

EVALUASI USABILITY APLIKASI LAZADA DENGAN METODE HEURISTIC

Khusnatul Amaliah¹⁾, Mohammad Santosa Mulyo Diningrat²⁾, Henderi³⁾,

^{1, 2, 3)} Magister Teknik Informatika, Universitas AMIKOM Yogyakarta

Jl. Ring Road Utar, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281

Email : khusnatul1994@gmail.com¹⁾, Msantosamd@gmail.com²⁾, henderi@mail.ugm.ac.id³⁾

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat usability aplikasi lazada menggunakan metode heuristic evaluation. Data didapatkan dengan cara menyebarkan kuisisioner menggunakan media online berbantuan google form. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan mengacu pada 4 skala linkert STS=Sangat Tidak Setuju, TS=Tidak Setuju, S=Setuju, dan SS=Sangat Setuju.

Evaluasi aplikasi lazada dilakukan menggunakan metode heuristic yang menunjukkan bahwa aplikasi lazada memiliki tingkat usability sangat baik. Sepuluh kategori heuristic model sudah disajikan oleh aplikasi lazada, hal ini dilihat dari menu yang ada dan hasil analisa terhadap data yang terhimpun melalui kuisisioner yang disebarkan menunjukkan interval nilai tingkat usability pada aplikasi lazada sebesar 78.85. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi lazada memiliki tingkat usability sangat mudah digunakan oleh pengguna.

Kata kunci: heuristic model, usability, evaluasi usability

1. Pendahuluan

Elektronik commerce (EC) merupakan konsep baru yang bisa digambarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa pada World Wide Web Internet atau proses jual beli atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan informasi termasuk Internet [1]. Kalakota dan Whiston mendefinisikan *Electronic commerce* dari beberapa perspektif berikut:

- Perspektif komunikasi, dijelaskan bahwa EC merupakan pengiriman informasi, produk/layanan, atau pembayaran melalui lini telepon, jaringan komputer dan sarana elektronik lainnya.
- Perspektif bisnis menjelaskan EC merupakan aplikasi teknologi menuju otomatisasi transaksi dan aliran kerja perusahaan.
- Perspektif layanan, dijelaskan bahwa EC merupakan satu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen dan manajemen dalam memangkas *service cost* ketika meningkatkan mutu barang dan kecepatan pelayanan.
- Perspektif online dijelaskan bahwa EC berkaitan dengan kapasitas jual beli produk dan informasi di internet dan jasa online lainnya

Electronic commerce memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi selama 24 jam sehari sepanjang tahun dari hampir setiap lokasi. Pertumbuhan yang cepat dari internet, menjadikan media belanja online telah berkembang pesat di banyak negara. Perdagangan elektronik membawa peluang besar bagi bisnis dan pertumbuhan pendapatan. Salah satu jenis *e-commerce* yang saat ini banyak berkembang adalah adanya aplikasi berbelanja secara *online*[1].

Kemudahan dan perkembangan aplikasi berbelanja online memungkinkan terjadinya persaingan yang sangat ketat pada setiap situs jasa ini. Kecenderungan melakukan belanja secara online membawa peluang bisnis bagi para produsen. Kemudahan yang ditawarkan oleh produsen membuat pasar secara *online* sangat digemari oleh sebagian besar masyarakat di Indonesia.

Aplikasi LAZADA merupakan salah satu aplikasi *E-Commerce* yang memberikan layanan dengan menjual berbagai jenis barang dalam sebuah aplikasi yang dapat diakses secara *realtime*.

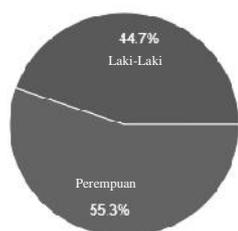
Usability merupakan seberapa mudah pengguna belajar dan menggunakan satu produk untuk mencapai tujuan mereka dan seberapa puas mereka dengan proses-proses yang dilakukan itu [2]. Evaluasi sistem informasi merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Tujuan utama evaluasi adalah untuk menilai tingkat akseibilitas dari fungsi sistem, menilai pengalaman interaksi pengguna dengan sistem serta mengidentifikasi masalah yang terjadi pada sistem. Evaluasi pengalaman interaksi pengguna memperhatikan aspek kemudahan, kegunaan dan kepuasan pengguna pada saat menggunakan sistem [3]. Peningkatan nilai pada *e-commerce* juga mempengaruhi konsep-konsep pemasaran. Konsep pemasaran saat ini berorientasikan pada konsumen. Perilaku pada konsumen *e-commerce* memang sedikit berbeda dengan perilaku konsumen tradisional. Bagi konsumen online, melakukan transaksi dengan pemasar online akan mempertimbangkan ketidakpastian dan resiko jika dibandingkan dengan transaksi jual beli secara tradisional. Pembeli diberikan kesempatan yang sedikit untuk mengetahui kualitas produk dan melakukan pengujian terhadap produk yang diinginkan melalui media web [2].

Kunci utama *Human computer interaction* adalah daya guna (*usability*), yang berarti bahwa suatu sistem harus mudah digunakan, memberikan keamanan kepada pengguna, mudah dipelajari dan sebagainya. Siklus interaksi dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu eksekusi dan evaluasi[4]

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability* menggunakan metode *Heuristic* dengan menggunakan 4 skala linkert dalam mengevaluasi setiap pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan rentang: STS=Sangat Tidak Setuju (dengan nilai 1), KS=Tidak Setuju (dengan nilai 2), S=Setuju (dengan nilai 3), dan SS=Sangat Setuju (dengan nilai 4). Skala *linkert* tersebut memudahkan perhitungan sejauh mana tanggapan dari responden mengenai kemudahan engguna (*usability*) dari aplikasi LAZADA. Semakin besar nilai yang dipilih responden menunjukkan tanggapan positif dan semakin kecil angka yang dipilih menunjukkan kesan negatif. Pertanyaan disebarakan menggunakan google form untuk mempermudah proses rekapitulasi dan memperluas jangkauan responden.

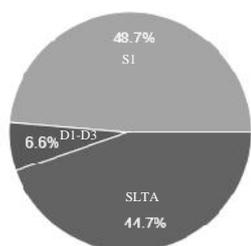
2. Pembahasan

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi LAZADA berjumlah 77 orang. Adapun rincian karakteristik responden dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 1, 2 dan 3.



Gambar 1. Persentase Jenis Kelamin Responden

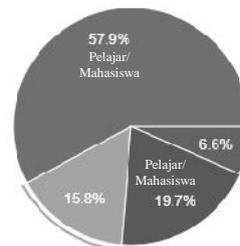
Persentase responden pada gambar 1, terlihat bahwa persepsi informasi pada penelitian ini banyak dipengaruhi oleh responden berjenis kelamin perempuan dengan 55,3% dan 44,7% responden berjenis kelamin laki-laki.



Gambar 2. Persentase Pendidikan Responden

Berdasarkan gambar 2, persentase responden terlihat bahwa persepsi informasi banyak dipengaruhi oleh responden dengan pendidikan terakhir tingkat SMA

48,7%, selanjutnya tingkat S1 44,7% dan tingkat D1-D3 6,6%.



Gambar 3. Persentase Pekerjaan Utama

Gambar 3 menunjukkan bahwa persentase responden berdasarkan persentase pekerjaan utama terlihat 56,9% pelajar/ mahasiswa, 19,4% merupakan pegawai swasta, 16,7% merupakan wiraswasta/ usahawan serta 7% merupakan PNS/TNI/POLRI.

Tingkat *usability* sistem berdasarkan hasil pengolahan data berdasarkan jawaban 76 responden tampak pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian Heuristic

Elemen Observasi	Hasil (Dalam Bentuk Persen)			
	STS	TS	S	SS
PO1- Visibility of system status				
Aplikasi Lazada membantu anda untuk mendapatkan informasi produk yang anda butuhkan secara online?	5,2	13	70,1	11,7
Aplikasi Lazada memudahkan anda untuk berbelanja produk yang anda butuhkan secara cepat dan mudah?	7,8	18,2	67,5	6,5
PO2- Match between system and the real world				
Aplikasi Lazada sudah menyajikan informasi yang sesuai di setiap halamannya, dan tidak menjebak dalam menelusuri setiap menu	5,2	29,9	63,6	1,3
Aplikasi Lazada menyajikan content dalam bahasa yang mudah dipahami	0	7,8	83,1	9,1
PO3- User control and freedom				
Aplikasi Lazada memberikan panduan yang jelas untuk menjelajah setiap menu yang ada	0	15,6	74	10,4
PO4 - Consistency and standards				
Dalam mengakses dan mengeksplorasi Aplikasi Lazada anda	0	31,2	57,1	11,7

tidak perlu bertanya kepada siapapun dan bisa langsung menggunakan				
PO5 - Error Prevention				
Aplikasi Lazada sudah disertai dengan mekanisme yang merupakan tindakan preventive agar user tidak melakukan kesalahan dalam entri data	29,9	2,6	64,9	2,6
Aplikasi Lazada menyajikan pesan kesalahan yang informatif jika data yang dimasukkan tidak sesuai	2,6	18,2	77,9	1,3
PO6 - Recognition Rather Than Recall				
Aplikasi Lazada memiliki sistem pengingat/ notifikasi jika pengguna melewati sebuah data yang harus dimasukkan	0	13	79,2	7,8
PO7 - Flexibility and Efficiency of Use				
Aplikasi Lazada fleksibel digunakan untuk pengguna yang berpengalaman maupun kurang berpengalaman	2,6	31,2	61	5,1
Aplikasi Lazada cukup efisien untuk digunakan oleh pengguna, tanpa harus membutuhkan waktu penyesuaian yang lama	2,6	19,5	76,6	1,3
PO8 - Aesthetic and Minimalist Design				
Pesan dialog yang muncul pada Aplikasi Lazada berisi informasi yang relevan dan sangat dibutuhkan	1,3	13	74	11,7
Pesan dialog yang muncul pada Aplikasi Lazada sederhana dan simple, tidak membingungkan	2,6	19,5	72,7	5,2
PO9 - Help Users Recognize, Diagnose, & Recover				

<i>Errors</i>				
Pesan kesalahan pada Aplikasi Lazada dimunculkan dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami	1,3	13	83,1	2,6
Pesan kesalahan pada Aplikasi Lazada konstruktif dan memberikan alternative solusi, tidak hanya sekedar menyampaikan informasi	5,2	28,6	62,3	3,9
PO10 - Help and documentation				
Aplikasi Lazada disertai dengan dokumentasi yang mencukupi dan membantu	3,9	32,5	58,4	5,2
Aplikasi Lazada disertai dengan informasi yang mudah dicari oleh pengguna	2,6	10,4	81,8	5,2

Tabel 2. Hasil Analisis Data

Gelang	Urut	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Rata Rata
Sangat Tidak Sesuai	1	4	6	4	0	0	2	2	0	2	1	1	2	1	4	3	2		1,54
Tidak Sesuai	2	23	26	43	12	24	40	40	26	23	43	30	26	20	44	40	16		49,73
Sesuai	3	167	154	147	112	111	129	130	154	119	122	113	138	152	117	126	130		133,47
Sangat Sesuai	4	35	20	0	28	32	36	4	24	20	8	36	16	8	12	16	16		17,75
Jumlah	10	222	210	193	212	222	216	214	214	222	211	216	220	216	221	214	214	220	204,67

Tabel 3. Tabel Interpretasi Interval [5]

No	Range Nilai Interval	Keterangan
1	0 – 24.99	Sangat tidak Mudah
2	25 – 49.99	Tidak Mudah
3	50 – 74.99	Mudah
4	75 - 100	Sangat Mudah

Tabel 3 Menerangkan interpretasi interval dengan menggunakan skala 4. Range nilai interval digunakan sebagai acuan untuk melakukan penilaian dari hasil kuisioner yang sudah disebarkan.

Dari tabel 2 diatas dapat dilakukan perhitungan index% rerata untuk 17 pertanyaan yang diberikan kepada responden, sebagai berikut :

Skor tertinggi = Jumlah Responden x skor x tertinggi = 77 x 4 = **308**

Rumus Index % = Rata-rata Total Skor / Skor tertinggi x 100

$$= \frac{204,67}{308} \times 100$$

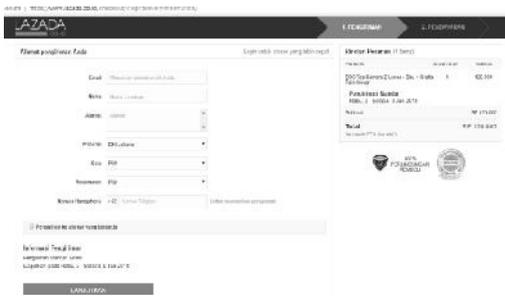
$$= \mathbf{66,45\%}$$

Bagian ini akan menjelaskann hasil evaluasi aplikasi lazada pada masing-masing bagian.

1. Tampilan Informasi dari status Sistem



Gambar 4. Tampilan Login Sistem



Gambar 5. Form Transaksi Pembayaran

Gambar 4, menunjukkan bahwa sistem memberikan informasi bahwa pengguna sedang berada pada halaman login sistem, sedangkan Gambar 5 menunjukan pengguna berada pada halaman transaksi pembayaran.

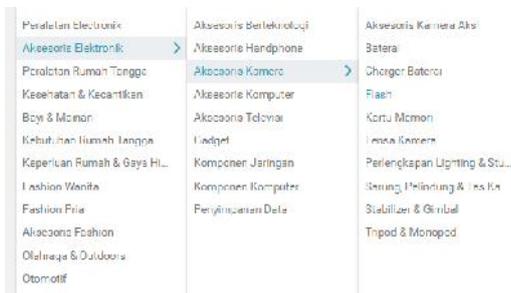
2. Komunikasi dengan Pengguna



Gambar 6. Informasi Trolley Belanja

Gambar 6 menunjukkan bahwa sistem memberikan informasi dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh user. Pengguna tidak mengalami kesulitan dalam merepresentasikan informasi yang diberikan.

3. Kontrol dan Menu dari Sistem



Gambar 7. Menu berdasarkan Kategori

Sistem menyediakan menu aplikasi yang mudah. Gambar 7 bahwa pengguna dapat melakukan navigasi melalui menu dropdown pada masing-masing kategori. Menu yang ada membuat pengguna lebih nyaman untuk memilih kategori yang sesuai dengan keinginannya.

4. Konsistensi dan Standar



Gambar 8. Tampilan Kategori Flash Kamera



Gambar 9. Tampilan Kategori Flash Kamera

Evaluasi konsistensi dan standar bertujuan agar suatu sistem menjadi standar, konsisten dalam hal penulisan kalimat, jenis huruf dan lain sebagainya.

Gambar 8 menunjukkan halaman tutorial, dan Gambar 9 menunjukkan halaman memiliki desain, warna, dan tema yang sama. Header dan fasilitas logout juga selalu berada di lokasi yang sama. Begitu juga dengan penulisan kalimat, huruf juga menggunakan kalimat dan huruf yang sama untuk tiap halaman.

5. Pencegahan Error



Gambar 10. Tampilan Required form Transaksi

Pencegahan pengguna ketika melakukan kesalahan, juga disediakan opsi konfirmasi sebelum pengguna melanjutkan aksinya. Pada gambar 10 sistem memberikan peringatan kepada pengguna untuk melakukan konfirmasi pada bagian yang belum diinputkan.

6. Kemampuan Untuk mengingat simbol



Gambar 11. Tampilan Simbol Keranjang Belanja

Aksi dan pilihan sistem harus terlihat oleh pengguna dan mudah untuk diakses. Sehingga pengguna tidak harus mengingat kembali informasi dimana harus memanggil

simbol, aksi dan pilihan sistem ketika akan menggunakannya.

7. Fleksibel dan Efisien Dalam Penggunaannya

Menu yang disajikan dalam aplikasi lazada membuat pengguna tidak membutuhkan penyesuaian lama dalam memahami aplikasi secara keseluruhan.

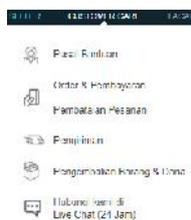
8. Estetika dan desain minimalis

Pada gambar 8 dan 9 terlihat bahwa desain aplikasi lazada dibuat secara minimalis dan tidak menempatkan banyak menu yang tidak dibutuhkan, sehingga pengguna dapat segera memahami keberadaan dan menu yang sedang dipilih.

9. Membantu Pengguna Mengakui, Mendiagnosa dan Memulihkan Sistem dari Kesalahan

Pada gambar 4 terdapat pemulihan kata sandi apabila pelanggan yang sudah terdaftar lupa memasukkan kata sandi.

10. Bantuan Dan Dokumentasi



Gambar 12. Tampilan Customer Care

3. Kesimpulan

Evaluasi aplikasi lazada dengan berbantuan metode heuristic membuktikan bahwa aplikasi lazada memiliki tingkat *usability* yang sangat baik. Sepuluh kategori heuristic model sudah disajikan oleh aplikasi lazada, hal ini dilihat dari menu yang ada dan juga hasil sebaran kuisioner menunjukkan interval nilai pada aplikasi lazada sebesar 66,45. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi lazada sudah mencapai tingkat *usability* mudah digunakan oleh pengguna.

Evaluasi selanjutnya dapat dilakukan komparasi atau penggunaan metode evaluasi yang lain sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal.

Daftar Pustaka

- [1] M.Suyanto, Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003.
- [2] Sadnyana, Made Adhi Widya., Darmawiguna, I Gede Mahendra., Pradnyana, I Made Ardwi., Evaluasi *Usability* Sistem Informasi Prakerin Pendidikan Teknik Informatika di Universitas Pendidikan Ganesga dengan Metode *Usability Testing*, Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI), ISSN: 2252-9063, Bali, 2017
- [3] Alan; Finlay, Janet; Abouwd, G., Human-computer Interaction, Edisi 3, Pearson Education, Inggris, 2004

[4] Sudarmawan, Ariyus, Dony, Interaksi Manusia dan Komputer, Andi Offset, Yogyakarta, 2007

[5] Ali, Amir.; Pramana, Edwin .; Tjandra, Suhatati.: Evaluasi Heuristik Pada Web Based Learning Untuk Meningkatkan Aspek Usability Sistem, Jurnal Insand Comtech, ISSN: 2302-6227, 2016

Biodata Penulis

Khusnatul Amaliah, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, lulus tahun 2016. Saat ini sedang menempuh pendidikan Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.

Mohammad Santosa Mulyo Diningrat, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, lulus tahun 2015. Saat ini sedang menempuh pendidikan Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.

Henderi, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2000. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom.) Program Pasca Sarjana STT Benarif Indonesia, Jakarta, lulus tahun 2006. Saat ini sedang tahap akhir menyelesaikan pendidikan Doktorat Ilmu Komputer di Universitas Gadjadh Mada, dan mengajar pada Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas AMIKOM Yogyakarta.

