

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAHUNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABLE.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.5 Manfaat Tugas Akhir.....	3
1.6 Kerangka Berpikir.....	4
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Sistem Informasi.....	9
2.2 BMC <i>Remedy</i> atau IT <i>Helpdesk Ticketing</i> .....	9
2.2.1 <i>Helpdesk</i> .....	9
2.2.2 <i>Ticketing</i> .....	10
2.3 Interaksi Manusia Komputer.....	10
2.4 Evaluasi.....	10
2.5 Evaluasi Heuristik.....	11
2.6 <i>Severity Rating</i> .....	12
2.7 <i>Usability</i> .....	13
2.8 RACI Chart.....	14

2.9 Penelitian Terdahulu Analisis <i>Usability</i> Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik.....	14
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN .....	17
3.1 Metode Penelitian .....	17
3.1.1 Pengumpulan Data.....	17
3.1.2 Metode Evaluasi Heuristik .....	18
3.2 Obyek Penelitian.....	20
3.2.1 Gambaran Umum.....	21
3.2.2 Lokasi.....	22
3.2.3 Visi, Misi dan Tata Nilai .....	22
3.2.4 Tugas dan Wewenang .....	23
3.2.5 Logo Perusahaan.....	24
3.2.6 Struktur Organisasi PT Pertamina <i>Training and Consulting</i> .....	24
3.2.7 Struktur Organisasi Divisi EUS <i>Operations</i> .....	25
3.3 Analisis Proses Bisnis yang Berjalan.....	25
3.4 Analisis Masalah.....	27
3.5 RACI <i>Chart</i> .....	28
3.6 Responden.....	29
BAB IV.....	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hubungan atau pemetaan usability, heuristik dan kuesioner.....	30
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	30
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian Evaluasi Heuristik .....	37
4.3.1 Tabel Kuesioner Evaluasi Heuristik dan Akumulasi Hasil Penelitian .....	37
4.4 Rekomendasi Hasil Penelitian .....	62
BAB V.....	67
KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Pertamina Training and Consulting .....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Pertamina Training and Consulting .....	24
Gambar 3.3 Divisi PT Pertamina Training and Consulting .....	25
Gambar 3.4 Activity Diagram Analisis Proses Bisnis berjalan .....	27
Gambar 4.1 Respon sistem jangka panjang .....	31
Gambar 4.2 Menu login .....	32
Gambar 4.3 Item pada sistem BMC Remedy .....	32
Gambar 4.4 input data pada sistem BMC Remedy .....	33
Gambar 4.5 Menu detail tiket permasalahan .....	34
Gambar 4.6 tampilan entri data atau kotak dialog BMC Remedy .....	34
Gambar 4.7 menu My Group Assigned Ticket .....	36
Gambar 4.8 Pesan Kesalahan .....	39
Gambar 4.9 diagram pie aspek H1 .....	39
Gambar 4.10 diagram PIE aspek H2 .....	41
Gambar 4.11 diagram PIE aspek H3 .....	43
Gambar 4.12 diagram PIE aspek H4 .....	45
Gambar 4.13 diagram PIE aspek H5 .....	47
Gambar 4.14 diagram PIE aspek H6 .....	49
Gambar 4.14 diagram PIE aspek H7 .....	51
Gambar 4.15 diagram PIE aspek H8 .....	53
Gambar 4.16 diagram PIE aspek H9 .....	55
Gambar 4.17 diagram PIE aspek H10 .....	57
Gambar 4.18 grafik hasil kuesioner evaluasi heuristic .....	57
Gambar 4.19 Rekomendasi Usulan Aspek H4 .....	63
Gambar 4.20 Rekomendasi Usulan Aspek H5 .....	64
Gambar 4.21 Rekomendasi Usulan Aspek H8 .....	65
Gambar 4.22 Rekomendasi Usulan Aspek 9 .....	65
Gambar 4.23 Rekomendasi Usulan Aspek 10 .....	66

**DAFTAR TABLE**

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Analisis Usability Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik.....	15
Tabel 3.1 Rancangan Kuesioner .....	20
Tabel 4.1 Keterkaitan Usability, Heuristik, dan Kuesioner.....	30
Tabel 4.2 kuesioner Visibilitas status sistem.....	38
Tabel 4.3 Kuesioner Kecocokan antara sistem dan dunia nyata .....	39
Tabel 4.4 Kuesioner Kontrol dan kebebasan pengguna.....	41
Tabel 4.5 Kuesioner Standarisasi dan Konsistensi .....	43
Tabel 4.6 Kuesioner Pencegahan Kesalahan.....	45
Tabel 4.7 Kuesioner mengenali daripada mengingat.....	47
Tabel 4.8 Kuesioner Fleksibilitas dan Efisiensi .....	49
Tabel 4.9 Kuesioner Estetika dan Desain Minimalis .....	51
Tabel 4.10 Kuesioner Membantu pengguna untuk mengenali, mendiagnosa, dan memulihkan dari masalah.....	54
Tabel 4.11 Kuesioner Bantuan dan Dokumentasi .....	55