

Penerapan Evaluasi Heuristik Untuk Mengidentifikasi Masalah Usability Pada Aplikasi Shopee

Mawaddatul Fadilah

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung
Indonesia

Haura Azra Affifah

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung
Indonesia

Yurni Efendi

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung
Indonesia

Ahmad Avicena
Komarov

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung
Indonesia

Article Info

Article history:

Received: 15 Juni, 2026
Publish: Juli, 2026

Keywords:

Aplikasi
Evaluasi
Heuristik
Shopee
Usabilitas

Abstract

This study aims to analyze the usability of the Shopee application using the heuristic evaluation method to identify usability issues based on Nielsen's ten heuristic principles. The study also aims to determine the level of user satisfaction and provide recommendations for improving the usability and user interface of the application. Data were collected through a questionnaire distributed via Google Forms. The responses were analyzed to assess the usability of the Shopee application based on the ten heuristic principles. The results show that the average usability score obtained from the respondents was 97.35%. This finding indicates that the Shopee application has a very good level of usability. Therefore, the application is considered to provide a satisfactory user experience, although the evaluation can still serve as a basis for identifying potential improvements to further enhance its usability and user interface.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara masyarakat melakukan aktivitas belanja. Aplikasi *e-commerce* menjadi salah satu solusi digital yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi secara praktis dan efisien. Dalam konteks ini, kualitas antarmuka pengguna (*User Interface*) memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan mudah digunakan. Antarmuka yang dirancang dengan baik tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga mampu memberikan pengalaman interaksi yang lancar dan intuitif[1], [2]. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi desain antarmuka guna memastikan kualitas interaksi yang diberikan kepada pengguna.

Shopee merupakan salah satu *platform e-commerce* terkemuka di Asia Tenggara dengan jutaan pengguna aktif setiap harinya[3]. Namun, dengan meningkatnya kompleksitas fitur dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang, muncul tantangan dalam menjaga konsistensi dan kegunaan antarmuka aplikasi. Permasalahan yang dapat diidentifikasi secara terukur antara lain perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara masyarakat melakukan aktivitas belanja[6]. Aplikasi *e-commerce* menjadi salah satu solusi digital yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi secara praktis dan efisien. Dalam konteks ini, kualitas antarmuka pengguna (*User Interface*) memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan mudah digunakan[4], [5]. Antarmuka yang dirancang dengan baik tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga mampu memberikan pengalaman interaksi yang lancar dan intuitif. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi desain antarmuka guna memastikan kualitas interaksi yang diberikan

kepada pengguna. Shopee merupakan salah satu *platform e-commerce* terkemuka di Asia Tenggara dengan jutaan pengguna aktif setiap harinya. Namun, dengan meningkatnya kompleksitas fitur dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang, muncul tantangan dalam menjaga konsistensi dan kegunaan antarmuka aplikasi[7], [8].

TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa penelitian telah mengevaluasi antarmuka aplikasi Shopee menggunakan prinsip heuristik. Salah satu studi menilai sepuluh prinsip Nielsen pada aplikasi Shopee versi *mobile* dan menemukan bahwa aspek *help and documentation* memperoleh skor tertinggi sebesar 83,61%, yang menunjukkan bahwa dokumentasi dalam aplikasi tergolong memadai[9]. Penelitian lain yang dilakukan pada pengguna di lingkungan STMIK Kharisma Makassar menemukan bahwa sebagian besar masalah yang muncul pada antarmuka Shopee bersifat kosmetik, dengan hanya satu aspek yang dikategorikan sebagai *minor usability problem* [10]. Studi lainnya menyatakan bahwa aplikasi Shopee memiliki nilai *usability* sebesar 97,35% dan masuk kategori sangat baik, meskipun tidak dijelaskan secara rinci tingkat keparahan dari masing-masing masalah yang ditemukan. Selain itu, ada pula penelitian yang mengevaluasi situs web Shopee dan menunjukkan bahwa seluruh prinsip heuristik mendapat respons positif dari pengguna, namun studi tersebut hanya terbatas pada versi *web*, bukan aplikasi seluler[11].

Secara keseluruhan, temuan dari keempat studi tersebut mengindikasikan bahwa aplikasi Shopee telah mengikuti banyak prinsip desain antarmuka dengan baik, meskipun masih terdapat sejumlah isu minor yang perlu diperhatikan. Selain penelitian yang fokus pada aplikasi Shopee, beberapa studi lain juga mengevaluasi *platform e-commerce* berbeda sebagai pembanding. Salah satu studi menemukan bahwa aspek harga pada aplikasi Tokopedia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa faktor bisnis seperti harga dapat turut memengaruhi persepsi terhadap kualitas antarmuka[7]. Studi lain mengidentifikasi tiga prinsip utama yang sering menjadi titik lemah pada antarmuka, yaitu *visibility of system status*, *match between system and the real world*, serta *help and documentation*. Ketiganya terbukti berdampak pada menurunnya niat beli pengguna, sekaligus menunjukkan bahwa peningkatan desain *UI/UX* secara langsung dapat meningkatkan konversi pengguna. Penelitian lainnya menggunakan kerangka *UX Honeycomb* untuk mengevaluasi lima aplikasi *e-commerce* populer di Indonesia, dan merekomendasikan peningkatan pada aspek *credible* dan *desirable* karena dinilai masih kurang maksimal dalam membangun kepercayaan dan daya tarik pengguna.

Sebagai bandingan lintas aplikasi, salah satu studi membandingkan antarmuka dua dompet digital, Dana dan GoPay, menggunakan prinsip *Nielsen's 10 heuristic*. Hasilnya menunjukkan bahwa Dana lebih unggul berdasarkan penilaian yang positif terhadap efisiensi, fleksibilitas, dan kemudahan penggunaan, yang mengindikasikan bahwa prinsip heuristik dapat diterapkan secara efektif tidak hanya pada *e-commerce*, tetapi juga pada aplikasi keuangan digital lainnya[1]. Penelitian lain pada aplikasi *Mobile Halal Tracking* mengungkap 36 permasalahan antarmuka berdasarkan *severity rating heuristic*, yang kemudian menurun menjadi 26 setelah dilakukan perbaikan desain. Antarmuka baru terbukti lebih baik dengan penurunan rata-rata *severity* dari 2,96 menjadi 1,5, menunjukkan pentingnya menggabungkan *heuristic evaluation* dengan pengukuran keparahan masalah dan proses iteratif perbaikan UI [13].

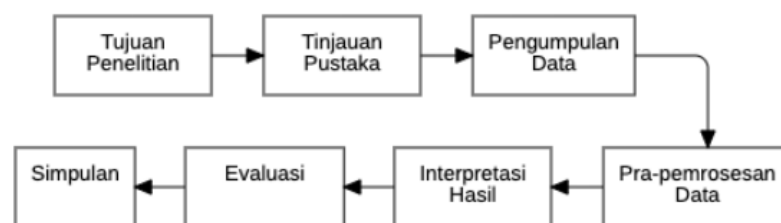
Dalam konteks aplikasi lokal, pendekatan serupa digunakan pada Borneojek, aplikasi multifungsi berbasis layanan lokal yang mengidentifikasi 21 masalah *usability*, terutama pada fitur kuliner. Hasil evaluasi digunakan untuk menyusun prototipe desain ulang yang mampu menurunkan *severity rating* secara signifikan. Evaluasi pada halaman *mobile E-Complaint* Universitas Brawijaya mengidentifikasi 66 masalah antarmuka melalui

kombinasi *heuristic evaluation* dan *checklist mobile*. Setelah dianalisis, 27 masalah diprioritaskan untuk perbaikan yang kemudian dijadikan dasar rekomendasi desain UI yang lebih responsif untuk perangkat bergerak. Studi lain mengintegrasikan metode *Human-Centered Design* dan *heuristic evaluation* untuk mengoptimalkan aplikasi kasir digital EzyPOS yang ditujukan bagi UMKM. Masalah utama ditemukan pada ukuran tombol dan tata letak yang tidak ergonomis, lalu disusun desain ulang antarmuka yang lebih nyaman dan efisien.

Sementara itu, evaluasi terhadap aplikasi layanan makanan “Makan Kuy” dilakukan dengan kombinasi *heuristic evaluation* dan *System Usability Scale (SUS)*, menghasilkan skor SUS sebesar 75 dan tingkat *severity* antara 72–85% pada aspek navigasi, pencarian, dan alur pemesanan, yang menjadi fokus utama perbaikan[12]. Oleh karena itu, penelitian ini hadir dengan kontribusi baru. Pertama, pendekatan evaluatif yang digunakan tidak hanya memetakan masalah berdasarkan prinsip heuristik, tetapi juga mengkategorikan tingkat keparahan (*severity rating*) dari setiap masalah yang ditemukan untuk membantu merumuskan prioritas perbaikan antarmuka secara lebih terarah[15]. Kedua, penelitian ini melibatkan pengguna dengan latar belakang yang lebih beragam, sehingga hasil evaluasi lebih representatif terhadap pengalaman pengguna Shopee di Indonesia secara umum. Dengan demikian, studi ini diharapkan mampu memberikan masukan yang lebih aplikatif dan kontekstual bagi pengembangan desain antarmuka aplikasi Shopee di masa mendatang [17].

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk mengevaluasi antarmuka pengguna (*user interface*) aplikasi Shopee. Metode ini dipilih karena mampu mengidentifikasi permasalahan *usability* secara sistematis berdasarkan prinsip-prinsip desain yang telah ditetapkan oleh Jakob Nielsen. Evaluasi dilakukan melalui pendekatan terstruktur yang mencakup penyusunan instrumen penilaian, pengumpulan data dari pengguna, klasifikasi temuan berdasarkan prinsip heuristik, serta interpretasi hasil guna menyusun rekomendasi perbaikan. Ruang lingkup penelitian difokuskan pada aplikasi Shopee versi *mobile*. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses penelitian, tahapan metodologi dirangkum dalam bentuk diagram alir sebagaimana terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. *Flowchart* Metodologi Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana antarmuka aplikasi Shopee memenuhi prinsip-prinsip *heuristic usability*, mengidentifikasi permasalahan desain dari sudut pandang pengguna, serta menyusun simpulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengkaji efektivitas metode *heuristic evaluation* dalam konteks aplikasi *e-commerce mobile* yang kompleks dan dinamis.

Tahap awal penelitian dimulai dengan melakukan tinjauan pustaka terhadap teori-teori yang relevan, seperti *user interface*, *usability*, dan metode *heuristic evaluation*. Penelitian terdahulu juga dikaji untuk menjadi dasar dalam menyusun instrumen evaluasi yang valid dan relevan dengan konteks pengguna aplikasi Shopee. Instrumen disusun berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen, yaitu: (1) *visibility of system status*, (2) *match between the system and the real world*, (3) *user control and freedom*, (4) *consistency*

and standards, (5) error prevention, (6) recognition rather than recall, (7) flexibility and efficiency of use, (8) aesthetic and minimalist design, (9) help users recognize, diagnose, and recover from errors, serta (10) help and documentation.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berbasis prinsip heuristik melalui Google Form. Kuesioner terdiri dari sejumlah pernyataan yang dirancang untuk menggali persepsi pengguna terhadap kualitas antarmuka aplikasi Shopee. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert sebagai alat pengukuran dan dilengkapi kolom komentar terbuka untuk memberikan ruang bagi responden dalam menyampaikan umpan balik kualitatif. Responden penelitian merupakan pengguna aktif aplikasi Shopee yang dipilih secara *purposive sampling*, dengan estimasi jumlah sekitar 20 hingga 30 responden. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh representasi yang cukup dari pengalaman pengguna sehari-hari tanpa bergantung pada penilaian evaluator ahli. Jumlah tersebut juga mengacu pada penelitian *usability* berbasis pengguna yang umumnya melibatkan 15–30 partisipan untuk mendeteksi pola masalah yang signifikan.

Setelah seluruh data terkumpul, langkah berikutnya adalah mengelompokkan tanggapan ke dalam kategori prinsip heuristik sesuai dengan struktur kuesioner yang dirancang berdasarkan sepuluh prinsip Nielsen. Untuk memperoleh gambaran umum mengenai persepsi pengguna, dilakukan penghitungan nilai rata-rata (*mean*) pada dua tingkat. Pertama, rata-rata dihitung untuk setiap butir pertanyaan guna mengetahui aspek-aspek spesifik antarmuka yang dinilai paling baik maupun paling bermasalah. Kedua, rata-rata dari beberapa pertanyaan yang berada di bawah satu prinsip heuristik digabungkan kembali untuk memperoleh *grand mean* masing-masing prinsip, sehingga dapat diketahui performa keseluruhan dari setiap prinsip. Nilai rata-rata setiap pertanyaan dihitung menggunakan rumus:

$$\bar{x} = (\sum x_i) / n \quad (1)$$

Untuk memperkuat analisis, setiap prinsip selanjutnya diberikan penilaian tingkat keparahan masalah (*severity rating*). Semakin rendah skor kepuasan pengguna terhadap suatu prinsip, semakin tinggi nilai *severity* yang diperoleh, yang menunjukkan semakin tingginya urgensi perbaikan pada area antarmuka tersebut. Nilai *severity* ini tidak bersumber dari penilaian pakar, melainkan dihitung secara kuantitatif berdasarkan skor rata-rata pengguna dengan membalik skala kepuasan menggunakan rumus:

$$\text{Severity} = 5 - \bar{x} \quad (2)$$

Seluruh hasil analisis kemudian disajikan secara visual dalam bentuk tabel dan grafik agar lebih mudah dipahami serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan simpulan dan rekomendasi perbaikan. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya memberikan gambaran umum mengenai performa antarmuka Shopee dari perspektif pengguna, tetapi juga mengungkap aspek-aspek spesifik yang dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan sistem yang lebih *user-friendly* dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan dapat membantu pihak pengembang dalam memahami pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh serta menyusun langkah-langkah perbaikan yang lebih terarah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dibahas temuan dari proses evaluasi antarmuka aplikasi Shopee menggunakan pendekatan *Heuristic Evaluation*. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang dibagikan kepada pengguna aktif aplikasi, dengan total 30 responden. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap berbagai pernyataan yang disusun berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen yang mencakup aspek-aspek penting dalam antarmuka pengguna. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang 1 sampai 5, di mana angka 1 mewakili penilaian “sangat buruk” dan angka 5 mewakili “sangat

baik”. Dengan demikian, semakin tinggi skor yang diberikan, semakin baik pengalaman pengguna terhadap aspek antarmuka yang dinilai. Sebaliknya, skor rendah mencerminkan potensi masalah *usability* yang perlu diperhatikan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dalam beberapa tahap. Pertama, dilakukan perhitungan rata-rata untuk masing-masing pertanyaan guna mengetahui persepsi pengguna pada setiap aspek. Selanjutnya, nilai-nilai tersebut dikelompokkan berdasarkan prinsip heuristik yang relevan sehingga diperoleh nilai *grand mean* untuk masing-masing prinsip. Berdasarkan nilai *grand mean* tersebut, ditentukan pula tingkat keparahan atau *severity rating* untuk mengetahui aspek yang memperoleh penilaian paling rendah dan perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Analisis ini dilakukan secara deskriptif, tidak hanya untuk menampilkan angka, tetapi juga untuk menggambarkan pola persepsi pengguna terhadap kualitas antarmuka Shopee secara menyeluruh.

Hasil analisis menjadi dasar dalam penyusunan simpulan serta rekomendasi berdasarkan temuan yang paling menonjol. Struktur pembahasan dimulai dari analisis rata-rata setiap aspek pertanyaan, dilanjutkan dengan *grand mean* pada setiap prinsip heuristik, dan diakhiri dengan analisis *severity rating*. Urutan ini dipilih agar pembaca dapat memahami alur analisis secara runtut, mulai dari detail teknis hingga temuan utama. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan antarmuka aplikasi Shopee yang lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 1. Rata-rata per Aspek

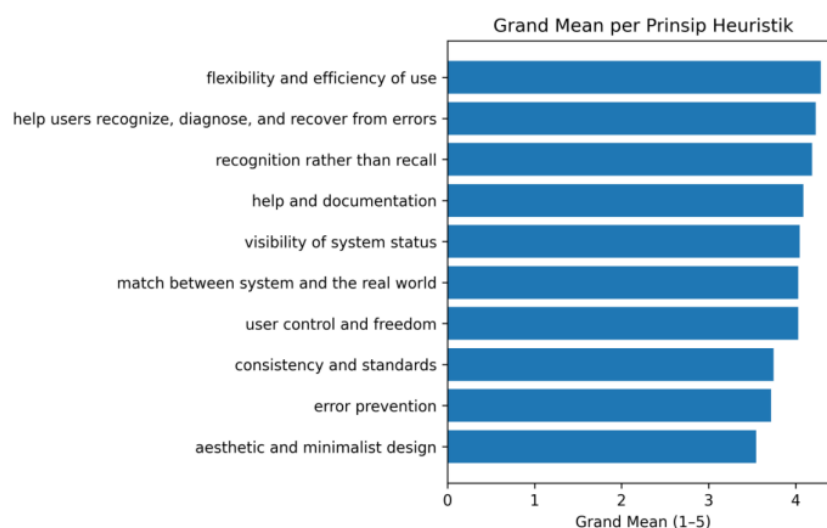
No.	Prinsip Heuristik	Aspek / Pertanyaan	Rata-rata Skor
1	Visibility of system status	Seberapa mudah anda melihat informasi tentang ...	4.11
2	Visibility of system status	Bagaimana pengalaman anda dalam melacak status...	3.97
3	Match between system and the real world	Sejauh mana istilah atau instruksi yang diguna...	4.03
4	User control and freedom	Seberapa mudah anda menyesuaikan preferensi peng...	3.97
5	User control and freedom	Apakah anda merasa memiliki kontrol yang cukup...	4.09
6	Consistency and standards	Apakah tata letak halaman produk di Shopee kons...	3.74
7	Error prevention	Apakah pengguna diberi petunjuk yang jelas un...	3.71
8	Recognition rather than recall	Seberapa mudah bagi anda untuk mengingat alur ...	4.14
9	Recognition rather than recall	Apakah navigasi di Shopee intuitif dan memudah...	4.23
10	Flexibility and efficiency of use	Sejauh mana Shopee memungkinkan anda untuk men...	4.29
11	Aesthetic and minimalist design	Apakah antarmuka bebas dari elemen yang tidak ...	3.54
12	Help users recognize, diagnose, and recover from errors	Apakah Shopee memberikan informasi yang jelas ...	4.23
13	Help and documentation	Apakah terdapat bantuan atau dokumentasi yang ...	4.00
14	Help and documentation	Apakah informasi bantuan disajikan dengan cara...	4.17

Analisis awal dilakukan pada tingkat pertanyaan individu seperti yang terlihat pada tabel, yang merepresentasikan skor rata-rata untuk setiap aspek antarmuka. Aspek efisiensi penggunaan mendapatkan skor tertinggi sebesar 4,29, disusul oleh kemudahan navigasi sebesar 4,23 dan kejelasan informasi saat terjadi *error* sebesar 4,23. Temuan ini mengindikasikan bahwa antarmuka Shopee telah mampu menyediakan pengalaman transaksi yang cepat, navigasi yang intuitif, dan sistem umpan balik yang fungsional. Untuk mempertahankan keunggulan tersebut, pengembang perlu menjaga stabilitas performa teknis dan memperkuat fitur pelacakan transaksi secara *real time*. Riset sebelumnya juga menunjukkan bahwa efisiensi dan kejelasan sistem secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna[4], [7].

Sebaliknya, skor terendah ditemukan pada aspek desain minimalis sebesar 3,54, *error prevention* sebesar 3,71, dan konsistensi tata letak sebesar 3,74. Skor tersebut menunjukkan bahwa antarmuka Shopee masih memiliki elemen visual yang berlebihan, struktur yang kurang seragam, serta mekanisme pencegahan kesalahan yang belum optimal. Desain perlu disederhanakan dengan mengurangi elemen yang tidak relevan dan memperkuat identitas visual antarmuka antarhalaman. Sistem juga perlu menerapkan validasi tindakan sebelum transaksi, seperti konfirmasi metode pembayaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyarankan peningkatan *visual hierarchy* dan intervensi sistem sebelum kesalahan dilakukan oleh pengguna[3], [9], [14].

Gambar 2 memperlihatkan *grand mean* atau rata-rata skor untuk setiap prinsip heuristik yang dievaluasi. Nilai tertinggi diperoleh oleh prinsip *flexibility and efficiency of use* dengan skor rata-rata 4,31. Artinya, sebagian besar pengguna merasakan kemudahan saat menyelesaikan proses belanja, mulai dari pencarian produk, pembayaran, hingga pengaturan pengiriman tanpa hambatan berarti. Prinsip *help users recognize, diagnose, and recover from errors* menempati posisi kedua dengan skor 4,27. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee dinilai cukup tanggap dalam memberikan informasi ketika terjadi kesalahan, seperti kegagalan pembayaran atau produk yang tidak ditemukan, sehingga pengguna dapat segera memahami penyebab dan cara mengatasinya.

Sementara itu, prinsip *recognition rather than recall* mencatat nilai 4,26. Nilai tersebut menggambarkan kemudahan pengguna dalam memahami navigasi dan fungsi aplikasi tanpa harus mengingat langkah-langkah secara detail. Aplikasi dipandang intuitif, terutama dalam alur pembelian dan pemilihan fitur.



Gambar 2. *Grand Mean* per Prinsip Heuristik

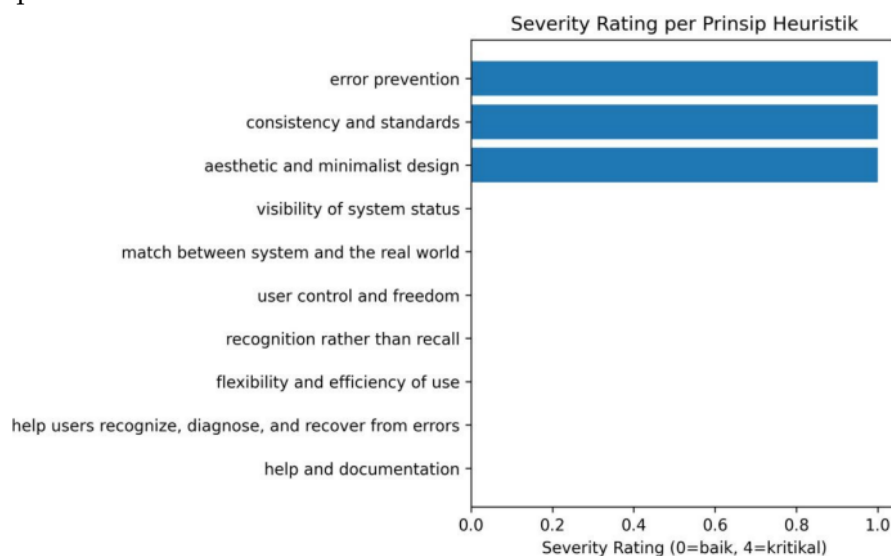
Prinsip *visibility of system status* sebesar 4,12 dan *user control and freedom* sebesar 4,02 juga memperoleh skor yang relatif tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee cukup transparan dalam menampilkan status pesanan dan ketersediaan produk, sekaligus

memberikan fleksibilitas kepada pengguna untuk menyesuaikan preferensi akun atau membatalkan transaksi jika diperlukan[6], [8]. Shopee sebaiknya mempertahankan kemudahan dalam alur transaksi dan memperkaya fitur bantuan kontekstual. Studi sejenis mendukung bahwa fleksibilitas sistem dan deteksi *error* yang jelas dapat meningkatkan efisiensi serta menurunkan tingkat frustrasi pengguna.

Pada kategori menengah, prinsip *help and documentation* sebesar 3,98 serta *match between the system and the real world* sebesar 3,96 menunjukkan bahwa dokumentasi bantuan dinilai cukup membantu, tetapi masih terdapat ruang untuk penyederhanaan dan penambahan penjelasan yang lebih mudah ditemukan. Beberapa responden menyebutkan bahwa istilah tertentu kurang akrab bagi pengguna baru sehingga proses adaptasi terhadap antarmuka menjadi sedikit lebih lambat. Penyederhanaan istilah dan integrasi tutorial interaktif berbasis konteks dapat membantu pengguna memahami fungsi sistem dengan lebih mudah. Studi sebelumnya juga mendukung bahwa penggunaan bahasa yang natural dapat meningkatkan pemahaman terhadap sistem.

Prinsip dengan skor lebih rendah meliputi *consistency and standards* sebesar 3,65, *error prevention* sebesar 3,58, dan *aesthetic and minimalist design* sebesar 3,58. Hal ini menegaskan bahwa tampilan belum sepenuhnya konsisten antarhalaman, seperti perbedaan struktur navigasi pada beberapa kategori produk. Selain itu, mekanisme pencegahan kesalahan masih perlu ditingkatkan, misalnya melalui pemberitahuan sebelum pengguna melakukan tindakan yang berisiko. Di sisi lain, elemen visual pada antarmuka terkadang dinilai terlalu padat atau memuat informasi yang kurang relevan. Pengembang perlu melakukan audit desain antarmuka lintas halaman untuk menyelaraskan struktur navigasi dan elemen visual, serta menambahkan lapisan verifikasi sistem guna mencegah kesalahan[3], [7]. Studi terdahulu juga mengindikasikan bahwa inkonsistensi dan tampilan yang terlalu padat menjadi salah satu penyebab penurunan kepuasan pengguna. Temuan ini menyoroti pentingnya perbaikan pada aspek konsistensi desain, pencegahan kesalahan, dan penyederhanaan tampilan agar pengalaman pengguna semakin nyaman saat menjelajahi aplikasi Shopee.

Gambar 3 menunjukkan tingkat keparahan (*severity rating*) untuk masing-masing prinsip heuristik berdasarkan evaluasi pengguna terhadap aplikasi Shopee. Semakin tinggi nilai *severity*, semakin besar potensi permasalahan yang dirasakan oleh pengguna pada prinsip tersebut.



Gambar 3. *Severity Rating* per Prinsip Heuristik

Tiga prinsip menonjol sebagai aspek dengan nilai *severity* tertinggi, yaitu *error prevention*, *consistency and standards*, serta *aesthetic and minimalist design*, yang masing-masing memperoleh skor 1,00. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menghadapi kendala yang cukup nyata dalam ketiga aspek tersebut. Pada prinsip *error prevention*,

mayoritas responden menilai bahwa Shopee belum sepenuhnya menyediakan perlindungan terhadap kesalahan pengguna[12], [16]. Misalnya, peringatan atau instruksi tidak selalu muncul secara jelas ketika pengguna melakukan tindakan berisiko, seperti pembatalan pesanan atau pemilihan metode pembayaran. Masalah serupa juga ditemukan dalam studi evaluasi UI aplikasi *e-commerce* lainnya yang menunjukkan pentingnya kejelasan instruksi sistem untuk mengurangi tingkat kesalahan pengguna.

Prinsip *consistency and standards* dinilai lemah akibat variasi tampilan dan struktur antarmuka antarhalaman. Ketidakkonsistenan tersebut dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam penggunaan, khususnya bagi pengguna baru. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa konsistensi visual dan tata letak yang baik mampu meningkatkan efisiensi pengguna dalam menavigasi sistem. Sementara itu, pada prinsip *aesthetic and minimalist design*, antarmuka Shopee dinilai masih terlalu padat dengan elemen-elemen visual yang tidak selalu relevan. Kondisi tersebut dapat mengganggu perhatian pengguna dan menurunkan kenyamanan saat menggunakan aplikasi. Studi lain juga menekankan bahwa desain yang bersih dan minimalis dapat memberikan pengalaman visual yang lebih baik serta mempercepat proses pencarian informasi.

Sebaliknya, prinsip-prinsip seperti *visibility of system status*, *recognition rather than recall*, *flexibility and efficiency of use*, hingga *help and documentation* memperoleh nilai *severity* yang lebih rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap aspek-aspek tersebut, misalnya melalui sistem navigasi yang intuitif dan bantuan yang mudah diakses. Secara keseluruhan, hasil ini mengonfirmasi bahwa meskipun aplikasi Shopee telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam banyak aspek heuristik, masih terdapat area yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Fokus pada peningkatan konsistensi desain, pencegahan kesalahan, dan penyederhanaan elemen visual menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Hasil evaluasi pada aplikasi Shopee memperkuat temuan-temuan sebelumnya terkait efektivitas metode *Heuristic Evaluation* dalam mengidentifikasi kelemahan *usability* pada antarmuka pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip seperti *flexibility and efficiency of use* serta *recognition rather than recall* menjadi indikator penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang efisien dan intuitif. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa fleksibilitas sistem dan kemudahan navigasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan UI aplikasi *e-commerce*.

Kontribusi utama penelitian ini adalah penekanan pada pentingnya aspek *error prevention*, *consistency and standards*, serta *aesthetic and minimalist design* yang masih menjadi titik lemah dalam antarmuka Shopee. Hasil ini selaras dengan temuan dalam studi lain yang mengevaluasi *platform* digital serupa, di mana inkonsistensi tampilan dan kurangnya peringatan sistem dapat menyebabkan kesalahan pengguna dan menurunkan kepuasan penggunaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi kelemahan yang berulang dalam desain antarmuka aplikasi *e-commerce*, tetapi juga menegaskan kebutuhan akan pendekatan sistematis dalam perancangan dan evaluasi UI/UX.

Selain itu, penelitian ini turut memperkaya literatur dengan menyajikan data empiris dari pengguna aktif serta menggabungkannya dengan *severity rating* yang belum banyak diuraikan secara mendalam pada studi sebelumnya. Penyajian *severity rating* memberikan gambaran yang lebih preskriptif mengenai prioritas perbaikan dan memperluas pendekatan deskriptif yang selama ini umum digunakan. Hal ini mendukung pentingnya penggunaan metrik kuantitatif dalam evaluasi heuristik untuk menghasilkan rekomendasi yang lebih strategis.

Integrasi hasil penelitian ini dengan studi-studi sejenis memperkuat posisi metode *Heuristic Evaluation* sebagai pendekatan yang tidak hanya cepat dan ekonomis, tetapi juga relevan untuk mendeteksi masalah *usability* dalam skenario penggunaan nyata. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat keandalan metode heuristik

sebagai alat evaluatif yang relevan dan dapat diandalkan, terutama dalam konteks pengembangan aplikasi *mobile* yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi Shopee secara umum telah memenuhi sebagian besar prinsip *usability*, terutama dalam aspek efisiensi dan kemudahan penggunaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek konsistensi tampilan, pencegahan kesalahan, dan kesederhanaan desain visual. Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan pengguna dalam proses evaluasi sangat penting untuk mengidentifikasi pengalaman nyata yang sering kali tidak terungkap melalui penilaian teknis. Metode *Heuristic Evaluation* terbukti efektif dalam mengidentifikasi permasalahan *usability* secara sistematis sekaligus memberikan arah bagi pengembangan antarmuka yang lebih baik. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang pembaruan antarmuka Shopee yang lebih nyaman, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna.

REFERENSI

- [1] S. Mutiasanti, M. T. Ananta, dan H. M. Az-Zahra, "Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi mobile e-commerce di Indonesia dengan menggunakan UX Honeycomb," *J-PTIHK*, vol. 2, no. 10, pp. 3601–3608, Feb. 2018.
- [2] N. P. D. Anggreni, I. N. A. Putra, dan I. K. R. Janardana, "Evaluasi dan perancangan ulang antarmuka pengguna pada fitur Live Shopee menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terapan*, vol. 13, no. 2, pp. 1231–1240, Apr. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6427.
- [3] H. Wasiati and D. Sudarmanto, "Analisis usability menggunakan metode Heuristic Evaluation pada aplikasi toko online," *Upajiwa Dewantara*, vol. 6, no. 1, pp. 11–30, Jun. 2022, doi: 10.26460/mmud.v6i1.12603.
- [4] R. Andika and D. Renaldi, "Heuristic Evaluation of UI/UX to Enhance Experience and Sales in E-Commerce," *bit-Tech*, vol. 7, no. 2, pp. 224–251, Dec. 2024, doi: 10.32877/bt.v7i2.1730.
- [5] A. F. Muhammad and A. Yulianto, "Analisa Usability Penggunaan Website Giordano Menggunakan Heuristic Evaluation Method," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 2, pp. 155–162, 2023.
- [6] G. Waladow, S. D. E. Paturusi, and A. S. M. Lumenta, "Desain Portal E-Learning Berdasarkan Hasil Analisis User Experience untuk Menentukan Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Jurnal Teknik Informatika*, vol. 10, no. 1, pp. 41–47, 2024.
- [7] M. F. Wahyudi and P. Handayani, "Analisa Usability Desain User Interface pada Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation," *J. Teknologi dan Sistem Komputer*, vol. 1, no. 2, pp. 1362–1370, 2023.
- [8] K. Islam, D. A. Rahayu, and K. Kunci, "Evaluasi Antarmuka Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristic," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, vol. 8, no. 1, pp. 37–45, 2018.
- [9] D. Lazuardina and D. F. Suyatno, "Pengukuran User Interface (UI) dan User Experience (UX) pada Mobile Apps 'Shopee' Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 3, pp. 120–128,

-
2023. 1226 ■ e-ISSN: 2685-0893 Jutisi: Vol. 14, No. 2, Agustus 2025: 1218-1226
- [10] R. Y. Coandy, A. Yunus, S. Informasi, and S. Kharisma Makassar, "Analisis User Experience Aplikasi Shopee di STMIK Kharisma Makassar Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi (JUSIKA)*, vol. 5, no. 2, pp. 60–68, 2023.
 - [11] A. Wijaya, A. Sitompul, and A. Aliyanto, "Evaluasi User Interface Website E-Commerce Menggunakan Metode Heuristic," *J. Ilm. Matrik*, vol. 24, no. 2, pp. 113–120, 2022.
 - [12] A. Permana, "Perbandingan Efektivitas Desain User Experience pada Platform Pembayaran Digital (Studi Kasus pada GoPay, OVO, Dana)," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 263, Jun. 2025.
 - [13] C. Mahardhika, D. Murti, H. Tolle, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna pada Aplikasi Mobile Halal Tracking dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Jurnal Teknik ITS*, vol. 8, no. 2, pp. A104–A108, 2019.
 - [14] R. I. Rosita, J. Fahana, A. Dahlan, J. R. Selatan, and D. I. Yogyakarta, "Analisis dan Desain User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi Borneojek Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik," *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 10, no. 1, pp. 1–8, 2022.
 - [15] W. S. Wibowo, H. M. Az-Zahra, and F. A. Bachtiar, "Evaluasi dan Rekomendasi Tampilan Website E-Complaint Universitas Brawijaya pada Perangkat Bergerak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 4, pp. 1560–1567, 2018.
 - [16] A. P. Novitasari, H. Tolle, and H. M. Az-Zahra, "Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience Menggunakan Metode Human-Centered Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Ezypos," *Jurnal Teknik ITS*, vol. 8, no. 1, pp. A22–A26, 2019.
 - [17] M. R. Silalahi, L. M. Michelli, H. Umayasyah, D. A. Mu'adin, and B. P. Zen, "Evaluasi Heuristik dan System Usability Scale UI/UX pada Aplikasi 'Makan Kuy,'" *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 18, no. 1, pp. 57–67, Apr. 2024.