

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat membawa pengaruh signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor bisnis. Salah satu contohnya adalah sektor energi, di mana perusahaan energi mulai memanfaatkan TIK untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif bagi pelanggan. Salah satu perusahaan energi yang memanfaatkan teknologi informasi adalah Pertamina.

MyPertamina merupakan aplikasi berbasis android yang dikembangkan oleh PT Pertamina (Persero) untuk mempermudah proses pembayaran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Aplikasi ini ditunjukkan untuk pembeli yang ingin melakukan pembayaran secara non-tunai. Selain untuk mempermudah proses pembayaran BBM di SPBU, aplikasi MyPertamina juga digunakan sebagai sarana pembelian BBM subsidi jenis Pertalite dan Solar khusus untuk kendaraan roda empat.

Usability merupakan ukuran pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem berdasarkan efektivitas, efisiensi dan satisfaction. *Usability* memiliki peran untuk mengukur suatu antarmuka dan menentukan seberapa mudah pengguna dalam menggunakan antarmuka sebuah sistem. Untuk mengukur sebuah sistem perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui keadaan sistem tersebut. Salah

satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur evaluasi sistem tersebut adalah dengan menggunakan metode Heuristik Evaluation.

Heuristik Evaluation merupakan sebuah metode evaluasi *usability* untuk memperbaiki sebuah rancangan secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristik yang berhubungan (Ahsyar, 2019). Heuristik Evaluation dapat menjadi metode untuk mengidentifikasi masalah *usability* pada *aplikasi* MyPertamina, dengan menggunakan sepuluh prinsip heuristik yang berguna untuk mengembangkan potensi *usability*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* pada *aplikasi* MyPertamina.

Dari penjelasan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul “ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK EVALUATION”.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan sesuai latar belakang di atas, yang menjadi pokok permasalahan yaitu bagaimana menganalisis tingkat *usability* dari *aplikasi* MyPertamina dengan menggunakan metode Heuristik Evaluation.

1.3 Ruang Lingkup

Beberapa batasan yang ada didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi android yang akan dianalisis hanyalah MyPertamina.
2. Analisis berdasarkan pada survey yang mengacu pada metode Heuristik Evaluation.

3. Ruang lingkup survey hanya dilakukan di group *facebook* MyPertamina.
4. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden anggota group *facebook* MyPertamina.
5. Aspek yang digunakan pada penelitian ini menggunakan sepuluh prinsip heuristik.
6. Tools yang digunakan pada penelitian ini diantaranya: Microsoft Excel, Google Form, SPSS.

1.4 Tujuan Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan sesuai latar belakang diatas, tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi MyPertamina dengan menggunakan metode Heuristik Evaluation.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan masukan untuk aplikasi MyPertamina sebagai bahan evaluasi terhadap sistem yang sedang digunakan saat ini.
2. Dapat memberikan pengaruh untuk aplikasi MyPertamina sebagai bahan pengembangan sistem yang sedang digunakan saat ini.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian baru, bagi peneliti selanjutnya.