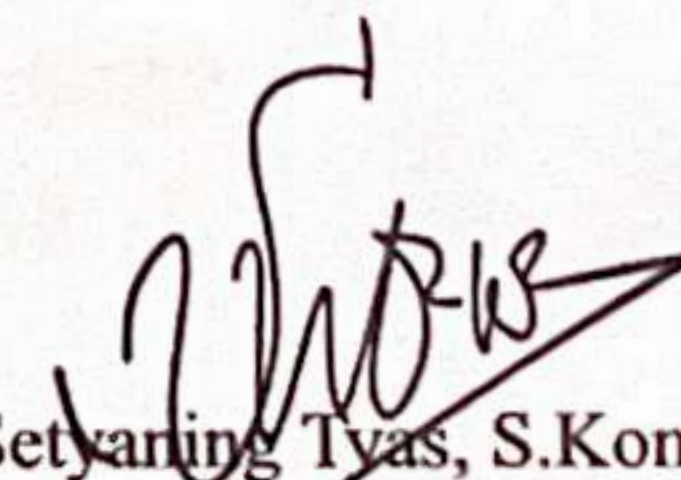
Ketua Penguji,


Hafid Setyo Hadi, M.T
NIP. 198305292014041001

Anggota I

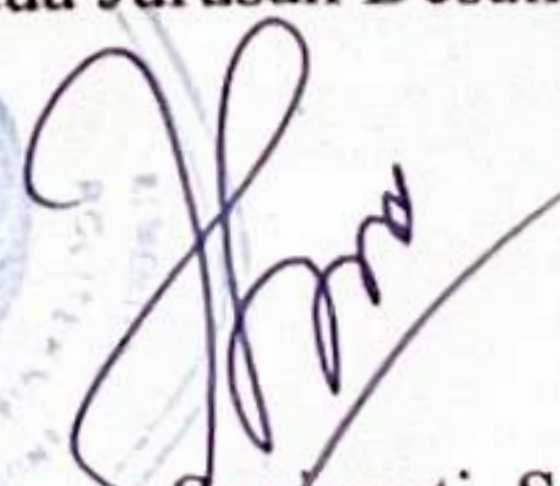

Eka Desy Asgawanti, S.S., M.Pd
NIP. 198712072023212031

Anggota II


Sari Setyaning Tyas, S.Kom., M.TI
NIP. 198703092014042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Desain


Tri Fajar Yurmama Suplyanti, S.Kom., M.T
NIP. 198011122010122003

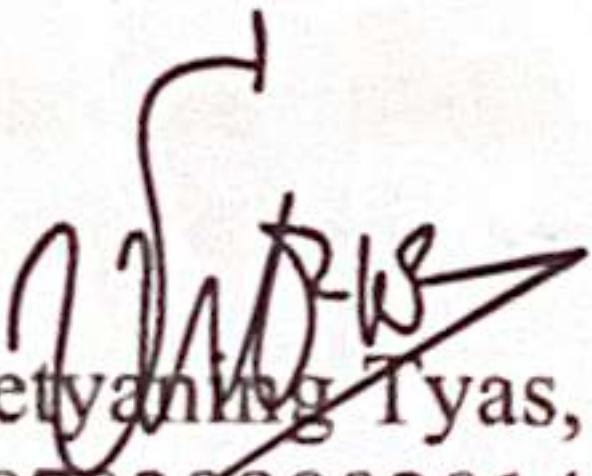
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : PENERAPAN METODE HEURISTIC
EVALUATION UNTUK EVALUASI
UI/UX OFFICIAL WEBSITE JKT48

Penulis : Mehtar Baswara Wisesa
NIM : 21240067
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 17 Juni 2025

Pembimbing 1



Sari Setyaning Tyas, M.Ti.
NIP.19870309002014042001

Pembimbing 2



Nur Rahmansyah, S.kom., M.kom.
NIP.198405092019031011

Mengetahui, Koordinator Program
Studi Teknologi Rekayasa
Multimedia



Sanjaya Pinem, S.Kom., M.Sc.
NIP.198902262020121007

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mehtar Baswara Wisesa
NIM : 21240067
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
“PENERAPAN METODE HEURISTIC EVALUATION UNTUK
EVALUASI UI/UX OFFICIAL WEBSITE JKT48”
adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan
yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 17 Juni 2025

Yang menyatakan,



Mehtar Baswara Wisesa
NIM 21240067

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mehtar Baswara Wisesa
NIM : 21240067
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2025

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "PENERAPAN METODE HEURISTIC EVALUATION UNTUK EVALUASI UI/UX OFFICIAL WEBSITE JKT48" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 17 Juni 2025

Yang menyatakan



Mehtar Baswara Wisesa
NIM 21240067

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.

Kata Kunci: *Evaluasi Heuristik, UI/UX, JKT48*

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: *Evaluasi Heuristik, UI/UX, JKT48*

PRAKATA

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penerapan Metode *Heuristic Evaluation* untuk Evaluasi UI/UX *Official Website JKT48*” dapat diselesaikan dengan baik. Karya ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini. Adapun pihak-pihak yang patut mendapatkan apresiasi adalah:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, MM., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
3. Tri Fajar Yurmama Supiyati, S.Kom., MT., selaku Ketua Jurusan Desain Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
4. Lani Siti Noor Aisyah, S.Ds., M.Ds., selaku Sekretaris Jurusan Desain Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
5. Sanjaya Pinem, S.Kom., M.Sc., selaku Koordinator Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
6. Sari Setyaning Tyas, M.Ti, selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, arahan, serta saran yang sangat membantu selama proses pengerjaan tugas akhir.
7. Nur Rahmansyah, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II atas waktu, masukan, dan motivasi yang diberikan dengan sabar serta penuh perhatian.
8. Keluarga tercinta, terutama Babeh dan Bunda, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu menguatkan dalam menyelesaikan setiap proses.

9. Teman-teman MAIN MENKREP : Ara, Almyra, Noufal, Raka, dan Syahel, atas kebersamaan, bantuan, serta semangat yang tidak pernah surut.
10. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta atas segala ilmu, pelayanan, dan dedikasi yang diberikan selama masa studi.
11. Garmin Forrunner 165 dan Asics Novablast 5 yang senantiasa menjadi teman setia melepas penat dan menjaga semangat selama proses penyusunan tugas akhir.

Menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Besar harapan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang bermanfaat dalam bidang evaluasi UI/UX, khususnya di ranah multimedia.

Jakarta, 7 Juli 2025

Penulis,

Mehtar Baswara Wisesa

21240067

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II.....	5
A. <i>User Interface (UI)</i>	5
B. <i>User Experience (UX)</i>	5
C. Evaluasi Heuristik	5
D. <i>System Usability Scale (SUS)</i>	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Kerangka Pemikiran atau Hipotesis	14
BAB III.....	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Objek Penelitian	17
C. Metode Pengumpulan data	17
D. Metode Analisis Data	18
E. Keluaran yang Diharapkan.....	19
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran (Sumber: Data Pribadi).....	14
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	10
------------------------------------	----