

**ABSTRAK**

Judul : Analisis *Usability* Pada Sistem *Bmc Remedy* PT Pertamina *Training And Consulting* Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik

Nama : Hanifah Salsabila

Program Studi : Sistem Informasi

Sistem *BMC Remedy* merupakan sebuah hal penting dan krusial didalam operasional proses bisnis karena sistem informasi layanan untuk mengelola masalah dan kasus, baik *software* maupun *hardware*, serta dapat memantau kemajuan dari kasus tertentu dan kinerja setiap pekerja. *BMC Remedy* berbasis website dan dapat diakses oleh pekerja fungsi *EUS Operations* PT Pertamina *Training and Consulting*. Dalam waktu 6 bulan terakhir terdapat 2 teknisi dan 1 administrasi yang mengundurkan diri, dan digantikan oleh pekerja baru yang sebelumnya belum pernah menggunakan *BMC Remedy*. Pekerja baru untuk belajar mengoperasikan sistem dibantu oleh pekerja lain, jika mereka kesulitan mengoperasikannya maka mereka harus mencari tahu sendiri tentang sistem tersebut atau bertanya kepada pekerja yang sudah lama mengoperasikan *BMC Remedy*. *BMC Remedy* memiliki tampilan berupa tulisan dan untuk tampilan *user interface* yang tidak tertata dengan rapih pada tampilan laporan tiket permasalahan, teks yang ditampilkan tidak memiliki jarak spasi antar baris sehingga pengguna *BMC Remedy* pada fungsi *EUS Operations* sulit memahami isi laporan permasalahan. Sistem *BMC Remedy* terdapat entry data yang tidak memiliki jumlah maksimal karakter untuk *input* data oleh pengguna, sehingga data yang di *input* terlalu banyak dan memakan *memory database*. Untuk Pesan kesalahan yang ditampilkan pada sistem kata dan letak pesan kesalahan sulit dipahami oleh pengguna, sehingga pengguna tidak mengetahui apa kesalahan yang terjadi. *BMC Remedy* digunakan oleh pekerja selama hampir 9 jam sehari. Perlu dilakukan evaluasi dengan menggunakan metode yang dapat menilai daya guna (*Usability*) *design interface* dan mengukur kenyamanan pada aplikasi tersebut apakah telah memenuhi kebutuhan bisnis dalam menilai keunggulan sistem dengan menggunakan metode evaluasi heuristik dengan perhitungan skala *severity ratings*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan observasi bersumber dari heuristik *checklist* terdiri dari 10 aspek dengan jumlah 100 pertanyaan dan disebarkan ke-8 evaluator yaitu administrasi dan teknisi. Lalu hasil dari kuesioner diperhitungkan dengan skala

*severity ratings*. Setelah diperhitungkan dan menemukan hasil yang telah diidentifikasi, fitur BMC *Remedy* terdapat permasalahan pada beberapa aspek yaitu Aspek H4, H5, H8, H9, dan H10. Rekomendasi *Mockup* menggunakan *tools* adobe XD.

**Kata Kunci** : BMC *Remedy*, *Usability*, Evaluasi Heuristik