

EVALUASI DAN DESAIN UI/UX APLIKASI MYPERTAMINA MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

Moh. Rafly Ramadhan

(190441100108)

Pembimbing 1 : Sigit Susanto Putro, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Mohammad Syarief, S.T., M.Cs.

ABSTRAK

Aplikasi MyPertamina merupakan aplikasi yang memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi mengenai layanan dari Pertamina, tetapi dalam penggunaan aplikasi ini masih kurang optimal karena adanya beberapa permasalahan dari kebutuhan pengguna. Penelitian ini dilakukan pengukuran terhadap *User Experience* dengan melakukan wawancara terhadap 5 orang pengguna dan kuisioner menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) terhadap 100 responden yang 70% dari Sumenep dan 30% Surabaya dengan 26 pertanyaan. Dalam hasil perhitungan UEQ dapat dikatakan bahwa keseluruhan aspek mendapat nilai yang rendah dan akan diuji menggunakan tiga aspek *usability* yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna. Hasil yang diperoleh dalam pengujian terhadap aplikasi lama untuk pengujian efektivitas memperoleh nilai kesuksesan mencapai 82,45%, pengujian efisiensi memperoleh nilai rata-rata langkah pengerjaan mencapai 2,45 dan untuk pengujian kepuasan memperoleh nilai final score SUS mencapai 42,5 dengan kelas E (*Awful*). Untuk meningkatkan tiga aspek *usability* tersebut dilakukan perancangan prototype menggunakan metode *Design Thinking*. Selanjutnya prototype dilakukan pengujian efektivitas, efisiensi dan kepuasan menggunakan SUS. Hasil dari pengujian terhadap desain *prototype* yang baru untuk pengujian efektivitas yaitu memperoleh nilai kesuksesan mencapai 100%, untuk pengujian efisiensi memperoleh nilai rata-rata langkah pengerjaan sebesar 2,32 dan untuk pengujian kepuasan menggunakan kuisioner SUS memperoleh *final score* SUS mencapai 80,8 dengan kelas A (*Excellent*).

Kata Kunci : My Pertamina, *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Design Thinking*, *System Usability Scale* (SUS).

EVALUATION AND DESIGN OF MYPERTAMINA APPLICATION UI/UX USING DESIGN THINKING METHOD

Moh. Rafly Ramadhan

(190441100108)

Supervisor 1 : Sigit Susanto Putro, S.Kom., M.Kom.

Supervisor 2 : Mohammad Syarief, S.T., M.Cs.

ABSTRACT

The MyPertamina application is an application that makes it easier for users to make transactions and get information about services from Pertamina, but the use of this application is still not optimal due to several problems from user needs. This study measured User Experience by conducting interviews with 5 users and questionnaires using the User Experience Questionnaire (UEQ) method on 100 respondents who were 70% from Sumenep and 30% Surabaya with 26 questions. In the results of UEQ calculations, it can be said that all aspects get a low score and will be tested using three aspects of usability, namely effectiveness, efficiency and user satisfaction. The results obtained in testing the old application for effectiveness testing obtained a success score of 82.45%, efficiency testing obtained an average value of work steps reached 2.45 and for satisfaction testing obtained a final score of SUS reached 42.5 with class E (Awful). To improve the three aspects of usability, prototype design is carried out using the Design Thinking method. Furthermore, the prototype was tested for effectiveness, efficiency and satisfaction using SUS. The results of testing the new prototype design for effectiveness testing obtained a success score of 100%, for efficiency testing obtained an average value of work steps of 2.32 and for satisfaction testing using the SUS questionnaire obtained a final score of SUS reached 80.8 with class A (Excellent).

Keywords: My Pertamina, User Experience Questionnaire (UEQ), Design Thinking, System Usability Scale (SUS).

