

MENGANALISIS USER INTERFACE PADA APLIKASI ECOMMERCE LAZADA MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC

Anggun Fergina¹⁾, Salman Alfariji²⁾, Chelika Patricia Handraputri³⁾, Dera Destri Herisma⁴⁾, Phina Putri Amalia⁵⁾, Riko Pebrian⁶⁾, Nico Jaya Tampubolon⁷⁾

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) Teknik Informatika, Fakultas Teknik Komputer dan Design, Universitas Nusa Putra

Jl. Raya Cibolang No.21 Cisaat Sukabumi 43152 Indonesia

e-mail : anggun.fergina@nusaputra.ac.id¹⁾, salman.alfariji_ti20@nusaputra.ac.id²⁾,
chelika.patricia_ti20@nusaputra.ac.id³⁾, dera.destri_ti20@nusaputra.ac.id⁴⁾,
phina.putri_ti20@nusaputra.ac.id⁵⁾, riko.pebrian_ti20@nusaputra.ac.id⁶⁾,
nico.jaya_ti20@nusaputra.ac.id⁷⁾

ABSTRAK

dalam membangun sebuah aplikasi Ecommerce, mengingat semakin efektif dan efisiennya suatu desain antar muka maka semakin betah pula para pengguna untuk berlama lama dalam menggunakan aplikasi tersebut. Lazada ialah salah satu E-Comerce pusat belanja online di Indonesia yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari Elektronik, Fashion Wanita, Fashion Pria, Peralatan Rumah Tangga, Kesehatan, Kecantikan, Bayi & Mainan Anak, Olahraga & Travel, Groceries Page 2 90 (Grosir), Otomotif & Media. Berawal dari kecurigaan penulis mengenai semakin jarang nya orang yang menggunakan aplikasi lazada didaerah penulis, dan hal ini dibuktikan pula dengan jawaban dari responden yang kurang tertarik terhadap aplikasi tersebut. Sehingga penulis melakukan analisa atau penelitian ini yang difokuskan pada evaluasi tampilan antar muka pada aplikasi Lazada. Evaluasi yang digunakan adalah evaluasi Heuristic (Jakob's Ten Usability Heuristics) juga metode penelitian deskriptif. Dimana evaluasi ini memiliki 10 poin. Aplikasi ini di evaluasi dimulai dari design dan berbagai fitur yang ada pada aplikasi Lazada. Dan metode penelitian deskriptif ini lebih mengacu pada menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung pada saat ini dan juga pada masa lampau, jadi mengapa kami menggunakan metode ini karena tujuan kami yaitu mengevaluasi dari aplikasi lazada yang sudah ada dan sedang berjalan. Harapannya, kami bisa mendapatkan hasil sumber masalah, pembahasan hingga solusi dari evaluasi tersebut. Sehingga akan ada berbagai rekomendasi untuk dijadikan sebagai perbaharuan bagi aplikasi tersebut, agar perusahaan maupun pengguna bisa lebih baik.

Kata Kunci : Aplikasi Lazada, User interface dan user Experience, Heuristic, Interaksi Manusia dan Komputer.

ABSTRACT

The more developed information technology, the easier it is for humans to access the internet and technology in Indonesia at this time, so that various activities such as buying and selling activities have shifted from traditional buying and selling activities to electronic ones. This is evidenced by the increasing number of e-commerce applications which are directly proportional to the number of people who have downloaded them. With so many existing e-commerce applications, of course, everyone has their own assessment of using these applications. user interface and user experience which are based on user centered design, activity centered design and also goal design of an application, which has a lot of potential in human and computer interaction. So that it becomes one of the important factors in building an Ecommerce application, considering that the more effective and efficient an interface design is, the more comfortable the user will be to spend a long time using the application. Lazada is an E- Commerce online shopping center in Indonesia that offers a wide variety of products ranging from Electronics, Women's Fashion, Men's Fashion, Home Appliances, Health, Beauty, Babies & Children's Toys, Sports & Travel, Groceries. Wholesale), Automotive & Media. This analysis or research is focused on evaluating the interface display on the Lazada application. The evaluation used is a heuristic evaluation (Jakob's Ten Usability Heuristics) as well as a descriptive research method. Where this evaluation has 10 points. This application is evaluated starting from the design and various features in the Lazada application. And this descriptive research method refers more to explaining an event that is taking place at the moment and also in the past, so why do we use this method because our goal is to evaluate existing and ongoing Lazada applications. The hope is that we can get the results of the source of the problem, discussion and solutions from the evaluation. So that there will be various recommendations to be used as updates for the application, so that companies and users can be better.

Keyword : *Lazada application, User interface and user experience, Heuristic, Human and Computer Interaction.*

I. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya teknologi informasi, semakin mudahnya manusia mengakses internet dan teknologi di Indonesia pada saat ini, sehingga bermacam kegiatan seperti kegiatan jual belipun telah bergeser dari kegiatan jual beli secara tradisional ke elektronik. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya aplikasi ecommerce yang berbanding lurus dengan jumlah orang yang telah mengunduhnya.

E-commerce merupakan model bisnis yang memungkinkan perusahaan atau individu bisa membeli dan menjual barang atau jasa melalui internet (online). E-commerce juga akhir-akhir ini sudah menjadi bagian penting bagi masyarakat yang ingin memenuhi kebutuhan hidupnya dalam menjual atau membeli barang yang dibutuhkan. Salah satu E-commerce yang terkenal dan sudah banyak digunakan di Indonesia yaitu Aplikasi Lazada, Aplikasi Lazada merupakan aplikasi yang memberikan layanan jual beli barang atau jasa secara online yang dapat diakses secara realtime.

Berawal dari kecurigaan penulis mengenai semakin jarang orang yang menggunakan aplikasi lazada di daerah penulis, dan hal ini dibuktikan oleh 54 responden dengan rata-rata penggunaan aplikasi lazada 2 kali dalam seminggu bahkan jarang dan tidak punya aplikasi tersebut. Dengan adanya hal tersebut, penulis penasaran dan melakukan sebuah analisa atau penelitian yang difokuskan pada evaluasi tampilan antar muka pada aplikasi Lazada. Sehingga harapan si penulis bisa tahu jawaban dari kecurigaan tersebut.

Pada dasarnya memang mengembangkan sebuah aplikasi sangat diperlukan yang namanya evaluasi, dengan tujuan untuk memperbaiki atau semakin memudahkan pengguna dari aplikasi tersebut. Sehingga terdapat beberapa metode evaluasi yang bisa digunakan dalam mengevaluasi aplikasi, yaitu salah satunya evaluasi Heuristic. Yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode Heuristic. Heuristic merupakan metode yang digunakan untuk menemukan masalah usability dalam desain antarmuka suatu produk, sehingga bisa menjadi bagian dalam proses pembuatan desain iterative (Nielsen, 1994).

Tentunya yang menjadi faktor pendukung pada E-Commerce yaitu salah satunya adalah aplikasi. Selain itu konsumen pada E-Commerce juga bisa berinteraksi dengan penjual melalui aplikasi. Aplikasi E-Commerce tentunya harus memudahkan konsumen dan selalu update untuk menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen, sementara itu untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh user (penjual dan pembeli) maka perlu dilakukan evaluasi termasuk pada aplikasi Lazada.

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat sebuah rumusan masalah yaitu semakin jarang orang yang menggunakan aplikasi lazada di daerah penulis. sehingga dilakukan penelitian ini yaitu bagaimana cara mengetahui kurangnya ketertarikan user dalam menggunakan aplikasi Lazada, maka dilakukanlah evaluasi design antar muka pada aplikasi E-commerce lazada dengan menggunakan evaluasi heuristic.

Sedangkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jawaban dari kenapa orang kurang tertarik dengan aplikasi lazada, apakah antar muka pada aplikasi Ecommerce lazada yang menjadi salah satunya?.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Didorong Dengan semakin banyaknya pengguna E-Commerce termasuk Lazada ini banyak kemungkinan ada yang tidak memahami atau meragukan User Interface yang dimiliki oleh Lazada.

Maka dari itu, untuk mendapatkan sebuah jawaban dari berbagai pengguna atau user tentang user usability yang dimiliki oleh Lazada. Maka dilakukanlah sebuah analisis, yang dimana analisis ini menggunakan evaluasi Heuristic (Jakob's Ten Usability Heuristics).

Evaluasi adalah sebuah proses sistematis dan berkelanjutan yang berguna untuk menyajikan informasi untuk dapat dijadikan sebuah dasar dalam membuat keputusan untuk membuat kebijakan dan menyusun program selanjutnya (Rifandi, 2013) dan menurut (Arifin, 2012) evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan yang berguna untuk menentukan nilai atau kualitas suatu objek.

Dan Evaluasi Heuristic (Jakob's Ten Usability Heuristics) ini merupakan suatu Teknik yang dirancang untuk memecahkan suatu permasalahan dalam pencarian dan digunakan untuk menemukan suatu solusi yang dapat dibuktikan dengan benar.

III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diangkat menjadi bahan evaluasi ini adalah User Interface Aplikasi Lazada. Aplikasi ini adalah pusat belanja online yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari Elektronik, Fashion Wanita, Fashion Pria, Peralatan Rumah Tangga, Kesehatan & Kecantikan, Bayi & Mainan Anak, Olahraga & Travel, Groceries (Grosir), Otomotif dan Media. Selain lewat alamat web Lazada juga dapat diakses melalui aplikasi mobile di smartphone seperti android dan IOS.

B. Faktor dan Aspek dalam IMK (*Interaksi Manusia dan Komputer*)

1) Faktor Manusia

Dalam membuat sebuah antarmuka aplikasi developer mempertimbangkan sebuah ‘batasan’ ini karena tujuan utama dari dibuatnya dengan ekspektasi penggunaannya yakni manusia.

2) Faktor Teknologi

Faktor dalam aspek teknologi ini yang menjadi can dari IMK bisa dikategorikan menjadi beberapa bagian, yaitu : memori otak manusia, *register sensori* sebagai buffer ntuk menerima rangsangan dari indera manusia. *Input device* yang terdiri dari *test entry device*, *pointing device*, *output device*.

3) Faktor Ergonomi

Ergonomi adalah suatu aturan atau norma dalam sistem kerja. Penerapan aspek egonomik pada suatu produk/desain antarmuka harus memerhatikan antara lain: konsistensi, kesederhanaan, keterbatasan memori Manusia, kejelasan kognitif, umpan balik, pesan sistem, modality/pengandaian, perhatian dan display issues/masalah tampilan

4) Faktor Usability

Usability dianggap sebagai tolak ukur dari kualitas pengalaman pengguna pada saat berinteraksi dengan sebuah antarmuka. Menurut ISO 9241 - 11 (1998), Usability adalah sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisiensi dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan. Dalam Usability ada beberapa kriteria yang wajib untuk dipenuhi, diantaranya :

- Efektif (Effectiveness)
Produk yang dibentuk (dibuat) harus bisa digunakan untuk mengerjakan suatu tugas tertentu.
- Efisiensi (Efficiency)
Efisiensi dikaitkan dengan seberapa cepat pengguna dapat mencapai tujuannya pada saat menggunakan produk tersebut.
- Aman (Safety)
Keamanan juga mencakup terhadap pencegahan pengguna dari keadaan yang berbahaya atau situasi yang tidak diinginkan.
- Kegunaan yang baik (Unility)
Utility yaitu berkaitan dengan sejauh mana suatu produk dapat memberikan fungsi yang baik sehingga pengguna dapat melakukan apa yang diperlukannya atau yang ingin dilakukannya.
- Mudah dipelajari (Learnability)
Berhubungan dengan tingkat kemudahan pengguna untuk memenuhi tugas dasar saat pertama kali melihat atau menggunakan hasil perancangan.

C. *Evaluasi Heuristic*

Pada Analisa terhadap User Interface aplikasi Lazada ini penulis memakai evaluasi heuristic yang merupakan jenis evaluasi yang digunakan sebagai Usability Testing, namun penulis menilai bahwa evaluasi heuristic telah cukup mewakili keseluruhan aspek dari interaksi manusia dan komputer.

Evaluasi heuristic merupakan penilaian menyeluruh dari user interfaces produk, bertujuan untuk mendeteksi masalah kegunaan yang mungkin terjadi saat pengguna berinteraksi dengan produk, serta identifikasi cara untuk menyelesaikannya. Evaluasi heuristic yang dipakai yaitu berdasarkan metode terkenal yaitu Nielsen and Molich's method, yang diuraikan secara rinci menjadi 10 heuristic ini :

- Visibility of System Status - sebuah sistem akan selalu memberikan informasi kepada pengguna mengenai status system.
- Match between system and the real world - sistem harus menyerupai pengalaman yang sudah dimiliki pengguna.
- User control and freedom - pengguna harus dapat membalikkan tindakan mereka jika dilakukan karena kesalahan.
- Consistency and standard - elemen sistem yang serupa harus terlihat serupa.
- Error prevention - meminimalkan kemungkinan membuat kesalahan.
- Recognition rather than recall - pengguna harus dapat berinteraksi dengan sistem tanpa informasi atau konteks sebelumnya.
- Flexibility and efficiency of use - pengguna harus dapat menggunakan sistem secara efisien.
- An aesthetic and minimalist design – declutter (membuang yang tidak perlu) sebanyak mungkin, 'less is more'.
- Help users recognize, diagnose, and recover from errors - membuat pesan kesalahan dapat dimengerti, dan menyarankan cara untuk memperbaiki kesalahan.
- Help and documentation - sistem menyediakan bantuan yang mudah diakses jika user kesulitan berinteraksi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Setelah dilakukannya Analisa dengan bantuan Evaluasi Heuristic (Jakob's Ten Usability Heuristics) dengan cara menyebarkan kuisioner pada anak - anak sekolah hingga masyarakat sehingga mendapatkan banyak respon atau jawaban dari para responden. Dari penyebaran kuisioner tersebut, didapatkan responden sejumlah 54 orang responden.

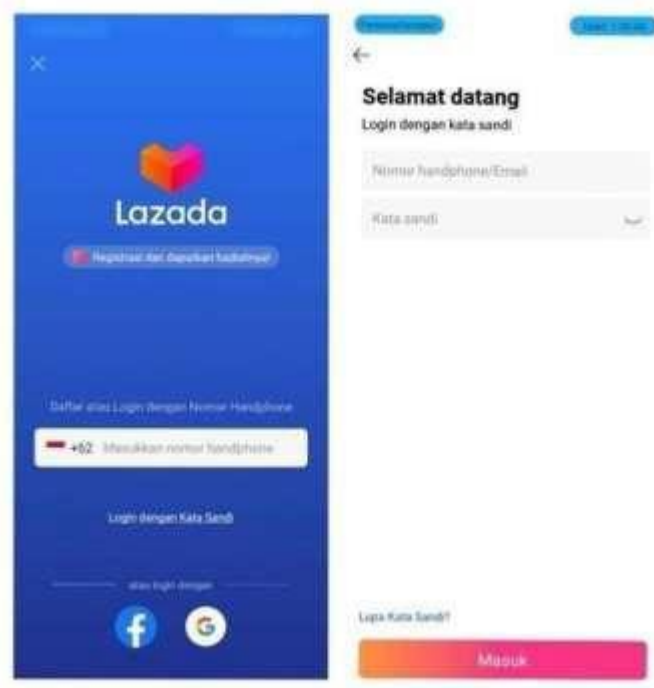
Dari jawaban para responden, mendapatkan hasil bahwa usability Aplikasi Lazada masih banyak kekurangan yang dimana perlu banyak pembaruan. Seperti untuk tampilan dasar UI/UX Lazada sekitar dari 50% orang responden mengeluhkan itu. Untuk fitur Lazada pun masih banyak yang belum paham atau membingungkan pengguna.

Untuk hasil dari penelitian menggunakan Evaluasi Heuristic, terlihat bahwa Aplikasi Lazada sudah sesuai untuk menjadi sebuah aplikasi E-Commerce, karena usability nya yang sudah sesuai. Dari 10 Heuristic, aplikasi Lazada sudah memenuhi semuanya.

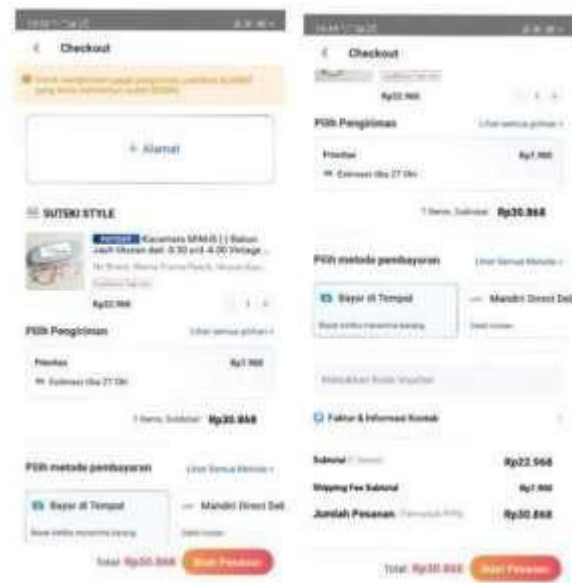
B. Pembahasan

Menurut Analisa yang digunakan dengan Evaluasi Heuristic (Jakob's Ten Usability Heuristics) pada user interface aplikasi Lazada, kita mendapatkan hasil seperti berikut :

- 1) Visibility of system status (Tampilan Informasi dari status sistem)



Gambar 1 : Tampilan login aplikasi lazada

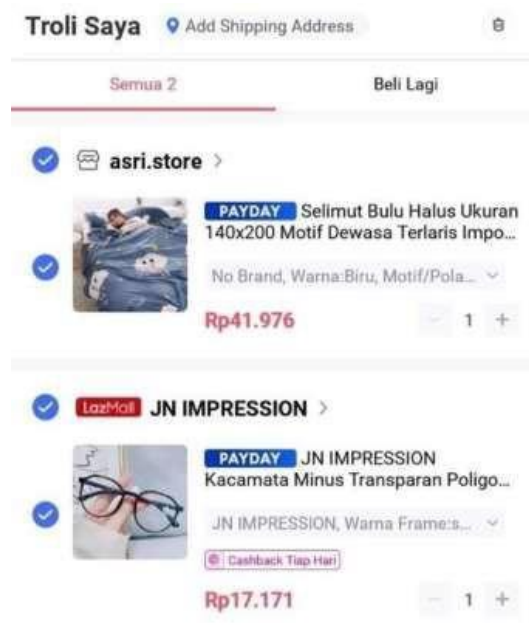


Gambar 2 : Form Transaksi Pembayaran

Menjelaskan dari Gambar 1 diatas. Menunjukkan bahwa sistem memberikan informasi bahwa pengguna sedang berada di halaman Login System, pada Login system disini kita diminta untuk memasukkan no handphone lalu setelah itu kita diminta untuk memasukkan password demi keamanan pada akun.

Sedangkan pada Gambar 2. Menunjukkan pengguna sedang berada di halaman transaksi pembayaran. Disini kita juga diperlihatkan total harga yang harus kita bayar dan berapa barang yang kita beli. Selain itu kita juga diperlihatkan bahwa disana kita bisa memilih akan membayar nya dengan metode pembayaran yang mana.

2) Match between system and the real world (Komunikasi dengan Pengguna)



Gambar 3 : Informasi Trolly Belanja (1)



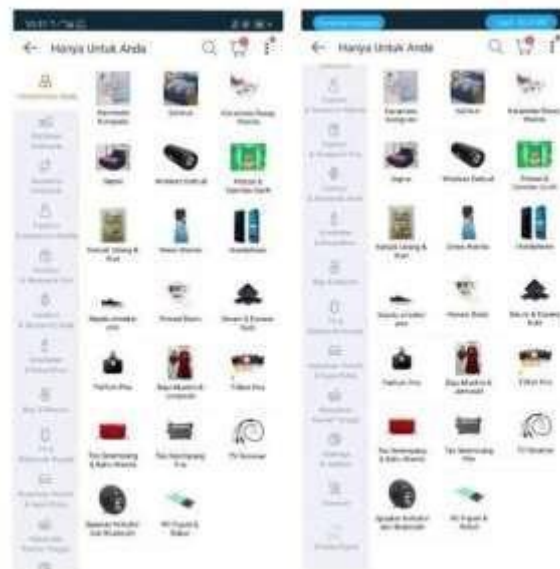
Gambar 4 : *Informasi troli belanja (2)*

Menjelaskan dari Gambar 3 dan Gambar 4 diatas. Menunjukan bahwa system memberikan informasi dengan Bahasa yang dapat dimengerti oleh user. User atau pengguna tidak mengalami kesulitan lagi dalam merepresentasikan informasi yang diberikan.

Untuk lebih jelasnya pada Gambar 3. Ini diperlihatkan ada berapa total yang ada di dalam Troli, sebagai contoh dalam gambar ternyata ada hanya ada 2 barang yang berbeda juga dari toko yang berbeda.

Dan untuk pada Gambar 4. Disana diperlihatkan juga total harga jika kita akan membeli seluruh barang yang ada di dalam Troli. Selain itu ada juga pertanyaan untuk memasukkan voucher tertentu.

3) (User control and freedom (Kontrol dan Menu dari Sistem))



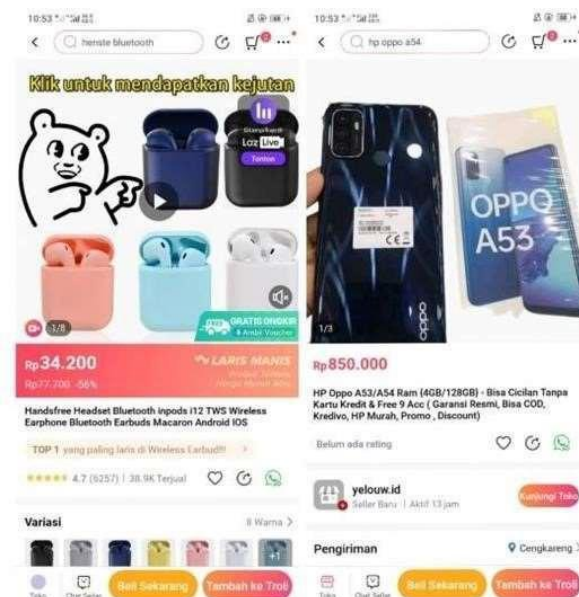
Gambar 5 : Menu berdasarkan Kategori

Menjelaskan mengenai sistem Lazada ini menyediakan menu aplikasi yang sangat mudah dimengerti. Contoh pada Gambar 5. Bahwa pengguna dapat melakukan navigasi melalui menu dropdown pada masing-masing kategori. Menu yang ada pada membuat para pengguna lebih nyaman untuk memilih kategori yang sesuai dengan keinginannya.

4) Consistency and standards (Konsistensi dan Standar)



Gambar 6 : Tampilan untuk kategori/katalog Headset



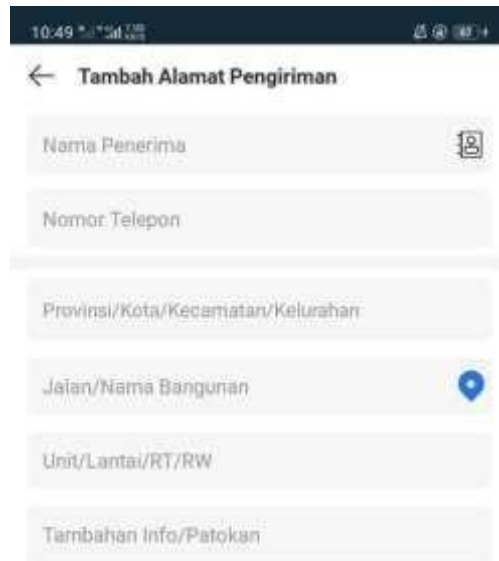
Gambar 7 : Tampilan Informasi dari Headset dan Handphone

Evaluasi Konsistensi dan standar ini bertujuan agar suatu sistem menjadi standar dan konsisten dalam hal penulisan kalimat, jenis huruf, tata letak, dan hal lain sebagainya.

Pada Gambar 7. Menunjukkan bahwa halaman memiliki tata letak yang sama yaitu layout dengan grid yang sama. Dan layout disana menyesuaikan bagaimana ukuran gambar pada barang tersebut diperlihatkan. Ada perbedaan disana karena sesuai kebutuhan penulisan yang ada juga.

Juga pada Gambar 7. Ini diperlihatkan halaman memiliki desain, warna, dan tema yang sama. Header dan fasilitas atau fitur 'toko', 'chat', 'beli sekarang' dan 'tambah ke Trolis' berada di lokasi yang sama.

5) Error prevention (Pencegahan Error)



Gambar 8 : Tampilan alamat pengiriman di form Transaksi

Ini adalah sebuah pencegahan untuk pengguna Ketika melakukan kesalahan, juga disediakan opsi konfirmasi sebelum pengguna melanjutkan aksinya. Pada Gambar 8. Sistem memberi peringatan kepada pengguna untuk melakukan konfirmasi pada bagian yang belum diinputkan

6) Recognition rather than recall (Kemampuan untuk mengingat Simbol)



Gambar 9 : Tampilan Simbol pada Aplikasi Lazada

Aksi dan pilihan sistem yang ada harus terlihat jelas dan mudah dipahami oleh pengguna untuk diakses. Sehingga pengguna tidak harus mengingat Kembali informasi yang dimana harus memanggil symbol, aksi dan pilihan sistem Ketika akan menggunakannya.

7) Flexibility and efficiency of use (Fleksibel dan Efisien dalam penggunaannya)

Menu yang disediakan oleh aplikasi Lazada membuat user atau pengguna tidak membutuhkan penyesuaian yang lama dalam memahami aplikasi ini secara keseluruhan.

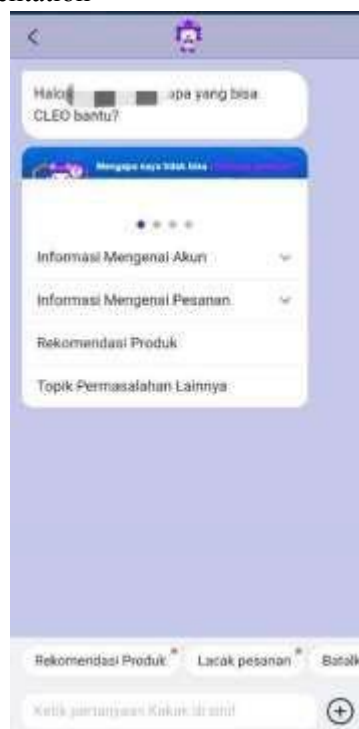
8) Aesthetic and minimalist design (Estetika dan desain minimalis)

Pada gambar 6 dan 7 diatas terlihat bahwa aplikasi ini dibuat secara minimalis dan tidak menempatkan banyak menu yang tidak dibutuhkan, sehingga pengguna dapat segera memahami kebedaradaan suatu sistem dan menu yang akan atau sedang dipilih.

9) Recognize, diagnose, and recover from errors (Membantu pengguna mengakui, Mendiagnosa dan Memulihkan sistem dari kesalahan)

Pada gambar 1 terdapat juga pemulihan kata sandi apabila pelanggan salah atau keliru juga lupa dengan kata sandi yang dimasukkan.

10) Help and documentation



Gambar 10 : Tampilan pada Customer Service

Menjelaskan gambar 10 diatas, melihat dari tampilannya kita bisa mengadu atau meminta bantuan tentang apa saja kekeliruan dalam penggunaan sistem pada layanan yang sudah disediakan. Contoh seperti melacak pesanan karena barang hilang atau hal lain sebagainya

C. Gambar dan Tabel

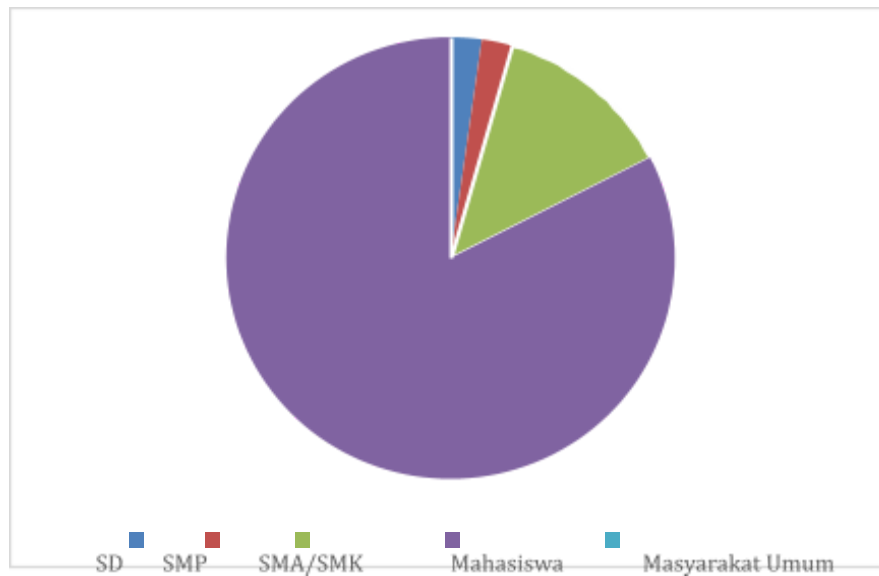
Berikut adalah format pertanyaan dari Kuisisioner yang dibuat oleh penulis dan dibagikan kepada anak sekolah SD- Mahasiswa bahkan masyarakat umum. Dengan hasil 54 respondent dari Kuisisioner tersebut.

1. Nama
2. Email
3. Status
 - SD
 - SMP
 - SMA/SMK/Sederajat
 - Mahasiswa
 - Masyarakat Umum
4. Apakah anda menggunakan E-Commerce lazada dalam jual beli produk?
 - IYA
 - TIDAK
 - Lainnya... .
5. Yang anda gunakan berbasis website atau aplikasi?
 - Website
 - Aplikasi
6. Berapa sering anda menggunakan aplikasi lazada dalam satu minggu ?
7. Apakah aplikasi lazada nyaman saat digunakan?
8. Apakah tampilan dan fitur aplikasi lazada sangat berpengaruh terhadap jumlah penggunaan aplikasi lazada? sertakan alasan
9. Apakah anda perlu belajar banyak hal terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi lazada ? Jika iya sertakan alasan
10. Menurut anda apakah aplikasi lazada perlu mengadakan pembaharuan tampilan aplikasinya? Sertakan alasannya
11. Apakah ada fitur yang membuat anda kurang nyaman saat menggunakan aplikasi lazada? Jika iya sebutkan fitur apa dan jelaskan!

Dari pertanyaan diatas, maka penulis mendapatkan jawaban atau response dari responden, sebagai berikut :

1. Status
 - SD
 - SMP
 - SMA/SMK
 - Mahasiswa
 - Masyarakat

Umum Jawaban :



Gambar 11. Diagram Status

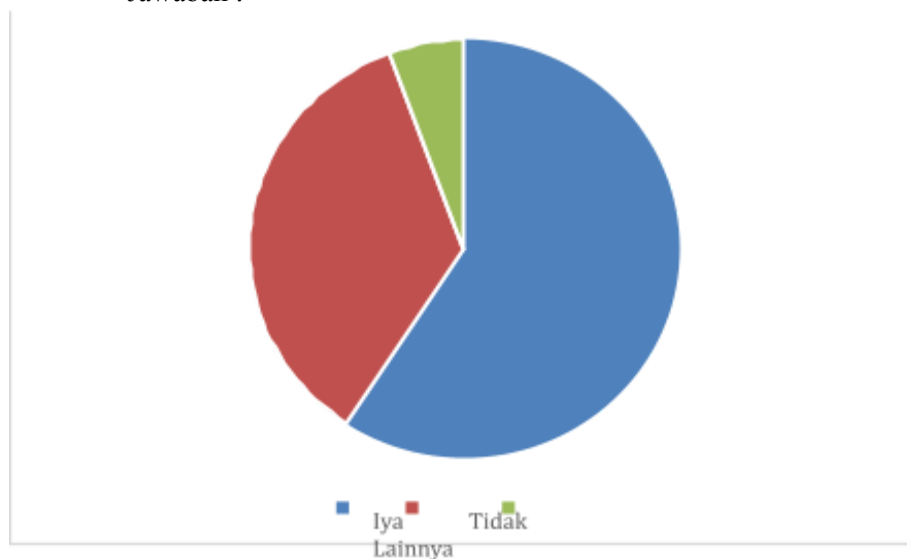
Berdasarkan diagram yang sudah tercantum, dari kuisioner tersebut didapatkan 54 responden dari berbagai status kalangan. Juga, dapat dilihat bahwa responden di dominasi oleh mahasiswa dan siswa SMA ataupun SMK.

Dari diagram yang terlihat juga, mahasiswa mendapatkan jawaban sampai 70,4%, kalangan siswa/I SMA/SMK 11,1%, dan yang paling sedikit adalah kalangan siswa/i SMP dan SMA.

2. Apakah anda menggunakan E-Commerce lazada dalam jual beli produk?

- IYA
- TIDAK
- Lainnya...

Jawaban :



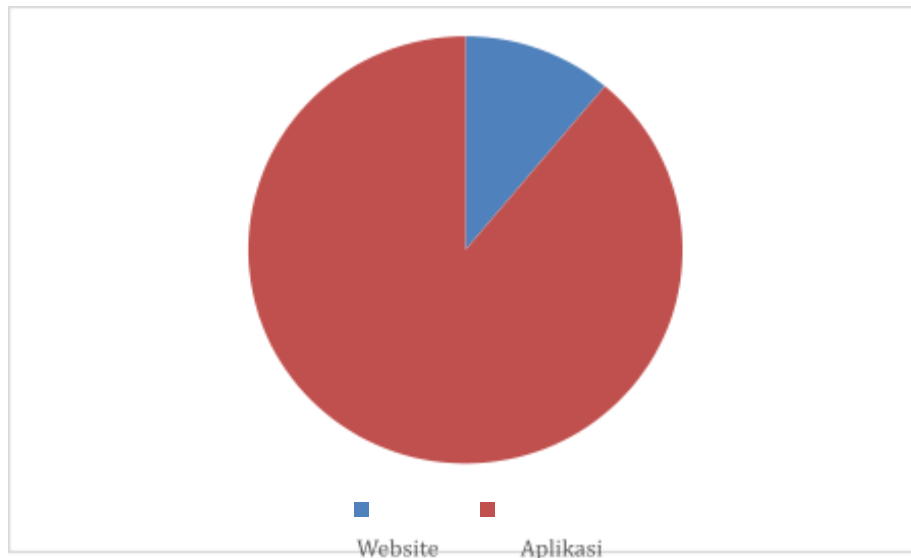
Gambar 12. Diagram penggunaan aplikasi E-Commerce

Dari gambar 12. Diatas mengenai penggunaan aplikasi E-Commerce Lazada, mendapatkan jawaban dari responden bahwa 59,3% menggunakan aplikasi Lazada. 5,7% lainnya menggunakan aplikasi E-Commerce lain, seperti Shopee dan Tiktok Shop (Keranjang kuning).

3. Yang anda gunakan berbasis website atau aplikasi?

- Website
- Aplikasi

Jawaban :



Gambar 13. Penggunaan aplikasi dan website

Dari diagram tersebut, mendapatkan jawaban dari responden bahwa 88,9% banyaknya menggunakan aplikasi dibandingkan website.

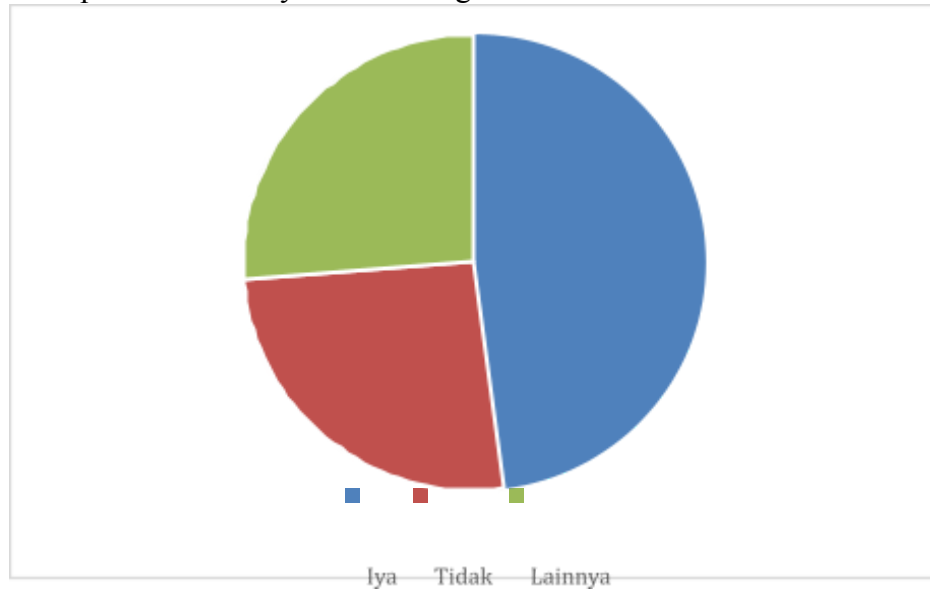
4. Berapa sering anda menggunakan aplikasi lazada dalam satu minggu ? Jawaban :



Gambar 14. Penggunaan seringnya aplikasi Lazada dalam satu minggu.

Berdasarkan gambar, bahwa aplikasi ini sangat jarang dipakai dalam satu minggu, dilihat juga dari diagram banyak sekali yang menggunakan hanya sekali atau dua kali. Bahkan, ada yang tidak pakai sama sekali.

5. Apakah aplikasi lazada nyaman saat digunakan? Jawaban :



Gambar 15. Kenyaman aplikasi

Berdasarkan gambar diatas, mendapatkan hasil bahwa ada 46,3% responden mengatakan iya bahwa aplikasi tersebut nyaman. Tapi, ada 29,6% mengatakan tidak nyaman saat menggunakan aplikasi ini. Dan 26,3% lainnya mengatakan ada yang tidak pakai aplikasi ini sampai hanya netral, yang artinya antara nyaman dan tidak nyaman.

6. Apakah tampilan dan fitur aplikasi lazada sangat berpengaruh terhadap jumlah penggunaan aplikasi lazada? sertakan alasan!

Jawaban :

Berdasarkan hasil kuisioner yang mendapatkan 54 responden, di dominasi oleh jawaban yang dimana tampilan pada aplikasi Lazada ini sangat berpengaruh terhadap jumlah penggunaan aplikasi Lazada.

Dari jawaban para responden tersebut, mendapatkan alasan juga bahwa tampilan berpengaruh untuk dapat dimengerti oleh para pengguna, keinginan berbelanja, karena dengan tampilan yang baik ini akan membuat para pengguna nyaman dan tidak sulit menemukan barang atau segala hal yang ingin mereka cari.

Selain kenyamanan, tampilan ini yang sangat berpengaruh untuk menarik perhatian masyarakat. Masyarakat sangat menyukai warna yang lebih aesthetic atau colorfull. Tapi disisi lain, aplikasi ini harus lebih memerhatikan lagi warna yang sesuai dengan tema aplikasi nya.

7. Apakah anda perlu belajar banyak hal terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi lazada ? Jika iya sertakan alasan!

Jawaban :

Berdasarkan hasil dari kuisioner, para responden tidak perlu belajar banyak hal terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini. Tapi, ada beberapa juga yang memberi jawaban iya.

Alasan yang menjawab iya, rata-rata alasannya ada beberapa fitur yang tidak membuatnya paham.

8. Menurut anda apakah aplikasi lazada perlu mengadakan pembaharuan tampilan aplikasinya? Sertakan alasannya!

Jawaban :

Untuk jawaban dari hasil kuisioner yang ada, para responden memberi jawaban yang didominasi dengan iya, perlu ada pembaharuan tampilan.

Alasan dengan perlunya pembaharuan pada aplikasi ini karena, tampilan yang ketinggalan jaman, tidak menarik pengguna, interface yang ada itu kaku, juga UI yang berantakan.

9. Apakah ada fitur yang membuat anda kurang nyaman saat menggunakan aplikasi lazada? Jika iya sebutkan fitur apa dan jelaskan!

Jawaban :

Dari jawaban yang ada, fitur pada aplikasi Lazada para responden memberi jawaban sejauh ini nyaman saja dengan fitur yang ada.

Dari jawaban-jawaban diatas bisa di simpulkan bahwa :

Aspek Usability	Hasil jawaban
Visibility of system status	2
Match between system and the real world	9
User control and freedom	3
Consistency and standards	8
Error prevention	4
Recognition rather than recall	3
Flexibility and efficiency of use	3
Aesthetic and minimalist	20
Help users recognize, diagnose, and recover from errors	0
Help and documentation	2

Tabel 1. Kesimpulan hasil dari jawaban para responden.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Evaluasi aplikasi Lazada dengan evaluasi Heuristic membuktikan bahwa aplikasi ini atau aplikasi Lazada sudah memiliki tingkat usability yang baik. Dari sepuluh kategori heuristic model sudah disajikan oleh aplikasi Lazada, hal ini bisa dilihat dari menu yang ada dan juga hasil dari sebaran kuisioner dengan menunjukkan hasil dari para responden yang dimana ada

54 orang responden. Dari hal itu sudah membuktikan juga bahwa setidaknya tingkatan usability nya sudah mudah digunakan oleh pengguna.

Walaupun demikian masih banyak yang mengeluh untuk berbagai fitur nya yang sulit dipahami, banyaknya penjual nakal seperti penipuan, pengiriman yang lama, pembayaran yang ribet, bahkan untuk membatalkan pesanan jika ada kesalahan pengiriman pun belum ada.

B. Saran

Berdasarkan Analisa yang sudah dilakukan dan sudah ada, juga bersimpul dari kesimpulan diatas, maka hal yang disarankan penulis adalah sebagai berikut :

- 1) Analisa kembali tentang fitur untuk gratis ongkir yang dimana masih banyak kendala yang ada.
- 2) Analisa kembali tentang fitur transaksi, pencarian dan fitur lainnya yang dimana menjadi para pengguna tidak nyaman juga tidak paham.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amaliah, K., Diningrat, M.S.M. and Henderi, H. (no date) EVALUASI usability APLIKASI Lazada Dengan Metode Heuristic, SEMNASTEKNOMEDIA ONLINE. Available at: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/2086> (Accessed: November 14, 2022).
- [2] Repository unpas (2016) PERPUSTAKAAN UNPAS. Available at: <https://perpus.unpas.ac.id/repository-unpas/> (Accessed: November 14, 2022).
- [3] Kaffah, S.A. and Anshori, I.F. (no date) Analisa Aplikasi cake berdasarkan Prinsip Dan paradigma interaksi Manusia Dan Komputer Menggunakan evaluasi heuristic, JTIC (Jurnal Teknik Informatika Kaputama). Available at: <http://jurnal.kaputama.ac.id/index.php/JTIC/article/view/554> (Accessed: November 14, 2022).
- [4] J. E. Panjaitan and A. L. Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," *DeReMa (Development Res. Manag. J. Manaj.*, vol. 11, no. 2, pp. 265289, 2016.
- [5] S. Somadi and F. Hidayat, "Rancangan Strategi Untuk Mengatasi Penolakan Truk dan Kontainer Oleh Customer." *J. Logistik Bisnis*, vol. 9, no. 2, 1180-124, 2019, doi : <http://dx.doi.org/10/46389/logistik.v9i02.574>.
- [6] S.Somadi, B. S. Priambodo, and P. R. Okarini, "Evaluasi Kerusakan Barang Dalam Proses Pengiriman Dengan Menggunakan Metode Seven Tools," *J. Intech Tel. Ind. Univ. Serang Raya*, vol. 6, no. 1, pp. 11-1, 2020.
- [7] S. Somadi and U. Usnandi, "Pengendalian Kualitas Starter Clutch Dalam Upaya Mengurangi Product Defect di PT XYZ : Pendekatan DMAIC," *JBME J. Bisnis Manaj. Ekom.*, vol. 17, no. 2, pp. 120-139, 2019.
- [8] S. Nyata and I. P. A. Wiguna, "Analisis Keterlambatan pada Proyek PT Jatim Taman Steel di Gresik dengan Menggunakan Lean Six Sigma Framework." *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 16, no. 1, pp. 1522, 2018.
- [9] Sirine and E.P Kurniawati, "Pengendalian Kualitas Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus pada PT Diras Concept Sukoharjo)," *AJIE-Asian J. Innov, Entrep.*, vol.02, no. 03, pp. 2477- 3824, 2017.



SENTIMETER (Seminar Nasional Teknologi Informasi, Mekatronika dan Ilmu Komputer) Universitas Nusa Putra, 4 Maret 2023

- [10] R. E Haryanto, "Logistik dan Layanan Pelanggan," Supply Chain Indonesia, Bandung. Pp. 1-4 2017.