

ABSTRAK

EVALUASI *USABILITY LIVE SHOPPING SHOPEE* MENGUNAKAN METODE *HEURISTIC* *EVALUATION* DAN *Performance, Information,* *Economics, Control and Security, Efficiency, Service* *(PIECES)*

Oleh
Sakhida Amaliyah
20103118

Live Shopping adalah fitur *live streaming* yang sedang populer di Indonesia digunakan untuk mempromosikan produk dan memungkinkan penonton untuk membeli produk secara *real-time* seperti, Shopee, TikTok, Instagram, dan Tokopedia. Meskipun pengguna *Shopee Live* tinggi, masih terdapat ulasan negatif mengenai *Shopee Live* dikarenakan pengguna yang masih tidak puas terhadap layanan yang diberikan selama sesi *Live Shopping*, seperti waktu *loading* yang lama serta pesan kesalahan yang kurang dipahami pengguna. Adanya permasalahan tersebut perlu dilakukan evaluasi *usability* pada *Live Shopping Shopee* untuk mengukur tingkat kenyamanan pengguna, kelayakan aplikasi, dan antar muka pengguna aplikasi. Metode *Heuristic Evaluation* digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antarmuka *Live Shopping Shopee*. Pendekatan *Performance, information, Economics, Control and Security, Service (PIECES)* digunakan untuk mengukur tingkat kinerja sistem, kemudahan akses informasi produk, aspek ekonomi transaksi, keamanan data, efisiensi proses berbelanja, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan dari *expert* diketahui tingkat *usability* fitur *Live Shopping Shopee* sebesar 81% yang termasuk pada kategori “baik”. Berdasarkan hasil tersebut, fitur *Live Shopping Shopee* sudah memenuhi kualifikasi baik dan tidak ada permasalahan *usability*. Berdasarkan perhitungan responden umum pengguna *Live Shopping Shopee* didapat nilai rata-rata tingkat *usability* sebesar 72% yang menunjukkan fitur *Live Shopping Shopee* sudah memenuhi kualifikasi baik dan tidak ada masalah pada *usability*. Namun dari 10 indikator heuristic, hanya 8 indikator yang memiliki nilai rata-rata tingkat *usability* kategori “baik” yaitu pada aspek *Visibility of System Status, User Control and Consistency and Standards, Recognition Rather Than recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help and Documentation* dari 8 indikator tersebut memiliki nilai kategori “baik” sedangkan indikator *Error Prevention, Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Error* memiliki nilai kategori sebesar 60% dan 64% yang termasuk ke dalam kategori “cukup baik”. Rekomendasi perbaikan aspek heuristic *Error Prevention*, Shopee harus meningkatkan respons terhadap masalah koneksi atau kesalahan sistem dengan menampilkan pesan kesalahan yang jelas, menyediakan solusi alternatif, dan pilihan untuk menghubungi layanan pelanggan. Aspek *Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Error* shopee harus memastikan harus menggunakan bahasa sederhana dan deskripsi spesifik agar pesan kesalahan yang ditampilkan jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna.

Kata Kunci: *Heuristic Evaluation, Pieces Framework, Shopee Live, Usability*