



ANALISIS *USABILITY* MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC* EVALUATION PADA APLIKASI TOKO ONLINE

Hera Wasiati¹ dan Sudarmanto²
hera@utdi.ac.id dan darmanto@utdi.ac.id

¹Manajemen Retail dan ²Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia

Abstract

This study tries to analyze the Usability of the Shopee applications based on the heuristic evaluation method in order to determine the shortcomings of the Shopee applications based on ten heuristic principles. The purpose of this study is to determine the level of user satisfaction in the Shopee applications, as well as to provide advice to those concerned in this case the Shopee applications by recommending the results of the usability evaluation test on the Shopee applications. In this study, the method used to perform Usability analysis on the Shopee applications is by using a questionnaire via Google Form, from the questionnaire a calculation basis is to determine Usability or the user interface in using the Shopee applications. Based on the results of the average percentage of respondents using the heuristic evaluation method on the Shopee applications, the Shopee application has a percentage value of 97.35%. From these results it is known that the level of Usability on the Shopee applications is very good.

Keywords: *Evaluation, Heuristics, Application, Usability*

Abstrak

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis Usability pada aplikasi shopee berdasarkan metode evaluasi heuristik guna mengetahui kekurangan dari aplikasi shopee berdasarkan sepuluh prinsip heuristik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi shopee, serta memberikan saran kepada yang bersangkutan dalam hal ini aplikasi shopee dengan merekomendasikan hasil uji evaluasi usability terhadap aplikasi shopee. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk melakukan analisis Usability pada aplikasi shopee dengan menggunakan kuesioner melalui google form, dari kuesioner tersebut sebuah dasar perhitungan untuk mengetahui Usability atau antarmuka pengguna dalam menggunakan aplikasi shopee. Berdasarkan hasil rata-rata persentase responden dengan menggunakan metode evaluasi heuristik pada aplikasi shopee, aplikasi shopee memiliki nilai persentase 97.35. Dari hasil tersebut diketahui bahwa tingkat Usability pada aplikasi shopee sudah sangat baik.

Kata Kunci : *Evaluasi, Heuristik, Aplikasi, Usabilitas*

PENDAHULUAN

Gaya hidup *online* pada sebagian masyarakat terus meningkat, seperti kegiatan berbelanja yang dulu hanya dikenal melalui toko fisik sekarang dilakukan secara *online*. Proses jual beli yang dulu mengharuskan pembeli dan penjual untuk bertatap muka, sekarang hanya menjadi sebatas klik di *smartphone* yang terintegrasi dengan teknologi internet. Aplikasi mobile Shopee memberikan fasilitas berbelanja secara *online* untuk semua orang. Pengguna dapat menggunakan aplikasi ini untuk berbelanja *online*.

User interface adalah bagian visual dari website, aplikasi software atau device hardware yang memastikan bagaimana seorang user berinteraksi dengan aplikasi atau website tersebut serta bagaimana informasi ditampilkan di layarnya. *User interface* sendiri menggabungkan konsep desain visual, desain interaksi, dan infrastruktur informasi. Tujuan dari *user interface* adalah untuk meningkatkan *usability* dan tentunya *user experience*. *User Experience* adalah proses meningkatkan kegunaan dan kesenangan yang diberikan dalam interaksi antara pengguna dan produk. *User Experience* merupakan bentuk interaksi antara manusia dan komputer *Human Computer Interaction* (HCI) yang meliputi website, aplikasi *smartphone* dan aplikasi dekstop. Heuristic Evaluation merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian *usability* karena mudah dalam proses evaluasi, proses evaluasi cepat, dan tidak terlalu mengeluarkan banyak biaya. Dengan menganalisis *usability* menggunakan 10 heuristic evaluation, maka secara tidak langsung kita juga akan mengetahui tingkat *user interface* dan *user experience* di aplikasi shopee, dan dengan metode heuristic evaluation dapat menjadi pengukuran kualitas pengalaman pengguna di aplikasi shopee.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas *experience* di aplikasi Shopee, serta memberikan saran kepada yang bersangkutan dengan merekomendasikan hasil uji evaluasi *usability* terhadap aplikasi Shopee.

Penelitian yang dilakukan Dewi, Mursityo, dan Putri (2018) membahas

tentang *usability* di aplikasi mobile pemesanan taksi perdana penelitian dilakukan menggunakan metode webuse dan heuristic evaluation. Penelitian bertujuan untuk mengetahui level *usability* kedua antarmuka aplikasi sudah memiliki level yang baik, menggali masalah *usability*, mengevaluasi *usability* aplikasi perdana Taxi secara komprehensif dan menghasilkan perbaikan masalah *usability* yang ditemukan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan 4 evaluator dengan expertise: *usability*, user experience, user interface, dan mobile user interface untuk mengisi borang evaluasi didalamnya terdapat skenario heuristic.

Aldila (2018) melakukan penelitian untuk mengukur Sistem Event UIN Sunan Kalijaga. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas Sistem Event UIN Sunan Kalijaga berdasarkan metode heuristic evaluation, pengujian dilakukan di halaman menu utama Sistem Event UIN Sunan Kalijaga beserta sub-menunya. Hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan yaitu Sistem Event UIN Sunan Kalijaga dari 10 prinsip heuristic evaluation 7 indikator sudah berjalan dengan baik sedangkan 3 indikator yaitu user control and freedom, error prevention, dan help and documentation.

Krisnayani, Arthana, dan Darmawiguna (2016) melakukan penelitian tentang *Usability* pada website UNDIKSA menggunakan metode heuristic evaluation. Populasi dari penelitian ini melingkupi seluruh dosen dan mahasiswa UNDIKSA yang aktif pada tahun 2015/2016. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat *usability* dari website UNDIKSA dengan menggunakan 10 variabel *usability* dan untuk menentukan rancangan layout website UNDIKSA yang memenuhi kriteria *usability* dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa layout website UNDIKSA sudah mampu memenuhi kriteria *usability*.

LANDASAN TEORI

User Experience

Menurut ISO 9241-210 (2009), *User Experience* (UX) adalah persepsi dan respon dari pengguna sebagai reaksi dari penggunaan sebuah produk, sistem atau service. *User Experience* merupakan bagaimana *user* merasakan kesenangan dan

kepuasan dari menggunakan sebuah produk, melihat atau memegang produk tersebut. UX tidak dapat dirancang oleh desainer tapi seorang desain dapat merancang sebuah produk yang dapat menghasilkan UX.

User Centered Systems Design memperkenalkan beberapa prinsip-prinsip desain antar muka pengguna diantaranya yaitu, (Ritter, 2014):

1. *Functionality*. Fungsionalitas dari sebuah perangkat lunak dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu. Fungsionalitas yang kurang memadai mengecewakan pemakai dan sering ditolak atau tidak digunakan.
2. *Usability*. Sebuah sistem informasi harus mempunyai kegunaan pada tipe orang yang berbeda dan juga pada lingkungan yang berbeda. Kegunaan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, didalamnya adalah user, lingkungan dan jenis perangkat. Interaksi pengguna dengan system informasi dipengaruhi oleh karakteristik mereka. Beberapa persamaan karakter para pengguna tersebut adalah:
 - a. *Visual clarity*. Kejelasan visual pada sistem informasi yang digunakan.
 - b. *Consistency*. Sebuah sistem harus sesuai dengan sistem nyata serta sesuai dengan produk yang dihasilkan. Software Engineer harus memperhatikan hal-hal yang bersifat konsisten pada saat merancang aplikasi khususnya antarmuka. (Anggraini, 2015).
 - c. *Informative feedback*. Umpan balik adalah tentang mengirim kembali informasi tentang tindakan apa yang telah dilakukan dan apa yang telah dicapai, yang memungkinkan seseorang untuk melanjutkan kegiatan tersebut (Norman, 2002).

User Interface

User interface adalah salah satu layanan yang disediakan sistem operasi sebagai sarana interaksi antara pengguna dengan sistem operasi. Antarmuka adalah komponen sistem operasi yang bersentuhan langsung dengan pengguna. Terdapat dua jenis antarmuka, yaitu Command Line Interface (CLI) dan Graphical User Interface (GUI).

Antarmuka pemakai (User Interface) merupakan mekanisme komunikasi antara pengguna (user) dengan sistem. Antarmuka pemakai (User Interface) dapat menerima informasi dari pengguna (user) dan memberikan informasi kepada pengguna (user) untuk membantu mengarahkan alur penelusuran masalah sampai ditemukan suatu solusi.

User interface, berfungsi untuk menginputkan pengetahuan baru ke dalam basis pengetahuan sistem pakar (ES), menampilkan penjelasan sistem dan memberikan panduan pemakaian sistem secara menyeluruh *step by step* sehingga user mengerti apa yang akan dilakukan terhadap suatu sistem. Yang terpenting dalam membangun user interface adalah kemudahan dalam memakai atau menjalankan sistem, interaktif, komunikatif, sedangkan kesulitan dalam mengembangkan atau membangun suatu program jangan terlalu diperlihatkan.

Heuristic Evaluation

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian usability adalah *Heuristic Evaluation*. Menurut Nielsen metode *Heuristic* digunakan untuk menentukan masalah usability dalam desain antarmuka pengguna sehingga metode tersebut dapat dimasukkan sebagai bagian dari proses *iterative design* (Nielsen, 1994). Metode *Heuristic Evaluation* bukanlah pengganti untuk pengujian pada *user* asli, namun memberikan jalan yang lebih murah dalam mengidentifikasi masalah dalam setiap tahap pada proses pengembangan. Menurut Nielsen dan Molich (1990), secara umum *Heuristic Evaluation* memiliki 3 keunggulan yaitu mudah dalam proses evaluasi, proses evaluasi cepat, dan biaya atau *cost* yang dikeluarkan murah. Menurut Nielsen (1995) terdapat 10 kriteria di dalam *Heuristic Evaluation* yang sudah diakui secara umum yang masih berlaku dan valid, yaitu:

1. *Visibility of system status*: Sistem harus selalu memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi, melalui respon yang baik dalam waktu yang wajar.
2. *Match between system and the real world*: sistem harus berbicara dengan bahasa pengguna, dengan kata-kata,

frase, dan konsep yang familiar dengan pengguna daripada menggunakan istilah - istilah sistem.

3. *User control and freedom*: pengguna sering memilih fungsi yang salah secara tidak sengaja dan akan membutuhkan opsi “*emergency exit*” untuk meninggalkan keadaan yang tidak diinginkan tanpa harus melalui dialog yang panjang.
4. *Consistency and standards*: pengguna tidak harus berpikir apakah kata, situasi, dan aksi yang berbeda ternyata memiliki arti yang sama. Standarisasi sangat berhubungan dengan tingkat pemahaman *user* dalam melakukan kegiatannya.
5. *Error Prevention*: Sistem didesain sehingga memecah pengguna melakukan kesalahan dalam penggunaan sistem. Bisa dilakukan dengan menggunakan pilihan konfirmasi.
6. *Recognition rather than recall*: membuat objek, aksi, dan pilihan yang ada harus *visible* (jelas). Pilihan, inputan ataupun aksi yang jelas akan sangat mempermudah user dalam menggunakan sistem.
7. *Flexibility and efficiency of use*: Permudah pengguna untuk melakukan kegiatannya dengan lebih cepat. Fleksibilitas dan efisiensi adalah hal yang sangat diutamakan dalam dunia IT saat ini.
8. *Aesthetic and minimalist design*: Dialog seharusnya tidak mengandung informasi yang tidak relevan atau tidak terlalu diperlukan.
9. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*: Pesan kesalahan harus dijelaskan dalam bahasa yang jelas, menjelaskan masalah, dan memberikan solusi. Hal ini kembali berkaitan dengan pemahaman user terhadap kebutuhan sistem.
10. *Help and documentation*: Sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi yang berisi informasi tentang penggunaan sistem. *Help* juga sangat dibutuhkan untuk memberikan pengetahuan mengenai cara manual penggunaan dan dokumentasi sistem.

METODE PENELITIAN

Bahan/Data

Penelitian ini untuk menganalisis *usability* pada aplikasi Shopee dengan menggunakan kuesioner yang akan disebar di grup facebook *Shopee@indonesia*.

Peralatan

Perangkat lunak (*software*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Google Form, digunakan untuk membuat kuesioner yang akan diisi oleh responden.
2. Web Browser Chrome, digunakan untuk mencari sumber yang berkaitan dengan penelitian.
3. SPSS, digunakan untuk menguji validitas, reliabilitas dari indikator yang terdapat pada *heuristic evaluation*, uji korelasi.
4. Microsoft Excel 2013, digunakan untuk mengolah data, membuat grafik, dan menghitung rata-rata dari tiap-tiap indikator *heuristic evaluation*

Sampel

Penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Perhitungan rumus sampel menggunakan rumus slovin. Penyebaran kuesioner dilakukan tanggal 6-21 Februari 2020. Dari populasi yang didapat dari grup facebook *shopee@141.282*, anggota shopee sebanyak 207.121 sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 anggota. Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala yang menggunakan skala dari 1 sampai 5 (Arikunto 2009).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

1. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia memiliki rentang usia 10-20 tahun berjumlah 26 orang, 21-30 tahun berjumlah 63 orang, 31-40 tahun berjumlah 10 orang, >41 tahun berjumlah 1 orang.

2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden perempuan lebih

banyak dengan jumlah 83 responden dan laki-laki sebanyak 17 responden,

Analisis Usability Berdasarkan Sepuluh Heuristik

1. Visibilitas Status Sistem (*visibility of system status*)

Correlations shopee				
		pernyataan1	pernyataan2	total
pernyataan1	Pearson Correlation	1	.458**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
pernyataan2	Pearson Correlation	.458**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
total	Pearson Correlation	.838**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	100	100	100

Gambar 1. Hasil uji validitas visibilitas status sistem.

a. Uji validitas dan reliabilitas indikator visibilitas status sistem

Dari gambar 1, pernyataan 1 dan 2 dikatakan valid, karena nilai pearson correlationnya lebih dari r tabel sebesar 0,195 dan reliable karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,6., lihat pada gambar 2.

Reliability Statistics shopee	
Cronbach's Alpha	N of Items
.626	2

Gambar 2. Hasil uji reliabilitas visibilitas status sistem

b. Visibilitas Status Sistem menurut responden

Hasil visibilitas status sistem menurut responden seperti dalam tabel 1. Tanggapan responden terhadap pernyataan no.1, memperlihatkan total yang setuju 97% berarti responden dapat mengetahui dengan jelas

tanda navigasi yang ditampilkan oleh sistem pada saat memilih menu di aplikasi shopee. Untuk pernyataan no.2, total yang setuju 97%, berarti responden dapat dengan mudah memilih sub menu yang sudah disediakan pada aplikasi.

Tabel 1. Visibilitas Status Sistem menurut Jawaban Responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
			Frekuensi	Persen(%)
1	Aplikasi shopee memiliki judul yang menjelaskan isi dari halaman yang dibuka	Sangat Setuju	80	80
		Setuju	17	17
		Ragu-ragu	3	3
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100
2	Nama menu dan halaman sudah sesuai dengan apa yang ditampilkan	Sangat Setuju	68	68
		Setuju	29	29
		Ragu-ragu	3	3
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100

c. Tingkat Visibilitas Status Sistem

Tingkat visibilitas status sistem pada aplikasi shopee berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. Tingkat Visibilitas Status Sistem menurut jenis kelamin

Visibility Of System Status shopee		Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
Jenis Kelamin	No. Item	SS	S			
Perempuan	Pernyataan 1	84,3	14,5	98,8	99,4	Sangat baik
	Pernyataan 2	68,7	31,3	100		
Laki - laki	Pernyataan 1	58,8	29,4	88,2	85,25	Sangat baik
	Pernyataan 2	64,7	17,6	82,3		

Pada tabel 2 dapat dilihat untuk jenis kelamin perempuan rata-ratanya 99,4% dan jenis kelamin laki-laki rata-ratanya 85,25%, sehingga dapat dikatakan bahwa Visibilitas Status Sistem menurut jenis kelamin sangat baik. Sedangkan pada tabel 3 dapat dilihat untuk usia mulai 10 tahun rata-ratanya di atas 90% sehingga dapat di katakan bahwa

berdasarkan usia Visibilitas Status Sistem masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee dapat memberikan tanda navigasi dan sub menu yang jelas kepada responden, yang berarti responden dapat memahami sistem navigasi tanpa perlu kebingungan berdasarkan prinsip pertama heuristik visibilitas status sistem.

Tabel 3. Tingkat Visibilitas Status Sistem Berdasarkan Usia

Visibility Of System Status shopee		Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
Usia	No. Item	SS	S			
10 - 20 th	Pernyataan 1	76,9	23,1	100	98,1	Sangat baik
	Pernyataan 2	65,4	34,6	96,2		
21 - 30 th	Pernyataan 1	82	13,1	95,1	95,9	Sangat baik
	Pernyataan 2	65,6	31,1	96,7		
31 - 40 th	Pernyataan 1	83,3	16,7	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 2	83,3	16,7	100		
>41 th	Pernyataan 1	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 2	100	0	100		

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa rata-rata usability heuristik Visibility of system status adalah 97% yang dapat diartikan jika tingkat Visibility of system status di aplikasi shopee sudah sangat baik.

Tabel 4. Tingkat Usability Heuristik Visibility of system status

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
1	Aplikasi shopee memiliki judul yang menjelaskan isi dari halaman yang dibuka	97%	97%
2	Nama menu dan halaman sudah sesuai dengan apa yang ditampilkan	97%	

d. Evaluasi Visibilitas Status Sistem menurut Responden

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 1, diambil kesimpulan bahwa user interface untuk visibilitas status sistem aplikasi shopee sudah sangat baik, judul menu menjelaskan isi dari halaman yang dibuka dan nama menu di tulis dengan jelas. seperti yang terlihat pada gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Menu dan Sub Menu navigasi di aplikasi shopee

2. Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataannya (match between system and the real world)

a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya

Correlations shopee				
		pernyataan3	pernyataan4	total
pernyataan3	Pearson Correlation	1	.461**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
pernyataan4	Pearson Correlation	.461**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
total	Pearson Correlation	.874**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

Gambar 4. Hasil uji validitas visibilitas status sistem.

Pernyataan 3 dan 4 dikatakan valid, karena nilai Pearson Corelationnya lebih dari r tabel sebesar 0,195. Dan dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6 lihat pada gambar 5.

Reliability Statistics shopee

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	2

Gambar 5. Hasil uji reliabilitas match between system and the real world

b. Visibilitas status sistem (match between system and the real world) menurut responden

Indikator kedua dalam heuristik adalah kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya (match between system and the real world). Hasilnya seperti dalam Tabel 5. Dalam tabel tersebut, Tanggapan responden

terhadap pernyataan no.3, total yang setuju 98% responden, berarti bahasa yang digunakan oleh situs aplikasi shopee mudah dimengerti. Untuk pernyataan no.4, total yang setuju sebanyak 100% berarti responden setuju nama menu pada aplikasi shopee ditulis dengan jelas dan mudah dimengerti.

Tabel 5. Match Between System and The Real World aplikasi menurut jawaban responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
3	Bahasa yang digunakan pada aplikasi shopee mudah dimengerti	Sangat Setuju	Frekuensi	Persen(%)
		Setuju	21	21
		Ragu-ragu	2	2
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100
4	Nama menu pada aplikasi shopee ditulis dengan jelas dan mudah dimengerti	Sangat Setuju	Frekuensi	Persen(%)
		Setuju	23	23
		Ragu-ragu	0	0
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100

c. Tingkat Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataannya

Tingkat kecocokan antara sistem dan pada kenyataan dikelompokkan berdasarkan usia. Pada tabel 6 dapat dilihat rata-rata Tingkat Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataan yang berdasarkan pendapat pengguna di atas 90%, dapat dikatakan *match between system and the real world* masuk dalam kategori sangat baik, artinya responden mulai usia 10 tahun dapat memahami bahasa yang di gunakan oleh aplikasi shopee. Sedangkan, pada tabel 8 untuk jenis kelamin perempuan dan laki-laki rata-ratanya di atas 90%, berarti berdasarkan

jenis kelamin dapat dikatakan *Match between system and the real world* untuk perempuan dan laki-laki masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dimungkinkan karena pada sistem sudah mampu memahami bahasa yang di gunakan seperti menggunakan bahasa yang mudah di mengerti. Selanjutnya, Pada tabel 8 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristic match between system and the real world* adalah 99% yang dapat diartikan *tingkat match between system and the real world* sudah sangat baik.

Tabel 6. Tingkat Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataan Berdasarkan Usia

Match between system and the real world shopee						
Usia	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
10 - 20 thn	Pernyataan 3	73,1	26,9	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 4	65,4	34,6	100		
	Pernyataan 3	77	19,7	95,7		
21 - 30 thn	Pernyataan 4	80,3	19,7	100	98,35	Sangat baik
	Pernyataan 3	83,3	16,7	100		
	Pernyataan 4	83,3	16,7	100		
31 - 40 thn	Pernyataan 3	100	0	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 4	100	0	100		
	Pernyataan 3	100	0	100		

Tabel 7. Tingkat Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataan Berdasarkan Jenis Kelamin

Match between system and the real world shopee						
Jenis Kelamin	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
Perempuan	Pernyataan 3	77,1	21,7	98,8	99,4	Sangat baik
	Pernyataan 4	78,3	21,7	100		
	Pernyataan 3	76,5	17,6	94,1		
Laki - laki	Pernyataan 4	70,6	29,4	100	97,5	Sangat baik
	Pernyataan 3	70,6	29,4	100		
	Pernyataan 4	70,6	29,4	100		

Tabel 8. Tingkat Match Between System and The Real World

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
3	Bahasa yang digunakan pada aplikasi shopee mudah dimengerti	98%	99%
4	Nama menu pada aplikasi shopee ditulis dengan jelas dan mudah dimengerti	100%	

d. Evaluasi kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 5, user interface untuk kecocokan antara sistem

sudah sangat baik, bahasa yang digunakan mudah dipahami, penulisan disetiap menu maupun navigasi ditulis dengan jelas dan mudah di mengerti, seperti pada gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Navigasi

3. Kontrol dan Kebebasan Pengguna (User Control and Freedom)

a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator kontrol dan kebebasan pengguna

Correlations shopee				
pernyataan5	Pearson Correlation	pernyataan5	pernyataan6	total
	Sig. (2-tailed)	1	.591**	.993**
	N	100	100	100
pernyataan6	Pearson Correlation		.591**	.993**
	Sig. (2-tailed)		1	.993**
	N	100	100	100
total	Pearson Correlation			.993**
	Sig. (2-tailed)			1
	N	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 7. Hasil uji validitas user control and freedom shopee

Pernyataan 5 dan 6 dikatakan valid karena nilai Pearson Correlationnya lebih besar dari r tabel yaitu 0,195. Dilihat pada gambar 7. Dan dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6 pada Gambar 8.

Reliability Statistics shopee	
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	2

Gambar 8. Hasil uji reliabilitas user control and freedom shopee

- b. Visibilitas status sistem (*user control and freedom*) menurut responden

Hasil mengenai kontrol dan kebebasan pengguna yang diperoleh dari responden seperti dalam tabel 9. Tanggapan responden terhadap pernyataan no.5 memperlihatkan total yang setuju 95%, yang berarti responden

setuju bahasa yang digunakan oleh aplikasi shopee mudah dimengerti. Pernyataan no.6 total yang setuju 98% yang berarti responden juga setuju mereka dengan mudah dapat kembali ke halaman utama ketika memasuki halaman yang salah pada sistem aplikasi shopee.

Tabel 9. User Control and Freedom menurut jawaban responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden
			Frekuensi Persen(%)
5	Saya dapat mengetahui apa yang harus dilakukan bila sistem aplikasi shopee menampilkan kesalahan	Sangat Setuju	72 72
		Setuju	23 23
		Ragu-ragu	5 5
		Tidak Setuju	0 0
		Sangat Tidak Setuju	0 0
Total			100 100
No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden
			Frekuensi Persen(%)
6	Saya dengan mudah dapat kembali ke halaman utama ketika memasuki halaman yang salah	Sangat Setuju	69 69
		Setuju	29 29
		Ragu-ragu	2 2
		Tidak Setuju	0 0
		Sangat Tidak Setuju	0 0
Total			100 100

- c. Tingkat Kontrol dan Kebebasan Pengguna

Pada tabel 10 dapat dilihat jumlah rata-rata dari Tingkat Kontrol dan Kebebasan Pengguna berdasarkan usia. Berdasarkan usia responden pada Kontrol dan Kebebasan Pengguna memiliki nilai rata-rata di atas 90%, sehingga masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat memahami navigasi aplikasi shopee.

Kontrol dan Kebebasan Pengguna berdasarkan jenis kelamin juga sangat baik. Untuk jenis kelamin perempuan rata-ratanya 97% dan untuk laki-laki rata-ratanya 94.1%. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 11. Sedangkan pada tabel 12 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristic User Control and Freedom* di aplikasi shopee adalah 96.5% yang dapat diartikan jika tingkat *User Control and Freedom* sudah sangat baik.

Tabel 10. Tingkat Kontrol dan Kebebasan Pengguna Berdasarkan Usia

User control and freedom shopee				
Usia	No. Item	Pendapat Pengguna	Presentase	Rata-rata
		SS S		
10 - 20 thn	Pernyataan 5	69,2 30,8	100	98,1
	Pernyataan 6	65,4 30,8	96,2	
21 - 30 thn	Pernyataan 5	73,8 19,7	93,5	95,9
	Pernyataan 6	72,1 26,2	98,3	
31 - 40 thn	Pernyataan 5	75 16,7	91,7	95,85
	Pernyataan 6	66,7 33,3	100	
>41 thn	Pernyataan 5	0 100	100	100
	Pernyataan 6	0 100	100	

Tabel 11. Tingkat Kontrol dan Kebebasan Pengguna Berdasarkan jenis kelamin

User control and freedom shopee					
Jenis Kelamin	No. Item	Pendapat Pengguna	Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS S			
Perempuan	Pernyataan 5	71,1 24,1	95,2	97	Sangat baik
	Pernyataan 6	67,5 31,3	98,8		
Laki - laki	Pernyataan 5	76,5 17,6	94,1	94,1	Sangat baik
	Pernyataan 6	76,5 17,6	94,1		

Tabel 12. Tingkat User Control and Freedom

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
5	Saya dapat mengetahui apa yang harus dilakukan bila sistem aplikasi shopee menampilkan kesalahan	95%	96,5%
6	Saya dengan mudah dapat kembali ke halaman utama ketika memasuki halaman yang salah	98%	

- d. Evaluasi Kontrol dan Kebebasan Pengguna

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada gambar 11 responden dapat diketahui *User Interface untuk kontrol dan kebebasan pengguna* pada aplikasi shopee mudah dipahami oleh responden. User mengetahui apa yang harus dilakukan bila

menemukan kesalahan, sistem juga menampilkan solusi apakah akan melanjutkan atau membatalkan tindakan ketika hendak menghapus produk yang ada di keranjang. Seperti yang ditampilkan pada gambar 9.



Gambar 9. Tampilan keranjang belanja aplikasi shopee

4. Konsistensi dan Standar (*Consistency and Standards*)

a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator konsistensi dan standar

N	100	100	100
Pearson Correlation	.497**	1	.861**
Sig. (2-tailed)	.000		.000
N	100	100	100
Pearson Correlation	.869**	.861**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	100	100	100

. correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 10. Hasil uji validitas consistency and standards shopee

Reliability Statistics shopee

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	2

Gambar 11. hasil uji validitas consistency and standards shopee

b. Visibilitas status sistem (*consistency and standards*) menurut responden

Indikator keempat dalam heuristik adalah konsistensi dan standar. Hasilnya dapat dilihat dalam tabel 13. Tanggapan responden terhadap pernyataan no.7 memperlihatkan total yang setuju ada

99% artinya responden setuju menu di aplikasi shopee memiliki bentuk yang konsisten. Pernyataan no.8 memperlihatkan total yang setuju ada 99% artinya responden menyatakan penulisan yang konsisten disetiap menu navigasi dan halaman yang dimilikinya.

Tabel 13. Consistency and Standards store.steampowered.com Menurut Jawaban Responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
7	Pada setiap menu belanja shopee memiliki bentuk yang konsisten disetiap halamannya	Sangat Setuju	Frekuensi	Persen(%)
		Setuju	70	70
		Ragu-ragu	29	29
		Tidak Setuju	1	1
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100
No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
8	Aplikasi shopee memiliki penulisan yang konsisten disetiap menu navigasi dan halaman yang dimilikinya	Sangat Setuju	Frekuensi	Persen(%)
		Setuju	73	73
		Ragu-ragu	26	26
		Tidak Setuju	1	1
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100

c. Tingkat konsistensi dan standar

Pada tabel 14 dapat dilihat jumlah rata-rata dari Tingkat Konsistensi dan standar yang dikelompokkan berdasarkan usia. Usia mulai 10 tahun memiliki nilai rata-rata di atas 90%, sehingga *consistency and standards* masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee sudah mampu memberikan desain sederhana yang konsisten dan baik, di mana mampu memudahkan bagi responden untuk memudahkan dalam mengenal fitur aplikasi shopee. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin sample yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki pada

aplikasi shopee memiliki nilai rata-rata di atas 90%, artinya *user control and freedom* yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan responden aplikasi shopee setuju bahwa sistem sudah mampu memberikan ketergunaan bagi responden dalam mengenali fitur-fitur yang ada (tabel 15). Pada tabel 16 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristic Consistency and Standards* di aplikasi shopee adalah 99%, yang dapat diartikan jika tingkat Consistency and Standards di aplikasi shopee sudah sangat baik.

Tabel 14. Tingkat Konsistensi dan Standar berdasarkan usia

standardsConsistency and shopee						
Usia	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
10 - 20 thn	Pernyataan 7	69,2	30,8	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 8	69,2	30,8	100		
21 - 30 thn	Pernyataan 7	68,9	31,1	100	99,1	Sangat baik
	Pernyataan 8	72,1	26,2	98,3		
31 - 40 thn	Pernyataan 7	83,3	8,3	91,6	95,8	Sangat baik
	Pernyataan 8	91,7	8,3	100		
>41 thn	Pernyataan 7	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 8	0	100	100		

Tabel 15. Tingkat Konsistensi dan Standar Berdasarkan Jenis Kelamin

standardsConsistency and shopee						
Jenis Kelamin	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
Perempuan	Pernyataan 7	69,9	28,9	98,8	98,8	Sangat baik
	Pernyataan 8	73,5	25,3	98,8		
Laki - laki	Pernyataan 7	70,6	29,4	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 8	70,6	29,4	100		

Tabel 16. Tingkat Usability Heuristik Consistency and Standards

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata -Rata
7	Pada setiap menu belanja shopee memiliki bentuk yang konsisten disetiap halamannya	99%	99%
8	Aplikasi shopee memiliki penulisan yang konsisten disetiap menu navigasi dan halaman yang dimilikinya	99%	

d. Evaluasi konsistensi dan standar

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 13 responden dapat mengetahui bahwa konsistensi dan

standar dari aplikasi shopee sudah sangat baik, hal ini memudahkan pengguna ketika berbelanja dan berinteraksi dengan sistem. Seperti yang terlihat pada Gambar 12.



Gambar 12. Tampilan Header, footer dan Menu Navigasi shopee

5. Pencegahan Kesalahan (Error Prevention)

a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator pencegahan kesalahan.

Pernyataan 9 dan 10 dinyatakan valid karena nilai Perason Correlation lebih besar dari r tabel yaitu 0,195. Gambar 13. Dan dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6. Gambar 14.

Correlations shopee				
	pernyataan9	pernyataan10	total	
pernyataan9	1	.596**	.891**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	100	100	100	
pernyataan10	.596**	1	.896**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	100	100	100	
total	.891**	.896**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	100	100	100	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 13. Hasil uji validitas error prevention shopee

Reliability Statistics shopee		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.747	2	

Gambar 14. Hasil uji validitas error prevention

b. Visibilitas status sistem (error prevention) menurut responden

Indikator kelima dalam heuristik adalah pencegahan kesalahan. Hasilnya seperti pada tabel 17.

Tabel 17. Error Prevention aplikasi menurut jawaban responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden		Jawaban Responden	
				Frekuensi	Persentase (%)
9	Sistem memberikan pesan peringatan jika terjadi kesalahan pada aplikasi shopee	Sangat Setuju		74	74
		Setuju		25	25
		Ragu-ragu		1	1
		Tidak Setuju		0	0
		Sangat Tidak Setuju		0	0
	Total			100	100
10	Saya dapat mengerti pesan peringatan yang dimunculkan pada aplikasi shopee	Sangat Setuju		77	77
		Setuju		21	21
		Ragu-ragu		2	2
		Tidak Setuju		0	0
		Sangat Tidak Setuju		0	0
	Total			100	100

Tanggapan responden terhadap pernyataan no.9, memperlihatkan total yang setuju 99% artinya responden setuju Sistem aplikasi shopee memberikan pesan peringatan jika terjadi kesalahan. Pernyataan no.10 memperlihatkan total yang setuju 98% artinya responden dapat mengerti pesan peringatan yang dimunculkan pada aplikasi shopee.

c. Tingkat pencegahan kesalahan

Pada tabel 18 dapat dilihat jumlah rata-rata dari Tingkat Konsistensi dan

standar berdasarkan usia pada aplikasi shopee. Berdasarkan usia mulai 10 tahun, rata-ratanya di atas 90%, sehingga pada pencegahan masalah, memiliki nilai yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee sudah mampu memberikan pesan kesalahan dalam bentuk desain yang berhubungan lagi dengan prinsip nomor satu *visibilitas of status system* di mana mampu memudahkan bagi responden untuk memudahkan dalam mengenal fitur aplikasi shopee.

Tabel 18. Tingkat Pencegahan Kesalahan Berdasarkan Usia

Error Prevention shopee						
Usia	No. Item	pendapat pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
10 - 20 th	Pernyataan 9	73,1	23,1	96,2	98,1	Sangat baik
	Pernyataan 10	76,9	23,1	100		
21 - 30 th	Pernyataan 9	73,8	26,2	100	98,35	Sangat baik
	Pernyataan 10	77	19,7	96,7		
31 - 40 th	Pernyataan 9	83,3	16,7	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 10	83,3	16,7	100		
>41 th	Pernyataan 9	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 10	0	100	100		

Tabel 19. Tingkat Pencegahan Kesalahan Berdasarkan Jenis Kelamin

Error Prevention shopee						
Jenis Kelamin	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
Perempuan	Pernyataan 9	74,7	24,1	98,8	98,8	Sangat baik
	Pernyataan 10	80,7	18,1	98,8		
Laki - laki	Pernyataan 9	70,6	29,4	100	94,1	Sangat baik
	Pernyataan 10	58,8	35,3	94,1		

Tabel 20. Tingkat Usability Heuristik error prevention

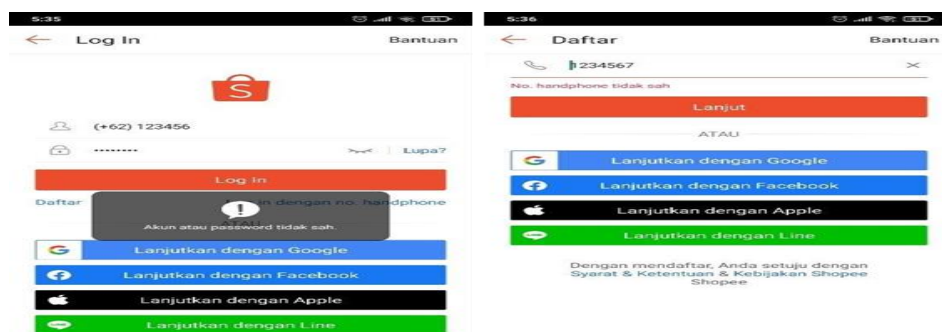
No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
9	Sistem memberikan pesan peringatan jika terjadi kesalahan pada aplikasi shopee	99%	98.5%
10	Saya dapat mengerti pesan peringatan yang dimunculkan pada aplikasi shopee	98%	

Berdasarkan jenis kelamin, sample responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki memiliki nilai di atas 90%, sehingga dapat di katakan *Error Prevetion* sangat baik. Hal ini menunjukan responden aplikasi shopee setuju bahwa sistem sudah mampu memberikan ketergunaan bagi responden dalam mengenali fitu-fitur yang ada. Pada tabel 20 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristik error prevention* di aplikasi shopee adalah 98.5% yang dapat diartikan jika tingkat *error*

prevention di aplikasi shopee sudah sangat baik.

d. Evaluasi pencegahan kesalahan

Berdasarkan persentase dari hasil tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 17 responden dapat diketahui bahwa pencegahan kesalahan pada aplikasi shopee sudah sangat baik, sistem memberikan pesan peringatan kepada pengguna jika terjadi kesalahan dalam penggunaan sistem dengan pesan peringatan yang mudah dipahami.



Gambar 15. Pesan Kesalahan di bagian login dan di bagian mendaftar aplikasi shopee.

6. Penemuan Kembali (Recognition Rather Than Recall)

- a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator penemuan kembali

Correlations shopee			
		pernyataan11	pernyataan12
pernyataan11	Pearson Correlation	1	
	Sig. (2-tailed)		
	N	100	
pernyataan12	Pearson Correlation	.431**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
total	Pearson Correlation	.827**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 16. Hasil uji validitas pernyataan 11 dan pernyataan 12 shopee

Reliability Statistics shopee	
Cronbach's Alpha	N of Items
.600	2

Gambar 17. Hasil uji reliabilitas pernyataan 12 dan pernyataan 13

- b. Visibilitas status sistem (*recognition rather than recall*) menurut responden

Indikator keenam dalam heuristik adalah penemuan kembali. Hasil jawaban responden terhadap pernyataan no.11 memperlihatkan total yang setuju 90% artinya responden setuju Sistem aplikasi

shopee memberikan pesan peringatan jika terjadi kesalahan. Pernyataan no.12 memperlihatkan total yang setuju 98% artinya responden dapat mengerti pesan peringatan yang dimunculkan pada aplikasi shopee. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 21.

Tabel 21. Recognition rather than recall Menurut Jawaban Responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
			Frekuensi	Persentase (%)
11	Saat pertama kali menggunakan aplikasi shopee pengguna mampu mengenali menu-menu yang dipakai	Sangat Setuju	70	70
		Setuju	30	30
		Ragu-ragu	0	0
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
12	Saya dapat dengan mudah mengingat tata letak menu navigasi pada aplikasi shopee	Sangat Setuju	68	68
		Setuju	30	30
		Ragu-ragu	2	2
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100

- c. Tingkat penemuan kembali

Pada tingkat penemuan kembali pada aplikasi shopee berdasarkan usia, rata-ratanya dapat dilihat pada tabel 22. Berdasarkan usia mulai 10 tahun rata-ratanya di atas 90%, artinya aplikasi shopee memiliki nilai yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee sudah mampu memberikan suatu tampilan yang dapat memudahkan responden dalam memanfaatkan fitur-

fitur yang ada. Sedangkan penemuan kembali berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 23. Berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki memiliki nilai di atas 90%, berarti masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan responden aplikasi shopee rata-rata setuju bahwa sistem sudah mampu memberikan ketergunaan bagi responden dalam mengenali fitur-fitur yang ada.

Tabel 22. Tingkat Penemuan Kembali Berdasarkan Usia

Recognition rather than recall shopee						
Usia	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
10 - 20 th	Pernyataan 11	80,8	19,2	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 12	80,8	19,2	100		
21 - 30 th	Pernyataan 11	67,2	32,8	100	96,7	Sangat baik
	Pernyataan 12	62,3	34,4	96,7		
31 - 40 th	Pernyataan 11	66,7	33,3	100	98,35	Sangat baik
	Pernyataan 12	83,3	16,7	100		
>41 th	Pernyataan 11	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 12	0	100	100		

Tabel 23. Tingkat Penemuan Kembali Berdasarkan jenis kelamin

Recognition rather than recall shopee		Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
Jenis Kelamin	No. Item	SS	S			
Perempuan	Pernyataan 11	72,3	27,7	100	99,4	Sangat baik
	Pernyataan 12	69,9	28,9	98,8		
Laki - laki	Pernyataan 11	58,8	41,2	100	97,05	Sangat baik
	Pernyataan 12	64,7	29,4	94,1		

Pada tabel 24 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristik recognition rather than recall* adalah 99% yang dapat

d. Evaluasi penemuan kembali

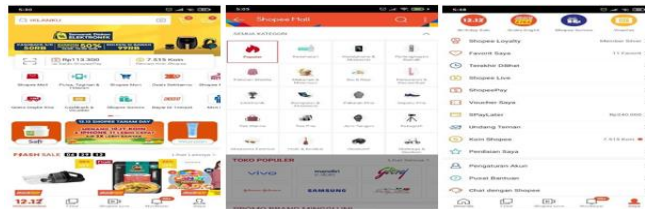
Berdasarkan penjelasan dari hasil presentase tanggapan responden yang setuju seperti tabel 21, responden dapat mengetahui bahwa *user interface* pada penemuan kembali dan pada kenyataannya dari aplikasi shopee

Tabel 24. Tingkat recognition rather than recall

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
11	Saat pertama kali menggunakan aplikasi shopee pengguna mampu mengenali menu-menu yang dipakai	100%	99%
12	Saya dapat dengan mudah mengingat tata letak menu navigasi pada aplikasi shopee	98%	

diartikan jika tingkat *recognition rather than recall* di aplikasi shopee sudah sangat baik.

memiliki tata letak yang sudah tepat, sehingga pengguna awampun bisa mengenali menu-menu yang di pakai. Di bagian fitur pencarian sudah bagus, sistem memberikan saran produk lengkap dengan informasi nama dan harga. Seperti yang terlihat pada Gambar 18.



Gambar 18. Tampilan Halaman Menu dan Saran pencarian di aplikasi shopee

7. Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan (*Flexibility and Efficiency of Use*)

- Uji validitas dan reliabilitas pada indikator fleksibilitas dan efisiensi penggunaan.

Correlations shopee				
		pernyataan13	pernyataan14	total
pernyataan13	Pearson Correlation	1	.562**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
pernyataan14	Pearson Correlation	.562**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
total	Pearson Correlation	.894**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 19. Hasil uji validitas flexibility and efficiency of use shopee

- Visibilitas status sistem (*flexibility and efficiency of use*) menurut responden

Indikator ketujuh dalam heuristik adalah pencegahan fleksibilitas dan efisiensi penggunaan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 25. Hasil jawaban responden terhadap pernyataan no.13 memperlihatkan total yang setuju 99%, artinya responden setuju kalau menu

Pernyataan 13 dan 14 dinyatakan valid karena nilai Perason Correlation lebih besar dari r tabel yaitu 0,195. Gambar 19. Dan dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6. Gambar 20.

Reliability Statistics shopee	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	2

Gambar 20. Hasil uji reliabilitas flexibility and efficiency of use shopee

pada aplikasi shopee memiliki tampilan yang jelas, sehingga pengguna dapat melakukan kegiatan dengan cepat. Pernyataan no.14 memperlihatkan total yang setuju 100% artinya responden setuju pada saat pengguna berbelanja menggunakan aplikasi shopee disetiap barang yang ditampilkan memiliki tampilan yang jelas.

Tabel 25. Flexibility and efficiency of use Menurut Jawaban Responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
			Frekuensi	Persentase
13	Menu pada aplikasi shopee memiliki tampilan yang jelas, sehingga pengguna dapat melakukan kegiatan dengan cepat	Sangat Setuju	78	78
		Setuju	21	21
		Ragu-ragu	0	0
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100
No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
			Frekuensi	Persentase
14	Pada saat pengguna berbelanja menggunakan aplikasi shopee disertai barang yang ditampilkan memiliki tampilan yang jelas.	Sangat Setuju	79	79
		Setuju	21	21
		Ragu-ragu	0	0
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total		100	100

c. Tingkat fleksibilitas dan efisiensi penggunaan

Rata-rata tingkat fleksibilitas dan efisiensi penggunaan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 26. Berdasarkan usia mulai 10 tahun pada fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, memiliki nilai rata-rata di atas 90% berarti masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee sudah mampu memberikan suatu penyajian tampilan desain yang minimalis atau menyederhanakan tampilan agar dapat digunakan oleh responden pemula maupun yang sudah terbiasa, di mana hal ini dapat mempercepat penggunaan atau penyesuaian terhadap responden, untuk

memudahkan dalam mengenal fitur aplikasi tersebut berdasarkan prinsip ketujuh heuristik *flexibility and efficiency of use*.

Berdasarkan jenis kelamin memiliki nilai di atas 90% sehingga masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dimungkinkan karena responden dapat dengan mudah memahami tampilan aplikasi shopee tanpa harus mempelajari aplikasinya terlebih dulu. Berdasarkan ada tabel 28 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristic flexibility and efficiency of use* di aplikasi shopee adalah 99.5% yang dapat diartikan jika tingkat *flexibility and efficiency of use* di aplikasi shopee sudah sangat baik.

Tabel 26. Tingkat Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan Berdasarkan Usia

Flexibility and efficiency of use shopee						
Usia	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
10 - 20 thn	Pernyataan 13	80,8	19,2	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 14	80,3	18	98,3		
21 - 30 thn	Pernyataan 13	78,7	21,3	100	99,15	Sangat baik
	Pernyataan 14	66,7	33,3	100		
31 - 40 thn	Pernyataan 13	83,3	16,7	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 14	0	100	100		
>41 thn	Pernyataan 13	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 14	0	100	100		

Tabel 27. Tingkat Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan Berdasarkan Jenis kelamin

Flexibility and efficiency of use shopee						
Jenis Kelamin	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
Perempuan	Pernyataan 13	81,9	16,9	98,8	99,4	Sangat baik
	Pernyataan 14	80,7	19,3	100		
Laki - laki	Pernyataan 13	58,8	41,2	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 14	70,6	29,4	100		

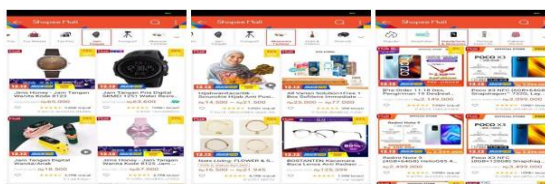
Tabel 28. Tingkat flexibility and efficiency of use

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
13	Menu pada aplikasi shopee memiliki tampilan yang jelas, sehingga pengguna dapat melakukan kegiatan dengan cepat.	99%	99.5%
14	Pada saat pengguna berbelanja menggunakan aplikasi shopee disertai barang yang ditampilkan memiliki tampilan yang jelas.	100%	

d. Evaluasi fleksibilitas dan efisiensi penggunaan

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 25 responden dapat diketahui bahwa *user interface*

pada fleksibilitas dan efisiensi penggunaan aplikasi shopee memiliki pemilihan warna yang bagus, membuat nyaman mata, dan tampilan yang jelas. Seperti pada gambar 21.



Gambar 21. Tampilan barang yang di jual aplikasi shopee

8. Desain Estetika dan Minimalis (*Aesthetic and Minimalist Design*)

- a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator desain estetika dan minimalis

Correlations shopee				
		pernyataan15	pernyataan16	total
pernyataan15	Pearson Correlation	1	.476**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
pernyataan16	Pearson Correlation	.476**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
total	Pearson Correlation	.849**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 22. Hasil uji validitas aesthetic and minimalist design shopee

- b. Visibilitas status sistem (*aesthetic and minimalist design*) menurut responden

Indikator kedelapan dalam heuristik adalah desain estetika dan minimalis. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 29. Hasil jawaban responden terhadap pernyataan no.15 memperlihatkan total yang setuju ada 100% artinya responden setuju bahwa desain yang

Tabel 29. Aesthetic and minimalist design Menurut Jawaban Responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden
15	Desain yang ditampilkan oleh shopee sudah memenuhi kepuasan pengguna	Sangat Setuju	Frekuensi 75 Persen(%) 75
		Setuju	25 25
		Ragu-ragu	0 0
		Tidak Setuju	0 0
		Sangat Tidak Setuju	0 0
	Total		100 100
No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden
16	Saya dapat melihat konten pada aplikasi shopee tanpa terhalangi oleh iklan	Sangat Setuju	Frekuensi 75 Persen(%) 75
		Setuju	24 24
		Ragu-ragu	1 1
		Tidak Setuju	0 0
		Sangat Tidak Setuju	0 0
	Total		100 100

- c. Tingkat desain estetika dan minimalis

Tingkat rata-rata dari estetika dan minimalis berdasarkan usia dapat dilihat di tabel 30. Usia mulai 10 tahun ke atas pada desain estetika dan minimalis mempunyai rata-rata di atas 90% artinya aplikasi shopee masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee sudah mampu memberikan suatu penyajian tampilan desain yang minimalis atau menyederhanakan tampilan dengan menggunakan kontras warna yang baik agar responden tidak cepat lelah menatap layar, untuk memudahkan dalam mengenal fitur aplikasi tersebut berdasarkan prinsip kedelapan heuristik aesthetic and minimalist design.

Tabel 30. Desain Estetika dan Minimalis Berdasarkan Usia

Aesthetic and minimalist design shopee						
Usia	No. Item	Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
		SS	S			
10 - 20 th	Pernyataan 15	80,8	19,2	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 16	76,9	23,1	100		
	Pernyataan 15	72,1	27,9	100		
21 - 30 th	Pernyataan 16	75,4	23	98,4	99,2	Sangat baik
	Pernyataan 15	83,3	16,7	100		
	Pernyataan 16	75	25	100		
31 - 40 th	Pernyataan 15	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 16	0	100	100		
	Pernyataan 16	0	100	100		
>41 th	Pernyataan 15	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 16	0	100	100		

Pernyataan 15 dan 16 dinyatakan valid karena nilai Perason Correlation lebih besar dari r tabel yaitu 0,195. Gambar 22. Dan dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6. Gambar 23.

Reliability Statistics shopee	
Cronbach's Alpha	N of Items
.644	2

Gambar 23. Hasil uji reliabilitas aesthetic and minimalist design shopee

ditampilkan oleh shopee sudah memenuhi kepuasan pengguna, sehingga pengguna dapat melakukan kegiatan dengan cepat. Pernyataan no.16 memperlihatkan total yang setuju 99% artinya responden setuju bahwa responden dapat melihat konten pada aplikasi shopee tanpa terhalangi oleh iklan.

Berdasarkan jenis kelamin rata-ratanya di atas 90% artinya responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki memiliki penilaian yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dimungkinkan karena pada aplikasi shopee sudah mampu memberikan ketergunaan bagi responden dalam mengenali fitur-fitur yang ada pada aplikasi shopee dengan memberikan suatu tampilan yang nyaman dipandang dengan menggunakan kontras yang baik. Sedangkan, pada tabel 32 dapat dilihat bahwa rata-rata usability heuristik aesthetic and minimalist design di aplikasi shopee adalah 99.5% yang dapat diartikan jika *tingkat aesthetic and minimalist design* di aplikasi shopee sudah sangat baik.

Tabel 31. Tingkat Desain Estetika dan Minimalis Berdasarkan Jenis kelamin

Aesthetic and minimalist design shopee		Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
Jenis Kelamin	No. Item	SS	S			
Perempuan	Pernyataan 15	79,5	20,5	100	99,4	Sangat baik
	Pernyataan 16	77,1	21,7	98,8		
	Pernyataan 15	52,9	47,1	100		
Laki - laki	Pernyataan 16	64,7	35,3	100	100	Sangat baik

d. Evaluasi desain estetika dan minimalis

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 29, dapat diketahui bahwa user interface pada desain estetika dan

Tabel 32. Tingkat Usability Heuristik aesthetic and minimalist design

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
15	Desain yang ditampilkan oleh shopee sudah memenuhi kepuasan pengguna	100%	99,5%
16	Saya dapat melihat konten pada aplikasi shopee tanpa terhalangi oleh iklan	99%	

minimalis dari aplikasi shopee sudah sangat baik, aplikasi shopee memiliki sistem yang responsif yang dapat memberikan kepuasan kepada responden dan tidak terdapat informasi yang tidak relevan di dalam aplikasi shopee, seperti yang terlihat pada gambar 24.



Gambar 24. Tampilan Home aplikasi shopee

9. Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan dari Kesalahan (*help users recognize, diagnose, and recover from errors*)

- a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator bantuan pengguna mengenali,

mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan.

Pernyataan 17 dan 18 dinyatakan valid karena nilai Perason Correlation lebih besar dari r tabel yaitu 0,195. Gambar 25. Dan dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,6. Gambar 26.

Correlations shopee				
pernyataan17	Pearson Correlation	pernyataan17	pernyataan18	total
	Sig. (2-tailed)	1	.972**	.972**
	N	100	100	100
pernyataan18	Pearson Correlation	.972**	1	.976**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	100	100	100
total	Pearson Correlation	.972**	.976**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 25. Hasil uji validitas help users recognize, diagnose, and recover from errors shopee

Reliability Statistics shopee

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	2

Gambar 26. Hasil uji reliabilitas help users recognize, diagnose, and recover from errors shopee

- b. Visibilitas status sistem (*help users recognize, diagnose, and recover from errors*) menurut responden

Indikator kesembilan dalam heuristik adalah bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan. Hasilnya seperti dalam tabel 33. Tanggapan responden terhadap pernyataan no.17 memperlihatkan total yang setuju 93%

artinya responden dapat mengenali kesalahan yang terjadi berdasarkan informasi yang diberikan oleh system aplikasi shopee. Pernyataan no.18 memperlihatkan total yang setuju 93% artinya responden setuju bahasa yang digunakan untuk menyampaikan kesalahan menggunakan bahasa yang baik.

Tabel 33. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors* Menurut Jawaban Responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden	
17	Saya dapat mengenali kesalahan yang terjadi berdasarkan informasi yang diberikan oleh sistem pada aplikasi shopee	Sangat Setuju	Frekuensi	Persen(%)
		Setuju	73	73
		Ragu-ragu	20	20
		Tidak Setuju	7	7
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100
18	Bahasa yang digunakan untuk menyampaikan kesalahan menggunakan bahasa yang baik	Sangat Setuju	Frekuensi	Persen(%)
		Setuju	70	70
		Ragu-ragu	23	23
		Tidak Setuju	7	7
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Total	100	100

- c. Tingkat bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan

Rata-rata tingkat bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan berdasarkan usia dilihat pada tabel 34. Usia mulai 10 thun ke atas, bantuan responden mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan, aplikasi shopee memiliki nilai rata-rata di atas 90%, sehingga masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee sudah mampu memberikan suatu penyajian tampilan desain yang baik dan juga memberikan sutau solusi atas masalah yang terjadi.

Berdasarkan jenis kelamin responden yang berjenis kelamin

perempuan memiliki penilaian yang masuk dalam kategori sangat baik dan responden laki-laki masuk dalam kategori baik. Hal ini dimungkinkan karena pada aplikasi shopee sudah mampu memberikan ketergunaan bagi responden dalam mengenali fitu-fitur yang ada pada aplikasi shopee dengan memberikan suatu tampilan yang nyaman dipandang dengan menggunakan kontras yang baik. Sedangkan Pada tabel 36 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristic help users recognize, diagnose, and recover from errors* di aplikasi shopee adalah 93% yang dapat diartikan jika tingkat *help users recognize, diagnose, and recover from errors* di aplikasi shopee sudah sangat baik.

Tabel 34. Tingkat Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan dari Kesalahan Berdasarkan Usia

Usia	No. Item	SS	S	Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
10 - 20 th	Pernyataan 17	69,2	23,1	92,3	96,05	Sangat baik
	Pernyataan 18	87,7	34,6	92,3		
	Pernyataan 17	73,8	21,3	95,1		
21 - 30 th	Pernyataan 18	75,4	21,3	96,7	99,2	Sangat baik
	Pernyataan 17	83,3	16,7	100		
	Pernyataan 18	75	8,3	83,3		
31 - 40 th	Pernyataan 17	0	100	100	100	Sangat baik
	Pernyataan 18	0	0	0		

Tabel 35. Tingkat Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan Dari Kesalahan Berdasarkan Jenis kelamin

Diagnose, and recover from errorsHelp users recognize shopee		Pendapat Pengguna		Presentase	Rata-rata	Nilai kategori
Jenis Kelamin	No. Item	SS	S			
Perempuan	Pernyataan 17	77,1	16,9	94	95,2	Sangat baik
	Pernyataan 18	72,3	24,1	96,4		
	Pernyataan 17	52,9	35,3	88,2		
Laki - laki	Pernyataan 18	58,8	17,6	76,4	82,3	Baik

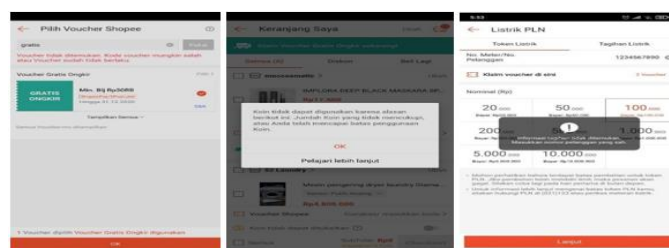
Tabel 36. Tingkat help users recognize, diagnose, and recover from errors

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata-Rata
17	Saya dapat mengenali kesalahan yang terjadi berdasarkan informasi yang diberikan oleh sistem pada aplikasi shopee	93%	93%
18	Bahasa yang digunakan untuk menyampaikan kesalahan menggunakan bahasa yang baik	93%	

- d. Evaluasi bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 33 responden dapat diketahui bahwa evaluasi bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis dan memulihkan dari kesalahan pada aplikasi

shopee sudah sangat baik, sistem membantu jika responden mengalami sebuah kesalahan sehingga responden dapat mengenali kesalahan yang terjadi pada sistem dan sistem memberikan pilihan solusi untuk memperbaiki suatu kesalahan yang terjadi. seperti yang terlihat pada gambar 27.



Gambar 27. Tampilan informasi pesan kesalahan pada aplikasi shopee

10. Bantuan dan Dokumentasi (help and documentation)

a. Uji validitas dan reliabilitas pada indikator bantuan dan dokumentasi

Correlations shopee

		pernyataan19	pernyataan20	total
pernyataan19	Pearson Correlation	1	.581**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
pernyataan20	Pearson Correlation	.581**	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
total	Pearson Correlation	.923**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics shopee

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	2

Gambar 28. Hasil uji validitas help and documentation shopee

Gambar 29. Hasil uji reliabilitas help and documentation shopee

b. Visibilitas status sistem (help and documentation)

Indikator kesepuluh dalam heuristik adalah bantuan dan dokumentasi. Hasilnya seperti dalam Tabel 37. Tanggapan responden terhadap pernyataan no.19 memperlihatkan total yang setuju 92% artinya responden menyatakan setuju bahwa Sistem pada aplikasi

shopee memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem. Pernyataan no.20 memperlihatkan total yang setuju 93% artinya responden menyatakan setuju bahwa Sistem pada aplikasi shopee memiliki menu help untuk membantu pengguna.

Tabel 37. Help and documentation Menurut Jawaban Responden

No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden
19	Sistem pada aplikasi shopee memiliki menu help untuk membantu user	Sangat Setuju	Frekuensi 76 Persen(%) 76
		Setuju	16 16
		Ragu-ragu	8 8
		Tidak Setuju	0 0
		Sangat Tidak Setuju	0 0
	Total	100 100	
No. Item	Pernyataan	Persepsi Responden	Jawaban Responden
20	Sistem aplikasi shopee memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem	Sangat Setuju	Frekuensi 72 Persen(%) 72
		Setuju	28 28
		Ragu-ragu	0 0
		Tidak Setuju	0 0
		Sangat Tidak Setuju	0 0
	Total	100 100	

c. Tingkat bantuan dan dokumentasi

Rata-rata tingkat bantuan dan dokumentasi berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 38. Usia mulai 10-40 tahun memiliki rata-rata di atas 90% sehingga pada bantuan responden mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee sudah mampu memberikan suatu penyajian tampilan desain yang baik dan juga memberikan suatu solusi

atas masalah yang terjadi. Sedangkan pada usia >41 tahun aplikasi shopee memiliki nilai rata-rata 50, sehingga masuk dalam kategori cukup. Pada tabel 39 dapat dilihat jumlah rata-rata dari Tingkat bantuan dan dokumentasi untuk jenis kelamin perempuan rata-ratanya 95.2%, untuk laki-laki rata-ratanya 82.3%. Berdasarkan jenis kelamin pada aplikasi shopee responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki penilaian yang masuk dalam kategori sangat baik dan responden laki-laki masuk dalam kategori baik.

Tabel 38. Tingkat Bantuan dan Dokumentasi Berdasarkan Usia

Help and documentation shopee		Pendapat Pengguna			Rata-rata	Nilai kategori
Usia	No. Item	SS	S	Presentase		
10 - 20 th	Pernyataan 19	69,2	23,1	92,3	92,3	Sangat baik
	Pernyataan 20	57,7	34,6	92,3		
21 - 30 th	Pernyataan 19	73,8	21,3	95,1	95,9	Sangat baik
	Pernyataan 20	75,4	21,3	96,7		
31 - 40 th	Pernyataan 19	83,3	16,7	100	91,65	Sangat baik
	Pernyataan 20	75	8,3	83,3		
>41 th	Pernyataan 19	0	100	100	50	kurang
	Pernyataan 20	0	0	0		

Tabel 39. Tingkat Bantuan dan Dokumentasi Berdasarkan Jenis kelamin

Help and documentation shopee		Pendapat Pengguna			Rata-rata	Nilai kategori
Jenis Kelamin	No. Item	SS	S	Presentase		
Perempuan	Pernyataan 19	77,1	16,9	94	95,2	Sangat baik
	Pernyataan 20	72,3	24,1	96,4		
Laki - laki	Pernyataan 19	52,9	35,3	88,2	82,3	Baik
	Pernyataan 20	58,8	17,6	76,4		

Tabel 40. Tingkat Usability Heuristik Help and documentation

No	Pernyataan shopee	Presentase	Rata -Rata
19	Sistem pada aplikasi shopee memiliki menu help untuk membantu user	92%	92.5%
20	Sistem aplikasi shopee memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan sistem	93%	

Pada tabel 40 dapat dilihat bahwa rata-rata *usability heuristic Help and documentation* di aplikasi shopee adalah 92.5% yang dapat diartikan jika tingkat *Help and documentation* di aplikasi shopee sudah sangat baik.

d. Evaluasi bantuan dan dokumentasi

Berdasarkan penjelasan dari hasil persentase tanggapan responden yang setuju seperti pada tabel 37 responden dapat mengetahui bahwa aplikasi shopee memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai penggunaan aplikasi. Aplikasi shopee memiliki menu *help* untuk membantu user. Dapat dilihat pada gambar 30.



Gambar 30. Menu bantuan pada aplikasi shopee

SIMPULAN

Dari penelitian yang sudah dilakukan terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan tanggapan responden melalui kuesioner didapatkan hasil dari analisis *usability user interface* dan *user experience* menggunakan metode evaluasi heuristik, bahwa tingkat *usability* pada aplikasi shopee memiliki rata-rata 97.35% dari sepuluh heuristik yang berarti *user interface* dan *user experience* di aplikasi shopee sudah sangat baik atau berhasil. (2) Untuk aplikasi shopee *usability* pada fleksibilitas dan efisiensi penggunaan dan desain estetika dan minimalis memiliki presentase tertinggi dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya, yaitu 99.5%. Artinya menu dan desainnya sudah memiliki tampilan yang jelas sehingga pada saat pengguna baru maupun lama berbelanja menggunakan aplikasi, mereka dapat dengan mudah mengerti cara menggunakannya. Dan yang terendah ada pada faktor bantuan dan dokumentasi yang memiliki nilai 92.5%, hal ini dikarenakan ada beberapa pengguna tidak mengetahui letak dan fungsi menu helpnya. (3) Tingkat *usability user interface* dan *user experience* berdasarkan usia dari 10 prinsip heuristik evaluation dimana usia 10-20 tahun memiliki nilai rata-rata 97.9% yang dapat dikatakan sangat baik atau berhasil, untuk usia 21-30 tahun memiliki nilai rata-rata 97.6% yang dapat dikatakan sangat baik atau berhasil, sedangkan untuk usia 31-40 tahun memiliki nilai rata-rata 97.5% yang dapat

dikatakan sangat baik atau berhasil, dan untuk usia >40 tahun memiliki nilai rata-rata 90% yang dapat dikatakan sangat baik dan berhasil. (4) Presentase tertinggi pada *usability user interface* dan *user experience* pada 10 heuristik berdasarkan jenis kelamin sangat dirasakan penggunaannya oleh responden dengan jenis kelamin perempuan dengan tingkat presentase 98.2%. Hal ini dimungkinkan terjadi karena responden dengan jenis kelamin perempuan lebih senang berbelanja. Sehingga responden berjenis kelamin perempuan lebih sering menggunakan aplikasi shopee sehingga mereka lebih mampu untuk mengoperasikan dengan baik dan memberikan penilaian yang tinggi. (5) Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa *user interface* dan *user experience* pada aplikasi shopee sudah sangat baik, aplikasi shopee sudah menjalankan 10 indikator heuristik evaluation dengan sangat baik dengan rata-rata di atas 85%.

REFERENSI

- Aldila M, 2018, *Pengujian Usabilitas Dengan Metode Heuristic Evaluation Pada Sistem Event Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*[Skripsi], Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Anggraini, Gita Listya, 2015, *Analisis User Experience dan User Interface Pada Website Job Portal Dengan Pendekatan*

- User-Centered Design dan GOMS Analisis*. Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto, S., 2009, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dewi, K. I., Mursityo, T. Y., dan Putri, M. R. R., (2018), *Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Taxi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation*, Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 2, No. 8.
- ISO, 2009. ISO 9241-210: *Ergonomics Of Human System Interaction - Part 210: Human - Centered Design For Interactive Systems (Formerly Known As 13407)*. International Organization For Standardization (ISO). Anonim: Genewa
- Krisnayani, Arthana, dan Darmawiguna (2016), *Analisis tingkat usability pada website UNDIKSHA yang diukur menggunakan metode heuristic evaluation dengan menggunakan 10 kriteria Heuristic dan untuk menentukan rancangan layout website UNDIKSHA yang memenuhi kriteria usability*
- Nielsen, J. (1994), *Guerilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier*. [online] Available at: http://www.useit.com/papers/guirrella_hci.html
- _____ (1995), *Ten Usability Heuristics*, Retrieved from <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Nielsen, J. And Molich, R., 1990, March. *Heuristic evaluation of user interfaces. In Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems (pp. 249-256)*. ACM.
- Norman, D. A. 2002, *The Design of Everyday Things* (Reprint ed). New York: Basic Books
- Ritter, F.E., Baxter, G.D, Churchill, E.F. 2014, *Foundations for Designing User-Centered Systems*, Springer. London. Page 47-50.