

ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI SHOPEEPAY MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

Yusuf Khoirul Umam (190441100162)

Dosen Pembimbing

1. Wahyudi Agustiono S.Kom., M.Sc., Ph.D.
2. Doni Abdul Fatah, S.Kom., M.Kom.

ABSTRACT

ShopeePay is a digital payment application provided by Shopee, a popular e-commerce platform in Southeast Asia. With ShopeePay, users can easily carry out various financial transactions both online and offline. Currently, ShopeePay has a rating of 4.8 on the Play Store. With such a rating, it can be said that the ShopeePay application is nearly perfect. However, this does not mean that it is free from shortcomings or user dissatisfaction in using the ShopeePay app. User dissatisfaction can be seen in the reviews on the Play Store, where users complain about frequent bugs, issues with printing transaction receipts, and other problems. These issues surely disappoint users and lower their satisfaction level. Therefore, usability testing or evaluation is needed for the application to provide recommendations or assessments regarding its shortcomings.

After conducting research and data analysis, the overall usability of the ShopeePay application, using the Heuristic Evaluation method, scored 71.29% for experts and 72.64% for regular users. From this, it can be concluded that the overall usability score for the ShopeePay app is 71.96%, with a rating of "Good." However, there are several aspects that need improvement, including: Recognition rather than recall (63.3%), Helps user recognize (66.6%), Help and documentation (50%), Consistency and standard (66.6%), and Error Prevention (53.3%). Although some aspects have decent scores and a "Good" rating, the author provides recommendations based on the lowest scores.

Keyword : *Heuristic Evaluation, ShopeePay, Usability, Expert*

ABSTRAK

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 71,29 % sedangkan pengguna biasa sebesar 72,64%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aplikasi ShopeePay memiliki nilai sebesar 71,96 % 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.

Kata Kunci : , *Heuristic Evaluation*, ShopeePay, *Usability*, *Expert*