

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIK EVALUATION**



**FAUZAN EKA DARMAWAN**

**195610028**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIK EVALUATION**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Program Sarjana  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Teknologi Digital Indonesia  
Yogyakarta

Disusun Oleh :

**FAUZAN EKA DARMAWAN**

**NIM : 195610028**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Usability Pada Aplikasi MyPertamina Dengan  
Menggunakan Metode Heuristik Evaluation

Nama : Fauzan Eka Darmawan

Nim : 195610028

Program Studi : Sistem Informasi

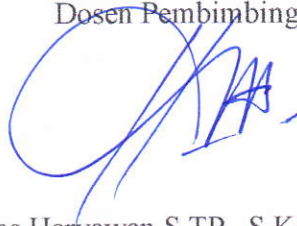
Semester : Genap

Tahun Akademik : 2022/2023

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi.

Yogyakarta, 08 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



Cosmas Haryawan S.TP., S.Kom., M.Cs.

Nip. 051150

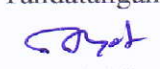
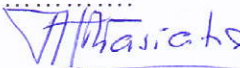

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIK EVALUATION

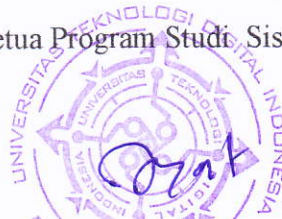
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan  
dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagai persyaratan guna  
memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Teknologi Digital Indonesia  
Yogyakarta

Yogyakarta, 08 Agustus 2023

Dewan Penguji	NIDN	Tandatangan
1. Pulut Suryati., S.Kom., M.Cs.	0015037802	
2. Ir. Hj. Hera Wasiati., M.M.	0510016701	
3. Cosmas Haryawan S.TP., S.Kom., M.Cs.	0519067401	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Pulut Suryati., S.Kom., M.Cs.  
Nip. 197803152005012002

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Dengan segala kerendahan hati, penyusunan skripsi ini penulis persembahkan khusus untuk :

1. Allah SWT untuk kasih karunia dan berkat-Nya dalam kehidupan saya.
2. Bapak Tunggul dan Ibu Purwanti yang selalu memberikan motivasi dan doa tiada henti.
3. Adik saya Fadia dan Faiz yang selalu memberikan semangat.
4. Bapak Cosmas Haryawan S.TP., S.Kom., M.Cs., yang selalu memberikan bimbingan dan masukan hingga skripsi saya selesai.
5. Teman Seperjuangan David, Regga, Vian, Kemas, Rizky, dan Ivan yang menjadi teman bercanda untuk melupakan sejenak kepenatan hidup dalam perkuliahan.
6. Orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua yang kalian bagikan, semoga kalian diberikan kesuksesan.

## **MOTTO**

**Windah Basudara**

“Di hidup ini, kita butuh orang lain, kita butuh sesama. Tapi, untuk kesuksesan dan keberhasilan diri sendiri. Jangan pernah mengandalkan orang lain”

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Program Sarjana Fakultas Teknologi Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia Yogyakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang selalu memberikan hidayah kepada kita.
2. Kedua orangtua dan adik saya yang telah mendoakan dan selalu memberikan dukungan hingga penulisan skripsi ini selesai.
3. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku ketua Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs., selaku ketua jurusan Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.
5. Bapak Cosmas Haryawan, S.TP., S.Kom., M.CS., selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Teman-teman seperjuangan saya yang telah memberikan dukungan dan saling memotivasi satu sama lain.
7. Orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua yang kalian bagikan, semoga kalian diberikan kesuksesan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta,.....2023

Penulis

Fauzan Eka Darmawan



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....</b>	<b>4</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.2 Landasan Teori .....	8

2.2.1 Usability.....	8
2.2.2 Evaluasi Heuristik.....	8
2.2.3 Kriteria Evaluasi Heuristik .....	8
2.2.4 Sample .....	10
2.2.5 Instrumen Penelitian .....	11
2.2.6 Analisis Frekuensi Proporsi .....	11
2.2.7 Analisis Data.....	12
2.2.8 Uji Reliabilitas .....	13
2.2.9 Uji Validitas.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Bahan.....	16
3.2 Peralatan .....	16
3.3 Pengumpulan Data .....	17
3.4 Analisis Perancangan .....	19
3.4.1 Alur Penelitian .....	19
3.4.2 Rancangan Kuesioner .....	21
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	25
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
4.1.2 Berdasarkan Usia .....	26
4.1.3 Berdasarkan Status Pekerjaan .....	26
4.1.4 Berdasarkan Lama Penggunaan.....	27
4.1.5 Responden yang diperlukan.....	28

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
4.3 <i>Visibility of system status</i> pada aplikasi MyPertamina.....	34
4.3.1 <i>Visibility of system status</i> menurut responden .....	34
4.3.2 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan usia .....	37
4.3.3 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan status pekerjaan .....	38
4.3.4 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan lama penggunaan.....	39
4.3.5 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>visibility of system status</i> pada aplikasi MyPertamina.....	40
4.3.6 Evaluasi <i>visibility of system status</i> pada aplikasi MyPertamina .....	40
4.4 <i>Match between system and the real world</i> pada aplikasi MyPertamina.....	41
4.4.1 <i>Match between system and the real world</i> menurut responden .....	41
4.4.2 Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan usia ...	45
4.4.3 Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan status pekerjaan.....	46
4.4.4 Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan lama penggunaan .....	47
4.4.5 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>match between system and the real world</i> pada aplikasi MyPertamina.....	49
4.4.6 Evaluasi <i>match between system and the real world</i> pada aplikasi MyPertamina.....	49
4.5 <i>User control and freedom</i> pada aplikasi MyPertamina.....	51
4.5.1 <i>User control and freedom</i> menurut responden .....	51
4.5.2 Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan usia.....	53

4.5.3	Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan status pekerjaan .....	54
4.5.4	Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan lama penggunaan .....	55
4.5.5	Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>user control and freedom</i> pada aplikasi MyPertamina.....	56
4.5.6	Evaluasi <i>user control and freedom</i> pada aplikasi MyPertamina .....	56
4.6	<i>Consistency and standards</i> pada aplikasi MyPertamina .....	57
4.6.1	<i>Consistency and standards</i> menurut responden.....	57
4.6.2	Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan usia .....	60
4.6.3	Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan status pekerjaan.....	61
4.6.4	Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan lama penggunaan .....	62
4.6.5	Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>consistency and standards</i> pada aplikasi MyPertamina.....	63
4.6.6	Evaluasi <i>consistency and standards</i> pada aplikasi MyPertamina.....	63
4.7	<i>Error prevention</i> pada aplikasi MyPertamina .....	65
4.7.1	<i>Error prevention</i> menurut responden .....	65
4.7.2	Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan usia.....	67
4.7.3	Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan status pekerjaan .....	68
4.7.4	Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan lama penggunaan .....	69
4.7.5	Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>error prevention</i> pada aplikasi MyPertamina .....	70
4.7.6	Evaluasi <i>error prevention</i> pada aplikasi MyPertamina .....	70
4.8	Recognition rather than recall pada aplikasi MyPertamina.....	71
4.8.1	Recognition rather than recall menurut responden .....	71

4.8.2	Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan usia .....	74
4.8.3	Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan status pekerjaan ..	75
4.8.4	Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan lama penggunaan	76
4.8.5	Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>recognition rather than recall</i> pada aplikasi MyPertamina.....	77
4.8.6	Evaluasi <i>recognition rather than recall</i> pada aplikasi MyPertamina ...	77
4.9	<i>Flexibility and efficiency of use</i> pada aplikasi MyPertamina .....	79
4.9.1	<i>Flexibility and efficiency of use</i> menurut responden .....	79
4.9.2	Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan usia .....	81
4.9.3	Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan status pekerjaan .	82
4.9.4	Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan lama penggunaan	83
4.9.5	Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>flexibility and efficiency of use</i> pada aplikasi MyPertamina.....	84
4.9.6	Evaluasi <i>flexibility and efficiency of use</i> pada aplikasi MyPertamina ..	84
4.10	<i>Aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi MyPertamina .....	85
4.10.1	<i>Aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi MyPertamina menurut responden.....	85
4.10.2	Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan usia.....	89
4.10.3	Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan status pekerjaan .....	90
4.10.4	Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan lama penggunaan .....	91

4.10.5 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi MyPertamina .....	93
4.10.6 Evaluasi <i>aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi MyPertamina .....	93
4.11 <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> pada aplikasi MyPertamina .....	95
4.11.1 <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> menurut responden .....	95
4.11.2 <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan usia .....	98
4.11.3 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan status pekerjaan .....	99
4.11.4 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> lama penggunaan .....	101
4.11.5 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> pada aplikasi MyPertamina .....	102
4.11.6 Evaluasi <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> pada aplikasi MyPertamina .....	103
4.12 <i>Help and documentation</i> pada aplikasi MyPertamina.....	104
4.12.1 <i>Help and documentation</i> pada aplikasi MyPertamina menurut responden .....	104
4.12.2 <i>Help and documentation</i> pada aplikasi MyPertamina berdasarkan usia .....	107

4.12.3 Tingkat <i>help and documentation</i> pada aplikasi MyPertamina berdasarkan status pekerjaan .....	107
4.12.4 Tingkat <i>help and documentation</i> berdasarkan lama penggunaan .....	109
4.12.5 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>help and documentation</i> pada aplikasi MyPertamina.....	110
4.12.6 Evaluasi <i>help and documentation</i> pada aplikasi MyPertamina .....	110
4.13 Hasil tingkat <i>usability</i> pada aplikasi MyPertamina berdasarkan 10 indikator heuristik evaluation .....	111
4.14 Hasil tingkat <i>usability</i> pada aplikasi MyPertamina berdasarkan usia dari 10 indikator heuristik evaluation .....	113
4.15 Hasil tingkat <i>usability</i> pada aplikasi MyPertamina berdasarkan status pekerjaan dari 10 indikator heuristik evaluation .....	114
4.16 Hasil tingkat <i>usability</i> pada aplikasi MyPertamina berdasarkan lama penggunaan dari 10 indikator heuristik evaluation .....	116
4.17 Perbedaan rating antara aplikasi MyPertamina dan Play Store .....	117
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>119</b>
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	26
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	27
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	27
Gambar 4.5 Persentase responden setuju pada <i>visibility of system status</i> .....	37
Gambar 4.6 <i>Visibility of system status</i> aplikasi MyPertamina .....	41
Gambar 4.7 Persentase responden setuju pada <i>match between system and the real world</i> .....	45
Gambar 4.8 <i>Match between system and the real world</i> aplikasi MyPertamina....	50
Gambar 4.9 Persentase responden setuju pada <i>user control and freedom</i> .....	53
Gambar 4.10 <i>User control and freedom</i> aplikasi MyPertamina .....	57
Gambar 4.11 Persentase responden setuju pada <i>consistency and standards</i> .....	60
Gambar 4.12 <i>Consistency and standards</i> aplikasi MyPertamina.....	64
Gambar 4.13 Persentase responden setuju pada <i>error prevention</i> .....	67
Gambar 4.14 <i>Error prevention</i> aplikasi MyPertamina .....	71
Gambar 4.15 Persentase responden setuju pada <i>recognition rather than recall</i> ...	74
Gambar 4.16 <i>Recognition rather than recall</i> aplikasi MyPertamina.....	78
Gambar 4.17 Persentase responden yang setuju pada <i>flexibility and efficiency of use</i> .....	81
Gambar 4.18 <i>Flexibility and efficiency of use</i> aplikasi MyPertamina .....	85



Gambar 4.19 Persentase responden setuju pada <i>aesthetic and minimalist designs</i> .....	89
Gambar 4.20 <i>Aesthetic and minimalist design</i> aplikasi MyPertamina.....	94
Gambar 4.21 Persentase responden setuju pada <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> .....	98
Gambar 4.22 <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> aplikasi MyPertamina .....	103
Gambar 4.23 Persentase responden yang setuju pada <i>help and documentation</i> .	106
Gambar 4.24 <i>Help and documentation</i> aplikasi MyPertamina .....	111
Gambar 4.25 Tingkat <i>usability</i> aplikasi MyPertamina .....	111
Gambar 4.26 Tingkat <i>usability</i> berdasarkan usia.....	113
Gambar 4.27 Tingkat <i>usability</i> berdasarkan status pekerjaan.....	115
Gambar 4.28 Tingkat <i>usability</i> berdasarkan lama penggunaan .....	116
Gambar 4.29 Rating aplikasi MyPertamina pada Play Store .....	117

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel perbandingan penelitian .....	7
Tabel 2.2 Kategori Nilai Persentase .....	13
Tabel 3.1 Tabel kisi-kisi kuesioner .....	21
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	28
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan .....	29
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan .....	30
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	31
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.6 <i>Visibility of system status</i> menurut responden .....	35
Tabel 4.7 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan usia.....	37
Tabel 4.8 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan status pekerjaan .....	38
Tabel 4.9 Tingkat <i>visibility of system status</i> berdasarkan lama penggunaan.....	39
Tabel 4.10 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>visibility of system status</i> pada aplikasi MyPertamina .....	40
Tabel 4.11 <i>Match between system and the real world</i> menurut responden .....	42
Tabel 4.12 Tingkat <i>Match between system and the real world</i> berdasarkan usia. 45	
Tabel 4.13 Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan status pekerjaan .....	46
Tabel 4.14 Tingkat <i>match between system and the real world</i> berdasarkan lama penggunaan .....	47
Tabel 4.15 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>match between system and the real world</i> pada aplikasi MyPertamina .....	49

Tabel 4.16 <i>User control and freedom</i> menurut responden .....	51
Tabel 4.17 Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan usia.....	53
Tabel 4.18 Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan status pekerjaan.....	54
Tabel 4.19 Tingkat <i>user control and freedom</i> berdasarkan lama penggunaan .....	55
Tabel 4.20 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>user control and freedom</i> pada aplikasi MyPertamina .....	56
Tabel 4.21 <i>Consistency and standards</i> menurut responden.....	58
Tabel 4.22 Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan usia .....	60
Tabel 4.23 Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan status pekerjaan.....	61
Tabel 4.24 Tingkat <i>consistency and standards</i> berdasarkan lama penggunaan....	62
Tabel 4.25 Tingkat <i>usability</i> heuristik standar dan konsistensi pada aplikasi MyPertamina .....	63
Tabel 4.26 <i>Error prevention</i> menurut responden.....	65
Tabel 4.27 Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan usia.....	67
Tabel 4.28 Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan status pekerjaan.....	68
Tabel 4.29 Tingkat <i>error prevention</i> berdasarkan lama penggunaan .....	69
Tabel 4.30 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>error prevention</i> pada aplikasi MyPertamina .....	70
Tabel 4.31 <i>Recognition rather than recall</i> MyPertamina menurut responden .....	72
Tabel 4.32 Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan usia.....	74
Tabel 4.33 Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan status pekerjaan	75
Tabel 4.34 Tingkat <i>recognition rather than recall</i> berdasarkan lama penggunaan .....	76

Tabel 4.35 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>recognition rather than recall</i> pada aplikasi MyPertamina .....	77
Tabel 4.36 <i>Flexibility and efficiency of use</i> menurut responden.....	79
Tabel 4.37 Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan usia.....	81
Tabel 4.38 Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan status pekerjaan	82
Tabel 4.39 Tingkat <i>flexibility and efficiency of use</i> berdasarkan lama penggunaan .....	83
Tabel 4.40 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>flexibility and efficiency of use</i> pada aplikasi MyPertamina .....	84
Tabel 4.41 <i>Aesthetic and minimalist design</i> menurut responden.....	86
Tabel 4.42 Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan usia.....	89
Tabel 4.43 Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan status pekerjaan .....	90
Tabel 4.44 Tingkat <i>aesthetic and minimalist design</i> berdasarkan lama penggunaan .....	91
Tabel 4.45 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>aesthetic and minimalist design</i> pada aplikasi MyPertamina.....	93
Tabel 4.46 <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> menurut responden .....	95
Tabel 4.47 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan usia .....	98
Tabel 4.48 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan status pekerjaan.....	99

Tabel 4.49 Tingkat <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> berdasarkan lama penggunaan .....	101
Tabel 4.50 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> pada aplikasi MyPertamina .....	102
Tabel 4.51 <i>Help and documentation</i> menurut responden .....	104
Tabel 4.52 Tingkat <i>help and documentation</i> berdasarkan usia.....	107
Tabel 4.53 Tingkat <i>help and documentation</i> berdasarkan status pekerjaan.....	107
Tabel 4.54 Tingkat <i>help and documentation</i> berdasarkan lama penggunaan .....	109
Tabel 4.55 Tingkat <i>usability</i> heuristik <i>help and documentation</i> pada aplikasi MyPertamina .....	110

## ABSTRAK

MyPertamina merupakan aplikasi berbasis android yang dikembangkan oleh PT Pertamina (Persero) untuk mempermudah pembayaran secara non-tunai. Selain untuk mempermudah pembayaran BBM di SPBU, aplikasi MyPertamina juga digunakan sebagai sarana pembelian BBM subsidi jenis Peralite dan Solar khusus untuk kendaraan roda empat.

Dari hasil penyebaran kuesioner dan angket yang mengacu pada sepuluh prinsip heuristik dapat diperoleh nilai *visibility of system status* 89.4%, *match between system and the real world* 87.8%, *user control and freedom* 91.0%, *consistency and standards* 83.7%, *error prevention* 90.0%, *recognition rather than recall* 82.8%, *flexibility and efficiency of use* 88.3%, *aesthetic and minimalist design* 85.6%, *help users recognize, diagnose, and recover from errors* 89.9%, dan *help and documentation* 92.0%.

Berdasarkan hasil rata-rata persentase responden dengan menggunakan metode evaluasi heuristik pada aplikasi MyPertamina didapatkan hasil tingkat *usability* sebesar 88,1. Hasil ini dapat dikategorikan memiliki penilaian “sangat baik” dan hasil “berhasil”. Hal ini juga menjadi bukti bahwa aplikasi MyPertamina secara keseluruhan membantu pengguna dalam penggunaan aplikasi.

Kata Kunci : evaluasi, heuristik, usability, mypertamina.

## **ABSTRACT**

MyPertamina is an android-based application developed by PT Pertamina (Persero) to facilitate non-cash payments. In addition to facilitating fuel payments at gas stations, the MyPertamina application is also used as a means of purchasing Peralite and Solar subsidized fuel specifically for four-wheeled vehicles.

From the results of the distribution of questionnaires and questionnaires referring to ten heuristic principles, visibility of system status 89.4%, match between system and the real world 87.8%, user control and freedom 91.0%, consistency and standards 83.7%, error prevention 90.0%, recognition rather than recall 82.8%, flexibility and efficiency of use 88.3%, aesthetic and minimalist design 85.6%, Help users recognize, diagnose, and recover from errors 89.9%, and help and documentation 92.0%.

Based on the average results of the percentage of respondents using the heuristic evaluation method on the MyPertamina application, the usability rate was 88.1. These results can be categorized as having "excellent" ratings and "successful" results. This is also proof that the MyPertamina application as a whole helps users in using the application.

Keywords: evaluation, heuristics, usability, mypertamina.