

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA FITUR SHOPEE FOOD MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

Ananda Triana¹, Afifah^{2*}, Zaenab Pontoh³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar

e-mail: ¹anandatriana_20@kharisma.ac.id, ²afifah@kharisma.ac.id,

³zaenabp@kharisma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini, berfokus pada pengalaman pengguna melalui fitur shopee food, tujuannya untuk mengetahui besarnya pengalaman pengguna layanan fitur shopee food di beberapa kategori yaitu jenis kelamin, umur dan profesi. Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh penulis adalah metode heuristic evaluation yang terdiri dari 10 tahapan aspek, akan dihitung berdasarkan rumus severity ratings untuk menilai. Maka hasil didapatkan adalah : 10 aspek dari metode heuristik evaluation ini adalah aspek pertama : Visibilitas status sistem (Visibility of System Status) dengan nilai 7.863%, aspek kedua : Kecocokan sistem dengan dunia (Match Between System and The Real World) dengan nilai 8.063%, aspek ketiga : Kontrol pengguna dan kebebasan (User control and freedom) dengan nilai 8.400%, aspek ke empat konsistensi dan standar (Consistency and standars) dengan nilai 11.813%, aspek ke lima : Pencegahan kesalahan (Error preventation) dengan nilai 7.338%, aspek ke enam : Pemahaman daripada peringatan (Recognition rather than recall) dengan nilai 7.413%, aspek ke tujuh : Fleksibel dan efisien untuk digunakan (Flexibility and efficiency of use) dengan nilai 7.925%, aspek ke delapan : Desain estetika dan minimalis (Aesthetic and Minimalis Design) dengan nilai 6.275%, aspek ke sembilan : Bantu pengguna, mengenali, mendiagnosis dan memulihkan dari kesadaran (Help user recognize, diagnose and recovers from errors) dengan nilai 7.675%, aspek ke sepuluh : Bantuan dan dokumentasi (Help and documentation) dengan nilai 8.063%.

Kata kunci: Evaluasi Heuristik, Pengalaman Pengguna, Shopee Food

Abstract

This research focuses on user experience through the Shopee Food feature, the aim is to determine the extent of the user experience of the Shopee Food feature service in several categories, namely gender, age and profession. In this research, the method used by the author is the heuristic evaluation method which consists of 10 aspect stages, which will be calculated based on the severity ratings formula for assessing. So the results obtained are: 10 aspects of this heuristic evaluation method, namely the first aspect: Visibility of System Status with a value of 7.863%, the second aspect: Match between the System and the Real World with a value of 8.063% , third aspect: User control and freedom with a value of 8.400%, fourth aspect consistency and standards with a value of 11.813%, fifth aspect: Error prevention with a value of 7.338%, sixth aspect: Understanding rather than warning (Recognition rather than recall) with a value of 7.413%, seventh aspect: Flexibility and efficiency of use (Flexibility and efficiency of use) with a value of 7.925%, eighth aspect: Aesthetic and minimalist design (Aesthetic and Minimalist Design) with a value of 6.275%, ninth aspect: Help users, recognize, diagnose and recover from awareness (Help user recognize, diagnose and recover from errors) with a value of 7.675%, tenth aspect: Help and documentation (Help and documentation) with a value of 8.063%.

Keywords: Heuristic Evaluation, User experience, Shopee Food

* Corresponding author : Afifah (afifah@kharisma.ac.id)

1. PENDAHULUAN

Saat ini banyak sekali E-Commere di Indonesia yang digunakan oleh masyarakat salah satunya adalah Shopee. Shopee adalah industri di bawah Sea Limited (sebelumnya Garena) yang didirikan oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015. Sebelum berkembang seperti saat ini, proses jual beli antar masyarakat masih mengharuskan konsumen untuk datang langsung membeli barang kebutuhan yang diperlukan. Namun seiring berjalannya waktu, proses jual beli melalui E-commerce mulai diperkenalkan di masyarakat. Hadirnya e-commerce di tengah masyarakat pun tidak semata-mata menggunakan berbagai fitur dan fasilitas yang canggih, namun masih sangat sederhana. Pelaku usaha melakukan promosi barang atau jasa yang dijualnya melalui online, namun proses jual beli dengan konsumen masih dilakukan secara langsung atau tatap muka. Hal tersebut tentunya masih dirasa belum cukup efektif untuk mobilitas masyarakat. Oleh sebab itu berbagai upaya dilakukan untuk terus menampilkan sisi kemudahan dalam belanja melalui e-commerce.

Ada berbagai macam fitur di Shopee, di antaranya : Shopee mall adalah fitur belanja khusus yang menampilkan produk internasional dan lokal terbaik, Shopee pay later adalah fitur yang memudahkan pengguna shopee untuk melakukan pembelian barang dengan cara cicil , Shopee games adalah adalah fitur yang dimana pengguna bisa bermain lalu memenangkan hadiah seperti voucher diskon dan koin shopee, Shopee live adalah fitur yang penjual memasarkan barang dagangan secara langsung melalui video streaming. Obyek yang di teliti yaitu layanan fitur Shopee Food dari segi pengalaman konsumen yang dibedakan dalam berbagai kategori yaitu jenis kelamin, umur dan profesi. dengan menggunakan metode heuristic evaluation, berdasarkan sepuluh aspek didalamnya.

Berikut komentar pengguna pada fitur shopee food :



Alasan penulis menggunakan heuristic evaluation sebagai metode dalam penelitian ini, karena 10 aspek yang terdapat pada metode ini dapat mewakili dari metode – metode lain dalam melakukan pengujian kebergunaan pengguna dan cocok untuk mengidentifikasi sebuah permasalahan yang terjadi di dalam aplikasi dan salah satu komponen penting yang dapat meningkatkan kegunaan sebuah fitur aplikasi adalah pengalaman pengguna dari segi layanan, peneliti- peneliti sebelumnya telah banyak menggunakan metode ini, seperti evaluasi website e-commerce lain ataupun perusahaan, dengan mengacu pada permasalahan tersebut perlu dilakukan identifikasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan shopee food.

Di akhir penelitian ini, penulis membuat sebuah grafik yang akan menggambarkan besarnya pengalaman pengguna layanan fitur shopee food berdasarkan kategori jenis kelamin, umur dan profesi.

Evaluasi heuristik adalah proses antarmuka, evaluasi heuristik digunakan untuk mengukur kegunaan, efisiensi dan efektivitas antarmuka, evaluasi heuristik ini bertujuan untuk meningkatkan secara efektif setiap bagian dari antar muka objek penelitian [1].

Terdapat 10 Aspek yang di ukur di dalam metode Heuristic Evaluation menurut Nielsen (Jakob Nielsen, 1994) adalah sebagai berikut :

1. *Visibility of System Status (Visibilitas status sistem) :*

Sistem akan memberitahu kepada pengguna tentang apa saja yang terjadi pada saat sistem digunakan.

2. *Match Between System and The Real World (Kecocokan sistem dengan dunia) :*

Suatu sistem apabila digunakan dapat dipahami oleh pengguna.

3. *User control and freedom (Kontrol pengguna dan kebebasan):*

Terkadang pengguna memilih opsi yang salah untuk keluar dari aktivitas sistem tanpa melakukan operasi lebih lanjut.

4. *Consistency and standards (Konsistensi dan standar) :*

Pengguna tidak perlu khawatir apakah kata atau situasi yang berbeda memiliki arti yang sama.

5. *Error prevention (Pencegahan kesalahan) :*

Membangun sistem lalu mencegah terjadinya kesalahan.

6. *Recognition Rather Than Recall (Pemahaman daripada peringatan) :*

Instruksi harus jelas dan mudah digunakan pada pemahaman ini pengguna tidak perlu mengingat informasi sistem dari setiap halaman.

7. *Flexibility and efficiency of use (Fleksibel dan efisien untuk digunakan) :*

Sistem sebaiknya memberikan fleksibilitas dan keefisienan dalam penggunaan.

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

Desain yang baik haruslah nyaman dipandang dengan menggunakan kontras warna yang baik, posisi yang sesuai dan serasi, sehingga pengguna nyaman.

9. *Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors (Bantu pengguna mengenali, mendiagnosis dan memulihkan dari kesalahan):*

Pesan *error* seharusnya ditulis dalam bahasa sederhana , menunjukkan masalahnya, kemudian memberi saran untuk solusinya.

10. *Help and documentation (Bantuan dan Dokumentasi) :*

Saran bagi pengguna dalam menggunakan sistem atau aplikasi tentunya dapat menyelesaikan masalah dan pekerjaannya. Untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau pekerjaannya perlu diberikan fitur bantuan dan dokumentasi dari kemungkinan kesalahan dalam penggunaan.

2. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalahnya bagaimana menganalisis pengalaman pengguna pada fitur Shopee Food menggunakan metode heuristic evaluation?

3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengalaman pengguna dalam pemakaian fitur Shopee Food di kampus STMIK KHARISMA Makassar ataupun masyarakat kota Makassar.

4. PENELITIAN TERKAIT

1. Penelitian ini dilakukan oleh Cut Anggie Rezki Ramadhani berjudul Analisis Kepuasan Pengguna “BUKALAPAK” Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Terhadap Mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raniry Banda Aceh, karena metode yang digunakan oleh penulis sama dengan peneliti lain, meskipun *objek* yang diteliti berbeda [2].
2. Penelitian ini dilakukan oleh Teguh Meirizky Girdayanto, Johannes Fernandes Andry, Isabelle Ivana Limawal, Frian Debby dan Jubiko pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Desain dan Teknologi Universitas Bunda Mulia tentang Analisis User Interface Pada Website Bukalapak Dengan Metode Heuristic. karena metode yang digunakan oleh penulis sama dengan peneliti lain, meskipun *objek* yang diteliti berbeda [3].
3. Penelitian ini dilakukan oleh Khoirul Islam dan Dewi Agushinta Rahayu pada Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Gunadharma, Depok tentang Evaluasi Antarmuka Website Tokopedia menggunakan Metode Heuristic. karena metode yang digunakan penulis sama dengan peneliti lain, meskipun *objek* yang diteliti berbeda [4].
4. Penelitian yang dilakukan oleh Felycia Wisanto yang meneliti tentang Penerapan Metode Evaluasi Heuristik Untuk Mengevaluasi *Usability* Website Medisol [5] Perbedaanya penelitian ini berfokus pada penerapan *usability* website.
5. Penelitian ini dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Agung Diah Indrayani, I Putu Agung Bayupati dan I Made Suwija Putra yang meneliti tentang Analisis *Usability* Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation [6]. Perbedaanya penelitian ini berfokus pada *Usability* dari Aplikasi yang di teliti.
6. Penelitian ini dilakukan oleh Sumakmur Goenawan yang meneliti tentang Analisis User Interface Pada Website Lpgo Menggunakan Metode Heuristics Evaluation [7], karena metode yang digunakan oleh penulis sama dengan peneliti lain, meskipun *objek* yang diteliti berbeda.

7. METODOLOGI PENELITIAN

7.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini, penulis akan fokus pada metode kuantitatif dalam melakukan analisis data kuantitatif merupakan data dalam bentuk angka. Dengan menggunakan dua sumber data untuk penelitian ini yaitu:

a) Data Primer :

Data primer adalah sumber data penelitian yang didapat secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan data primer yang berasal dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diberikan peneliti kepada responden.

b) Data Sekunder :

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung yaitu melalui media perantara, contohnya jurnal ataupun artikel sebagai referensi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder yang berasal dari studi literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

7.2 Metode Pengumpulan Data

- a) **Populasi** : Menurut Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Maka populasi yang peneliti ambil yaitu di kampus STMIK KHARISMA Makassar dan wilayah kota makassar [8].
- b) **Sampel** : Menurut Sugiyono (2019:143) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500, maka peneliti mendapatkan sampel sebanyak 12 dari kampus STMIK KHARISMA Makassar, dari masyarakat kota Makassar sebanyak 68. Dengan mengajukan 20 pernyataan kuesioner tertutup melalui tools google form, Berdasarkan teknik pengambilan sampel ini, menggunakan (cluster sampling) atau bisa dikatakan berdasarkan kelompok/atau area tertentu, dari kategori jenis kelamin, umur dan profesi [9].

7.3. Metode Pengolahan Data

Hasil rekapitulasi jawaban yang dibagikan untuk responden dalam penyebaran link kuesioner, data primer ini akan di konversi pada excel, pertama-tama setiap kumpulan jawaban yang peneliti dapatkan dengan menggunakan metode heuristic evaluation, lalu hasil perhitungan tersebut merupakan jumlah skor rating dari kumpulan pada setiap aspek tersebut, severity ratings digunakan untuk menentukan prioritas masalah yang digunakan oleh user , dari tingkat prioritas masalah yang ditemukan akan berpengaruh seberapa penting perlu adanya perbaikan. Penelitian ini, severity ratings ditentukan dengan jawaban user dari pertanyaan ataupun pernyataan yang diajukan, kemudian menentukan apakah permasalahan tersebut mengharuskan perbaikan atau tidak [10].

Rumus perhitungan [11]:
$$\Sigma = \frac{F(x_1)+F(x_2)+F(x_3)+F(x_4)+F(x_5)}{N}$$

Keterangan:

Σ (SR) = Rata-Rata Setiap Item

X1 = Frekuensi Skala 1

X2 = Frekuensi Skala 2

X3 = Frekuensi Skala 3

X4 = Frekuensi Skala 4

X5 = Frekuensi Skala 5

N= Total Responden

Tabel 1 : Nilai Severity Ratings

Severity Ratings	Penjelasan
1	<i>Don't Agree</i> : Bukan merupakan sebuah permasalahan. Sistem nyaman digunakan
2	<i>Cosmetic Problem</i> : Masalah yang tidak terlalu mempengaruhi kenyamanan user. Perbaikan tidak terlalu dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas.
3	<i>Minor Usability Problem</i> : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan user. Dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah
4	<i>Major Usability Problem</i> : Terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan user. Dibutuhkan adanya perbaikan dengan prioritas tingkat tinggi.
5	<i>Usability Catastrophe</i> : Ditemukannya kesalahan fatal. Perbaikan wajib dilakukan sebelum sistem digunakan oleh user.

7.4 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2018:152) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

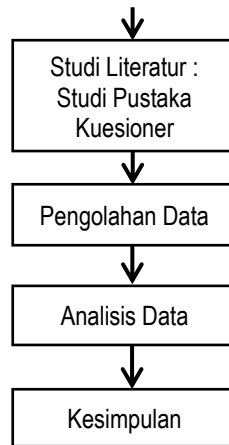
Berikut ini adalah penjelasan 5 poin skala likert (Sugiyono, 2018:152) :

Tabel 2 : Poin Skala Likert

Alternatif Jawaban	Poin
Tidak setuju	1
Sangat tidak setuju	2
Netral / Ragu	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

7.5 Tahapan Penelitian

Sebelum penulis melakukan penelitian maka akan di mulai beberapa tahap :



Keterangan Gambar:

1. Identifikasi Masalah

Tahapan ini penulis menentukan identifikasi masalah yang akan di teliti berdasarkan pengalaman pengguna pada fitur Shopee Food yaitu dari segi layanan

2. Studi Literatur :

- a) Studi pustaka yaitu kegiatan dalam menghimpun informasi yang relevan dengan topik masalah yang menjadi penelitian.
- b) Kuesioner yaitu seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden yang tujuannya untuk menghimpun data sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian, jenis kuesioner yang akan penulis ajukan untuk melakukan penelitian ini adalah kuesioner tertutup menggunakan tools google form, dengan mengajukan 20 pernyataan kepada responden.

3. Pengolahan Data

Data hasil kuesioner akan di olah berdasarkan metode Heuristic Evaluation dan di nilai Menggunakan rumus severity ratings.

4. Analisis data

Analisis data pada penelitian ini akan dikelola melalui hasil penyebaran link kuesioner.

5. Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan hasil analisis data.

8. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil rekapitulasi perhitungan pernyataan kuesioner yang di sebar melalui google form sebagai berikut :

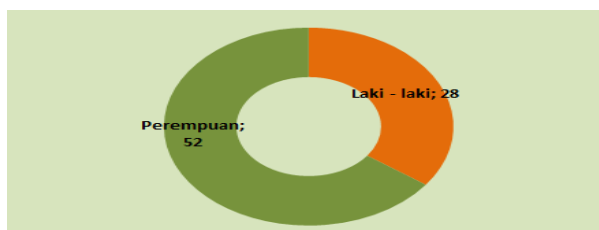
Tabel 3 : Rekapitulasi perhitungan pernyataan kuesioner.

No	Pernyataan Kuesioner	T	S	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Pengguna mengetahui apa saja yang mereka lakukan saat menggunakan fitur Shopee Food	0	1	17	37	25
2.	Pengguna mendapatkan umpan balik (feedback) setiap kali menjalankan suatu perintah.	2	0	24	41	13
3.	Setiap icon pada fitur Shopee Food mudah dimengerti dan dipahami	2	0	11	49	18
4	Pengguna dapat memahami perintah-perintah yang terdapat pada Fitur Shopee Food.	1	0	12	48	19
5.	Pengguna dengan mudah memperbaiki kesalahan dan menemukan kesalahan yang dibuat pada saat melakukan pesanan pada fitur Shopee Food	3	2	24	37	14
6.	Pengguna dapat menyelesaikan masalah yang terjadi atas transaksi pemesanan melalui "notifikasi" yang ditandai tertera dalam "notifikasi" .	3	0	19	43	15
7.	Fitur Shopee Food, ketika di akses pengguna tetap konsisten dan sesuai standar.	2	0	18	43	17
8	Tampilan menu pada fitur Shopee Food, memiliki bentuk yang standar.	1	0	20	49	10
9	Pengguna memahami pesan peringatan "Error" yang dihasilkan oleh sistem.	10	0	22	37	11
10	Terdapat pesan yang mengingatkan pengguna.	1	1	19	45	11
11	Langkah-langkah dalam mengoperasikan Shopee Food mudah di pahami walaupun pengguna baru pertama kali memakai aplikasi tersebut.	3	0	23	42	12
12	Tata letak menu mudah diingat pengguna	4	1	25	38	12

Tabel 4 : Rekapitulasi pernyataan kuesioner

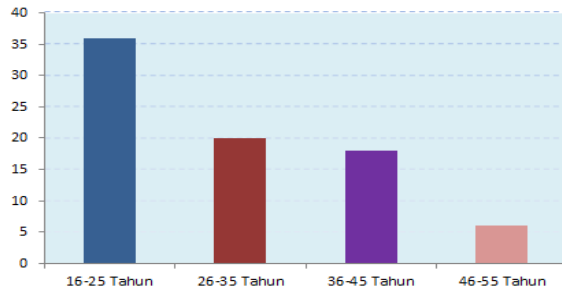
No	Pernyataan kuesioner	TS	STS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
13	Menu yang ditampilkan pada fitur shopee food, memudahkan pengguna mengaskes secara lebih cepat dan efisien.	1	0	17	47	15
14	Pemesanan menu makanan atau minuman pada shopee food sangat fleksibel dan efisien.	0	0	19	44	17
15	Desain dirancang dengan minimalis dan efisien.	3	0	25	43	9
16	Tampilan menu pada fitur shopee food, desain sederhana namun mengandung informasi yang diinginkan.	1	0	14	51	14
17	Pesan yang didapatkan dalam notifikasi "Error" di ekspresikan dalam bahasa yang jelas dan sederhana, sehingga mudah di mengerti oleh pengguna.	2	0	19	47	12
18	Sistem dapat memberi saran bagi penggna jika terdapat notifikasi "Error" yang terjadi.	3	0	20	46	11
19	Shopee food menyediakan menu penilaian produk yang disediakan bagi konsumen untuk mendokumentasikan pesanan yang dilakukan.	2	0	14	49	15
20	Dokumentasi penilaian produk yang disediakan berisi kepuasan maupun komplain dari konsumen atas produk yang akan dipesan.	13	0	12	46	19
TOTAL		47	5	374	882	292

a) Data pengalaman pengguna berdasarkan jenis kelamin (Doughnut chart) :



Pengalaman pengguna layanan fitur shopee food lebih didominasi oleh perempuan sebanyak 52% di banding laki-laki sebanyak 28%, data ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dalam bentuk excel.

b) Data pengalaman pengguna berdasarkan umur (Column Chart) :



Diketahui pengalaman pengguna layanan fitur shopee food berdasarkan usia lebih di dominasi interval usia **16-25 tahun** sebesar **36%** , kemudian urutan kedua adalah interval umur **26-35 tahun** sebesar **20%**, 36-45 tahun sebesar **18%** dan **46-55 tahun** **6%** data ini di peroleh dari hasil penyebaran kuesioner dalam bentuk excel.

Hasil perhitungan data kuesioner yang dikelola dengan menggunakan point skala likert, lalu di konversi dengan nilai severity ratings menggunakan perhitungan pada nilai Severity Ratings yaitu:

Tabel 5 : Hasil perhitungan data kuesioner lalu diolah dengan nilai *Severity Ratings*

ASPEK	Q	1	2	3	4	5	T
<i>Visibility of System Status</i>	A	0	1	17	37	25	4.075
	B	2	0	24	41	13	3.788
	Total	2	1	41	78	38	7.863
<i>Match between system and the real world</i>	A	2	0	11	49	18	3.018
	B	1	0	12	48	19	4.050
	Total	3	0	23	97	37	8.063
<i>User control and Freedom</i>	A	3	2	24	37	14	3.713
	B	3	0	19	43	15	3.838
	Total	6	2	43	80	29	8.400
<i>Consistency and standars</i>	A	2	0	18	43	17	3.913
	B	1	0	20	49	10	3.825
	Total	3	0	38	92	27	11.813
<i>Error Prevention</i>	A	10	0	22	37	11	3.488
	B	1	0	19	45	14	3.875
	Total	11	0	41	82	25	7.338
<i>Recognition Rather Than Retail</i>	A	3	1	23	42	12	3.750
	B	4	0	25	38	12	3.663
	Total	7	1	48	80	24	7.413
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	A	1	1	17	47	15	3.925
	B	0	0	19	44	17	3.975
	Total	1	1	36	91	32	7.925
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	A	3	0	25	43	9	3.688
	B	1	0	14	51	24	3.963
	Total	4	0	39	54	33	6.275
<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors</i>	A	2	0	19	47	12	3.876
	B	3	0	20	46	12	3.876
	Total	5	0	39	93	24	7.675
<i>Help and Documentation</i>	A	2	0	14	49	15	4.188
	B	3	0	12	46	19	3.975
	Total	5	0	26	95	34	8.063

Hasil totalnya dan akan dibulatkan agar mendapat hasil yang lebih optimal. Maka peneliti melakukan rekapitulasi hasil *severity ratings*, berikut adalah tabel hasil *severity ratings* :

Tabel 6 : Rekapitulasi dari hasil nilai *severity ratings*

Aspek	Nilai Rata-Rata Severity Ratings	Pembulatan
1	7.863	8
2	8.063	8
3	8.400	8
4	11.813	12
5	7.338	7
6	7.413	7
7	7.925	8
8	6.275	6
9	7.675	8
10	8.063	8

Dari 10 aspek Metode *Heuristic Evaluation* tersebut, ada 1 aspek dengan nilai tertinggi dan 1 aspek dengan nilai terendah. yaitu nilai terendah terletak pada aspek yang ke delapan dengan penilaian *severity ratings* dengan nilai 6.275 maka dibulatkan menjadi 6, dan nilai tertinggi pada aspek ke empat dengan nilai *severity ratings* dengan nilai 11.813 jika dibulatkan menjadi 12.

Tabel 7 : Data Responden

Nomor	Nama	Umur	Profesi
1	Sarinah	51 Tahun	Karyawan
2	Yusti Suciati Ardhana	24 Tahun	Mahasiswa
3	Akifah	24 Tahun	Mahasiswa
4	Agussalim	45 Tahun	Wiraswasta
5	Moch Rafly Wisnu	25 Tahun	Karyawan
6	Tommy	51 Tahun	Wiraswasta
7	Jessica Francisca	24 Tahun	Mahasiswa
8	Riska Nurfadillah Z.A	25 Tahun	Karyawan
9	Rhiva	17 Tahun	Pelajar
10	Evi Dwiyani	30 Tahun	Karyawan
11	Muh Nabil Shadiq Natsir	20 Tahun	Mahasiswa
12	Hikmah	35 Tahun	Wiraswasta
13	A Rinanti Batari	34 Tahun	Wiraswasta
14	Andi Reny	45 Tahun	Karyawan
15	Fitriani Kolona	35 Tahun	Karyawan
16	Fadila tiara annisa	18 Tahun	Mahasiswa
17	Meilani	27 Tahun	Karyawan
18	Helmia nurysqila Hamda	25 Tahun	Mahasiswa
19	Aulia Ananda	25 Tahun	Mahasiswa
20	Fatma	45 Tahun	Wiraswasta
21	Fadel Ahmad	35 Tahun	Karyawan
22	Yeviyen Harwandi	24 Tahun	Mahasiswa
23	Dwi Mauthia	25 Tahun	Karyawan
24	Dirza Rakhmah Abdullah	35 Tahun	Karyawan
25	Rizal	25 Tahun	Karyawan
26	Meilani Nanang	25 Tahun	Karyawan
27	Ari Ardani	45 Tahun	Karyawan
28	abd malik	35 Tahun	Karyawan
29	Chintia Sentosa	23 Tahun	Mahasiswa
30	Sibli	34 Tahun	Karyawan
31	Ardan	45 Tahun	Wiraswasta
32	Arfan	45 Tahun	Karyawan
33	Widya	25 Tahun	Mahasiswa
34	Opank	42 Tahun	Mahasiswa
35	Theodorus Karli	23 Tahun	Mahasiswa
36	Megawati	35 Tahun	Wiraswasta
37	FAISAL	40 Tahun	Wiraswasta
38	indah rezky	30 Tahun	Wiraswasta
39	Nuryani	45 Tahun	Guru
40	Livia Winengko	22 Tahun	Mahasiswa

Nomer	Nama	Umur	Profesi
41	Idzhar	44 Tahun	Wiraswasta
42	Fathurrahman	40 Tahun	Wiraswasta
42	Irina	45 Tahun	Karyawan
43	Nuradrey	23 Tahun	Karyawan
44	Inawati	51 Tahun	Karyawan
45	Nur insani said	43 Tahun	Karyawan
46	Dinda anugrah	20 Tahun	Mahasiswa
47	Nurfadila ali	25 Tahun	Mahasiswa
48	Halimah	28 Tahun	Guru
49	Nita	45 Tahun	Guru
50	Oji	35 Tahun	Guru
51	Ayu Fitriah	35 Tahun	Guru
52	Ratih puspita rini	25 Tahun	Pelajar
53	Alma Faikha	23 Tahun	Karyawan
54	Durma	22 Tahun	Mahasiswa
55	Dian	41 Tahun	Karyawan
56	Nisya	25 Tahun	Mahasiswa
57	Tamara	30 Tahun	Karyawan
58	Melisa w	24 Tahun	Mahasiswa
59	Ramlah nginga	55 Tahun	Wiraswasta
60	Mieke	55 Tahun	Karyawan
61	Andi Ishak Mangerangi	24 Tahun	Mahasiswa
62	Dharma aya prasetya warty	35 Tahun	Wiraswasta
63	Nur Azizah Salam	24 Tahun	Mahasiswa
64	Johariami	45 Tahun	Karyawan
65	Rizky Prastiwi Karwati	30 Tahun	Wiraswasta
66	Nural	20 Tahun	Mahasiswa
67	Arka	35 Tahun	Karyawan
68	Viena	31 Tahun	Karyawan
69	Aldo	33 Tahun	Wiraswasta
70	Saleh.s	41 Tahun	Wiraswasta
72	Iphoeel	36 Tahun	Mahasiswa
72	Farhan	25 Tahun	Mahasiswa
73	Fikha	23 Tahun	Mahasiswa
74	Muh Rivqi Rivaldi	24 Tahun	Mahasiswa
75	Rahayu ramdhani	24 Tahun	Mahasiswa
76	Ronaldo Yusuf	23 Tahun	Mahasiswa
77	Andi A.lif	16 Tahun	Pelajar
78	Rahmat	25 Tahun	Mahasiswa
79	triji erlangga madjid	25 Tahun	Karyawan
80	Muh Fauzy Uno	38 Tahun	Karyawan

9. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan :

Kesimpulan akhir dari penelitian ini yaitu dari 10 aspek dari metode heuristik evaluation ini adalah aspek pertama : Visibilitas status sistem (**Visibility of System Status**) dengan nilai **7.863%**, aspek kedua : Kecocokan sistem dengan dunia (**Match Between System and The Real World**) dengan nilai **8.063%**, aspek ketiga : Kontrol pengguna dan kebebasan (**User control and freedom**) dengan nilai **8.400%**, aspek ke empat konsistensi dan standar (**Consistency and standars**) dengan nilai **11.813%**, aspek ke lima : Pencegahan kesalahan (**Error prevention**) dengan nilai **7.338%**, aspek ke enam : Pemahaman daripada peringatan (**Recognition rather than recall**) dengan nilai **7.413%**, aspek ke tujuh : Fleksibel dan efisien untuk digunakan (**Flexibility and efficiency of use**) dengan nilai **7.925%**, aspek ke delapan : Desain estetika dan minimalis (**Aesthetic and Minimalis Design**) dengan nilai **6.275%**, aspek ke sembilan : Bantu pengguna, mengenali, mendiagnosis dan memulihkan dari kesadaran (**Help user recognize, diagnose and recovers from errors**) dengan nilai **7.675%**, aspek ke sepuluh : Bantuan dan dokumentasi (Help and documentation) dengan nilai **8.063%**.

b) Saran :

1. Terdapat nilai terendah dari aspek ke delapan (**Aesthetic and Minimalist Design**) pada metode heuristic evaluation, lalu dihitung berdasarkan rumus severity ratings bernilai 6.275%, maka peneliti memberi saran untuk mendesain ulang tampilan dari fitur shopee

- food, hal ini mengindikasikan bahwa perlu ditingkatkan sehingga produk yang ada dalam fitur shopee food dapat menarik konsumen lebih banyak lagi untuk melakukan transaksi.
2. Terdapat nilai tertinggi dari aspek ke empat (*Consistency and Standars*) pada metode heuristic evaluation, lalu dihitung berdasarkan rumus severity ratings bernilai 11.813%, hal ini mengindikasikan bahwa konsistensi dan standar layanan pada shopee food sangat bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Pandusarani, A. H. Brata, E. Muh, and A. Jonemaro, "Analisis User Experience Pada Game CS: GO dengan Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan Metode Heuristic Evaluation," vol. 2, no. 3, pp. 940–950, 2018.
- [2] C. A. R. Ramadhani, "2020," Analisis kepuasan pengguna "Bukalapak" menggunakan metode heuristic evaluation terhadap mahasiswa pendidikan teknologi informasi pada fakultas tarbiyah pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, p. 73, 2020.\
- [3] J. F. A. I. L. D. Teguh Meirizky Girdayanto, "Analisis user interface pada website bukalapak dengan metode heuristic," *JURNAL NARADA*, vol. 9, no. ISSN 2477-5134, p. 16, 2022.
- [4] D. A. R. Khoirul Islam, "2018," Evaluasi Antarmuka Website Tokopedia menggunakan Metode Heuristic, vol 8, no. ISSN: 2088-4591,p.6,2018.
- [5] F. Wisanto, M.Fajar,B.Zaman. T.Informatika,and S.Kharisma Makassar,"Penerapan Metode Evaluasi Heuristik Untuk Mengevaluasi Usability Website Medisol," Kharisma Tech, vol.18,pp.178-190,2023 [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharimatech>
- [6] I. Gusti *et al.*, "Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method (I Gusti Ayu Agung Diah Indrayani)," vol. 8, 2020.
- [7] S. R. R. Sumakmur Goenawan, *ANALISIS USER INTERFACE PADA WEBSITE LPGO MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION*, vol. 17, pp. 46-57, 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharimatech>
- [8] "3.3. Populasi dan Sampel Penelitian," 2019.
- [9] Purwakarta Digital Network, "10 Teknik Pengambilan Sampel dan Penjelasan Lengkapnya Lengkap (SAMPLING)" Available : <https://salamadian.com/teknik-pengambilan-sampel-sampling/>
- [10] S. Vika Ngainul, O. Juwita, and T. Dharmawan, "Analisis User Interface Terhadap Webstie Akta Online Banyuwangi Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," 2019.
- [11] M. Subhan and A. D. Indriyanti, "Penggunaan Metode Heuristic Evaluation sebagai Analisis Evaluasi User Interface dan User Experience pada Aplikasi BCA Mobile," *J. Emerg. Inf. ...*, vol. 02, no. 03, pp. 30–37, 2021.