

**ANALISIS UI/UX APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC*
*EVALUATION***

SKRIPSI



MUH. GIFARI SAKAWALI

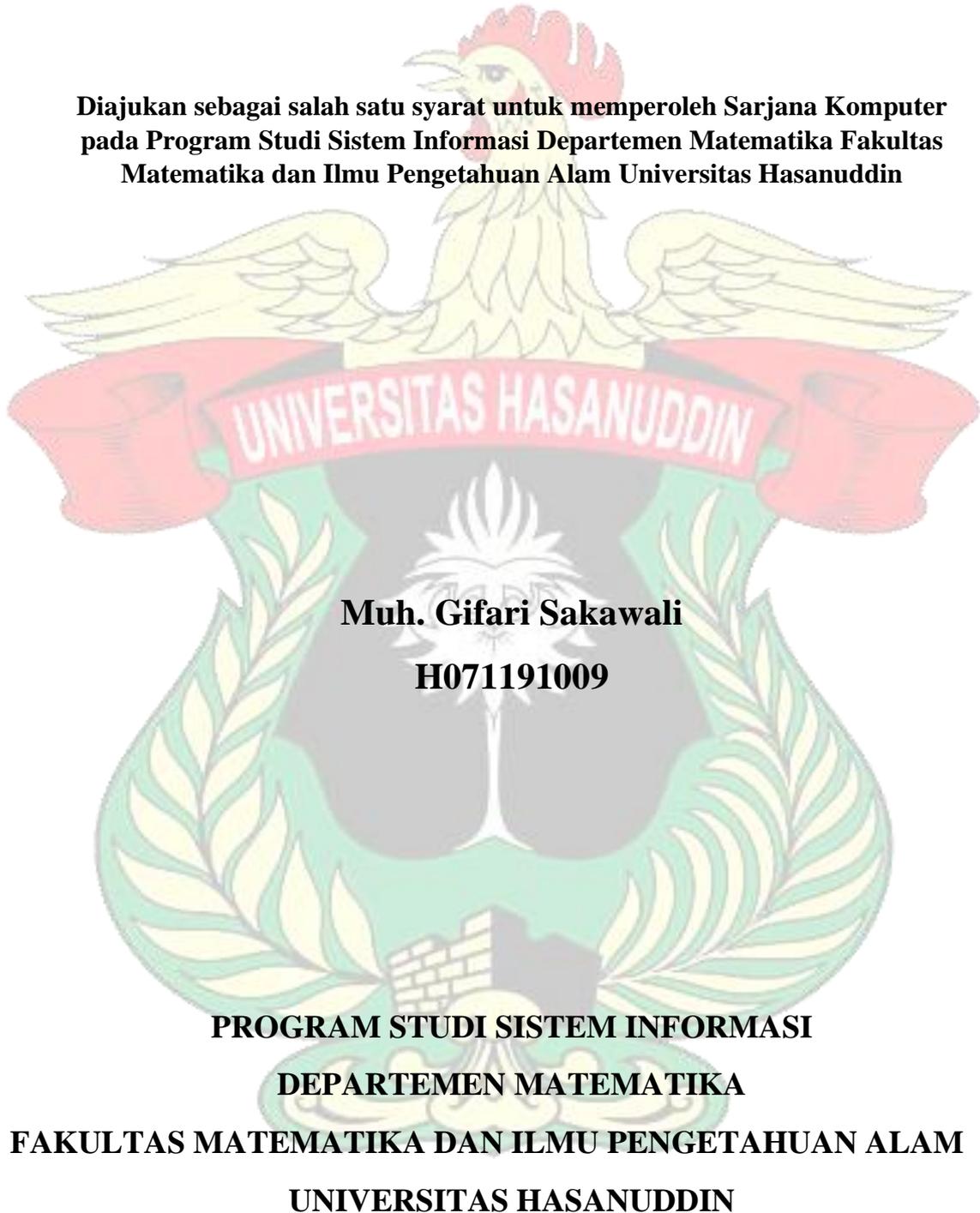
H071191009

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS UI/UX APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC*
*EVALUATION***

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Komputer
pada Program Studi Sistem Informasi Departemen Matematika Fakultas
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin**



Muh. Gifari Sakawali

H071191009

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2024

LEMBAR PERNYATAAN KEOTENTIKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Gifari Sakawali

Nim : H071191009

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya yang berjudul

ANALISIS UI/UX APLIKASI SHOPEE MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC* *EVALUATION*

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan plagiat, dan tidak melibatkan karya atau tulisan orang lain tanpa penulisan sumber secara jelas. Segala kutipan atau rujukan yang diambil dari karya orang lain, termasuk buku, jurnal, internet, dan sumber lainnya, telah saya cantumkan dengan benar sesuai dengan aturan penulisan yang berlaku. Saya bertanggung jawab penuh atas keotentikan skripsi ini dan siap menerima konsekuensi hukum apabila terbukti melakukan plagiat atau pelanggaran akademik lainnya.

Makassar, 12 Januari 2024

Yang menyatakan,



Muh. Gifari Sakawali

NIM H071191009

**ANALISIS UI/UX APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC*
EVALUATION**

Disusun dan diajukan oleh

Muh. Gifari Sakawali

H071191009

Menyetujui,

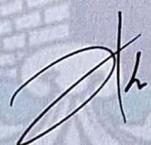
Pembimbing Utama

Pembimbing Pertama


A. Muh. Amil Siddik, S.Si., M.Si
NIP. 199110032019031015


**Ir. Eliyah Acantha Manapa
Sampetoding, S.Kom., M.Kom**
NIP. 3273221911910006

Kepala Program Studi


Dr. Hendra, S.Si., M.Kom.
NIP. 197601022002121001



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Muh. Gifari Sakawali

NIM : H071191009

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : ANALISIS UI/UX APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN
METODE HEURISTIC EVALUATION

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin.

DEWAN PENGUJI

Ketua : A. Muh. Amil Siddik, S.Si.,M.Si (.....)

Sekretaris : Ir. Eliyah Acantha Manapa (.....)

Sampetoding, S.Kom.,M.Kom

Anggota : Edy Saputra Rusdi, S.Si., M.Si (.....)

Anggota : Rozalina Amran, S.T., M.Eng. (.....)

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 12 Januari 2024

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puja dan puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas segala limpahan dan rahmatnya yang diberikan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi “ Analisis UI/UX Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Heuristic Evaluation”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarajan computer di Universitas Hasanuddin. Shalawat serta Salam insyaAllah senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam terang benderang hingga sampai saat sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, mulai dari awal masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan tulus terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda RUSMIADI dan ibunda HASRIDA sebagai orang tua yang dengan segenap ketulusan hati telah mendidik, memberikan motivasi, nasihat, mendoakan dan mendukung penulis. Ucapan tulus terima kasih juga kepada saudara-saudara kandung penulis kakak FARDAYATUL UMMAH dan adik NUR PALA yang telah mendengarkan keluh kesah, memberikan saran dan kritik serta memberikan dukungan fisik maupun moril yang selalu diberikan selama ini kepada penulis.

Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.**, selaku rektor Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Bapak **Dr. Eng Amiruddin, M.Si.**, selaku dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. Bapak **Dr. Hendra, S.Si., M.Kom.**, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan arahan petunjuk pemilihan dosen pembimbing.

4. Bapak **A. Muh. Amil Siddik, S.Si., M.Si.**, selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya sehingga bisa membimbing dari awal seminar proposal, seminar hasil dan tugas akhir penulis.
5. Bapak **Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.**, selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, nasehat, doa, motivasi, saran dan kritik yang membangun sehingga pada saat bimbingan dari awal seminar proposal, seminar hasil dan tugas akhir bisa diselesaikan oleh penulis.
6. Bapak **Edy Saputra Rusdi, S.Si., M.Si.**, selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan dan memberikan saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyusunan skripsi lebih baik.
7. Ibu **Rozalina Amran, S.T., M.Eng.**, selaku dosen penguji kedua yang telah memberikan arahan, saran, kritikan yang berguna dalam penyusunan skripsi.
8. **Dosen Departemen Matematika** khususnya **Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin** atas semua ilmu yang sangat bermanfaat yang telah diajarkan kepada penulis selama menempuh Pendidikan.
9. Keluarga besar **Dg. Silasa Family** yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis.
10. **Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Komputer 2019** (yang telah mengalami perubahan nama program studi menjadi sistem informasi) yang telah berjuang dari awal masuk perkuliahan hingga sama-sama berusaha menyelesaikan tugas akhir.
11. Kepada teman-teman Angkatan **POL19ON** tanpa terkecualikan yang telah memberikan dukungan, informasi, kebersamai, dan memberikan pengalaman yang sangat berarti selama berada di **KM FMIPA Unhas** dalam kondisi apapun. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
12. Kepada kawan seperjuangan penghuni **3X3** Akbar Lewa Agung, Taufik Alif Rahman, Moh. Syahril, Usamah Bin Ayatullah, Rahmat Mardzuki, Andi Ario,

Risqul, Alfian, Rahmat Ageng, Adrian, Muhammad Ferdiansyah, Rafly, Reza, Zidan, Rais. Yang telah

berjuang, memberikan pengalaman yang sangat berarti dan senantiasa kebersamai dalam kondisi apapun itu. Semoga silaturahmi tetap terjaga kedepannya dengan sangat baik.

13. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.

14. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada diri saya sendiri karena telah mau berjuang dan terus berjuang dalam kondisi apapun. Semoga diri ini tetaptegar dalam melewati segala rintangan yang ada kedepannya.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya baik dari materi maupun Teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk menambah kesempurnaan penelitian skripsi ini. Namun, penulis tetap berharap penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Makassar, 12 Januari 2024



Muh. Gifari Sakawali

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Hasanuddin, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Gifari Sakawali
Nim : H071191009
Program Studi : Sistem Informasi
Departemen : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Hasanuddin **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS UI/UX APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE
*HEURISTIC EVALUATION***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Terkait dengan hal di atas, maka pihak universitas berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Makassar Pada Tanggal 12 Januari 2024

Yang menyatakan



(Muh. Gifari Sakawali)

ABSTRAK

Di Indonesia pada tahun 2023, kegiatan jual beli telah kebanyakan bergeser dari kegiatan jual beli secara tradisional ke elektronik. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya aplikasi *e-commerce* yang berbanding lurus dengan jumlah orang yang telah mengunduhnya. Dengan banyaknya aplikasi tersebut, setiap orang memiliki penilaian masing-masing ketika menggunakan aplikasi tersebut. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menilai ataupun mengevaluasi *user interface dan user experience* dari aplikasi Shopee menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Metode ini melibatkan evaluator untuk menganalisis 10 prinsip parameter *user interface* yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen. Setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data dari 402 responden yang terkumpul maka diperoleh kesimpulan bahwa aplikasi Shopee telah menghasilkan tingkat *Usability Severity Ratings* rata-rata skala 1 yang artinya *Cosmetic Problem* yaitu masalah yang tidak terlalu mempengaruhi pengguna, perbaikan tidak terlalu dibutuhkan jika waktu yang dibutuhkan terbatas.

Kata kunci : *e-commerce, usability, heuristic evaluation*

ABSTRACT

In Indonesia in 2023, buying and selling activities have mostly shifted from traditional to electronic buying and selling activities. This is proven by the increasing number of e-commerce applications which is directly proportional to the number of people who have downloaded them. With so many applications, everyone has their own assessment when using these applications. The aim of this research is to assess or evaluate the user interface and user experience of the Shopee application using the Heuristic Evaluation method. This method involves evaluators analyzing 10 principles of user interface parameters developed by Jakob Nielsen. After collecting and processing data from the 402 respondents collected, it was concluded that the Shopee application had produced an average Usability Severity Ratings level of 1, which means Cosmetic Problems are problems that do not really affect users, improvements are not really needed if the time needed is limited.

Keywords: e-commerce, usability, heuristic evaluation

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEOTENTIKAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 <i>User Interface</i>	5
2.2 <i>User Experience</i>	5
2.3 <i>Heuristic Evaluation</i>	6
2.3.1 <i>Aspek Heuristic Evaluation</i>	7
2.4 Aplikasi Shopee.....	8
2.5 Penelitian Terkait	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Tahapan Penelitian	11
3.1.1 Studi Literatur.....	12
3.1.2 Identifikasi Masalah	12
3.1.3 Penyebaran Kuesioner	12
3.1.4 Pengumpulan Kuesioner.....	12
3.1.5 Analisis Data.....	13
3.1.6 Kesimpulan.....	13
3.2 Klasifikasi Dan Pembuatan Kuesioner.....	13

3.3 Survei Dan Akuisisi Data	16
3.4 Analisis Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	16
3.5 Evaluasi Dan Validasi	18
3.6 Jadwal Penelitian	19
3.7 Instrumen Penelitian	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Analisis Data Deskriptif	20
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	20
4.2 Analisis Perspektif Responden	23
4.3 Hasil Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	23
4.4 Hasil Uji Validitas	25
4.5 Hasil Uji Reliabilitas	27
4.6 Hasil Uji <i>Severity ratings</i>	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1 Kesimpulan	30
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Shopee	8
Gambar 2.2 Tampilan Home Shopee	9
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian	11
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Pengguna Shopee	21
Gambar 4.2 Persentase umur pengguna Shopee.....	21
Gambar 4.3 Chart fakultas pengguna Shopee	22
Gambar 4.4 Chart fakultas pengguna Shopee	22
Gambar 4.5 Grafik hasil responden <i>Heuristic Evaluation</i>	25

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Aspek Pertanyaan Kuesioner	14
Tabel 3.2 Skala likert.....	15
Tabel 3.3 Tingkat <i>Severity ratings</i>	17
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	19
Table 4.1 Responden <i>Heuristic Evaluation</i>	24
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Validitas</i>	26
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	28
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Severity Ratings</i>	29

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	13
Rumus 3.2 Perhitungan Evaluasi <i>Heuristic evaluation</i>	15
Rumus 3.3 <i>Severity Ratings</i>	18
Rumus 4.1 Derajat Kebebasan	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet merupakan kebutuhan bagi banyak orang karena dengan internet bisa mengakses dan menemukan segala informasi di seluruh dunia dengan cepat dan mudah. Kebutuhan internet yang sangat penting sehingga peningkatan jumlah pemakai internet setiap tahun yang selalu meningkat di seluruh dunia. Di Indonesia sendiri jumlah pemakai internet selalu meningkat dengan peningkatan yang cukup besar.

Perkembangan teknologi digital beberapa tahun terakhir yang begitu cepat sangat mempengaruhi seluruh aktivitas, dapat memunculkan peluang bisnis baru melalui teknologi yang begitu menjanjikan. Manusia mengembangkan teknologi guna mendorong dan mendukung aktivitas individu dan perusahaan agar bisa lebih efektif dan efisien. Penerapan teknologi dan informasi mengarah pada kebiasaan baru dan perubahan dalam praktik bisnis. Semua informasi tersedia dari media elektronik yang terhubung ke internet. Informasi akan segera sampai ke publik. Tidak hanya menerima informasi, tetapi juga melakukan aktivitas. Seperti pemanfaatan pada media perusahaan jasa menggunakan dengan media internet yang saat ini tidak sulit dijangkau oleh semua kalangan (Resa, 2022).

Era evolusi *industry 4.0* atau *cyber physical system* merupakan tingkatan perkembangan industri teknologi yang berfokus kepada teknologi digital. Revolusi ini menitikberatkan pada otomatisasi dan mengkolaborasikannya dengan teknologi *cyber*. Dengan adanya revolusi ini membawakan banyak perubahan diberbagai sektor, termasuk dalam memecahkan masalah serta meningkatkan produktivitas didalam bisnis dan manufaktur diberbagai skala. Kemajuan teknologi informasi yang terus berkembang menjadikan penggunaan teknologi di Indonesia tergolong pesat, hal ini dilakukan dalam berbagai usaha untuk memajukan kualitas IPTEK di Indonesia (Lestari *et al.*, 2022).

Perkembangan era digital pada 4.0 memberikan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat yang menggunakan internet. Era digital identik dengan kemudahan untuk memperoleh produk yang diinginkan dengan menggunakan

digital bahwa kesulitan dalam mencari produk melalui situs *online* seperti aplikasi Shopee, bukan hal yang sulit pada zaman saat ini, termasuk generasi Z dengan segala aktivitasnya di sibukkan dengan digital internet. Selain memberikan kemudahan bagi para pengguna yang merupakan bagian positif yang diperoleh, dapat juga memperoleh hal negatif termasuk order produk yang dibeli melalui *online* yang tidak sesuai spesifikasi keinginan konsumen. Sebagai klien yang terlibat dalam melakukan pembelian yang mengarah pada pilihan pembelian barang, dan akhirnya ada pembelian barang di *web* (Yanto *et al.*, 2023).

User interface merupakan salah satu faktor terpenting dalam membangun sebuah website atau aplikasi. Tanpa persiapan dan perancangan yang matang, suatu website atau aplikasi tentu tidak bisa berjalan secara maksimal, bahkan bisa mengakibatkan *user* berpindah ke website atau aplikasi lain dikarenakan komunikasi yang tidak terjalin dengan baik antar *user* dengan program atau aplikasi. *Usability* merupakan faktor penting dalam interaksi manusia komputer yaitu sejauh mana suatu aplikasi dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks tertentu (Wahyudi, 2023).

Shopee adalah situs elektronik komersial yang berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited, yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee merupakan sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara *online* dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi yang memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan berbelanja secara *online*, Shopee menawarkan berbagai macam produk-produk fashion hingga produk untuk kebutuhan sehari-hari (Riyadi, 2022).

Penulis akan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk memudahkan dalam menyusun permasalahan yang sedang terjadi pada aplikasi Shopee. *Heuristic Evaluation* merupakan metode untuk mengukur sejauh mana *problem Usability* (kegunaan) sebuah perangkat lunak dalam desain antarmuka. Identifikasi masalah *Usability* ini berada di bidang interaksi manusia dan komputer. Metode *Heuristic Evaluation* dari Jacob Nielsen dengan 10 kriteria *Usability* yaitu *visibility of system status, match between system and the real*

world, user control and freedom, consistency and standards, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, HELP users recognize, diagnose and recover from errors, HELP and documentation. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat *Usability* dari *system* dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem aplikasi Shopee.

Usability adalah teknik analisa kualitatif untuk menentukan seberapa mudah perangkat lunak digunakan oleh pengguna. Aspek *usability* merupakan aspek agar tercapainya keberhasilan perangkat lunak dan sebagai tanda penerimaan perangkat lunak oleh pengguna. *Usability* dalam proses pengujiannya dapat melibatkan pengguna akhir secara langsung atau tidak, dengan kata lain dapat disesuaikan dengan keadaan objek dan pilihan penguji perangkat lunak. Pengujian *usability* dapat dilakukan pada perangkat lunak yang kecil maupun besar dan multi *platform* seperti berbasis *desktop*, *web*, dan *mobile*. Fokus dari pengujian *usability* adalah kemudahan menggunakan perangkat lunak oleh pengguna (Ependi, 2019).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembang *system* memperoleh rekomendasi perbaikan *system* aplikasi Shopee berdasarkan pengujian *Usability*, sehingga dapat dilakukan perbaikan pada *system* yang dimaksud dan dapat membantu instansi dalam mengevaluasi aplikasi Shopee.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *Usability* aplikasi Shopee terhadap pengguna ?
2. Bagaimana cara meningkatkan *Usability* UI dan UX menggunakan metode *Heuristic Evaluation* agar dapat menyesuaikan kondisi pada kalangan Mahasiswa ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Metode *Heuristic Evaluation* diimplementasikan untuk mengukur kualitas *Usability* aplikasi Shopee terhadap pengguna
2. Memberi saran dan masukan positif yang baik agar meningkatkan *Usability* UI dan UX aplikasi Shopee pada kalangan Mahasiswa.

1.4 Batasan Masalah

1. Metode *Heuristic Evaluation* yang di analisa adalah point-point of *Jakob's 10 Usability Heuristics for User Interface Design*
2. Pengguna yang dilihat persepsinya adalah dikalangan Mahasiswa Universitas Hasanuddin.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan metode *Heuristic Evaluation* menjadi referensi perkembangan riset di program studi.
2. Diharapkan menjadi masukan kepada *stakeholder* Shopee aspek persepsi Mahasiswa saat menggunakan aplikasinya pada sisi UI dan UX.
3. Adanya data awal ini dapat menghasilkan masukan bidang keilmuan domain UI/UX.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *User Interface*

User Interface (UI) adalah cara program dan pengguna untuk berinteraksi. Kadangkala istilah *User Interface* digunakan sebagai pengganti dari istilah *Human Computer Interaction (HCI)*, yaitu semua aspek dari interaksi pengguna dan *computer*. Semua hal yang terlihat di layar monitor atau yang terbaca dalam dokumentasi atau yang dapat dimanipulasi oleh *keyboard* atau *mouse* merupakan bagian dari *User Interface (UI)*. Tampilan *User Interface* dapat berupa bentuk, warna dan tulisannya yang di desain semenarik mungkin. Dengan kata lain, *User Interface (UI)* adalah bagaimana mengatur tampilan produk atau aplikasi sehingga dapat dilihat oleh pengguna. Tampilan *User Interface (UI)* dirancang dengan desain yang mempertimbangkan berbagai aspek, berupa pengaturan *layout*, gambar logo, pemilihan warna yang sesuai, *typhography* yang mudah dibaca dan hal lainnya untuk mempercantik tampilan (Indrati & Saputra, 2023).

2.2 *User Experience*

User Experience (UX) adalah bagaimana pengalaman pengguna dalam berinteraksi atau menggunakan produk digital atau aplikasi. Pengalaman ini dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mendapatkan apa yang mereka inginkan (Indrati & Saputra, 2023).

Produk digital atau aplikasi yang baik memiliki *User Experience (UX)* yang tidak menyulitkan pengguna dalam upaya mencapai tujuannya. Hal ini dapat dilihat baru beberapa faktor, diantaranya desain *User Interface* yang *friendly*, produk yang ringan untuk diakses, menu yang sederhana dan lain sebagainya. Sebaliknya, *User Experience (UX)* yang tidak baik membuat pengguna frustrasi karena menghadapi kesulitan untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Menurut Jesse James Garrett, *User Experience (UX)* terbagi menjadi lima elemen, yaitu:

- a. *Strategy*, elemen kebutuhan pengguna (*user needs*) dan tujuan dari dibuatnya produk (*product objectives*)

- b. *Scope*, elemen batasan desain yang akan dibuat yang terdiri dari ragam fitur (*functional specification*) dan ragam konten (*content requirement*)
- c. *Structure*, elemen bentuk dari ruang lingkup yang terkait dengan elemen konten dan fitur
- d. *Skeleton*, elemen mendesain produk berdasarkan tiga elemen sebelumnya yang telah disepakati
- e. *Surface*, elemen terakhir yang menyatukan semua elemen sebelumnya menjadi satu kesatuan produk yang utuh dan detail.

2.3 Heuristic Evaluation

Heuristic Evaluation adalah kategori penelitian evaluasi *website* atau aplikasi dimana seorang individu ataupun tim menilai spesifikasi, *prototype*, atau produk dengan mengacu kepada prinsip-prinsip dasar pada *heuristic*. Jakob Nielsen dan Rolf molich mengembangkan *heuristic evaluation* ini pada tahun 1990 dengan berdasarkan kepada analisis dari total 249 masalah *usability*. Setelah dilakukan sebuah 10 kriteria parameter penelitian. Walaupun dikembangkan pada tahun 1990, *heuristic evaluation* masih valid dan banyak diterapkan sampai sekarang (Hidayat *et al.*, 2023).

Heuristic Evaluation merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi tiap elemen *interface* pada berdasarkan prinsip *Usability* atau *guideline* secara heuristic dengan aspek pengukuran visibilitas status sistem, metafora, navigasi, standar dan konsisten, pencegahan kesalahan, adanya pengenalan, fleksibilitas dan efisiensi, estetika dan desain, bantuan pengguna, serta dokumentasi dan fitur bantuan. Dalam penerapan metode *Heuristic Evaluation*, pengukuran dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa *Kuesioner* yang dirancang sesuai dengan penilaian berdasarkan sifat heuristic *User Interface (UI)* dalam pengukuran *Usability* (Indrati & Saputra, 2023).

Tujuan evaluasi heuristic ini adalah memperbaiki rancangan secara efektif. Evaluasi dilakukan dengan menilai kinerja rancangan dengan melihat kesesuaian kriteria setiap tingkat. Jika ada kesalahan maka rancangan dapat ditinjau ulang agar dapat direvisi sebelum implementasi. Evaluasi heuristic sangat baik

digunakan sebagai teknik evaluasi desain karena lebih mudah untuk menemukan masalah *Usability* yang muncul.

2.3.1 Aspek *Heuristic Evaluation*

Menurut Jacob Nielsen, ada 10 prinsip heuristic yang diterapkan pada desain *User Interface (UI)* (Jakob Nielsen, 1990), yaitu sebagai berikut :

- a. *Visibility of system status* (status *system* yang mudah dibaca), suatu kondisi yang dapat memberikan informasi yang terjadi pada pengguna apa yang sedang dilakukan, apa yang sedang dibagikan dan apa yang terjadi, melalui umpan balik sesuai dalam waktu yang wajar.
- b. *Match between system and the real world* (kecocokan antara *system* dan dunia nyata), desain haruslah mampu memberikan informasi yang mudah dipahami seperti bahasa sehari-hari agar memberikan kesan keakraban dan kepercayaan bagi pengguna
- c. *User control and freedom* (kebebasan dan kontrol pengguna), memberikan kemudahan dan kebebasan kepada pengguna dalam menggunakan *interface*, seperti pengguna yang dapat melakukan *undo*, *redo*, dan lain-lain
- d. *Consistency and standard* (standar dan konsistensi), desain yang konsisten dan baik akan memudahkan bagi pengguna dalam mengenal fitur agar tidak membuat pengguna ragu pada saat menggunakan fitur tertentu. Konsistensi dapat diterapkan juga dalam bahasa, penulisan kata-kata, navigasi, dan sebagainya. Sedangkan Standar yang dimaksud ialah mengenai platform dari sistemnya
- e. *Error prevention, error* atau *bug* (pencegahan kesalahan), kesalahan tidak dapat dihindari pada saat pengguna menggunakan aplikasi, tetapi desain yang baik dapat meminimalkan atau mencegah terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pengguna
- f. *Recognition Rather than Recall* (pemahaman daripada ingatan), meminimalkan usaha pengguna dalam mengingat informasi dari satu bagian ke bagian yang lain dengan cara membantu pengguna untuk mengenali, mendiagnosa, dan mengatasi masalah

- g. *Flexibility and efficiency of use* (fleksibilitas dan efisiensi penggunaan), memberikan fleksibilitas dan efisiensi dalam penggunaan sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna. Pengguna tidak perlu membutuhkan waktu lebih banyak untuk mempelajarinya karena sudah pernah mengenal sebelumnya
- h. *Aesthetic and minimalist design* (desain estetik dan minimalis), desain tampilan memiliki estetika yang baik sehingga nyaman dipandang dengan menggunakan warna, tata letak yang sesuai dan serasi serta memberikan informasi yang relevan
- i. *HELP user recognize, diagnose and recover from errors* (membantu pengguna untuk mengenali, mendiagnosis dan memulihkan dari kesalahan), pesan kesalahan ditulis dalam bahasa sederhana (tanpa kode), menunjukkan masalahnya dan selanjutnya memberikan saran solusinya
- j. *HELP and documentation* (bantuan dan dokumentasi), aplikasi memiliki dokumentasi yang relevan dan fitur bantuan yang baik, sehingga pengguna dapat mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan aplikasi. Dengan demikian pengguna memiliki harapan untuk dapat menyelesaikan masalah atau pekerjaannya.

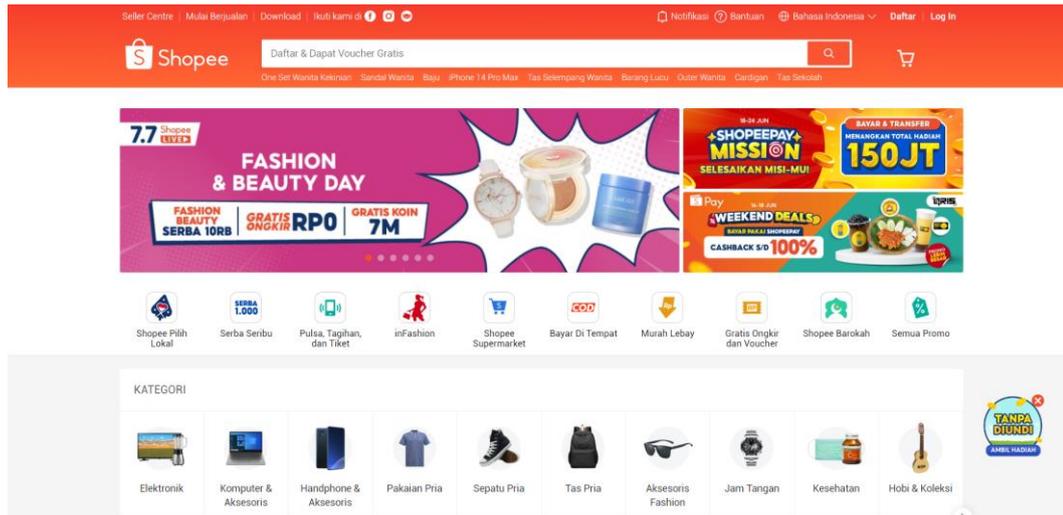
2.4 Aplikasi Shopee

Pada kesempatan kali ini, penulis akan membahas mengenai tampilan UI & UX pada aplikasi Shopee dimana terdapat berbagai masalah pada tampilan aplikasi tersebut. *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* merupakan salah satu aspek penting dalam sebuah *system*. *Interface* yang tidak tepat dapat membuat pengguna enggan menggunakan *system* yang sudah dibangun.



Shopee

Gambar 2. 1 Logo Shopee



Gambar 2. 2 Tampilan Home Shopee

2.5 Penelitian Terkait

(Lestari *et al.*, 2022) melakukan penelitian dengan topik Analisis Evaluasi *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* Pada Aplikasi Majoo dengan Metode *Heuristic Evaluation*. Pada penelitian tersebut, objek yang diteliti ialah aplikasi Majoo. Hasil dari pengumpulan data tersebut dilakukan perhitungan *Severity rating* yang digunakan untuk menilai permasalahan *Usability* terhadap aplikasi Majoo, selanjutnya dilakukan perbandingan dengan memberikan rekomendasi high-fidelity prototype sebagai gambaran dari solusi kepada pihak pengembang untuk meningkatkan kenyamanan pengguna aplikasi Majoo.

(Indrati & Saputra, 2023) melakukan penelitian dengan topik Analisis *Usability* layanan *BCA MOBILE Banking* berdasarkan persepsi pengguna menggunakan *Heuristic Evaluation*. Pada penelitian tersebut objek yang diteliti ialah aplikasi *BCA MOBILE BANKING*. Pada penelitian tersebut, Metode penelitian terdiri tahap membuat model dan menyusun instrumen, menguji validitas dan reabilitas instrumen, melakukan pengumpulan data, mengolah data dan menganalisis data.

(Utami & Intiha, 2022) melakukan penelitian dengan topik Evaluasi *User Interface (UI)* Aplikasi Kitabisa menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*. Pada penelitian ini Pengujian *Heuristic Evaluation* dilakukan dengan menghitung nilai *Severity rating* yang telah diberikan oleh evaluator dengan menggunakan

rumus heuristic. Hasil pengujian ini digunakan untuk dijadikan dasar dalam pembuatan *mockup design interface* perbaikan. Hasil analisis nilai *Severity rating* akan divisualisasikan dalam bentuk *mockup interface*. Diperlukan pengujian kembali setelah dibuat *mockup interface* perbaikan agar mendapat validasi kembali oleh para evaluator. Berdasarkan hasil evaluasi desain perbaikan menggunakan pendekatan *Heuristic Evaluation* maka dilakukan perhitungan nilai *Severity rating* untuk mengetahui apakah masih ditemukan masalah *Usability* atau tidak.

(Refachriati *et al.*, 2023) melakukan penelitian dengan topik Pengaruh Tampilan UI Dan UX Terhadap Kenyamanan Pengguna Pada Aplikasi OVO. Pada penelitian ini Kuesioner *online* digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini, yang kemudian dilanjutkan dengan analisis dan rekomendasi data. pengumpulan data melalui distribusi survei secara *online* kepada pengguna aplikasi OVO. Hasil analisis kuantitatif dan kualitatif yang mengikuti akan digunakan untuk mengkarakterisasi data dari kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan skala 1 sampai 5 untuk menilai *Severity rating*. Tampilan *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* akan lebih baik jika angka skalanya tinggi. Sebaliknya, tampilan *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* akan buruk jika angka skalanya rendah.

(Wahyudi & Handayani, 2023) melakukan penelitian dengan topik Analisis Usability desain User Interface pada aplikasi Tokopedia menggunakan Metode Heuristic Evaluation. Pada penelitian ini penentuan instrument penelitian dalam hal ini adalah penyusunan kuesioner menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang berguna untuk mengetahui tingkat keefektifan alur transaksi menggunakan task scenarios yang diberikan kepada evaluator untuk dikerjakan, dari hasil tersebut akan dilakukan pendalaman untuk mencari usability problem menggunakan metode Heuristic Evaluation yang berguna untuk menemukan masalah usability lebih spesifik yang terdapat pada perangkat lunak Tokopedia.