

---

## Analisis *Usability* pada Aplikasi ShopeePay Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Yusuf Khoirul Umam<sup>1</sup>, Wahyudi Agustiono<sup>2</sup>, Doni Abdul Fatah<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura  
E-mail: 190441100162@student.trunojoyo.ac.id<sup>1</sup>, wahyudi.agustiono@trunojoyo.ac.id<sup>2</sup>,  
doni.fatah@trunojoyo.ac.id<sup>3</sup>

---

### Article History:

Received: 05 Januari 2025

Revised: 27 Januari 2025

Accepted: 30 Januari 2025

**Keywords:** *Heuristic Evaluation, ShopeePay, Usability, Expert.*

**Abstract:** *ShopeePay adalah aplikasi pembayaran digital yang disediakan oleh Shopee, platform e-commerce populer di Asia Tenggara. Dengan ShopeePay, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi keuangan secara online dan offline dengan mudah. Saat ini ShopeePay mendapatkan rating 4,8 di Play store. Dengan rating tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi shopeepay ini hampir sempurna, namun hal itu tidak terlepas dari kekurangan atau ketidakpuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi shopee pay, ketidakpuasan pengguna dapat dilihat pada ulasan playstore, pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi sering bug, tidak dapat mencetak bukti transaksi dan masih banyak lagi. Masalah tersebut pasti membuat pengguna merasa kecewa dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna(satisfaction). maka dari itu diperlukan Usability atau pengujian pada aplikasi tersebut untuk mendapatkan rekomendasi ataupun penilaian mengenai kekurangan dalam aplikasi. Setelah melakukan penelitian dan analisis data, Secara keseluruhan tingkat usability pada aplikasi shopeepay dengan metode Heuristic Evaluation untuk expert sebesar 71,229 % sedangkan pengguna biasa sebesar 71,96%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aplikasi shopeepay memiliki nilai sebesar 71,29 % dengan predikat Baik. Terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki yaitu aspek Recognition rather than recall 63,3%, Helps user recognize 66,6%, Help and documentation 50%, Consistency and standard 66,6%, Error Prevention 53,3%. Beberapa aspek diatas memiliki nilai yang cukup dan predikat baik, namun disini Penulis memberikan rekomendasi dan menyesuaikan dari nilai terendah.*

---

### PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, berbagai aspek kehidupan

sehari-hari mengalami transformasi digital yang signifikan. Salah satu perubahan paling mencolok adalah pergeseran dari transaksi keuangan tradisional menuju metode pembayaran elektronik atau *e-wallet*. Banyak kelebihan dalam menggunakan pembayaran elektronik seperti mempersingkat waktu, mengurangi resiko kesalahan nominal pembayaran dan lain – lain.

Salah satu *e-wallet* yang banyak digunakan masyarakat pada saat ini adalah shopeepay. Shopeepay merupakan sebuah aplikasi *e-wallet* atau dompet digital yang dikembangkan oleh Shopee, salah satu platform e-commerce terkemuka di Asia Tenggara. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai transaksi keuangan secara elektronik, memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk melakukan pembayaran dan transfer uang melalui perangkat mobile mereka. ShopeePay memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas seperti pembayaran tagihan, transfer uang [1]. Saat ini Shopeepay mendapatkan rating 4,8 di Play store. Dengan rating tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi shopeepay ini hampir sempurna, namun hal itu tidak terlepas dari kekurangan atau ketidakpuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi shopee pay, ketidakpuasan pengguna dapat dilihat pada ulasan playstore, pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi sering bug, tidak dapat mencetak bukti transaksi dan masih banyak lagi. Masalah tersebut pasti membuat pengguna merasa kecewa dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*). maka dari itu diperlukan *Usability* atau pengujian pada aplikasi tersebut untuk mendapatkan rekomendasi ataupun penilaian mengenai kekurangan dalam aplikasi.

*Usability* adalah ukuran kemampuan suatu perangkat lunak yang dilihat dari kemudahan pembelajarannya, efisiensi penggunaannya, ketahanannya terhadap kesalahan, dan kepuasan penggunaannya. Pengujian *Usability* diperlukan karena jika kualitas penggunaan sistem buruk, pengguna akan meninggalkannya [2]. Oleh karena itu, pengujian *Usability* menjadi dasar pengembangan sistem yang mengalami masalah dari penggunaannya. Untuk melakukan *Usability* atau pengujian diperlukan metode yang tepat untuk penyelesaian masalah yang ditemukan.

Aplikasi yang ideal harus memenuhi prinsip-prinsip *memorability, errors, learnability, efficiency, dan satisfaction* untuk pengguna [3]. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi *Usability* yang dapat mengidentifikasi masalah secara spesifik. *Heuristic Evaluation* (HE) adalah Salah satu metode evaluasi *Usability* yang dapat digunakan. HE merupakan metode pengujian *Usability* untuk perangkat lunak komputer yang bertujuan mengidentifikasi masalah *Usability* yang mungkin terjadi pada desain user interface (UI).

Penelitian evaluasi *Usability* menggunakan metode heruristic evaluation sebelumnya dengan studi kasus website berita online. Hasil perhitungan menunjukkan proporsi masalah tertinggi yaitu pada prinsip *Aesthetic and Minimalist Design* sebesar 22%. Permasalahan tersebut terkait desain gambar yang kurang eye catching dengan topik, penyajian informasi pada fungsi pencarian yang kurang jelas, pembatas antar menu tidak jelas, artikel terlihat tidak rapi, dan yang terakhir yakni desain website yang terlalu penuh dengan informasi yang menyebabkan tidak fokusnya pengguna website tersebut [4].

Dalam penelitian ini, akan diketahui masalah *Usability* yang dihadapi pengguna ketika menggunakan aplikasi shopeepay dan solusi yang disarankan oleh peneliti berupa evaluasi dan saran perbaikan aplikasi kepada pengembang aplikasi shopeepay.

Merujuk latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka judul penelitian yang diusulkan adalah “**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI SHOPEEPAY MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION**”. Pemilihan Studi Kasus didasari Oleh jumlah pengguna dan Rating di *Google Play Store*. Hasil dari penelitian ini adalah memberi Rekomendasi atau penilaian mengenai Kondisi Aplikasi Shopeepay.

## LANDASAN TEORI

### Analisis

Secara umum, proses melakukan analisis memerlukan keterlibatan dalam perencanaan yang cermat untuk membagi sejumlah informasi tertentu ke dalam kategori atau komponen yang berbeda sehingga masing-masing dapat dipahami dalam kaitannya dengan fungsinya. Tujuan dari analisis adalah untuk membuat holistik tertentu menjadi komponen sehingga setiap komponen dapat berkomunikasi dengan yang lain dan melakukan fungsi unik dalam satu sistem masalah [5].

### Aplikasi Mobile

Mobile adalah teknologi khusus yang digunakan untuk menampilkan aplikasi pada perangkat kecil, portabel, nirkabel dan untuk meningkatkan komunikasi. Konsumen memilih jaringan yang lebih kecil untuk keamanan dan mobilitas pribadi mereka, dan jaringan seluler juga hanya mengirimkan sejumlah kecil data dibandingkan dengan komputer desktop [6]. Aplikasi Mobile juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat dibuka dan memiliki fungsi tambahan guna meningkatkan kemampuan perangkat mobile itu sendiri. Pengguna dapat mengakses aplikasi mobile yang diinginkan dengan mengunjungi situs terkait yang kompatibel dengan sistem operasi mereka.

### ShopeePay

ShopeePay adalah aplikasi pembayaran digital dari Shopee yang memudahkan pengguna untuk bertransaksi online maupun offline. Fitur utamanya mencakup pembayaran di Shopee dan merchant mitra, pembayaran di toko fisik lewat pemindaian QR, serta transfer uang ke sesama pengguna atau rekening bank. Pengguna juga dapat melakukan top-up dan penarikan saldo, serta membayar tagihan seperti listrik dan internet. ShopeePay sering menawarkan promosi, diskon, dan cashback, memberikan solusi pembayaran yang praktis dan lengkap.

### Usability

*Usability* berasal dari kata usable yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna [8]. Ketika sebuah produk atau jasa benar-benar dapat dipergunakan dengan baik, pengguna dapat melakukan apa yang dia inginkan dengan cara yang diharapkan serta mampu untuk melakukannya tanpa halangan, keraguan, atau pertanyaan.

### Heuristic Evaluation

Metode *Heuristic Evaluation* adalah teknik evaluasi yang digunakan untuk menilai seberapa efektif suatu sistem digunakan dalam menemukan masalah fungsionalitas dalam desain antarmuka sistem yang telah dibuat [9]. Evaluasi heuristik melibatkan sekelompok Evaluator yang bertugas memeriksa dan mengevaluasi kinerja dalam rancangan antarmuka suatu sistem berdasarkan prinsip-prinsip kegunaan yang telah ditetapkan. Proses penilaian dapat dilakukan secara individual atau kelompok sesuai dengan kebutuhan evaluasi yang dilakukan. Dengan melakukan evaluasi heuristik, pengembang dapat memperhatikan hal-hal yang perlu diperbaiki berdasarkan proses evaluasi yang telah dilakukan.

### Kriteria Heuristic Evaluation

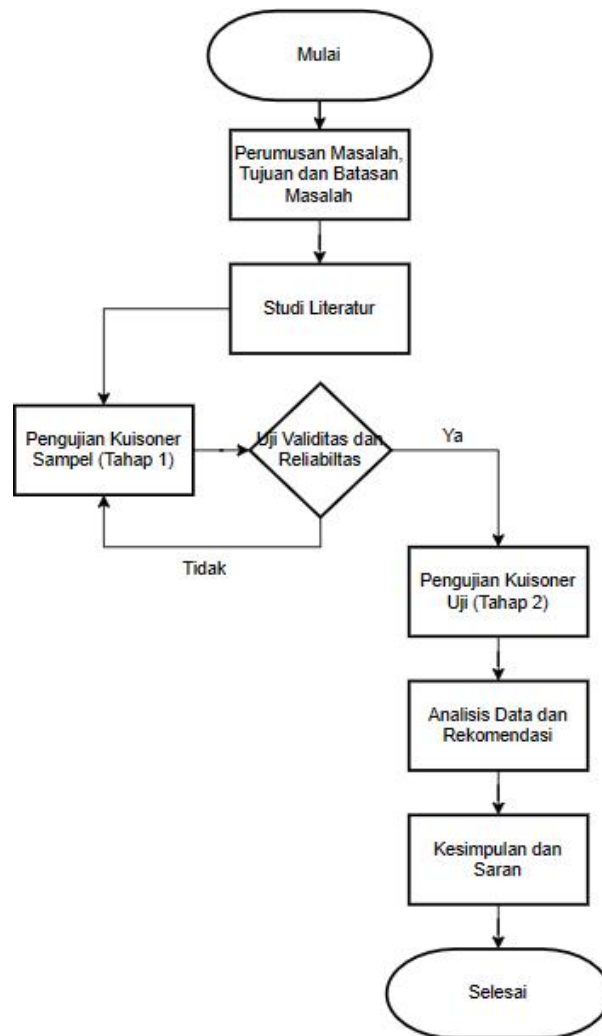
Terdapat 10 Kriteria *Heuristic Evaluation* sebagai berikut:

1. Visibility of system status: Sistem senantiasa memberikan data kepada pengguna mengenai apa yang terjadi pada sistem.
2. Match between system and the real world: Sistem harus dapat "berkomunikasi" dengan apa yang umumnya digunakan oleh pengguna.
3. User control and freedom: Terkadang pengguna memilih pilihan yang tidak tepat dan memerlukan opsi darurat untuk keluar dari aktivitas tanpa melakukan tindakan lain.
4. Consistency and standards: Pengguna tidak perlu khawatir tentang apakah kata, situasi, atau tindakan yang berbeda memiliki arti yang sama.
5. Error prevention: Lebih baik merancang sistem yang menghindari kesalahan daripada merancang pesan kesalahan.
6. Recognition rather than recall: Minimalkan upaya pengguna untuk menggunakan elemen, tindakan, dan opsi lainnya. Pengguna tidak perlu mengingat informasi dari setiap halaman. Instruksi garis harus jelas dan mudah digunakan.
7. Flexibility and efficiency of use: Sistem yang dibuat harus memungkinkan untuk pengguna berpengalaman dan pengguna pemula. Tersedianya pilihan bahasa bagi pengguna yang berbeda dari pengguna biasa.
8. Aesthetic and minimalist design: Sistem menyediakan informasi yang diperlukan. Informasi yang tidak relevan melemahkan visibilitas dan kegunaan sistem. .
9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors: Sistem dapat melaporkan kesalahan yang dijelaskan dalam bahasa sederhana, menjelaskan masalah dan menawarkan solusi.
10. Help and documentation: Sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi dengan informasi tentang penggunaan sistem [10].

## **METODE PENELITIAN**

### **Tahapan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan Penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiono, Penelitian Kuantitatif adalah suatu metode yang berlandaskan Filsafat Positivisme, yang digunakan untuk penelitian dengan populasi tertentu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ada [11]. Berikut merupakan diagram alir dalam penelitian ini pada gambar 1.



**Gambar 1.** Diagram Alir Penelitian

Penjelasan:

1. Identifikasi Masalah, Tujuan dan Batasan masalah.  
penelitian diawali dengan mengidentifikasi masalah yang terjadi. Menentukan Tujuan Penelitian untuk menggambarkan mengenai tujuan apa yang akan dicapai. Membuat Batasan masalah penelitian agar menjadikan penelitian ini lebih terfokus dan tidak menyebar secara luas sebagai penentu spesifik lingkup pembahasan yang dilakukan.
2. Studi Literatur  
tahapan ini membahas tentang dasar teori yang menunjang penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian ini tentang Aplikasi Mobile, *Usability*, *Heuristic Evaluation*, *Expert*, penelitian atau jurnal terkait, dan penelitian terdahulu.
3. Pengujian Kuisoner Tahap 1 (sampel)  
Pengujian ini sebagai sampel, dibutuhkan 30 sampel. Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuesioner dengan sampel yang sudah ditentukan. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk sampel ini, jika sudah benar dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya, jika

tidak maka dilakukan pengujian ulang pada tahap 1.

#### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kelayakan dari responden *Valid* dan *Reliable*, atau sebaliknya. Uji ini dinamakan uji kelayakan dengan melakukan perbandingan antara tingkat *margin of error* sebesar 5% dan 10% untuk mengetahui manakah *margin of error* yang baik dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian.

#### 5. Pengujian Kuisioner Tahap 2 (uji)

Pada tahap ini penyebaran kuisioner dan pengujian kuisioner berupa uji validitas dan reliabilitas.

#### 6. Analisis *Usability* Dan Rekomendasi Penelitian

tahapan selanjutnya adalah menganalisis hasil penelitian yang sudah di uji validitas dan reliabilitas berdasarkan hasil kuisioner yang sudah dikumpulkan. Kemudian peneliti dapat memberikan rekomendasi berupa UI/UX berdasarkan hasil pengumpulan data yang didapatkan.

#### 7. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran merupakan proses akhir penelitian, dimana penulis menyimpulkan seluruh hasil penelitian dan memberikan saran untuk penelitian berikutnya.

### Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi shopeepay. ShopeePay adalah sebuah platform pembayaran digital yang dikembangkan oleh Shopee, sebuah perusahaan e-commerce terkemuka di Asia Tenggara dan Taiwan. ShopeePay memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi finansial secara elektronik melalui aplikasi mobile. Ini mencakup pembayaran online untuk pembelian barang, pembayaran tagihan, transfer uang, dan transaksi offline di merchant-merchant yang bekerja sama dengan ShopeePay. Berikut logo aplikasi shopeepay.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

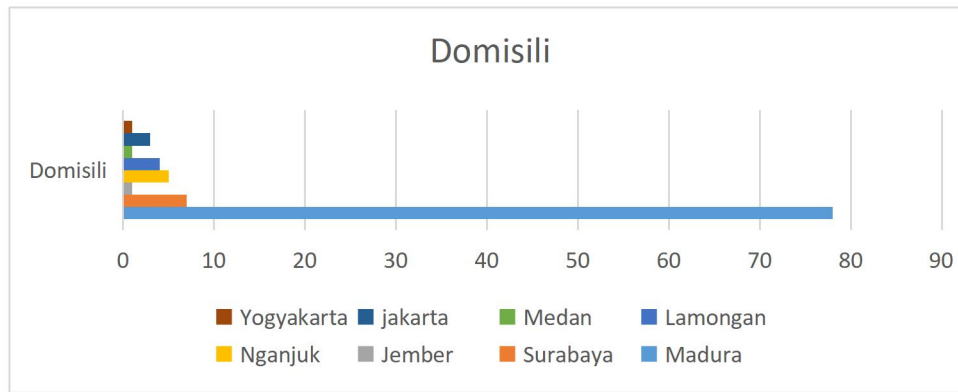
Hasil penelitian adalah hasil pengukuran atau hasil Analisa yang telah dilakukan mulai tahap pengambilan data, kemudian tahap uji kelayakan kuisioner yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya hasil dari uji kelayakan dilakukan perhitungan mean *usability* dari setiap variabel *Heuristic Evaluation* dari responden biasa dan ahli yang kemudian hasil tersebut dibandingkan antara responden biasa dan ahli. Setelah itu penulis akan membuat rekomendasi perbaikan berupa UI/UX berdasarkan skala mean yang terendah dan saran kuisioner oleh responden biasa maupun ahli.

#### Kriteria Responden Pengguna Aplikasi Shopeepay

Responden dalam penelitian ini digunakan sebagai acuan untuk mewakili pengguna dari aplikasi shopeepay yang diujikan dalam penelitian ini adalah masyarakat umum pengguna Shopeepay. Total responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan identifikasi sebagai berikut:

##### a. Domisili

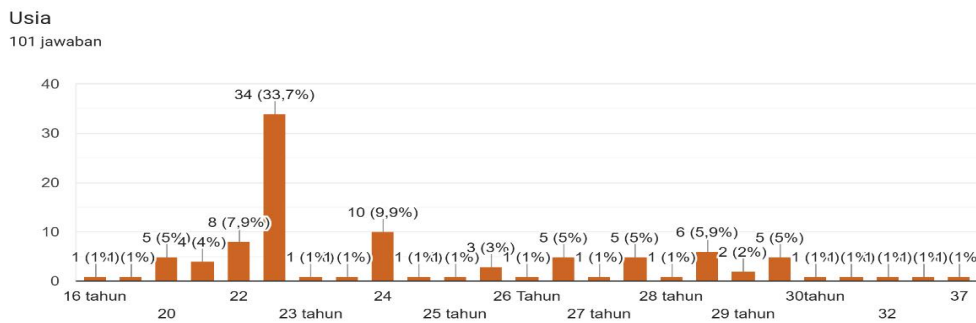
Berikut dibawah ini merupakan grafik domisili responden yang menggunakan aplikasi shopeepay berdasarkan kuisioner penelitian :



**Gambar 2.** Hasil Penelitian Domisili

**b. Usia**

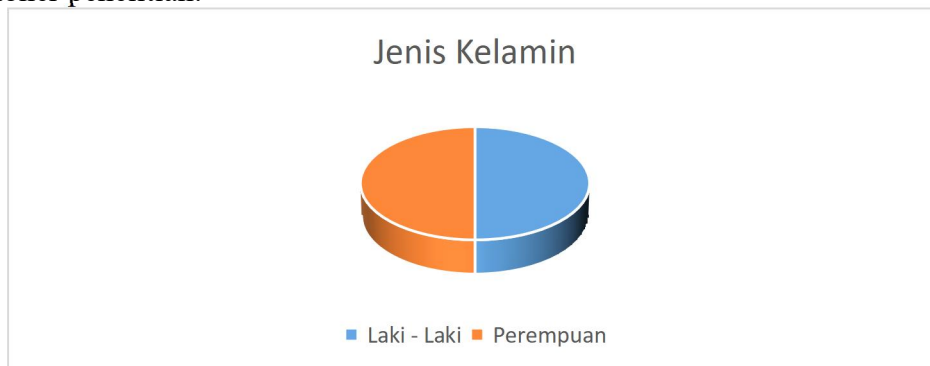
Berikut dibawah ini merupakan usia pengguna aplikasi shopeepay berdasarkan kuesioner penelitian :



**Gambar 3.** Hasil Penelitian Usia

**c. Jenis Kelamin**

Berikut dibawah ini merupakan grafik jenis kelamin pengguna aplikasi shopeepay berdasarkan hasil kuesioner penelitian:



**Gambar 4.** Hasil Penelitian Jenis Kelamin

**Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner penelitian dapat diandalkan dalam mengidentifikasi faktor yang diteliti. Dengan



dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel pertanyaan valid
- Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel pertanyaan tidak valid

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Person Corelation	R-table	Validitas
P1	0.726	0.195	Valid
P2	0.731	0.195	Valid
P3	0.744	0.195	Valid
P4	0.772	0.195	Valid
P5	0.739	0.195	Valid
P6	0.555	0.195	Valid
P7	0.746	0.195	Valid
P8	0.777	0.195	Valid
P9	0.747	0.195	Valid
P10	0.655	0.195	Valid
P11	0.756	0.195	Valid
P12	0.780	0.195	Valid
P13	0.667	0.195	Valid
P14	0.671	0.195	Valid
P15	0.774	0.195	Valid
P16	0.770	0.195	Valid
P17	0.689	0.195	Valid
P18	0.673	0.195	Valid
P19	0.710	0.195	Valid
P20	0.752	0.195	Valid

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas *Alpha Cronbach* berfungsi sebagai dasar untuk penentuan keputusan yang diusulkan. Dengan dasar pengambilan keputusan :

- Jika nilai *Alpha Cronbach*  $>$  0.6 maka instrumen kuesioner handal (reliabel).
- Jika nilai *Alpha Cronbach*  $<$  0.6 maka instrumen kuesioner tidak handal

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	20

Setelah melakukan pengujian dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil Uji Reliability sebesar 0.951 yang artinya *Alpha Cronbach*  $>$  0.6 maka instrument kuesioner handal (reliabel).

### Analisis Data

Tahap selanjutnya adalah analisis data usability, berikut dibawah ini tabel merupakan tabel mean berdasarkan tiap variabel kuesioner pada responden biasa

**Tabel 3.** Hasil Analisis Setiap Variabel oleh Pengguna biasa

Indikator	Pertanyaan	Distribusi Jawaban					Mean	%
		SS	S	N	TS	STS		



<i>Visibility</i>	P1	17	46	27	3	7	3,63	
	P2	14	54	19	8	5	3,64	
							<b>3,635</b>	72,7 Baik
<i>Match between system and the real world</i>	P3	24	49	20	5	2	3,88	
	P4	18	56	21	2	3	3,84	
							<b>3,86</b>	77,2 Baik
<i>User control and freedom</i>	P5	25	43	21	7	4	3,78	
	P6	14	44	29	8	5	3,54	
							<b>3,66</b>	73,2 Baik
<i>Consistency and standard</i>	P7	12	49	27	9	3	3,58	
	P8	20	51	20	6	3	3,79	
							<b>3,68</b>	73,7 Baik
<i>Error prevention</i>	P9	18	41	24	10	7	3,53	
	P10	14	46	24	11	5	3,53	
							<b>3,53</b>	70,6 Baik
<i>Recognition rather than recall</i>	P11	20	33	30	11	6	3,5	
	P12	21	44	25	6	4	3,72	
							<b>3,61</b>	72,2 Baik
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	P13	22	33	31	9	5	3,58	
	P14	19	38	32	6	5	3,6	
							<b>3,59</b>	71,8 Baik
<i>Aesthetic and minimalist desig</i>	P15	19	37	32	8	4	3,59	
	P16	16	44	27	7	6	3,57	
							<b>3,58</b>	71,6 Baik
							3,59	
<i>Helps user recognize</i>	P17	15	44	30	7	4	3,59	
	P18	17	41	30	8	4	<b>3,59</b>	71,8 Baik
							3,57	
<i>Help and documentation</i>	P19	18	39	30	8	5	3,59	
	P20	20	40	26	7	7	<b>3,58</b>	71,6 Baik

Berdasarkan hasil pengujian diatas dengan *Heuristic Evaluation* menurut pengguna biasa dapat disimpulkan bahwa aspek Heuristic Evaluation mendapatkan predikat skala interval Baik. Selanjutnya adalah mean dari analisis usability oleh *expert* (ahli). Pada pengujian ini melibatkan 3 expert atau ahli dibidang IT.

**Tabel 4.** Hasil Analisis Setiap Variabel oleh Exxpert

Indikator	Pertanyaan	Distribusi Jawaban					Mean	%
		SS	S	N	TS	STS		
<i>Visibility</i>	P1	3					5	
	P2	2	1				4,66	
							<b>4,83</b>	<b>96,6 Sangat Baik</b>
<i>Match between system and the real world</i>	P3		2	1			3,66	
	P4		1	2			3,33	
							<b>3,49</b>	<b>70,0 Baik</b>
<i>User control and freedom</i>	P5			3			5	
	P6		1	2			3,33	
							<b>4,16</b>	<b>83,3 Sangat Baik</b>
<i>Consistency and standard</i>	P7			3			3	
	P8	1		2			3,66	
							<b>3,33</b>	<b>66,6 Baik</b>
<i>Error prevention</i>	P9			1	2		2,33	
	P10		1	1	1		3	
							<b>2,66</b>	<b>53,3 Cukup</b>
<i>Recognition rather than recall</i>	P11		1	2			3,33	
	P12			3			3	
							<b>3,16</b>	<b>63,3 Baik</b>
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	P13		3				4	
	P14	2	1				4,66	
							<b>4,33</b>	<b>86,6 Sangat Baik</b>
<i>Aesthetic and minimalist desig</i>	P15		2	1			3,66	
	P16		3				4	
							<b>3,83</b>	<b>76,6 Baik</b>

<i>Helps user recognize</i>	P17		2	1			3,66	
	P18			3			3	
							<b>3,33</b>	<b>66,6 Baik</b>
<i>Help and documentation</i>	P19			2	1		2,66	
	P20			1	2		2,33	
							<b>2,49</b>	<b>50,0 Cukup</b>

### Hasil Analisis Data

Setelah melakukan analisis data dapat disimpulkan sebagai berikut pada tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Akhir Analisis Data

Aspek	Expert	User Biasa
<i>Visibility</i>	96,6% (Sangat Baik)	72,7% (Baik)
<i>Match between system and the real world</i>	70,0 % (Baik)	77,2% (Baik)
<i>User control and freedom</i>	83,3% (Sangat Baik)	73,2% (Baik)
<i>Consistency and standard</i>	66,6% (Baik)	73,7% (Baik)
<i>Error prevention</i>	53,3% (Cukup)	70,6% (Baik)
<i>Recognition rather than recall</i>	63,3% (Baik)	72,2% (Baik)
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	86.6% (Sangat Baik)	71,8% (Baik)
<i>Aesthetic and minimalist design</i>	76,6% (Baik)	71,6% (Baik)
<i>Helps user recognize</i>	66,6% (Baik)	71,8% (Baik)
<i>Help and documentation</i>	50,0% (Cukup)	71,6% (Baik)

Setelah dilakukan perbandingan pada tabel diatas maka diperoleh bahwa *Error Prevention* dan *Help and documentation* mendapatkan presentase *usability* terendah dengan predikat Cukup. Maka dari itu penulis akan membuat tabel rekomendasi dan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil *usability* diatas dan saran Perbaikan atau temuan kesalahan oleh *Expert* maupun Pengguna biasa pada *Google Form* Penelitian.

### Tabel dan Rekomendasi Penelitian

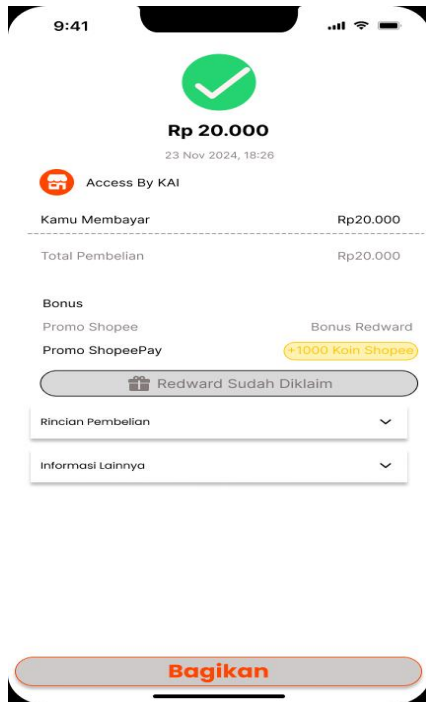
Berdasarkan hasil Analisis data maka penulis membuat Tabel rekomendasi dan rekomendasi perbaikan berdasarkan saran dari *Expert* maupun pengguna biasa pada tabel dibawah ini

**Tabel 6.** Tabel Rekomendasi Perbaikan

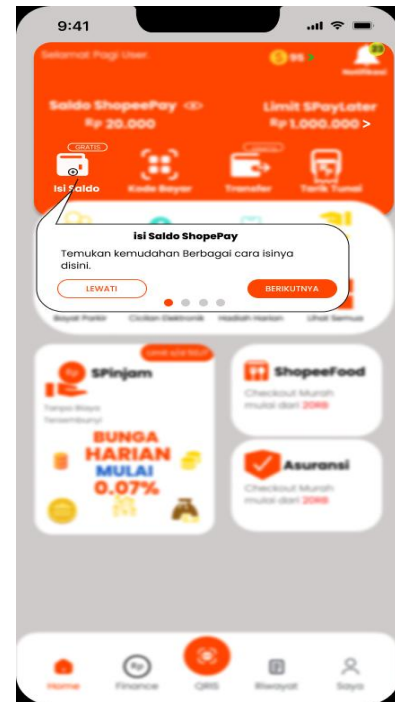
No.	Temuan Kesalahan	Rekomendasi	Aspek
1.	Tidak ada <i>button</i> Cetak bukti transaksi	Memberikan Button Cetak Transaksi pada halaman setelah melakukan Transaksi. (Oleh Pengguna Biasa)	<i>Recognition rather than recall</i>
2.	Tata Cara Penggunaan pada	Memberikan rekomendasi guide tutorial aplikasi beserta keterangannya pada awal	<i>Helps user recognize</i>

	pengguna baru.	aplikasi dibuka. <b>(Oleh Expert 1)</b>	
3.	Pusat Bantuan	Pusat Bantuan ditampilkan dalam bentuk pop-up overlay pada halaman depan aplikasi. <b>(Oleh Expert 2)</b>	<i>Help and documentation</i>
4.	Tidak ada Favorit menu oleh pengguna biasa.	Menambahkan button lainnya dan ubah menu favorit sesuai keinginan pengguna. <b>(Oleh Pengguna Biasa).</b>	<i>Consistency and standard</i>
5.	Terdapat Pesan kesalahan yang kurang jelas.	Memberikan perbaikan tampilan pesan kesalahan berisi peringatan yang lebih jelas. <b>(Oleh Exxpert 3)</b>	<i>Error Prevention.</i>

Berikut dibawah ini merupakan Rekomendasi perbaikan berdasarkan saran perbaikan berdasarkan tabel 6 diatas.



Gambar 5. Rekomendasi Recognition rather than recall



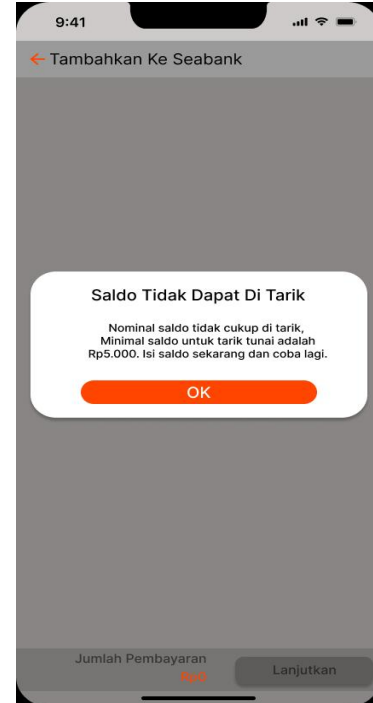
Gambar 6. Rekomendasi Helps user recognize



Gambar 7. Rekomendasi Help and documentation



Gambar 8. Rekomendasi Consistency and standard



Gambar 9. Rekomendasi Error Prevention

Setelah penulis melakukan perancangan rekomendasi perbaikan berdasarkan beberapa aspek yang kurang dari *Heuristic Evaluation* penulis melakukan pengujian ulang kepada salah

satu *Expert* untuk menilai apakah dengan rekomendasi perbaikan yang penulis rancang dapat menambah atau membuat aspek yang sebelumnya buruk menjadi baik. Pada tabel dibawah ini adalah hasil pengujian ulang terhadap salah satu *expert*.

**Tabel 7.** Hasil Pengujian Ulang Oleh Expert 2

Indikator	Pertanyaan	Distribusi Jawaban					Mean	%
		SS	S	N	TS	STS		
<i>Help and documentation</i>	P19	1					5	
	P20		1				4	
							4,50	90,0% Sangat baik
<i>Error prevention</i>	P9			1			3	
	P10		1				4	
							3,50	70,0% baik
<i>Recognition rather than recall</i>	P11		1				4	
	P12		1				4	
							4,00	80,0% Sangat baik
<i>Helps user recognize</i>	P17		1				4	
	P18		1				4	
							4,00	80,0% Sangat baik
<i>Consistency and standard</i>	P7			1			3	
	P8		1				4	
								70,0% baik

Berdasarkan hasil pengujian diatas maka diperoleh hasil *Help and documentation* sebesar 90,0% dengan predikat sangat baik, *Error prevention* sebesar 70,0% dengan predikat baik, *Recognition rather than recall* sebesar 80,0% dengan predikat sangat baik, *Helps user recognize* sebesar 80% dengan predikat sangat baik dan *Consistency and standard* sebesar 70% dengan predikat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa rekomendasi yang penulis rancang dapat membantu memperbaiki permasalahan dari Aplikasi ShopeePay berdasarkan *Heuristic Evaluation*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pengujian dalam penelitian, dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Analisis Usability menggunakan *Heuristic Evaluation* dapat diterapkan pada pengujian Aplikasi *Mobile* ShopeePay dengan hasil dibawah ini:

**Tabel 8.** Hasil Akhir Analisis Data tiap Variabel

Aspek	Expert	User Biasa
<i>Visibility</i>	96,6% (Sangat Baik)	72,7% (Baik)
<i>Match between system and the real world</i>	70,0 % (Baik)	77,2% (Baik)

<i>User control and freedom</i>	83,3% (Sangat Baik)	73,2% (Baik)
<i>Consistency and standard</i>	66,6% (Baik)	73,7% (Baik)
<i>Error prevention</i>	53,3% (Cukup)	70,6% (Baik)
<i>Recognition rather than recall</i>	63,3% (Baik)	72,2% (Baik)
<i>Flexibility and efficiency of use</i>	86,6% (Sangat Baik)	71,8% (Baik)
<i>Aesthetic and minimalist design</i>	76,6% (Baik)	71,6% (Baik)
<i>Helps user recognize</i>	66,6% (Baik)	71,8% (Baik)
<i>Help and documentation</i>	50,0% (Cukup)	71,6% (Baik)

Secara keseluruhan tingkat usability pada aplikasi shopeepay dengan metode *Heuristic Evaluation* untuk *expert* sebesar 71,229 % sedangkan pengguna biasa sebesar 71,96%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aplikasi shopeepay memiliki nilai sebesar 71,29 % dengan predikat Baik.

2. Terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki yaitu aspek *Recognition rather than recall* 63,3%, *Helps user recognize* 66,6%, *Help and documentation* 50%, *Consistency and standard* 66,6% , *Error Prevention* 53,3%..beberapa aspek diatas memiliki nilai yang cukup dan predikat baik, namun disini saya memberikan rekomendasi dan menyesuaikan dengan nilai terendah.

### Saran

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian peneliti memiliki beberapa ulasan sebagai saran lanjutan pada penelitian kedepannya sebagai berikut:

1. Untuk Studi kasus lebih baik di khususnya untuk golongan tertentu agar hasil perhitungan lebih maksimal.
2. Saran untuk Pengembang ShopeePay sebagai penyedia aplikasi agar dapat terus meningkatkan kualitas aplikasi serta pelayanan berdasarkan hasil kesimpulan penelitian sebagai berikut :
  - a. Pada halaman bukti transaksi harusnya ada tombol cetak struk atau bukti transaksi yang dapat di unduh maupun dibagikan melalui platform manapun.
  - b. Awal masuk aplikasi lebih baik terdapat guide tutorial agar pengguna dapat lebih memahami fitur apa saja yang ada pada shopeepay terutama untuk pengguna baru.
  - c. Memberikan halaman bantuan secara cepat pada halam awal shopeepay berupa pop up overlay.
  - d. Memeberikan akses kepada pengguna untuk mengolah atau mengatur menu apa saja sesuai kebutuhan pengguna, contoh pengguna dapat mengatur menu favorit yang biasa digunakan.
  - e. Pada halaman transfer melalui bank terutama seabank saat melakukan transaksi sebaiknya diberikan pesan kesalahan yang jelas untuk pengguna seperti minimum transfer dan maksimal transfer.

### DAFTAR REFERENSI

- [1] G. Pramesti *et al.*, “PENGARUH PENGGUNAAN E-WALLET SHOPEEPAY DAN PROMOSI CASHBACK TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF MAHASISWA,” 2023.
- [2] Muchlisin Riad, “Usability (Pengertian, Dimensi, Prinsip dan Pengukuran),” KAJIANPUSTAKA.COM. .
- [3] F. K. Umam, F. Ramdani, and S. H. Wijoyo, “Analisis Perbandingan Tiga Metode Evaluasi Usability Dalam Mencari Permasalahan Usability (Studi Kasus: Aplikasi



- 
- Situbondo Tera’),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 2, pp. 514–522, 2021.
- [4] T. K. Ahsyar and D. Afani, “Evaluasi Usability Website Berita Online Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 5, no. 1, pp. 34–41, 2019.
- [5] K. Hidayat, “Active Learning 101 Strategi Pembelajaran Aktif,” *Yogyakarta: Pustaka Insan Madani*, 2009.
- [6] A. Prakarsya, “Perangkat Lunak Permainan Untuk Mendeteksi Dominasi Perkembangan Otak Kanan Dan Otak Kiri Pada Anak Usia 4-5 Tahun Berbasis Android,” in *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 2019, pp. 127–134.
- [8] I. Ayu and N. Yasin, “Analisis Usability Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) dengan Metode Heuristic Evaluation pada Puskesmas 1 Ajibarang,” *Applied Information System and Management (AISM)*, vol. 2, Mar. 2021, doi: 10.15408/aism.v2i2.20085.
- [9] Jakob Nielsen, “How to Conduct a Heuristic Evaluation,” Nielsen Norman Group.
- [10] Jacob Nielsen, “10 Usability Heuristics for User Interface Design,” Nielsen Norman Group,.
- [11] Sugiyono, *Statistik Non Parametrik*. Bandung: alfabeta, 2009.