

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai penerapan metode *heuristic evaluation* dengan menggunakan 10 (sepuluh) aspek penilaian dan *PIECES* dengan menggunakan 6 (enam) aspek penilaian yang di evaluasi oleh pengguna aktif dan evaluator *expert*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *heuristic evaluation*. Perhitungan rata-rata evaluasi dari evaluator *expert* sebesar 81% sedangkan dari pengguna aktif *Shopee Live* didapat sebesar 72%. Rata-rata evaluasi dari evaluator *expert* dan pengguna aktif *Shopee Live* secara keseluruhan fitur *Shopee Live* sudah berhasil melebihi nilai kualifikasi 65% yang berarti tingkat *usability* termasuk kedalam kategori “baik”. Evaluasi dari pengguna aktif ada pada parameter *error prevention*, dan *Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Error* mempunyai nilai yang tidak memenuhi kualifikasi 65%. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *PIECES* dalam mengukur tingkat *usability* diperoleh nilai rata-rata akhir sebesar 3,91, hal tersebut menunjukkan bahwa keenam aspek *PIECES* termasuk kedalam kategori “baik”.
2. Rekomendasi perbaikan pada indikator *Heuristic Evaluation* yang memiliki nilai kategori “cukup baik” adalah:
  - a. Rekomendasi perbaikan untuk permasalahan pada aspek *Error Prevention* yaitu *Shopee* dapat menambahkan *pop-up* konfirmasi yang jelas sebelum pengguna melakukan tindakan yang tidak dapat dibatalkan, seperti membeli produk secara langsung dari *live shopping*.
  - b. Rekomendasi perbaikan untuk permasalahan pada aspek *Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Error* adalah memastikan pesan kesalahan yang ditampilkan jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna, menggunakan bahasa yang sederhana dan deskripsi yang spesifik tentang masalah yang terjadi. masalah jaringan, menyediakan petunjuk atau link

yang terhubung pada menu bantuan atau *contact us* untuk membantu pengguna memahami penyebab kesalahan, pengguna diberikan informasi yang jelas tentang alasan terjadinya masalah contoh permasalahan: “*verifikasi pembayaran*”

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian kami, kami mempunyai saran sebagai berikut:

1. Pada penelitian evaluasi selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda pada penelitian evaluasi *usability*
2. Penelitian selanjutnya dapat melanjutkan tema penilaian penelitian ini, namun pada dua *platform live shopping* lainnya yaitu Tiktokshop dan Tokopedia merupakan tiga *platform live shopping* yang paling banyak dikunjungi di Indonesia.