

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI SHOPEE DI STMIK KHARISMA MAKASSAR MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

Oleh:

Ronaldo Yusuf Coandy¹, Arfan Yunus^{2*}, Marlina³

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

e-mail: ¹ronaldoyusuf_20@kharisma.ac.id, ²arfanyunus@kharisma.ac.id,

³marlina@kharisma.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Shopee di STMIK KHARISMA Makassar Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. User Experience merupakan saran atau tanggapan dari pengguna setelah menggunakan suatu sistem, layanan, platform, ataupun produk. Metode Heuristic Evaluation merupakan metode yang digunakan untuk menemukan masalah dalam desain interface suatu aplikasi dan mencari sisi positif dari aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa user Shopee di STMIK KHARISMA Makassar yang dominan adalah laki-laki dibandingkan user Shopee perempuan. Dari 10 aspek metode Heuristic Evaluation terdapat 1 aspek yang memiliki Minor Usability Problem bernilai nilai 2, atau dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah, 8 aspek bernilai 1 atau Cosmetic Problem artinya hanya masalah yang tidak mempengaruhi user, serta 1 aspek dengan nilai 0 atau Don't Agree yang artinya tidak ada masalah sama sekali. User Experience pengguna Shopee di STMIK KHARISMA Makassar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan laki-laki pengguna Shopee yang lebih banyak dari perempuan. Hal ini berbeda dari data yang mengatakan bahwa user Shopee lebih banyak perempuan.

Kata kunci: Heuristic Evaluation, Pengalaman Pengguna, Shopee

Abstract: User Experience is advice or feedback from users after using a system, service, platform, or product. This research aims to analyze the Shopee Application User Experience at STMIK KHARISMA Makassar using the Heuristic Evaluation Method. The Heuristic Evaluation method is a method used to find problems in the interface design of an application and look for the positive side of the application. The results showed that Shopee users at STMIK KHARISMA Makassar were predominantly male compared to female Shopee users. Of the 10 aspects of the Heuristic Evaluation method, only 1 aspect has a Minor Usability Problem worth a value of 2, or improvement is needed with a low priority level, 8 aspects are worth 1 or Cosmetic Problem, meaning that only problems that do not affect users, and 1 aspect with a value of 0 or Don't Agree, which means there are no problems at all. User Experience of Shopee users at STMIK KHARISMA Makassar shows that the level of satisfaction of male Shopee users is more than women. This is different from the data which says that Shopee users are more women.

Keywords: Heuristic Evaluation, User Experience, Shopee

* Corresponding author : Arfan Yunus (arfanyunus@kharisma.ac.id)

1. PENDAHULUAN

Shopee adalah platform e-commerce terkemuka di Asia Tenggara dan Taiwan. Diluncurkan pada tahun 2015, Shopee adalah platform yang disesuaikan untuk setiap wilayah, menawarkan pelanggan pengalaman belanja online yang sederhana, aman, dan cepat dengan dukungan pembayaran dan logistik yang kuat[1].

Dalam riset yang dilakukan Snapcart, saat itu hasilnya menunjukkan 66% dari 1.000 responden survey seluruh Indonesia memilih Shopee sebagai situs belanja online yang paling diingat (top of mind). Dan 28% lainnya disusul oleh Tokopedia, Lazada, Bukalapak, BliBli, JD.ID, Akulaku, OLX, dan Sociolla. Yang menarik, 77% perempuan mengaku memilih berbelanja di Shopee, dibanding laki-laki 52%. Ini berbeda dengan Tokopedia yang lebih disukai konsumen laki-laki 22%, dibanding perempuan 9%. Juga Lazada yang lebih disukai konsumen laki-laki 14%, dibanding perempuan 10%. Dan Bukalapak yang juga lebih disukai laki-laki 9% dan 2% perempuan [2].

Penelitian yang dilakukan oleh Della Resilia dan Ria Andryani melakukan analisis pengalaman *user* aplikasi e-Dempo pada kantor samsat UPTB Palembang menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Penelitian ini salah satu referensi peneliti karena metode yang digunakan sama dengan peneliti meskipun *objek* yang diteliti berbeda[3].

Penelitian yang dilakukan oleh Besty Ghina, Hafiz Ma'ruf, Jhordy Wong, Dewi Agushinta R. dan Metty Mustikasari yang melakukan penelitian tentang analisis *User Experience* terhadap website perpustakaan Universitas Gunadarma dengan metode *Heuristic Evaluation*[4].

Berdasarkan referensi penelitian diatas, peneliti ingin mengetahui kepuasan dan pengalaman pengguna Shopee di STMIK KHARISMA Makassar. Salah satu komponen penting yang dapat meningkatkan *usability* suatu aplikasi adalah *User Experience* (UX), karena merupakan penghubung langsung antara sistem dengan penggunanya, oleh karena itu *usability* harus diperhatikan agar aplikasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi STMIK KHARISMA Makassar Shopee melalui metode *Heuristic Evaluation* dan untuk mengetahui apakah pengguna STMIK KHARISMA Makassar Shopee lebih banyak berjenis kelamin perempuan atau laki-laki.

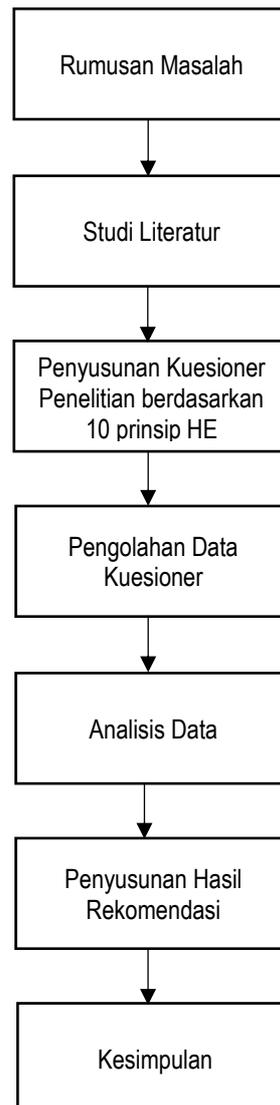
Berdasarkan pendapat Sugiyanto (2011:91) "bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500"[5]. Maka, jumlah Responden yang akan diambil di STMIK KHARISMA Makassar adalah 40 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Cluster Sampling yang merupakan pengambilan beberapa kelompok secara acak dari populasi, dan kemudian mengambil semuanya atau sebagian saja elemen setiap kelompok yang terpilih, untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel jenis ini dilakukan berdasarkan kelompok/area tertentu[6].

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain adalah tujuan penelitian, dan tempat penelitian yang berfokus pada sebuah universitas atau kampus dengan target mahasiswa/i,

dosen, staff, maupun warga kampus lainnya. Salah satu metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Heuristic Evaluation*. Metode ini dipilih oleh peneliti karena metode ini cocok untuk mengevaluasi sebuah permasalahan dalam aplikasi. Menurut Nielsen, *Heuristic Evaluation* adalah sebuah inspeksi antarmuka yang sistematis dengan cara mengamati sebuah antarmuka dan menemukan hal baik dan hal buruk di dalamnya[3], [7].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1: Tahapan Penelitian

Langkah pertama adalah identifikasi masalah, yaitu mengidentifikasi topik penelitian dan mengapa topik tersebut perlu dipelajari. Langkah ini dilatarbelakangi oleh pembahasan penelitian sebelumnya mengenai topik *Heuristic Evaluation*. Setelah itu pada tahap Studi Literatur, informasi dikumpulkan dengan melihat berbagai buku yang berkaitan dengan penelitian tersebut atau dari majalah yang ada. Penyusunan kuesioner penelitian yang terkumpul kemudian disusun berdasarkan 10 prinsip *Heuristic Evaluation* Jacob Nielsen. Setelah itu, data survei dikumpulkan dan diolah untuk melanjutkan penelitian. Analisis data

penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan menggunakan 10 variabel HE. Analisis dilakukan berdasarkan jawaban hasil survei dan nilai prioritas permasalahan yang ada (*Severity Ratings*). Penyusunan hasil rekomendasi yang hasil evaluasinya diklasifikasikan berdasarkan masing-masing 10 prinsip *Heuristic Evaluation* dan tingkat kesulitan (*Severity Ratings*). Hasil penilaian dapat dijadikan masukan untuk rekomendasi perbaikan. Setelah tahap analisis selesai, rekomendasi dibuat. Hasil evaluasi diklasifikasikan berdasarkan masing-masing 10 prinsip *Heuristic Evaluation* dan tingkat keparahan (*Severity Ratings*). Kesimpulan dan saran didasarkan pada evaluasi UX pada aplikasi Shopee.

Analisis data penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan menggunakan 10 variabel HE. Analisis dilakukan berdasarkan respon hasil survei dan nilai prioritas permasalahan yang ada (*Severity Ratings*).

Severity Ratings digunakan untuk memprioritaskan masalah yang ditemukan pengguna. Tingkat prioritas permasalahan yang ditemukan mempengaruhi seberapa signifikan perbaikan yang diperlukan[11]. Pada penelitian ini *severity rating* ditentukan dengan jawaban *user* dari pertanyaan yang diajukan, kemudian menentukan apakah permasalahan tersebut mengharuskan perbaikan atau tidak.

2.2 Teori Yang Mendukung

2.2.1 *User Experience*

User Experience merupakan rekomendasi atau tanggapan pengguna setelah menggunakan suatu sistem, layanan, platform atau produk. Singkatnya, *User Experience* adalah apa yang dirasakan atau feedback pengguna setelah menggunakan suatu sistem, layanan, atau produk. Dapat dikatakan bahwa UX penting bagi sebuah aplikasi karena user menghargainya. Jika pengguna tidak menyukai desain aplikasi atau situs web, mereka tidak akan menggunakan aplikasi tersebut. Pendekatan terhadap pengalaman pengguna ini menciptakan hubungan interaktif dengan user[8], [9].

2.2.2 *Heuristic Evaluation*

Menurut (Nielsen, 1994) "Heuristic Evaluation adalah suatu metode untuk menemukan masalah kegunaan dalam desain antarmuka pengguna suatu produk sehingga menjadi bagian dari proses desain".

Pada metode ini terdapat 10 aspek yang dikembangkan oleh Jacob Neilsen untuk mengevaluasi sebuah sistem, yaitu[10]:

a. *Visibility of System Status*

Suatu keadaan yang mampu memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang sedang terjadi, termasuk apa yang sedang dilakukan, di bagian mana, dan apa yang sedang terjadi.

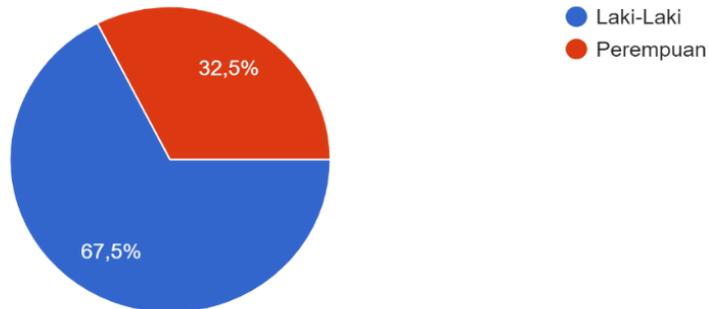
b. *Match Between System and The Real World*

Desain harus menggunakan bahasa atau kata-kata yang mudah dipahami pengguna dan berhubungan dengan sistem dan dunia nyata. Misalnya kita bisa mengecek apakah barang kita sudah terkirim atau penjual masih melakukan *packing*.

- c. *User Control and Freedom*
Memberikan kebebasan kepada pengguna dalam proses penggunaan sistem. Contohnya: *user* dapat menghapus barang atau menambah barang yang ada di keranjang belanja sebelum di *checkout*.
- d. *Consistency and Standards*
Desain yang konsisten dan baik memudahkan pengguna untuk mengenal fitur-fiturnya sehingga pengguna tidak ragu untuk menggunakan fitur tertentu. Hindari menggunakan informasi atau gambar berbeda dengan arti yang sama.
- e. *Error Prevention*
Kesalahan atau *error* pada sistem akan tidak bagus jika terlihat oleh pengguna, namun untuk mengatasinya dapat diganti dengan pesan kesalahan yang dirancang khusus. Dengan menggunakan prinsip nomor satu (*Visibility of System Status*), pengguna dapat memahami apa yang terjadi di sistem.
- f. *Recognition Rather Than Recall*
Daripada memaksa pengguna untuk mengingat, lebih baik membuat pengguna mengenali sistemnya. Saat meneliti suatu sistem atau aplikasi, pengguna pasti akan melalui beberapa halaman. Untuk menghindari membingungkan pengguna, buatlah aplikasi yang memungkinkan pengguna mengenali pola gambar yang mereka buat sehingga pengguna dapat terus menggunakan aplikasi tanpa harus mengingat langkah-langkah yang harus diselesaikan nanti.
- g. *Flexibility and Efficiency of Use*
Wajar jika pengguna atau pengunjung baru terlebih dahulu mendalami sistem atau aplikasinya. Selain itu, jika suatu aplikasi memiliki banyak fitur, pengguna pasti perlu lebih banyak lagi untuk mempelajarinya. Oleh karena itu, penerapannya harus fleksibel dan efisien.
- h. *Aesthetic and Minimalist Design*
Desain *layout* yang baik harus enak dipandang, menggunakan kontras warna yang baik, posisi yang sesuai dan serasi. Desain minimalis dengan spasi (jarak antar elemen) yang tepat membuat aplikasi menjadi elegan.
- i. *Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors*
Desain yang baik dan nyaman tentu belum lengkap tanpa penanganan kesalahan saat terjadi. Ketika terjadi kesalahan, aplikasi harus memberikan solusi selain pesan kesalahan tersebut.
- j. *Help and Documentation*
Pengguna berharap dengan menggunakan sistem atau aplikasi pasti dapat menyelesaikan masalah dan pekerjaannya. Untuk membantu pengguna memecahkan masalah atau pekerjaan, mereka harus menyediakan fitur panduan dan dokumentasi tentang kemungkinan kesalahan penggunaan.

Berikut perhitungan dengan metode *Heuristic Evaluation*:

Jenis Kelamin
40 jawaban



$$SR = \frac{0(x1) + 1(x2) + 2(x3) + 3(x4) + 4(x5)}{N}$$

Keterangan:

SR = Rata-Rata Tiap Item

x1 = Frekuensi Skala 0

x2 = Frekuensi Skala 1

x3 = Frekuensi Skala 2

x4 = Frekuensi Skala 3

x5 = Frekuensi Skala 4

N = Total Responden

Tabel 1: *Severity Ratings*[7]

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

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Gambar 2: Data Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini sebagian besar (67,5%) atau 27 orang berjenis kelamin laki-laki, dan (32,5%) atau 13 orang perempuan. Berdasarkan pengamatan jumlah populasi STMIK KHARISMA MAKASSAR adalah 169. Yaitu 136 mahasiswa/i (102 mahasiswa laki-laki dan 34 mahasiswa perempuan), 21 dosen (10 dosen laki-laki dan 11 dosen perempuan), dan 12 staf (5 staf laki-laki dan 7 staf perempuan), Alumni 94 (69 alumni laki-laki dan 25 alumni perempuan). Total Laki-laki keseluruhan 186 dan perempuan 77.

Tabel 2: Tingkat Kepuasan Pengguna Shopee

Jawaban Responden	Jenis Kelamin	Jumlah Pertanyaan																				Total	Persen
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
sangat puas	laki laki	13	13	12	13	23	16	13	13	6	6	7	13	11	12	8	16	6	6	14	11	232	29%
	perempuan	6	5	3	5	5	5	3	4	0	1	0	3	4	3	4	5	1	5	5	4	71	8.88%
puas	laki laki	14	13	11	12	4	9	13	9	8	14	13	12	15	13	15	9	10	17	9	6	226	28.25%
	perempuan	7	7	8	8	7	8	9	7	3	8	7	10	9	8	7	8	7	7	7	8	150	18.75%
netral	laki laki	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	0	1	1	2	0	1	1	3	5	29	3.62%
	perempuan	0	1	2	0	0	0	0	1	4	2	3	0	0	1	1	0	2	1	0	1	19	2.38%
tidak puas	laki laki	0	0	3	1	0	1	0	3	8	5	3	2	0	0	2	1	4	2	1	5	41	5.13%
	perempuan	0	0	0	0	0	0	1	1	5	2	2	0	0	1	1	0	3	0	1	0	17	2.13%
sangat tidak puas	laki laki	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	1	0	1	6	1	0	0	14	1.75%
	perempuan	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.13%
																						800	

Berdasarkan tabel data diatas tingkat kepuasan pengguna shopee berdasarkan jawaban responden laki-laki yaitu sangat puas = 29% dan puas = 28,25% dijumlahkan = 57,25%. Sedangkan untuk perempuan sangat puas = 8.88% dan puas 18.75% dijumlahkan = 27.63%.

b. Rekapitulasi Jawaban Keseluruhan Kuesioner

Tabel 3 di bawah ini merupakan rekapitulasi jawaban secara keseluruhan dari 40 responden yang memiliki pengalaman menggunakan shopee.

Tabel 3: Rekapitulasi Jawaban Kuesioner

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Aplikasi Shopee memiliki fitur yang mempermudah user menggunakan aplikasi	19	21	0	0	0
2	Setiap menu dan halaman aplikasi memiliki judul yang sesuai dan menggambarkan isi halaman	18	20	2	0	0
3	Penempatan konten berupa gambar <i>icon</i> , video dan isinya tertata rapi pada aplikasi	15	19	3	3	0
4	Penelitian untuk nama menu sudah ditulis sesuai dan dimengerti oleh user	18	20	1	1	0
5	User dapat menghapus atau menambah barang di keranjang belanja	28	11	1	0	0

6	User memiliki fleksibilitas untuk pencarian	21	17	1	1	0
7	Setiap halaman memiliki judul.	16	22	1	1	0
8	Tidak ada perbedaan antara pemakaian huruf kecil dan huruf besar dalam pencarian.	17	16	3	4	0
9	Aplikasi tidak berat dan tidak pernah terjadi <i>force close</i> , <i>hang</i> maupun <i>freeze</i> .	6	11	5	13	5
10	Fitur pada aplikasi berjalan dengan baik dan tidak ada <i>bug</i> .	7	22	4	7	0
11	Ada pesan kesalahan jika terjadi <i>error</i> .	7	20	7	5	1
12	Pada fitur pencarian terdapat riwayat pencarian dan pencarian pilihan yang memudahkan <i>user</i> jika ingin membeli barang yang sama dengan model yang berbeda atau di toko yang berbeda	16	22	0	2	0
13	Menu dan informasi dikelompokkan dengan baik sehingga <i>user</i> fleksibel dalam menggunakan aplikasi	15	24	1	0	0
14	Pengelompokkan menu tidak berubah posisi (misalnya Beranda/Menu Utama ada di posisi kiri bawah, tetapi setelah update berubah posisi di kanan bawah)	15	21	2	1	1
15	Desain aplikasi dirancang baik dan warna menarik bagi <i>user</i>	12	22	3	3	0
16	Fitur pada aplikasi mudah dikenali dan digunakan.	21	17	1	1	0
17	Sistem memberikan saran yang harus dilakukan jika ada <i>error</i> yang sedang terjadi	7	17	3	7	6
18	Pesan saat <i>Error</i> menggunakan bahasa yang baik dan dipahami <i>user</i>	11	24	2	2	1
19	Sistem memiliki menu <i>HELP</i> atau Bantuan untuk memandu <i>user</i>	19	16	3	2	0
20	Sistem memberikan jawaban informasi yang mudah dipahami dan to the point terhadap pertanyaan yang ada pada menu <i>HELP</i> atau Bantuan.	15	14	6	5	0
TOTAL		303	376	49	58	14

c. Hasil Perhitungan Data

Data kuesioner yang menggunakan skala *likert* dan diolah dengan cara menggunakan perhitungan pada metode *Heuristic Evaluation* yaitu:

$$SR = \frac{0(x1) + 1(x2) + 2(x3) + 3(x4) + 4(x5)}{N}$$

Dari perhitungan tersebut akan dihasilkan nilai *Severity Ratings*. Penjelasan nilai *Severity Ratings* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 3: Hasil Perhitungan Data

ASPEK	Q	0	1	2	3	4	T
<i>Visibility of System Status</i>	A	19	21	0	0	0	0.525
	B	18	20	2	2	0	0.75
	Total	37	41	2	2	0	0.637
<i>Match between system and the real world</i>	A	15	19	3	3	0	0.85
	B	18	20	1	1	0	0.625
	Total	33	39	4	4	0	0.737
<i>User control and Freedom</i>	A	28	11	1	0	0	0.325
	B	21	17	1	1	0	0.55
	Total	49	28	2	1	0	0.437

<i>Consistency and standars</i>	A	16	22	1	1	0	0.675
	B	17	16	3	4	0	0.85
	Total	33	38	4	5	0	0.762
<i>Error Prevention</i>	A	6	11	5	13	5	2
	B	7	22	4	7	0	1.275
	Total	13	33	9	20	5	1.637
<i>Recognition Rather Than Retail</i>	A	7	20	7	5	1	1.325
	B	16	22	0	2	0	0.7
	Total	23	42	7	7	1	1.012
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	A	15	24	1	0	0	0.65
	B	15	21	2	1	1	0.8
	Total	30	45	3	1	1	0.725
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	A	12	22	3	3	0	0.925
	B	21	17	1	1	0	0.55
	Total	33	39	4	4	0	0.737
<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recovers from Errors</i>	A	7	17	3	7	6	1.7
	B	11	24	2	2	1	0.95
	Total	18	41	5	9	7	1.325
<i>Help and Documentation</i>	A	19	16	3	2	0	0.7
	B	15	14	6	5	0	1.025
	Total	34	30	9	7	0	0.862

d. Rekapitulasi Hasil *Severity Ratings*

Dari Hasil Perhitungan Data pada tabel 3 di atas akan di ambil 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 4: Rekapitulasi Hasil *Severity Ratings*

Aspek	Nilai Rata-Rata <i>Severity Rating</i>	Pembulatan
1	0.637	1
2	0.737	1
3	0.437	0
4	0.762	1
5	1.637	2
6	1.012	1
7	0.725	1
8	0.737	1
9	1.325	1
10	0.862	1

Dari 10 aspek *Heuristic Evaluation* tersebut, ada 1 aspek tertinggi yaitu *Error Prevention* dengan nilai *severity ratings* 1.637 atau hasil pembulatan yaitu 2 artinya terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan *user*. Dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah. Sedangkan sisanya ada 8 aspek dengan nilai *severity ratings* 1 artinya Masalah yang tidak terlalu mempengaruhi kenyamanan *user*. Perbaikan tidak terlalu

dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas. Dan 1 aspek dengan nilai *severity ratings* 0 artinya bukan merupakan sebuah permasalahan atau sistem nyaman digunakan. Pembulatan dilakukan agar nilai *severity rating* yang didapatkan lebih akurat.

e. Rekomendasi

Dari hasil rekapitulasi *Severity Ratings* di atas, peneliti akan menjabarkan rekomendasi terhadap aspek *Error Prevention*.

Tabel 5: Rekomendasi

Aspek HE	Deskripsi	Rekomendasi	Experience
5	Error Prevention Kesalahan atau error pada sistem akan tidak bagus jika terlihat oleh pengguna, namun untuk mengatasinya dapat diganti dengan pesan kesalahan yang dirancang khusus. Dengan menggunakan prinsip nomor satu (<i>Visibility of System Status</i>), pengguna dapat memahami apa yang terjadi di sistem.	Perlu adanya fitur seperti pembersihan data atau <i>cache</i> data sehingga data aplikasi tidak menumpuk dan menyebabkan aplikasi terlalu berat dan akhirnya terjadi <i>bug</i> , <i>freeze</i> , <i>force close</i> dan lainnya.	Membantu <i>user</i> agar lebih mudah membersihkan data yang menumpuk pada aplikasi apalagi jika habis update.

4. KESIMPULAN

Dari 10 aspek metode *Heuristic Evaluation* hanya 1 aspek yang memiliki *Minor Usability Problem* atau terdapat masalah yang mengganggu kenyamanan *user* dengan nilai *severity ratings* 2, atau dibutuhkan perbaikan dengan tingkat prioritas rendah.

8 aspek bernilai 1 atau *Cosmetic Problem* artinya hanya masalah yang tidak mempengaruhi *user*. Dan 1 aspek dengan nilai 0 atau *Don't Agree* yang artinya tidak ada masalah sama sekali.

User Experience pengguna Shopee di STMIK KHARISMA Makassar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan laki-laki pengguna Shopee yang lebih banyak dari perempuan. Hal ini berbeda dari data yang mengatakan bahwa *user* Shopee lebih banyak perempuan. Dan dilihat dari hasil dan pembahasan di atas, disimpulkan bahwa pengguna juga merasa puas menggunakan aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Velix Gunawan, A. Yunus, S. Informasi, dan S. Kharisma Makassar, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Shopee Pada Kalangan Remaja Makassar Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JTRISTE*, vol. 9, no. 2, hlm. 65–78, 2022, [Daring].

- [2] Hanif Zaid, "Polarisasi E-commerce Berdasarkan Gender di Indonesia," 5 April 2021. <https://kumparan.com/tokyorio/polarisasi-e-commerce-berdasarkan-gender-di-indonesia-1vTwsqRjILd/4> (diakses 20 Juli 2023).
- [3] D. Resilia, R. Andryani, P. Studi Sistem Informasi, F. A. Ilmu Komputer Jalan Jenderal Yani No, dan S. Selatan, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi e-Dempo Pada Kantor Samsat UPTB Palembang Menggunakan Heuristic Evaluation," 2023. *Jurnal JUPITER*, Vol. 15 No. 1 Bulan April, Tahun 2023, Hal. 227-236.
- [4] B. Ghina, H. Ma, J. Wong, dan D. R. Agushinta dan Metty Mustikasari, "Analisis User Experience Terhadap Website Perpustakaan Universitas Gunadarma dengan Metode Heuristic Evaluation," 2019. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, Volume 18 No : 3, September 2019, p-ISSN 1412-9434/e-ISSN 2549-7227.
- [5] "3.3. Populasi dan Sampel Penelitian," 2019. <http://repository.stei.ac.id/1667/4/BAB%20III.pdf>
- [6] Purwakarta Digital Network, "10 Teknik Pengambilan Sampel dan Penjelasannya Lengkap (SAMPLING)." <https://salamadian.com/teknik-pengambilan-sampel-sampling/> (diakses 20 Juli 2023).
- [7] F. Wisanto, M. Fajar, B. Zaman, T. Informatika, dan S. Kharisma Makassar, "Penerapan Metode Evaluasi Heuristik Untuk Mengevaluasi Usability Website Medisol," *Jurnal Kharisma Tech*, vol. 18, hlm. 178–190, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharimatech/>
- [8] A. Latifah Hanum, T. Karunia Miranti, D. Fatmawati, M. Frendi Dyon, dan C. Joyo Prawiro, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics," *Jurnal Health Sains*, vol. 3, no. 2, hlm. 362–372, Feb 2022, doi: 10.46799/jsa.v3i2.390.
- [9] K. Apriliani, R. Setiawati, D. M. Ningtyas, F. Febiola, dan C. H. Primasari, "Analisis User Experience pada Aplikasi Line Webtoon," *Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi* vol. 2, no. 2, hlm. 403–410, 2022.
- [10] B. Ghina, H. Ma, J. Wong, dan D. R. Agushinta dan Metty Mustikasari, "Analisis User Experience Terhadap Website Perpustakaan Universitas Gunadarma dengan Metode Heuristic Evaluation." *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, Volume 18 No : 3, September 2019, p-ISSN 1412-9434/e-ISSN 2549-7227.
- [11] S. Vika Ngainul, O. Juwita, dan T. Dharmawan, "Analisis User Interface Terhadap Website Akta Online Banyuwangi Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," 2019. *Informatics Journal* Vol. 4 No. 3 (2019).