JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 07 Januari 2026 | **Revised:** 20 Januari 2026 | **Accepted:** 21 Februari 2026

Analisis *Usability* dan Rekomendasi Perbaikan UI/UX Website *Zero Animal Clinic* menggunakan *Heuristic Evaluation* dan *Design Thinking*

Nabila Nabila[1], Muhammad Rachmadi[2]
[1]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, nabila_2226240101@mhs.mdp.ac.id
[2]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, rachmadi@mdp.ac.id

Corresponding Author: nabila_2226240101@mhs.mdp.ac.id[1]

Abstract: *This study aims to analyze the usability of the Zero Animal Clinic website and provide recommendations for improving its user interface and user experience. The website functions as an important digital medium for delivering information and services to pet owners; however, usability issues may reduce its effectiveness. This research applies the Heuristic Evaluation method to identify usability problems based on Nielsen's ten heuristic principles. The evaluation results are then used as a basis for redesigning the user interface and user experience through the Design Thinking approach, which emphasizes user-centered design. The Design Thinking stages include empathize, define, ideate, prototype, and test to produce a more intuitive and efficient interface. The results indicate several usability issues on the Zero Animal Clinic website, particularly related to navigation structure, visual consistency, and limited interactive features. The proposed UI/UX redesign is expected to improve ease of use, information clarity, and overall user experience, thereby enhancing the effectiveness of the Zero Animal Clinic website as a digital service platform.*

Keywords: *Usability, Heuristic Evaluation, Design Thinking, UI/UX, Zero Animal Clinic Website.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* pada *website Zero Animal Clinic* serta memberikan rekomendasi perbaikan *user interface* dan *user experience*. *Website Zero Animal Clinic* berperan sebagai media digital dalam penyampaian informasi dan layanan kepada pemilik hewan, namun masih terdapat permasalahan *usability* yang dapat menghambat efektivitas penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk mengidentifikasi permasalahan usability berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Hasil evaluasi tersebut kemudian dijadikan dasar dalam perancangan ulang UI/UX menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang berorientasi pada pengguna. Tahapan *Design Thinking* meliputi *empathize, define, ideate, prototype*, dan *test* untuk menghasilkan rancangan antarmuka yang lebih mudah digunakan dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan *usability* pada *website Zero Animal Clinic*, terutama pada struktur navigasi, konsistensi tampilan visual, serta keterbatasan fitur interaktif.

Rekomendasi perbaikan melalui perancangan ulang UI/UX diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Usability, Heuristic Evaluation, Design Thinking, UI/UX, Website Zero Animal Clinic.*

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi digital telah mendorong *website* menjadi salah satu media utama dalam penyediaan informasi dan layanan di berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan hewan. *Website* tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga merepresentasikan citra institusi serta memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna. Kualitas *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah *website*, karena antarmuka yang tidak dirancang dengan baik dapat menghambat akses informasi dan menurunkan kepuasan pengguna (Arrazzaq dkk., 2023).

Zero Animal Clinic merupakan salah satu klinik hewan yang telah memanfaatkan *website* sebagai media informasi bagi pemilik hewan, seperti profil klinik, layanan kesehatan, jadwal dokter, dan fasilitas yang tersedia. Namun, berdasarkan hasil pengamatan awal, *website* tersebut masih memiliki beberapa permasalahan *usability*, antara lain struktur navigasi yang kurang terorganisir, penggunaan warna dengan kontras yang rendah, inkonsistensi tipografi, serta keterbatasan fitur interaktif. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi secara cepat dan efisien, terutama saat mengakses *website* melalui perangkat bergerak.

Usability merupakan ukuran sejauh mana sebuah sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam konteks tertentu (Nielsen, 2012). Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengevaluasi *usability* adalah *Heuristic Evaluation*, yaitu metode evaluasi antarmuka yang mengacu pada sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Metode ini dinilai efektif karena mampu mengidentifikasi permasalahan desain secara sistematis tanpa memerlukan banyak responden (Hutasoit dkk., 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *Heuristic Evaluation* mampu mengungkap kelemahan pada aspek navigasi, keterbacaan, dan konsistensi tampilan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna (Melisa & Fatmasari, 2023).

Hasil evaluasi *usability* perlu ditindaklanjuti dengan proses perancangan ulang antarmuka yang berorientasi pada pengguna. *Design Thinking* merupakan pendekatan perancangan yang menekankan pemahaman kebutuhan pengguna melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Pendekatan ini memungkinkan perancangan solusi yang lebih relevan, kreatif, dan sesuai dengan pengalaman pengguna (Fauzi dkk., 2022). Dalam konteks penelitian ini, *Design Thinking* digunakan sebagai pendekatan perancangan UI/UX berdasarkan temuan dari *Heuristic Evaluation*.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan buat menggambarkan dan menganalisis pengalaman pengguna dalam memakai *website Zero Animal Clinic*. Pendekatan ini dipilih karena mampu menyampaikan pemahaman yang lebih mendalam terkait permasalahan *usability* yang timbul selama pengguna berinteraksi menggunakan *website*, sebagai akibatnya yang akan terjadi penelitian dapat digunakan menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan antarmuka.

Pada proses penelitian, digunakan 2 metode primer, yaitu *Heuristic Evaluation* dan *Design Thinking*, yang saling terintegrasi buat mengevaluasi serta merancang ulang tampilan serta pengalaman pengguna *website*.

Heuristic Evaluation digunakan buat menilai kualitas antarmuka pengguna (*User Interface*) *website Zero Animal Clinic* sesuai prinsip-prinsip *usability* yang dikemukakan oleh Nielsen. penilaian dilakukan sang beberapa *evaluator* dengan mengamati dan menilai elemen-elemen antarmuka, seperti sistem navigasi, konsistensi tampilan, kejelasan berita, serta mekanisme interaksi yang tersedia pada *website*.

Metode ini dipilih karena mampu mengidentifikasi permasalahan desain secara efektif tanpa memerlukan jumlah responden yang besar. Melalui evaluasi ini, diperoleh temuan mengenai kelemahan antarmuka yang berpotensi menghambat kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan *website*.

Prinsip heuristik yang digunakan dalam evaluasi meliputi kejelasan status sistem, kesesuaian sistem dengan dunia nyata, kontrol dan kebebasan pengguna, konsistensi dan standar desain, pencegahan kesalahan, kemudahan pengenalan elemen antarmuka, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, kesederhanaan desain visual, kejelasan pesan kesalahan, serta ketersediaan bantuan dan dokumentasi bagi pengguna.



Sumber: (Ilham Nur Yahya & Rahman Prehanto, 2022)

Gambar 1. Metode *Heuristic Evaluation*

Evaluasi antarmuka dilakukan dengan pendekatan *heuristic evaluation* yang menekankan pada kemudahan interaksi antara pengguna dan sistem. Dalam penerapannya, sistem dinilai dari kemampuannya memberikan informasi kondisi secara jelas sehingga pengguna selalu mengetahui apa yang sedang terjadi selama proses penggunaan. Selain itu, bahasa dan tampilan yang digunakan disesuaikan dengan konsep yang akrab dalam kehidupan sehari-hari agar mudah dipahami tanpa memerlukan penyesuaian berlebih dari pengguna.

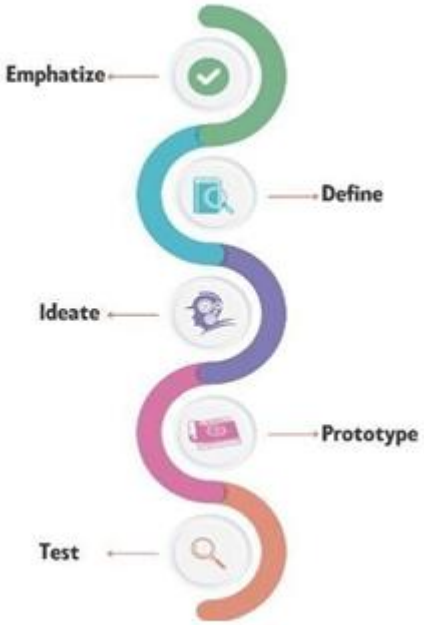
Pengguna juga diberikan kendali penuh terhadap sistem, termasuk kebebasan untuk membatalkan atau memperbaiki tindakan yang tidak diinginkan. Konsistensi tampilan dan penggunaan standar antarmuka diterapkan agar pengguna tidak mengalami kebingungan saat berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya. Untuk mengurangi kesalahan, sistem dirancang secara preventif sehingga potensi error dapat diminimalkan sebelum terjadi.

Dari sisi kognitif, sistem lebih mengutamakan kemampuan pengguna dalam mengenali elemen antarmuka dibandingkan mengharuskan mereka mengingat langkah atau informasi tertentu. Efisiensi penggunaan juga menjadi perhatian utama dengan menyediakan dukungan bagi pengguna pemula maupun berpengalaman. Tampilan visual dibuat sederhana dan tidak berlebihan, hanya menampilkan informasi yang relevan agar fokus pengguna tetap terjaga.
Apabila kesalahan tetap terjadi, sistem menyediakan pesan yang informatif dan mudah dipahami sehingga pengguna dapat mengetahui penyebab serta langkah perbaikannya. Selain itu, dokumentasi dan bantuan disediakan sebagai panduan tambahan yang dapat diakses ketika pengguna membutuhkannya (Kamilia dkk., 2024).

Setelah tahap evaluasi *usability* dilakukan, langkah selanjutnya adalah perancangan ulang antarmuka *website* dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Pendekatan ini berorientasi pada pengguna dan bertujuan untuk menghasilkan solusi desain yang lebih sesuai dengan kebutuhan serta permasalahan yang telah diidentifikasi.

Tahapan *Design Thinking* yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari lima tahap. Tahap *Empathize* dilakukan untuk memahami kebutuhan, kendala, dan harapan pengguna melalui observasi dan wawancara. Selanjutnya, tahap *Define* digunakan untuk merumuskan permasalahan utama berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna. Pada tahap *Ideate*, peneliti mengembangkan berbagai gagasan solusi untuk memperbaiki desain dan menambahkan fitur yang dibutuhkan. Tahap *Prototype* dilakukan dengan membuat rancangan awal antarmuka *website* menggunakan aplikasi *Figma*. Terakhir, tahap *Test* dilakukan untuk menguji prototipe kepada pengguna guna menilai kemudahan penggunaan serta efektivitas desain yang diusulkan

.



Sumber: (Richi dkk., 2025)

Gambar 2. Tahapan *Design Thinking*

Tahapan *Design Thinking* yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari lima tahap. Tahap *Empathize* dilakukan untuk memahami kebutuhan, kendala, dan harapan pengguna melalui observasi dan wawancara. Selanjutnya, tahap *Define* digunakan untuk merumuskan permasalahan utama berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna. Pada tahap *Ideate*, peneliti mengembangkan berbagai gagasan solusi untuk memperbaiki desain dan menambahkan fitur yang dibutuhkan. Tahap *Prototype* dilakukan dengan membuat rancangan awal antarmuka *website* menggunakan aplikasi *Figma*. Terakhir, tahap *Test* dilakukan untuk menguji prototipe kepada pengguna guna menilai kemudahan penggunaan serta efektivitas desain yang diusulkan

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi eksklusif terhadap penggunaan *website Zero Animal Clinic*, wawancara menggunakan pengguna serta staf administrasi klinik, dan hasil evaluasi asal *Heuristic Evaluation*. Kombinasi teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang komprehensif terkait pertarungan *usability* yang ada.

Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Analisis ini dilakukan dengan mengelompokkan dan menginterpretasikan temuan dari observasi, wawancara, serta evaluasi heuristik, sehingga diperoleh gambaran permasalahan *usability* dan rekomendasi perancangan ulang antarmuka *website* yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil *Heuristic Evaluation* yang dilakukan terhadap *website Zero Animal Clinic*, ditemukan sejumlah masalah usability yang mempengaruhi kenyamanan pengguna. Sebelum perbaikan, *website* memiliki tampilan seperti yang terlihat pada Gambar 3 di bawah ini:



Gambar 3. Tampilan Halaman *Website Zero Animal Clinic*

Berdasarkan hasil *Heuristic Evaluation* yang dilakukan terhadap *website Zero Animal Clinic*, ditemukan sejumlah masalah usability yang cukup signifikan. Beberapa masalah utama yang ditemukan meliputi aspek-aspek berikut:

1. *Visibility of System Status*: Website tidak memberikan umpan balik yang cukup jelas mengenai status sistem, seperti notifikasi saat proses pemuatan atau pengiriman formulir, yang menyebabkan kebingungannya pengguna mengenai tindakan yang sedang berlangsung.

2. *Match Between System and the Real World*: Ikon dan istilah yang digunakan pada website tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Misalnya, beberapa ikon tidak memberikan gambaran yang jelas tentang fungsinya.
3. *User Control and Freedom*: Website tidak memberikan kontrol yang memadai bagi pengguna untuk membatalkan atau mengubah tindakan mereka. Sebagai contoh, saat mengisi formulir pendaftaran, pengguna tidak dapat mengubah informasi yang telah diisi tanpa mengisi ulang formulir dari awal.
4. *Consistency and Standards*: Terdapat inkonsistensi pada elemen desain, seperti pemilihan warna dan tipografi yang tidak harmonis, yang menyebabkan tampilan website tidak konsisten di seluruh halaman.
5. *Error Prevention*: *Website* tidak menyediakan fitur pencegahan kesalahan yang cukup, seperti validasi pada kolom input, yang dapat mencegah pengguna mengisi formulir dengan data yang tidak lengkap atau salah.
6. *Recognition Rather than Recall*: Beberapa fitur di website sulit ditemukan tanpa harus mengingat langkah-langkah sebelumnya, yang mengurangi kenyamanan pengguna.
7. *Flexibility and Efficiency of Use*: Tidak adanya opsi pintasan atau cara navigasi efisien bagi pengguna yang sudah berpengalaman, yang dapat membantu mempercepat proses pencarian informasi.
8. *Aesthetic and Minimalist Design*: Meskipun desain *website* cukup sederhana, terdapat bagian yang menampilkan terlalu banyak informasi sekaligus, yang mengurangi fokus dan kenyamanan penggunaan.
9. *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors*: Sistem tidak memberikan pesan kesalahan yang cukup informatif, yang membuat pengguna kesulitan dalam mengatasi masalah yang terjadi.
10. *Help and Documentation*: *Website* tidak menyediakan panduan atau dokumentasi yang memadai untuk membantu pengguna memahami cara menggunakan fitur tertentu.

Perancangan Ulang Berdasarkan Design Thinking

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, dilakukan perancangan ulang website menggunakan pendekatan *Design Thinking*, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan penerapan solusi yang lebih kreatif dan sesuai dengan masalah yang ditemukan.

1. Melalui wawancara dengan pengguna dan staf administrasi klinik, ditemukan bahwa pengguna sering kesulitan dalam menemukan informasi terkait jadwal dokter dan fasilitas klinik. Selain itu, mereka juga mengungkapkan bahwa tidak adanya fitur antrian online membuat mereka harus datang langsung ke klinik, yang menyulitkan mereka.
2. *Define*:
   Berdasarkan wawancara dan temuan dari *Heuristic Evaluation*, beberapa masalah utama yang perlu diperbaiki adalah:
   a. Navigasi yang membingungkan, terutama pada perangkat mobile.
   b. Keterbacaan informasi yang terganggu oleh pemilihan warna dan tipografi yang tidak konsisten.
   c. Ketiadaan fitur interaktif, seperti login pengguna, fitur nomor antrian *online*, dan sistem *booking* layanan.
3. *Ideate*:
   Beberapa solusi yang diusulkan untuk memperbaiki *website* adalah:
   a. Menyusun kembali struktur navigasi agar lebih terorganisir dan memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.
   b. Mengoptimalkan kontras warna dan tipografi untuk meningkatkan keterbacaan teks, terutama di perangkat mobile.

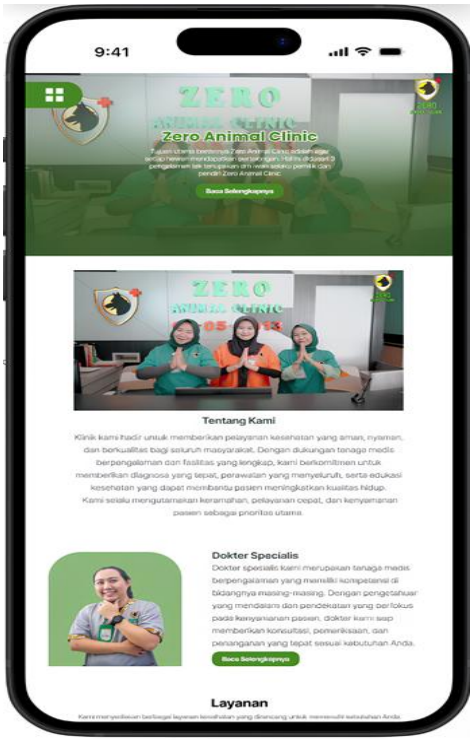
c. Menambahkan fitur login pengguna yang memungkinkan pemilik hewan untuk mengakses riwayat medis hewan peliharaan mereka.
d. Menambahkan fitur nomor antrian online untuk memudahkan pengguna dalam mendaftar layanan tanpa harus hadir langsung ke klinik.
e. Menambahkan fitur *booking* layanan yang memungkinkan pengguna memilih layanan dan jadwal yang tersedia.

4. *Prototype*:
Prototipe desain ulang *website* dibuat menggunakan aplikasi *Figma*. Prototipe ini mencakup elemen-elemen utama berikut:
a. Halaman *Login*: Pengguna dapat login untuk mengakses fitur khusus, seperti riwayat medis hewan peliharaan dan status antrian.



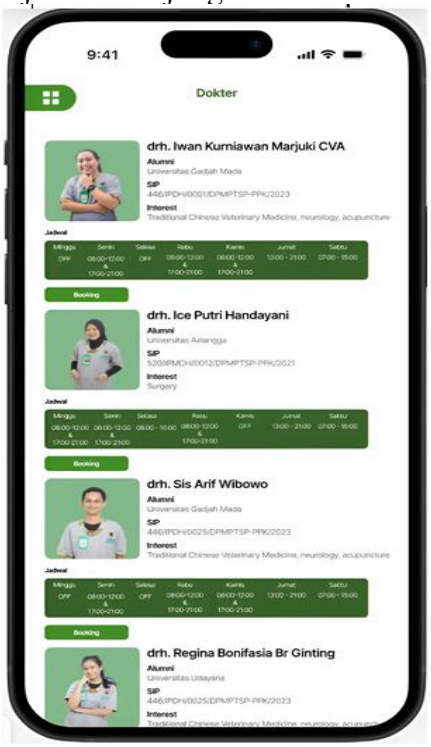
Gambar 4. Halaman Login *website Zero Animal Clinic*

b. Halaman Depan *Website*: Menampilkan menu navigasi yang lebih jelas dan mudah digunakan, dengan kategori yang terorganisir dengan baik.



Gambar 5. Tampilan Halaman Depan *Website Zeri Animal Clinic*

5. Booking Layanan: Pengguna dapat memesan layanan klinik secara online, memilih dokter, dan menentukan jadwal kunjungan.



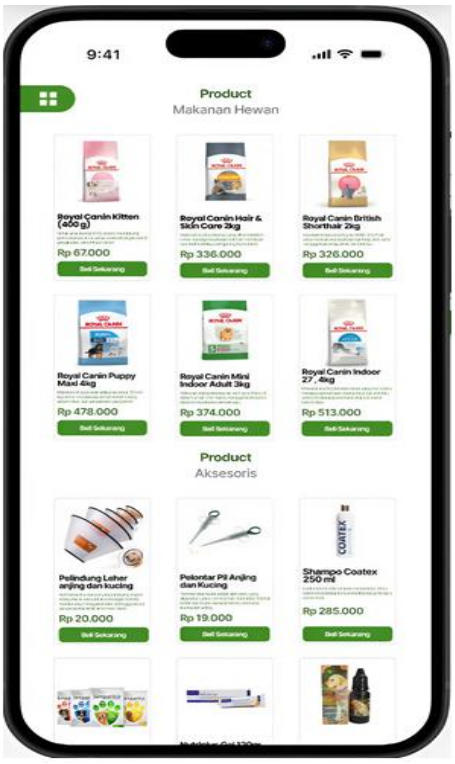
Gambar 6. Tampilan Jadwal Dokter

6. Nomor Antrian *Online*: Memungkinkan pengguna mendaftar secara *online* dan menerima nomor antrian tanpa harus datang langsung ke klinik.



Gambar 7. Tampilan Nomor Antrian *Online*

7. Produk Klinik: Menyediakan katalog produk yang dapat dibeli oleh pengguna, seperti makanan hewan atau obat-obatan.



Gambar 8. Tampilan Halaman Produk

Dampak Perbaikan terhadap Pengalaman Pengguna

Hasil uji coba menunjukkan bahwa desain ulang website memberikan dampak yang positif terhadap pengalaman pengguna. Pengguna merasa lebih mudah untuk:

1. Menemukan informasi seperti jadwal dokter dan fasilitas klinik melalui navigasi yang lebih sederhana.
2. Mendaftar layanan dan mendapatkan nomor antrian *online*, yang mempermudah mereka tanpa perlu datang langsung ke klinik.
3. Membeli produk klinik dengan l ebih mudah melalui fitur katalog produk.

Desain yang lebih bersih dan konsisten meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam hal keterbacaan dan kemudahan navigasi. Dengan adanya perubahan desain ini, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan jumlah pengunjung *website Zero Animal Clinic*.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan merancang ulang website Zero Animal Clinic dengan pendekatan *Design Thinking*, untuk meningkatkan *usability* dan *user experience* bagi pengguna. Berdasarkan hasil *Heuristic Evaluation* dan wawancara dengan pengguna, ditemukan sejumlah masalah yang mempengaruhi kenyamanan penggunaan *website lama*, seperti navigasi yang membingungkan, keterbacaan yang rendah, dan tidak adanya fitur-fitur interaktif seperti login pengguna, fitur nomor antrian *online*, dan sistem *booking* layanan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, dilakukan perancangan ulang *website* dengan memperbaiki struktur navigasi, meningkatkan visual desain untuk keterbacaan yang lebih baik, serta menambahkan fitur-fitur baru yang mempermudah pengguna, termasuk login pengguna, nomor antrian *online*, dan *booking* layanan.

Hasil dari uji coba terhadap prototipe desain ulang menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pengalaman pengguna. Pengguna merasa lebih mudah mengakses informasi, mendaftar layanan secara *online*, dan mendapatkan nomor antrian tanpa harus datang langsung ke klinik. Selain itu, fitur produk klinik yang ditambahkan juga memungkinkan pengguna untuk membeli produk secara *online* dengan lebih mudah.

Secara keseluruhan, penerapan *Design Thinking* dalam proses perancangan ulang *website Zero Animal Clinic* telah berhasil mengatasi permasalahan yang ditemukan, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan lebih efisien. Meskipun perbaikan ini telah memberikan dampak positif, disarankan untuk terus memantau umpan balik dari pengguna dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan website tetap terjaga.

REFERENSI

Arrazzaq, A. A., Muslimah Az-Zahra, H., & Al Huda, F. (2023). Evaluasi Usability pada Situs Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, *7*(8), 3605–3612. http://j-ptiik.ub.ac.id

Fauzi, A. M., Yahya, A. P., & Rahman, F. (2022). Desain Ui/Ux Aplikasi Pet Shop Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Siliwangi Seri Sains dan Teknologi*, *8*(1), 2022. https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jssainstek/article/view/6274

Hutasoit, C. C., Heryana, N., & Rizal, A. (2022). Analisis User Experience pada Website Universitas Singaperbangsa Karawang Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. *Pendidikan dan Konseling*, *4*(4), 5001–5008.

Ilham Nur Yahya, A., & Rahman Prehanto, D. (2022). *Analisis.User.Interface.dan.User.Experience.Menggunakan Metode.Heuristic.Evaluation.pada.Aplikasi.My.FirstMedia*. *03*(03), 61–70.

Kamilia, T., Ana Wati, S. F., & Yudha Kartika, D. S. (2024). Think Aloud Dan Heuristic Evaluation Metode Evaluasi Aplikasi Rsba Untuk Perancangan Ulang Ui/Ux Menggunakan Ucd. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, *12*(3). https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.5027

Melisa, & Fatmasari. (2023). Analisis User Experience Situs Website Menggunakan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus BPPD Kota Palembang). *The Wiley Handbook of Human Computer Interaction Set*, *1*, 191–206.

Richi, M., Gunawan, J., Michael, M., & Farisi, A. (2025). Analisis Metode Perancangan dan Evaluasi UI/UX: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis. *MDP Student Conference*, *4*(1), 601–608. https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v4i1.11300