

REKOMENDASI PERBAIKAN UI/UX PADA APLIKASI SHOPEEFOOD DENGAN ANALISIS *USABILITY* DAN METODE *DESIGN THINKING*

Yuliyanto¹⁾, Sulistianto Sutrisno Wanda²⁾

^{1,2}Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Correspondence author: S.S. Wanda, Sulistianto.sow@nusamandiri.ac.id, Jakarta, Indonesia

Abstract

The application of information and communication technology in managing digital-based services has become a primary need. One of the rapidly growing sectors of technology use is mobile app-based food ordering services. ShopeeFood, one of the popular food ordering platforms in Indonesia, makes it easy for users to choose and order food from various restaurants on their smartphones. The problems currently faced are less intuitive interfaces, a less-than-optimal user experience, and unclear information, which have the potential to affect user satisfaction. This study aims to establish a relationship between the Usability (Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction) construct X1 and the Design Thinking Method (Emphasize, Define, Ideate, Prototype, Test) construct X2 as independent variables and UI/UX (Strategy, Scope, Structure, Framework, Surface) construct Y as dependent variables. Using a quantitative approach, online questionnaires with 15 statements were distributed; 100 responses were obtained and analyzed using SmartPLS, including the Patch Coefficient Test, Validity Test, Reliability Test, and Inner Model. The results indicate that the independent variables, Usability (X1) and Design Thinking (X2), simultaneously have a strong influence on the dependent variable, the UI/UX construct (Y). The Usability and Design Thinking variables are highly recommended for creating UI/UX designs for the ShopeeFood application.

Keywords: *Design Thinking, Usability, ui/ux, shopeefood*

Abstrak

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan layanan berbasis digital telah menjadi kebutuhan utama. Salah satu sektor yang berkembang pesat dalam pemanfaatan teknologi adalah layanan pemesanan makanan berbasis aplikasi mobile. ShopeeFood, sebagai salah satu platform pemesanan makanan yang populer di Indonesia, memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memilih dan memesan makanan dari berbagai restoran hanya melalui smartphone mereka. Permasalahan yang saat ini dihadapi yaitu antarmuka yang kurang intuitif, pengalaman pengguna yang kurang optimal, dan ketidakjelasan informasi, yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk membangun keterhubungan antara *Usability* (Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction) konstruk X1 dan Metode *Design Thinking* (Emphasize, Define, Ideate, Prototype, Test) konstruk X2

sebagai variable independen serta UI/UX (Strategi, Cakupan, Struktur, Kerangka, Permukaan) konstruk Y sebagai variabel dependen. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penyebaran kuesioner secara online dengan 15 pernyataan diperoleh 100 data dan dianalisis menggunakan SmartPLS meliputi Uji *Patch Coefisient*, Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan *Inner Model*. Hasilnya menyatakan bahwa variable independen konstruk *Usability* (X1) dan *Design Thinking* (X2) secara bersama sama berpengaruh yang kuat terhadap variabel dependen konstruk UI/UX (Y), artinya faktor variabel *Usability* dan faktor *Design Thinking* sangat direkomendasikan dalam membuat rancangan *design interface* pada aplikasi shopeefood dengan menggunakan UI/UX.

Kata Kunci: *Design Thinking*, *Usability*, ui/ux, shopeefood

A. PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan layanan berbasis digital telah menjadi kebutuhan utama bagi berbagai organisasi dan perusahaan. Salah satu sektor yang berkembang pesat dalam pemanfaatan teknologi adalah layanan pemesanan makanan berbasis aplikasi *mobile* (Ridho & Hidayat, 2024). ShopeeFood, sebagai salah satu platform pemesanan makanan yang populer di Indonesia, memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memilih dan memesan makanan dari berbagai restoran hanya melalui *smartphone*. Dengan fitur-fitur seperti pencarian restoran, pemesanan cepat, dan pelacakan pengiriman, ShopeeFood telah menjadi bagian penting dari gaya hidup masyarakat modern (Simarmata et al., 2021). Namun, dalam praktiknya, masih banyak kesulitan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi ini. Permasalahan tersebut meliputi antarmuka yang kurang intuitif, pengalaman pengguna yang kurang optimal, dan ketidakjelasan informasi, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Oktarina et al., 2025).

Pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) dan antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) adalah dua elemen penting yang sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan dalam

menggunakan aplikasi. Sayangnya, pada ShopeeFood, beberapa pengguna melaporkan kesulitan dalam menavigasi fitur aplikasi, terutama dalam proses seperti pemesanan makanan, pembayaran, atau pelacakan pesanan. Masalah ini sering kali disebabkan oleh antarmuka yang kurang terorganisir, informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas, serta kurangnya elemen desain yang menarik dan mudah dipahami. Selain itu, beberapa pengguna juga menghadapi kendala dalam menerima notifikasi atau konfirmasi pesanan, yang sering kali menyebabkan kebingungan mengenai status pesanan mereka (Dalimunthe & Suryani, 2024).

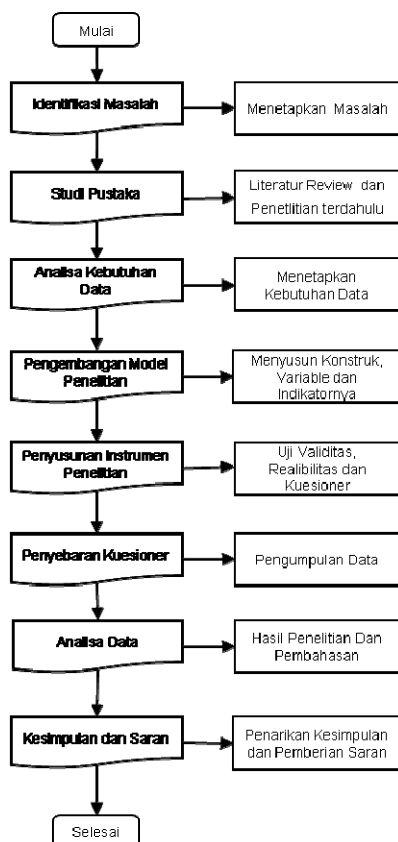
Seiring berkembangnya teknologi seperti metode *Design Thinking* dalam desain ui/ux, proses pengembangan aplikasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terfokus pada kebutuhan pengguna (Effendy & Andayani, 2025). *Design Thinking* memungkinkan pengembang untuk mengidentifikasi masalah inti, menghasilkan ide inovatif, dan membuat solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. metode ini memadukan pendekatan human-centered design dengan teknologi dan tujuan bisnis untuk menciptakan solusi yang lebih relevan dan efisien (Hasna et al., 2023). Analisis *Usability* yang diterapkan bersama metode *Design Thinking* akan memberikan wawasan mendalam tentang permasalahan

yang dihadapi oleh pengguna shopeefood sekaligus menawarkan rekomendasi perbaikan desain yang lebih ramah pengguna (Ryohan, 2024).

ShopeeFood, sebagai salah satu aplikasi andalan Shopee, perlu memastikan kualitas layanan digital yang sejalan dengan ekspektasi pengguna. Tanpa perbaikan yang signifikan pada aspek UI/UX, aplikasi ini berisiko kehilangan kepercayaan pengguna dan berkurangnya loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna ShopeeFood melalui evaluasi mendalam terhadap *Usability* aplikasi dan rekomendasi desain yang inovatif.

B. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan tahapan pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian
Metode yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari :

1. *Usability*

kriteria-kriteria web *Usability* adalah sebagai berikut: (Wicaksono & Ananta, 2022)

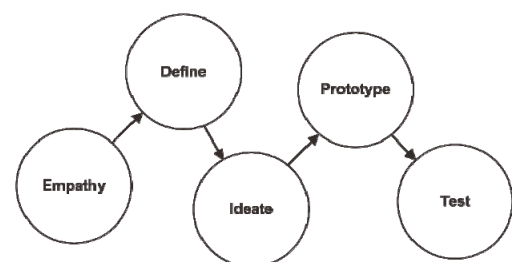
- Learnability (Kriteria yang mengukur tingkat kemudahan suatu situs).
- Efficiency (Kriteria yang mengukur tingkat performansi pengguna ketika menggunakan situs)
- Memorability (Kriteria yang dapat dilihat melalui kemudahan pengguna dalam menggunakan lagi produk situs).
- Errors (Kriteria kuantitatif pada web *Usability*, errors menilai situs melalui banyaknya kesalahan yang dilakukan oleh pengguna).
- Satisfaction (Pengukuran kualitatif yang dirasakan atau juga ditunjukkan oleh pengguna).

Atribut dari *Usability* (X1) ini digunakan sebagai instrumen kuesioner independen diperlihatkan pada tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Variabel *Usability* (X1)

No	Variabel	Lambang
1	<i>Learnability</i>	X11
2	<i>Efficiency</i>	X12
3	<i>Memorability</i>	X13
4	<i>Errors</i>	X14
5	<i>Satisfaction</i>	X15

2. Design Thingking



Gambar 1. Alur *Design Thinking*

Berikut detail tahapan sesuai metode *Design Thinking* yang akan dilakukan pada penelitian : (Rachman & Sutopo, 2023)

- Empathy (Empati) memahami kebutuhan dan masalah pengguna secara mendalam.

- Define (Definisi) identifikasi masalah dan tujuan yang perlu dicapai.
- Ideate (Ideasi) pengembangan ide-ide kreatif untuk menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya.
- Prototype (Prototipe) solusi yang telah dihasilkan pada tahap ideasi.
- Test (Uji coba) menguji dan mengevaluasi solusi yang telah dibuat.

Atribut dari *Design Thinking* (X2) ini digunakan sebagai instrumen kuesioner independen diperlihatkan pada tabel 2

Tabel 2. Instrumen Variabel *Design Thinking* (X2)

No	Variabel	Lambang
1	<i>Emphatize</i> (Empati)	X21
2	<i>Define</i> (Penempatan)	X22
3	<i>Ideate</i> (Ide)	X23
4	<i>Prototype</i> (Prototipe)	X24
5	<i>Test</i> (Uji Coba)	X25

3. UI/UX

Untuk UI/UX sendiri ada 5 (Lima) elemen desain UX adalah salah satu kerangka kerja paling umum yang digunakan oleh desainer UX untuk menciptakan desain yang sukses. Setiap lapisan bergantung dan dibangun di atas lapisan di bawahnya meliputi : (Mustaib et al., 2023)

- Strategi (kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis).
- Cakupan (menetapkan persyaratan dan tujuan).
- Struktur (organisasi desain dan bagaimana sistem akan berperilaku ketika pengguna berinteraksi dengan produk).
- Kerangka (memastikan navigasi lancar dan penyajian informasi memudahkan pemahaman pengguna).
- Permukaan (tata letak visual, tipografi, gaya, dan warna agar mudah digunakan dan dinavigasi).

Atribut dari UI/UX (Y) ini digunakan sebagai instrumen kuesioner dependen diperlihatkan pada:

Tabel 3. Instrumen Variabel UI/UX (Y)

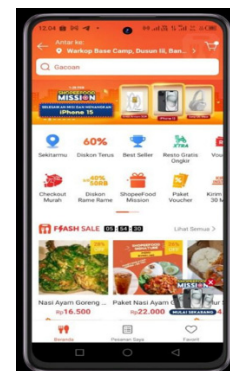
No	Variabel	Lambang
1	Strategi	Y1
2	Cakupan	Y2
3	Struktur	Y3
4	Kerangka	Y4
5	Permukaan	Y5

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

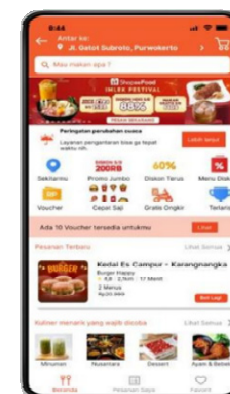
Desain Antarmuka

Desain antarmuka dibuat menggunakan figma, sesuai dengan kebutuhan pengguna pada aplikasi Shoope Food, berikut tampilan antarmuka redesign aplikasi Shoope Food yang telah dibuat:

- Menu Home Shopee food



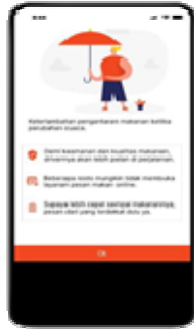
Gambar 3. Menu Shoope Food Original



Gambar 4. Menu Home Shopee Food Redesign

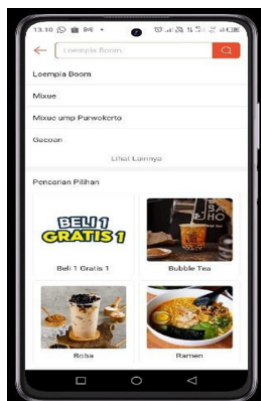
Diatas merupakan gambaran pada halaman beranda shopee food. Ada sedikit perubahan yaitu adanya Fitur Peringatan

Perubahan Cuaca yang berfungsi untuk memberitahukan secara langsung kepada customer jika sewaktu- waktu kondisi cuaca berubah dan berpotensi terjadi keterlambatan dalam pengiriman bahkan toko yang ternyata tutup.



Gambar 5. Peringatan Perubahan Cuaca

2. Menu Pencarian



Gambar 6. Menu Pencarian Original

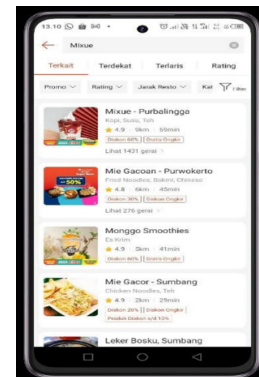


Gambar 7. Menu Pencarian Redesign

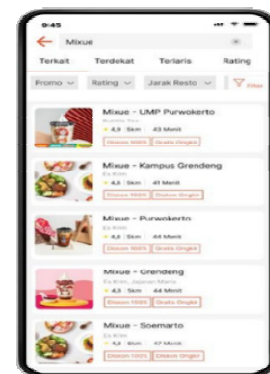
Menu Pencarian dibuat lebih sederhana, dengan perbedaan pada pencarian populer dimana pada halaman asli gambar yang

dimasukkan berukuran besar sedangkan yang di redesign berukuran lebih kecil dan dibuat seperti tabel untuk dengan tujuan agar makanan atau minuman yang populer mudah untuk dicari.

3. Menu Hasil Pencarian



Gambar 8. Menu Hasil Pencarian Original

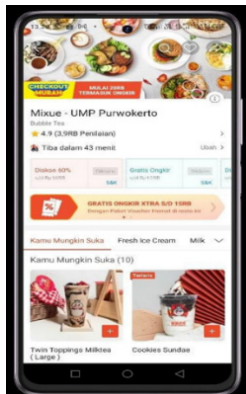


Gambar 9. Menu Hasil Pencarian Redesign

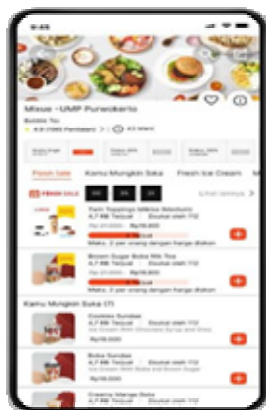
Pada Menu hasil pencarian, dibuat lebih mudah untuk menemukan apa yang dicari dengan contoh mencari dengan keyword “Mixue”. Pada halaman asli shopee, terlihat hasil pencarian hanya menampilkan 1 blok yang sesuai dan dibawahnya menampilkan toko lain yang tidak sesuai dengan keyword. Walaupun ada pilihan untuk melihat semua gerai yang berkaitan dengan Mixue dalam blok tersebut, dirasa kurang efektif karena hal tersebut memerlukan lebih banyak langkah dan waktu. Sehingga dibuat lebih efektif pada halaman yang sudah di redesign yaitu ketika mencari dengan keyword “Mixue”, maka akan menampilkan semua yang berhubungan

dengan mixue, dalam hal ini menampilkan gerai-gerai Mixue. Dengan pilihan ada gerai terdekat, terkait, terlaris, dan rating. Ada filter langsung juga dengan masing-masing parameter di setiap filter.

4. Menu Tampilan Resto



Gambar 10. Menu Tampilan Resto Original



Gambar 11. Menu Tampilan Resto Redesign

Menu Tampilan Resto memiliki beberapa perubahan pada desain. Pertama, perubahan beberapa peletakan icon dan keterangan di bagian atas. Selanjutnya, ada tambahan menu flash sale ketika ada flash sale. Perubahan selanjutnya yaitu pada penambahan deskripsi produk di dalam resto. Pada versi original, untuk mengetahui deskripsi dari produk harus mengklik produk, tapi bahkan tidak selalu ada deskripsi produknya. Untuk yang sudah di redesign, sudah ditambahkan sekaligus

dengan tampilan yang lebih detail. Selebihnya sama semua, termasuk overlay tampilan *checkout* ketika menambahkan produk

Pembahasan

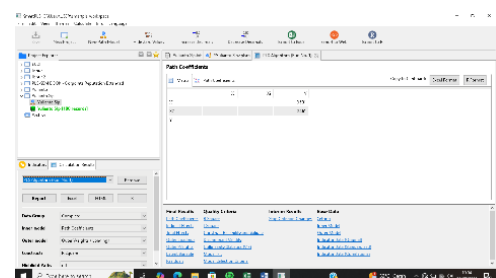
Pada Bagian ini membahas kuesioner dimana UI/UX direkomendasi dalam pengembangan aplikasi shopeefood dilihat dari sisi *Usability* dan *Design Thinking* sebagai berikut

1. Penyebaran Kuisisioner (Implementasi)

Kuesioner berbagai pertanyaan terkait review desain terdapat 15 butir pertanyaan dengan parameter penilaian pemilihan jawaban 1-5 yakni dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju” dengan menggunakan Skala Lickert. Kuisisioner dibuat dalam bentuk google form,

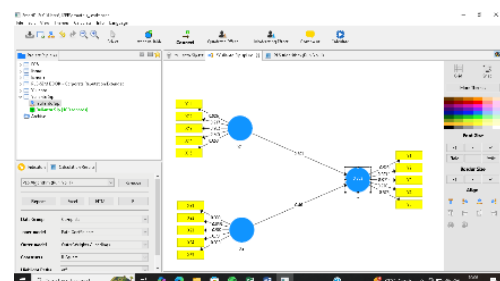
2. Analisis Smart PLS

a. Uji Analisa Jalur pada Patch Coeficient



Gambar 12. Uji Analisa Jalur

Melihat keberpangaruhan Koefisien Jalur : Nilai X_1 terhadap Y berpengaruh sebesar 0,501 dan nilai X_2 terhadap Y berpengaruh sebesar 0,461.



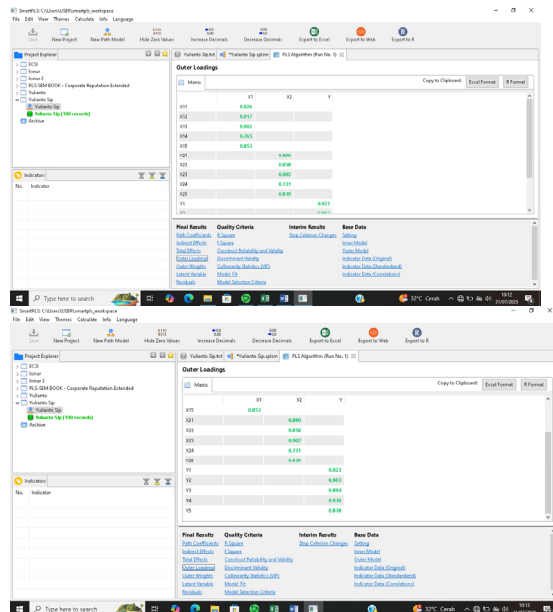
Gambar 13. Uji Patch Coeficient Detail

Variabel X_1 (*Usability*) mempengaruhi Y sebesar 0,501; dimana variable X_{11} (*Learnability*) sebesar 0,926 berpengaruh

paling besar terhadap Y4 (Tools Pembuatan Desain) sebesar 0,930.

Variabel X2 (*Design Thinking*) mempengaruhi sebesar 0,461 dimana variable X23 (*Ideate* = Ide) sebesar 0,902 berpengaruh terhadap Y4 (Tools Pembuatan Desain) sebesar 0,930.

b. Uji Validitas Data dan Uji Coba Reliabilitas Data

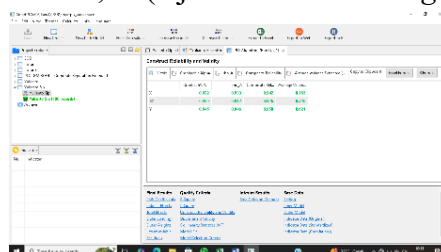


Indikator	X1	X2	Y
101	0,626		
102	0,692		
103	0,682		
104	0,595		
105	0,613		
106		0,699	
107		0,699	
108		0,692	
109		0,711	
110		0,626	
111		0,613	
112			0,673
113			0,693
114			0,684
115			0,630
116			0,619

Gambar 14. Nilai *Outer Loading* pada Konstruk X1, X2 dan Y

Outer Loading (Uji Validitas *Convergent*) Uji Faktor dalam Validitas *Convergent*, dimana *Loading Factor* > 0,7, artinya nilai X1, X2 dan Y diatas 0,7. Validitas *Convergent* berdasarkan *Loading Factor* terpenuhi.

c. AVE > 0,50 (Uji Validitas *Convergent*)



Konstruk	AVE
X1	0,403
X2	0,485
Y	0,459

Gambar 15. Nilai AVE pada Konstruk X1, X2 dan Y

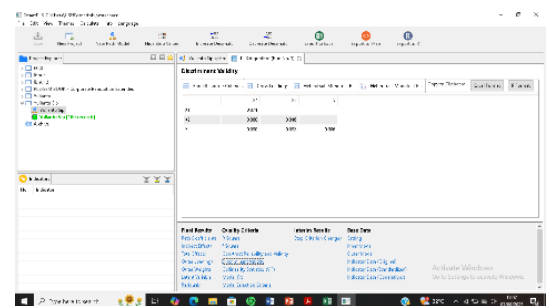
Nilai AVE ketiga variabel berada diatas 0,50 artinya kriteria pengujian validitas

Convergent berdasarkan nilai AVE sudah terpenuhi.

d. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Nilai Cronbach Alpha ketiga variable diatas > 0,7 artinya asumsi Uji Reliabilitas berdasarkan Cronbach's Alpha terpenuhi. Dan Nilai Composite Reliability ketiga variable diatas > 0,7 artinya asumsi Uji Reliabilitas berdasarkan Composite reliability terpenuhi

e. Uji Validitas Discriminant

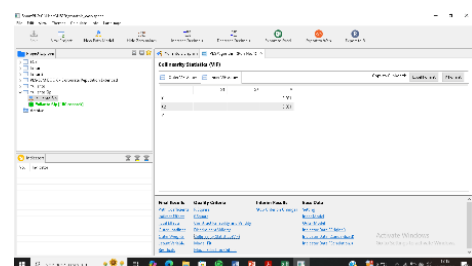


Konstruk	X1	X2	Y
X1	0,403		
X2	0,485	0,308	
Y	0,459	0,301	0,459

Gambar 15. Uji Validitas Discriminant

Dimana HTMT < 0,90 Artinya Uji Validitas Discriminant pada X1 dan X2 sudah terpenuhi

f. Uji *Multi Collinearity* (Inner Model)



Konstruk	VIF
X1	2,48
X2	2,03
Y	2,19

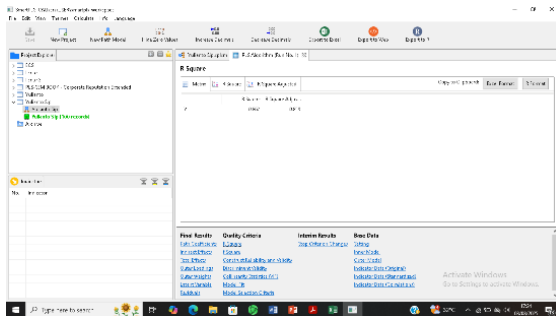
Gambar 16. Uji *Multi Collinearity* (Inner Model)

Nilai VIF < 10, artinya Asumsi Uji *Multi Collinearity* (Inner Model) sudah terpenuhi

g. Uji *R Square*

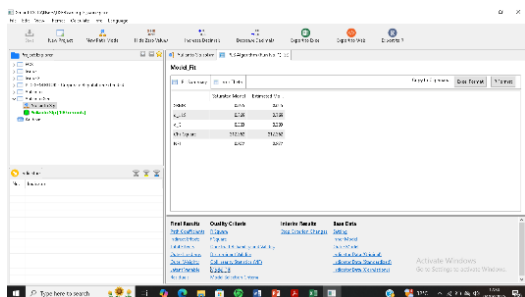
Nilai *R Square Adjusted* 0,859 artinya variable Independen (X1 dan X2) berpengaruh terhadap variable Dependen secara simultan (bersamaan) sebesar 0,859.

Artinya merupakan model yang kuat, karena nilai diatas 0,75



Gambar 17. Uji R Square

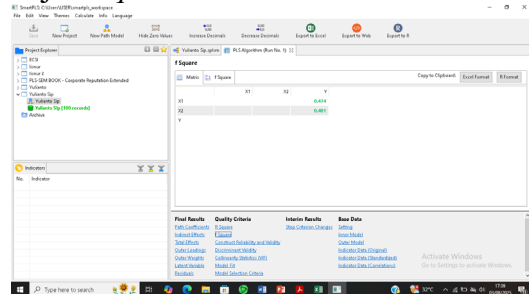
h. Uji Goodness of FIT



Gambar 17. Uji Goodness of FIT

Nilai SRMR < 0,10 artinya model yang digunakan sudah fit, dimana SRMR sebesar 0,055

i. Uji F Square



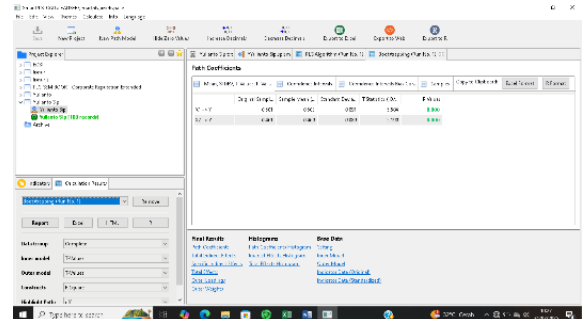
Gambar 18. Uji F Square

Nilai F Square diatas 0,35 artinya variable Independen (X1 dan X2) memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (Y) tergolong Kuat (> 0,35).

j. Uji Hipotesis pada Patch Coefisient

Hipotesis diterima jika sig (P Values) < 0,05 artinya berpengaruh secara Signifikan dan T nya > 1,96 artinya hasil pengujian

signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan kata lain, 95% yakin bahwa perbedaan atau hubungan yang kuat.



Gambar 19. Uji Hipotesis

Hasil uji diatas memberikan informasi signifikan, dimana

X1 → Y (X1 berpengaruh secara signifikan terhadap Y secara sendiri sendiri)

X2 → Y (X2 berpengaruh secara signifikan terhadap Y secara sendiri sendiri).

D. PENUTUP

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap aplikasi ShopeeFood ditemukan beberapa permasalahan utama terkait *Usability* dan *Design Thinking* terhadap rekomendasi perbaikan UI/UX yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Dari hasil penyebaran kuesioner yang melibatkan 100 responden, diperoleh data bahwa banyak pengguna mengalami kesulitan dalam navigasi fitur utama seperti pencarian restoran, pemilihan makanan, dan proses *checkout*. Selain itu, kurangnya notifikasi *real-time* menyebabkan kebingungan mengenai status pesanan, serta elemen visual dan teks yang kurang informatif membuat pengguna kesulitan memahami fitur tertentu dalam aplikasi.

Analisis menggunakan Smart PLS diperoleh secara keseluruhan bahwa Konstruk Independen *Usability* (X1) dan *Design Thinking* (X2) sangat berpengaruh kuat terhadap rekomendasi perbaikan UI/UX (Y).

Berdasarkan temuan ini, dilakukan perancangan ulang UI/UX menggunakan Figma untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Beberapa perbaikan utama yang diterapkan meliputi penyederhanaan navigasi pencarian restoran, peningkatan sistem notifikasi *real-time*, serta optimasi elemen visual dan teks agar informasi lebih mudah dipahami. Selain itu, ditambahkan fitur peringatan perubahan cuaca untuk menginformasikan potensi keterlambatan pengiriman. Hasil uji *Usability* setelah perbaikan menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian rata-rata lebih tinggi, yang mengindikasikan bahwa perubahan UI/UX telah meningkatkan kepuasan pengguna

E. DAFTAR PUSTAKA

- Dalimunthe, P. A., & Suryani, I. W. (2024). Exploring the Impact of User Interface and Service Quality in Enhancing Repurchase Intentions. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 41–50. <https://doi.org/10.30812/target.v6i1.3984>
- Effendy, E., & Andayani, S. (2025). Implementasi Metode Design Thinking Pada Perancangan Dashboard Tes Bahasa Inggris di Lembaga Bahasa UKMC. *JEIS: Jurnal Elektro Dan Informatika Swadharma*, 5(2), 140–150. <https://doi.org/10.56486/jeis.vol5no2.850>
- Hasna, K., Defriani, M., & Totohendarto, M. H. (2023). Redesign User Interface Dan User Experience Pada Website Eclinic Menggunakan Metode Design Thinking. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(1), 84–92. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1072>
- Mustaib, R. I., Agitha, N., & Anjarwani, S. E. (2023). Desain UI/UX Sistem Informasi Kerjasama Internasional Universitas Mataram. *JTIKA: Jurnal Teknologi Informasi, Komputer Dan Aplikasinya*, 5(2), 225–236. <https://doi.org/10.29303/jtika.v5i2.324>
- Oktarina, F., Handoyo, E. R., & Rahayu, F. S. (2025). User Experience Analysis of ShopeeFood Service Using Google's HEART Framework. *Junal Teknika*, 14(1), 47–56. <https://doi.org/10.34148/teknika.v14i1.1141>
- Rachman, A., & Sutopo, J. (2023). Penerapan Metode Design Thinking Dalam Pengembangan UI/UX: Tinjauan Literatur. *SemanTIK: Teknik Informasi*, 9(2), 139–148. <https://doi.org/10.55679/semantik.v9i2.45878>
- Ridho, M. T., & Hidayat, A. T. (2024). Pengembangan Aplikasi Pemesanan Makanan Berbasis Web Mobile Menggunakan Metode Prototyping pada KAF Fried Chicken. *Jurnal KomtekInfo*, 11(4), 436–444. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v11i4.597>
- Ryohan, N. (2024). Evaluasi Usability dan Perbaikan User Interface Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Kajian Ilmiah Interdisiplinier*, 8(1), 222–228. <https://sejurnal.com/pub/index.php/jkii/article/view/226>
- Simarmata, F., Lesmana, R. N., Sari, P. R., & Setiawan, A. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Layanan Shopee Food Bagi Pelaku UMKM di Tengah Pandemi Covid-19. *Prosiding Seri Seminar Nasional (SERINA) III*, 2099–2106. <https://doi.org/10.24912/pserina.v1i1.18096>
- Wicaksono, S. R., & Ananta, V. G. (2022). Usability Testing Situs Daring Sebagai Evaluasi User Experience (Studi Kasus Situs PERUMDAM Among Tirto). *JSI: Jurnal Sistem Dan Informatika*, 17(1), 13–17. <https://doi.org/10.30864/jsi.v17i1.452>