

Analisa Usability pada Website Produk Masker Rambut *It's My Holy*

Chintia Rahadatul Putri*¹⁾, Syifa Fitriani²⁾

1. Teknik Industri, Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia
2. Teknik Industri, Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia

Article Info

Kata Kunci: *website; usability testing; aspek fungsional*

Keywords: *website; usability testing; functionality aspect*

Article history:

Received : 07 Mei 2025

Revised : 08 Mei 2025

Accepted : 14 Mei 2025

Available online : 15 Mei 2025

DOI :

[10.48144/suryainformatika.v15i1.2069](https://doi.org/10.48144/suryainformatika.v15i1.2069)

* Corresponding author.

Chintia Rahadatul Putri

E-mail address:

chipasyifa@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri kecantikan. CV Syasy Beauty Care, produsen masker rambut "It's My Holy", menghadapi tantangan berupa penurunan penjualan dalam dua tahun terakhir. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan menerapkan strategi digital marketing melalui pengembangan *website* sebagai media penjualan sekaligus penyedia informasi produk. Agar *website* tersebut efektif dan sesuai dengan tujuan penggunaannya, dilakukan pengujian dengan metode *usability testing* yang berfokus pada aspek fungsional, seperti kemudahan navigasi, responsivitas tampilan, dan keakuratan informasi. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan survei terhadap 30 pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *website* mampu meningkatkan aksesibilitas informasi dan memberikan pengalaman pengguna yang baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 93%, yang tergolong dalam kategori "Sangat Baik". *Website* ini diharapkan dapat memperkuat *brand awareness* dan menjadi solusi digital yang relevan dalam meningkatkan daya saing perusahaan di era Industri 5.0.

ABSTRACT

The rapid advancement of information technology has catalyzed digital transformation across multiple sectors, including the beauty industry. CV Syasy Beauty Care, a manufacturer of the hair mask product "It's My Holy," has experienced a significant decline in sales over the past two years. In response to this challenge, the company adopted a digital marketing strategy by developing a website intended to function both as a product information portal and an online sales platform. To evaluate the effectiveness and usability of the website, a usability testing approach was employed, with a focus on key functionality aspects such as navigational ease, interface responsiveness, and information accuracy. Data were obtained through interviews, direct observation, and surveys conducted with 30 users. The evaluation results indicate that the website substantially improved information accessibility and provided a positive user experience, achieving a user satisfaction rate of 93%, which is classified as "Excellent." The developed website is anticipated to enhance brand awareness and serve as a strategic digital solution to strengthen the company's competitiveness in the context of Industry 5.0.

1. PENDAHULUAN

Industri kosmetik global, termasuk di Indonesia, menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini terutama didorong oleh meningkatnya kesadaran konsumen terhadap pentingnya perawatan diri serta tingginya permintaan terhadap produk kecantikan dan perawatan pribadi [1]. Salah satu produk yang mengalami lonjakan permintaan adalah masker rambut, yang dinilai sebagai solusi praktis dalam menangani berbagai permasalahan rambut karena kandungan bahan aktif seperti minyak alami, vitamin, dan protein. Karakteristik produk yang memberikan hasil perawatan cepat turut mendorong popularitasnya di kalangan konsumen.

Seiring dengan meningkatnya kompetisi di pasar kosmetik, perusahaan dituntut untuk mengadopsi strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien. Pemasaran digital menjadi pilihan utama karena mampu menjangkau audiens yang lebih luas dengan biaya yang relatif rendah serta memungkinkan komunikasi yang lebih interaktif dan terukur. Bagi produk masker rambut, keberadaan website yang informatif, menarik, dan mudah digunakan dapat memperkuat kepercayaan konsumen terhadap kualitas dan manfaat produk yang ditawarkan. Selain itu, website juga menjadi pusat aktivitas pemasaran digital lainnya, seperti integrasi dengan media sosial, pengumpulan data pelanggan, serta pelacakan perilaku konsumen [2]. Website menjadi salah satu elemen penting dalam strategi ini karena berfungsi tidak hanya sebagai media informasi produk, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen melalui penyajian konten yang lengkap, terstruktur, dan mudah diakses [3].

Website yang baik harus memenuhi aspek fungsional sistem informasi, yaitu terdiri dari input, proses, dan output yang saling terintegrasi. Unsur-unsur ini mendukung kinerja sistem agar dapat menyampaikan informasi dan mendukung interaksi dengan pengguna secara efektif. Selain itu, fitur seperti testimoni pengguna, tombol pembelian langsung melalui e-commerce, dan layanan konsultasi melalui WhatsApp juga menjadi nilai tambah dalam membangun keterlibatan pengguna. Menurut penelitian oleh [4] kualitas website sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan tampilan antarmuka yang menarik, karena faktor-faktor ini secara langsung berdampak pada kepuasan dan keputusan pengguna dalam mengakses layanan secara digital. Website yang memenuhi standar tersebut cenderung lebih efektif dalam membangun kepercayaan konsumen dan meningkatkan efektivitas strategi pemasaran digital.

Dalam konteks ini, pengembangan website produk *Its My Holy* milik CV Syasy Beauty Care menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas digital marketing. Website ini dirancang dengan tampilan modern dan responsif, memuat fitur-fitur utama seperti katalog produk, artikel informatif, serta akses cepat ke

Shopee dan layanan konsultasi. Untuk memastikan bahwa website memenuhi kebutuhan pengguna, dilakukan evaluasi melalui metode *usability testing* berbasis aspek fungsionalitas. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana fitur dalam website dapat digunakan secara efisien dan efektif oleh pengguna [5].

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah aplikasi atau sistem digital mudah digunakan oleh pengguna adalah *usability testing*. Metode ini dianggap fundamental dalam pengujian antarmuka karena memberikan data langsung mengenai interaksi pengguna dengan sistem yang diuji, termasuk identifikasi terhadap kendala atau hambatan penggunaan [6]. Usability suatu situs web juga dipengaruhi oleh tampilan antarmuka, karena antarmuka menjadi elemen penting dari semua aplikasi web [7]. Usability testing merupakan salah satu evaluasi terhadap suatu perangkat lunak aplikasi untuk mengetahui seberapa besar kemudahan suatu antarmuka (interface) dapat digunakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem [8]. Dalam praktiknya, *usability testing* dilakukan dengan memberikan serangkaian tugas kepada partisipan untuk mengetahui sejauh mana mereka dapat menavigasi, memahami, dan menyelesaikan instruksi menggunakan sistem tersebut.

Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan antarmuka, sebagaimana dijelaskan oleh [9] yang menyatakan bahwa sistem yang *usable* adalah sistem yang memungkinkan pengguna menyelesaikan tugasnya secara efisien dan tanpa kesalahan yang berarti. Dalam konteks pengembangan website, partisipan biasanya diminta menyelesaikan tugas spesifik—misalnya, menemukan produk, mengakses informasi, atau menyelesaikan transaksi—yang kemudian diukur dari waktu penyelesaian, tingkat keberhasilan, dan feedback subjektif pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian seperti terlihat pada Gambar 1. Langkah pada pengolahan data adalah evaluasi website dilakukan menggunakan metode *usability testing* untuk mengukur sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal serta berfungsi sebagaimana mestinya. Dalam proses ini, sejumlah partisipan diminta untuk menjalankan skenario penggunaan tertentu, seperti mencari detail produk atau melakukan pemesanan, guna mengamati interaksi pengguna dan mengidentifikasi hambatan dalam navigasi maupun pemahaman antarmuka.

Tabel 1. Butir Pertanyaan Usability



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pengujian fungsional bertujuan memastikan bahwa seluruh komponen interaktif—termasuk tombol aksi, formulir input, serta elemen dinamis berbasis JavaScript—berfungsi sesuai dengan desain. Skenario pengujian mencakup simulasi tindakan pengguna, seperti klik tautan, pengisian data, dan perpindahan antarhalaman, untuk mendeteksi potensi kesalahan sistem yang dapat mengganggu alur interaksi. Menurut [10], pengujian fungsionalitas bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh komponen dan modul website bekerja secara konsisten dan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan, sehingga dapat mendukung pengalaman pengguna secara optimal. Selain aspek fungsionalitas, pengujian visual dilakukan untuk menjamin konsistensi desain dan tampilan yang adaptif di berbagai perangkat. Aspek seperti susunan elemen, pemilihan warna, dan penggunaan tipografi ditinjau ulang agar tetap proporsional dan seragam pada berbagai ukuran layar, mulai dari desktop hingga perangkat mobile. Validasi juga dilakukan lintas peramban utama—seperti Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, dan Microsoft Edge—untuk memastikan kompatibilitas dan keseragaman tampilan maupun fungsi di seluruh platform.

Dalam tahap ini, evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuisisioner tertutup yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap website yang telah dikembangkan. *Usability testing* melibatkan partisipasi dari 30 responden, yang diminta memberikan penilaian terhadap aspek kemudahan navigasi, estetika tampilan, dan kejelasan informasi yang disajikan. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert, di mana pengguna diminta merespons 10 butir pertanyaan yang berfokus pada kualitas interaksi dan kenyamanan penggunaan website. Kriteria penilaian dari reponden adalah ST : Sangat Setuju, S : Setuju, RR : Ragu-ragu, TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju. Tabel pertanyaan yang digunakan seperti pada Tabel 1.

NO	Pertanyaan
1.	Tampilan Website Mudah dikenali dan dipahami.
2.	Website mudah dioperasikan.
3.	Tampilan Website enak dilihat dan tidak membosankan.
4.	Tampilan menu dalam website mudah dikenali.
5.	Informasi dalam Website mudah ditemukan.
6.	Jenis huruf (<i>font</i>) mudah dibaca.
7.	Simbol/Gambar yang digunakan mudah dipahami.
8.	Akses dalam mencari informasi website mudah.
9.	Tampilan Menu Website mudah diakses.
10.	Informasi Produk Mudah ditemukan dan dimengerti.

Hasil akhir menggunakan skala likert yang mana akan memudahkan proses kuantifikasi data kualitatif sehingga memungkinkan data dianalisis secara statistik. Teknik ini umum digunakan dalam survei, kuesioner, serta penelitian yang bertujuan memahami sikap atau persepsi responden terhadap suatu isu [11]. Menurut [12] kriteria persentase digunakan untuk menginterpretasikan hasil tanggapan responden dalam skala tersebut. Seperti terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

% Jumlah Skor	Kriteria
20,0%-36,00%	Tidak Baik
36,01%-52,00%	Kurang Baik
52,01%-68,00%	Cukup
68,01%-84,00%	Baik
84,01%-100%	Sangat Baik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh melalui kuisisioner dianalisis untuk mengevaluasi sejauh mana website mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Hasil dari proses analisis ini memberikan informasi penting yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi teknis maupun desain visual, demi menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Temuan tersebut menjadi dasar dalam proses penyempurnaan website agar lebih fungsional dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna. Data dari survei yang dikumpulkan melalui Google Form kemudian diolah untuk menggambarkan preferensi serta kebutuhan pengguna secara menyeluruh. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel untuk mempermudah klasifikasi berdasarkan variabel utama, seperti latar belakang responden, tingkat kenyamanan dalam penggunaan, dan fitur yang paling diminati. Pendekatan tabulasi berdasarkan aspek fungsional ini memungkinkan analisis yang lebih sistematis, mendalam, dan relevan untuk mendukung arah pengembangan website ke depan.

3.1. Data pengujian website

Pada tahap evaluasi, website yang telah dikembangkan diuji untuk menilai apakah fungsi-fungsi utamanya berjalan dengan baik dan memberikan pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi pengguna. Proses pengujian dilakukan melalui distribusi kuesioner tertutup kepada 30 responden yang sebelumnya telah mencoba dan menjelajahi website tersebut. Responden merupakan pengguna lama dan juga calon konsumen yang belum pernah menggunakan produk masker rambut *It's My Holy*. Kuesioner ini disusun untuk memperoleh data terkait berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kemudahan dalam menavigasi halaman, kejelasan informasi yang disampaikan, serta efektivitas fitur interaktif seperti tombol pembelian menuju Shopee dan akses cepat ke WhatsApp untuk layanan konsultasi.

3.2. Aspek Fungsionalitas

Pengujian aspek fungsional dilakukan untuk mengevaluasi apakah seluruh fitur pada website beroperasi sesuai dengan tujuan pengguna dan ketentuan teknis yang telah ditetapkan. Proses uji mencakup pengecekan elemen navigasi, hyperlink, formulir isian, serta komponen interaktif lainnya guna memastikan setiap bagian memberikan respons yang akurat dan sesuai harapan. Menurut Suasapha (2020), komponen-komponen penting yang mendukung pencapaian hasil penelitian dapat direpresentasikan melalui Tabel 3.

Tabel 3. Aspek Fungsionalitas

Kriteria	Bobot	Functionality										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
SS		5	19	21	17	18	22	18	19	17	23	196
S		4	11	8	10	10	8	11	8	11	6	89
RR		3		1	3	2		1	3	2	1	17
TS		2										
STS		1										1
Jumlah Responden		30	30	3	3	30	3	3	30	30		
Skor Aktual		13	14	13	13	14	13	14	13	14	13	139
Skor Ideal		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{1390}{1500} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor Aktual} = 93\%$$

Hasil pengujian terhadap 30 responden menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 93% berdasarkan skala Likert, yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik.” Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan fitur, tampilan, dan kemudahan penggunaan website. Nilai ini mengindikasikan bahwa website telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari sisi informasi maupun kenyamanan saat berinteraksi, sehingga layak untuk diluncurkan secara lebih luas.

Berdasarkan analisis pada Tabel 2, website yang dirancang telah memenuhi kriteria *usability* dengan performa yang sangat baik, terutama pada aspek *functionality*. Evaluasi menunjukkan bahwa hampir semua fungsi berjalan dengan optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aspek *functionality* ini meliputi kemudahan dalam menjelajahi halaman, konsistensi tampilan, responsivitas di berbagai perangkat, serta keakuratan informasi yang disampaikan. Persentase kepuasan yang tinggi ini memperkuat kesimpulan bahwa website tidak hanya memenuhi tujuan pengembangannya, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang efektif, efisien, dan menyenangkan. Dengan demikian, website telah memenuhi standar kualitas yang diperlukan sebagai media informasi digital yang andal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis terhadap 30 responden, website yang dirancang terbukti berhasil memenuhi kriteria *usability* dengan performa yang sangat baik, terutama pada aspek fungsionalitas. Evaluasi dilakukan menggunakan skala Likert, dengan skor aktual sebesar 1.390 dari skor maksimum 1.500, yang menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 93%. Persentase ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dan mencerminkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap fitur yang disediakan, tampilan antarmuka, serta kemudahan penggunaan website.

Aspek fungsionalitas yang diuji meliputi kemudahan navigasi, konsistensi antarmuka, responsivitas tampilan pada berbagai perangkat, dan keakuratan informasi produk. Seluruh elemen ini menunjukkan kinerja yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa website ini tidak hanya efektif sebagai media informasi digital, tetapi juga telah memenuhi standar kualitas *usability*, sehingga layak untuk diluncurkan secara lebih luas sebagai sarana informasi produk yang mendukung strategi pemasaran digital CV Syasy Beauty Care. Meskipun hasil uji adalah sangat baik, akan tetapi tetap perlu untuk melakukan pengujian berkala agar memastikan sistem selalu beroperasi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

REFERENSI

- [1] Kusumawardhani, A. R., & Fitri, N. K. (2023). Literature review: Potential utilization of natural oils in cosmetic formulation innovation. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 6(3), 1092-1099.
- [2] Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing* (7th ed.). Pearson Education Limited
- [3] Pasaribu, D., Siregar, H., & Nababan, T. (2019). Analisis dan desain sistem informasi berbasis web: Teori dan implementasi. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 5(2), 90-102
- [4] Pratama, M. A., & Yuniarti, A. (2020). Analisis Kualitas Website dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(2), 45–53. <https://doi.org/10.25077/jtsi.1.2.45-53.2020>
- [5] Widyastuti, M., & Prakoso, L. Y. (2022). Analisis Usability Testing pada Sistem Informasi Menggunakan Metode Aspek Functionality. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(2), 112–120.
- [6] Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (2nd ed.). Wiley Publishing.
- [7] Islam, M.N., Bouwman, H. 2015. An assessment of a semiotic framework for evaluating user-intuitive Web interface signs. *Univ Access Inf Soc* 14, 563–582. <https://doi.org/10.1007/s10209-015-0403-6>
- [8] Permana, A. A. J. (2019). Usability Testing Pada Website E-Commerce Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 8(2), 149–158.
- [9] Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. Academic Press.
- [10] Rahmat, R., & Fadillah, A. (2021). Pengujian Website Berbasis Fungsionalitas Menggunakan Metode Black Box Testing. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, 9(1), 12–19. <https://doi.org/10.14710/jtsiskom.2021.27542>