

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS USABILITY DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA APLIKASI MOBILE STUDY KASUS : APLIKASI MYSMARTFREN**

**USABILITY ANALYSIS WITH HEURISTIC EVALUATION METHOD IN THE  
MOBILE APPLICATION**  
**CASE STUDY: MYSMARTFREN APPLICATION**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang



**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS USABILITY DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK  
PADA APLIKASI MOBILE  
STUDY KASUS : APLIKASI *MYSMARTFREN***

**Telah dipersiapkan dan disusun oleh  
WISNU JATI PAMUNGKAS**

**155610030**

Telah dipertahankan didepan Tim Pengaji

Pada tanggal

Yogyakarta, ..... 5. Maret ..... 2020

Susunan Tim Pengaji

Ketua Pengaji

Pembimbing/Pengaji

Emy Susanti, S.Kom., M.Cs.  
NIP/NPP. 197903032005012001

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.  
NIP/NPP. 051149

Anggota

Edy Pravitno, S.Kom., M.Eng.  
NIP/NPP. 151185

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar sarjana komputer

Tanggal..... 5. Maret. 2020  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Pulut Suryati, S. Kom., M.Cs.  
NIP/NPP. 197803152005012002

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya/kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan segala sesuatu terkait dengan hasil penitian ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya serta sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atas pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 5 Maret 2020



**Wisnu Jati Pamungkas**

## **HALAMAN PERSEMPAHAN**

Puji syukur ku panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa merberikan ridho dan mengabulkan segala do'a serta sholawat dan salam aku sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dengan rasa syukur dan bahagia karya tulis ini ku persembahkan untuk:

Orang tuaku, Bapak ku tercinta Alm. Subandi, Ibuku sayang Hartini dan ayah tiri saya Edy Sutomo yang telah memberikan dukungan moril maupun materi, kasih sayang, semangat, serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesanku.

Yang Terhormat Emi Susanti, S.Kom., M.Cs. Selaku dosen pembimbing.  
Terimakasih atas semangat, bimbingan dan ilmu yang selalu Ibu berikan kepada saya.

Kakaku ku Gunawan Jakaprayitna yang selalu bilang “jangan menyerah, semangat biar cepat wisuda” terima kasih buat segala bentuk semangat, dukungan dan doanya.

Terima kasih untuk teman - teman saya yang selalu saya repotkan, memberikan moral dan semangat positif serta hiburan. Untuk sahabat – sahabat saya “Kontrakan” Temon, Basir, Krisna, Didut, Boy, Kome, Pak Lik, Akhid, Tegar, Nyong, Bubu, Ade serta tak lupa Jul, Mamad dan Shiddiq.

## **MOTTO**

“I wanna thank me”

( “Saya ingin mengucapkan terima kasih” )

**Snoop Dog**

“If you really want to do it, you do it. There are no excuses”

(“Jika Anda benar-benar ingin melakukannya, Anda melakukannya. Tidak ada alasan”)

**Bruce Nauman**

“Aku jelek dan aku bangga!”

**Patrick Star**

“Jangan takut untuk bermimpi. Karena mimpi adalah tempat menanam benih harapan dan memetakan cita-cita”

**Luffy (One Piece)**

“Berhenti membuat alasan dan lakukan sebaik mungkin”

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMPAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
KATA PENGANTAR .....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Ruang Lingkup.....	2
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN DASAR TEORI.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Dasar Teori.....	10
2.2.1 <i>Usability</i> .....	11
2.2.2     Evaluasi Heuristik .....	14
2.2.3     Kriteria Evaluasi Heuristik.....	14
2.2.4     Sample.....	16
2.2.5     Instrumen Penelitian.....	16
2.2.6     Analisis Data .....	17
2.2.7     Uji Reliabilitas .....	19
2.2.8     Uji Validitas .....	20
2.2.9     Uji Korelasi .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Bahan.....	23
3.2. Peralatan.....	23
3.3. Pengumpulan Data.....	24
3.4. Analisis Perancangan .....	27

3.4.1. Alur Penelitian.....	27
3.5. Rancangan Kuisioner .....	29
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1. Gambaran Umum Aplikasi .....	33
4.2. Gambaran Umum Responden .....	35
4.2.1 Berdasarkan Umur .....	35
4.2.2 Berdasarkan Lama Penggunaan.....	36
4.2.3 Responden Yang Diperlukan Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Lama Penggunaan.....	36
4.3. Uji Validitas.....	37
4.4. Uji Reliabilitas .....	39
4.5. Pengukuran <i>Usability</i> .....	39
4.5.1 Visibilitas Status Sistem ( <i>Visibility of System Status</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	39
4.5.2 Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataannya ( <i>Match Between System and The Real World</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	44
4.5.3 Kontrol dan Kebebasan Pengguna ( <i>User Control and Freedom</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	49
4.5.4 Konsistensi dan Standar ( <i>Consistency and Standards</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	54
4.5.5 Pencegahan Kesalahan ( <i>Error Prevention</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> ...	58
4.5.6 Penemuan Kembali ( <i>Recognition Rather Than Recall</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	64
4.5.7 Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan ( <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	69
4.5.8 Desain Estetika dan Minimalis ( <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	75
4.5.9 Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosa, dan Memulihkan dari Kesalahan ( <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> ) Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	81
4.5.10 Bantuan dan Dokumentasi ( <i>Help and Documentation</i> ) Pada Aplikasi <i>Mysamartfren</i> .....	86
4.5.11 Hasil Tingkat <i>Usability</i> di Aplikasi <i>Mysamartfren</i> Berdasarkan 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i> .....	90
4.5.12 Rata – Rata <i>Usability</i> Heuristik.....	92
4.5.13 Hasil Hubungan atau Korelasi Antar Indikator dan Variabel Kontrol .....	94

BAB V PENUTUP.....	109
5.1. Kesimpulan.....	109
5.2. Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN.....	113

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Sistem Umum Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Tampilan Awal Aplikasi .....	33
Gambar 4.2 Tampilan Menu di <i>Home</i> .....	34
Gambar 4.3 Tampilan Profil .....	34
Gambar 4.4 Umur Responden .....	35
Gambar 4.5 Lama Penggunaan Aplikasi .....	36
Gambar 4.6 Tingkat Visibilitas Status Sistem ( <i>Visibility of System Status</i> )....	40
Gambar 4.7 Tampilan Pilih Paket.....	43
Gambar 4.8 Tampilan Paket Aktif.....	44
Gambar 4.9 Persentase Responden Yang Setuju Pada Kecocokan Antara Sistem Dan Pada Kenyataannya .....	45
Gambar 4.10 Tampilan <i>Inbox</i> .....	48
Gambar 4.11 Persentase Responden Yang Setuju Pada Kontrol Dan Kebebasan Pengguna.....	50
Gambar 4.12 Tampilan <i>Loading</i> Pada Pilih Paket.....	53
Gambar 4.13 Persentase Responden Yang Setuju Pada Konsistensi Dan Standar .....	55
Gambar 4.14 Sub Menu Pilih Paket .....	58
Gambar 4.15 Presentase Responden Yang Setuju Pada Pencegahan Kesalahan .....	60
Gambar 4.16 Tampilan Pesan Peringatan Sign In .....	63
Gambar 4.17 Tampilan Salah Input Sign In .....	63
Gambar 4.18 Tampilan Daftar .....	64
Gambar 4.19 Persentase Responden Yang Setuju Pada Evaluasi Penemuan Kembali.....	65
Gambar 4.20 Menu Pilih Paket.....	69
Gambar 4.21 Menu Paket Aktif.....	69
Gambar 4.22 Presentase Responden Yang Setuju Pada Fleksibilitas Dan Efisiensi Penggunaan.....	71
Gambar 4.23 Menu Paket Saya .....	74
Gambar 4.24 Menu Paket Aktif Digunakan .....	74
Gambar 4.25 Menu Input <i>Voucher</i> .....	75
Gambar 4.26 Menu <i>Smartpoint</i> .....	75
Gambar 4.27 Presentase Responden Yang Setuju Pada Desain Estetika dan Minimalis.....	77

Gambar 4.28 Tampilan Home .....	80
Gambar 4.29 Menu Profil Pengguna .....	80
Gambar 4.30 Menu iPlan .....	81
Gambar 4.31 Presentase Responden Yang Setuju Pada Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan dari Kesalahan.....	82
Gambar 4.32 Pesan Peringatan .....	86
Gambar 4.33 Presentase Responden Yang Setuju Pada Tingkat Bantuan dan Dokumentasi .....	87
Gambar 4.34 Menu Bantuan.....	90
Gambar 4.35 Hasil Tingkat <i>Usability</i> di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> Berdasarkan 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i> .....	90
Gambar 4.38 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 1 .....	94
Gambar 4.39 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 2.....	94
Gambar 4.40 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 3.....	95
Gambar 4.41 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 4.....	96
Gambar 4.42 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 5.....	97
Gambar 4.43 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 6.....	97
Gambar 4.44 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 7 .....	98
Gambar 4.45 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 8.....	99
Gambar 4.46 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 9.....	99
Gambar 4.47 Korelasi Umur Dengan Variabel Kontrol 10.....	100
Gambar 4.48 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 1.....	101
Gambar 4.49 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 2.....	102
Gambar 4.50 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 3.....	102
Gambar 4.51 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 4.....	103
Gambar 4.52 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 5.....	104
Gambar 4.53 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 6.....	105
Gambar 4.54 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 7.....	105
Gambar 4.55 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 8.....	106
Gambar 4.56 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 9.....	107
Gambar 4.57 Korelasi Lama Pengunaan Dengan Variabel Kontrol 10.....	108

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya .....	9
Tabel 2.1 Tabel 2.2 <i>Heurisric Evaluation</i> Menurut Nielsen (1995).....	15
Tabel 2.2 Kategori Nilai Persentase .....	18
Tabel 2.2 Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi.....	22
Tabel 2.3 Hipotesis Korelasi.....	22
Tabel 3.1 Rancangan Kusioner.....	30
Tabel 4.1 Responden Yang Diperlukan.....	37
Tabel 4.2 Uji <i>Validitas</i> .....	38
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.4 <i>Visibility Of System Status</i> Aplikasi <i>Mysmartfren</i> Menurut Jawaban Responden.....	40
Tabel 4.5 Rata-Rata <i>Visibility Of System Status</i> Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.6 Rata-Rata <i>Visibility Of System Status</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	41
Tabel 4.6 Rata-Rata <i>Visibility Of System Status</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.8 Rata-Rata <i>Usability Heuristik Visibility Of System Status</i> .....	42
Tabel 4.9 <i>Match Between System and The Real World</i> Aplikasi <i>Mysmartfren</i> Menurut Jawaban Responden .....	44
Tabel 4.10 Rata-Rata Match Between System And The Real World Berdasarkan Umur .....	46
Tabel 4.11 Rata-Rata <i>Match Between System And The Real World</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	46
Tabel 4.12 Rata-Rata <i>Match Between System And The Real World</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.13 Rata-Rata <i>Usability Heuristik Match Between System And The Real World</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	47
Tabel 4.14 Kontrol dan Kebebasan Pengguna Aplikasi <i>Mysmartfren</i> Menurut Jawaban Responden.....	49
Tabel 4.15 Rata-Rata <i>User Control And Freedom</i> Berdasarkan Umur .....	50
Tabel 4.16 Rata-Rata <i>User Control And Freedom</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	51
Tabel 4.17 Rata-Rata <i>User Control And Freedom</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52

Tabel 4.18 Rata-Rata User <i>Usability Heuristik User Control And Freedom</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	52
Tabel 4.19 <i>Consistency and Standards</i> Aplikasi <i>Mysmartfren</i> Menurut Jawaban Responden.....	54
Tabel 4.20 Rata-Rata <i>Consistency And Standards</i> Berdasarkan Umur .....	55
Tabel 4.21 Rata-Rata <i>Consistency And Standards</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	56
Tabel 4.22 Rata-Rata <i>Consistency And Standards</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.23 Rata-Rata <i>Usability Heuristik Consistency And Standards</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	57
Tabel 4.24 Pencegahan Kesalahan ( <i>Error Prevention</i> ) Menurut Jawaban Responden.....	59
Tabel 4.25 Rata-Rata <i>Error Prevention</i> Berdasarkan Umur .....	60
Tabel 4.26 Rata-Rata <i>Error Prevention</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	61
Tabel 4.27 Rata-Rata <i>Error Prevention</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.28 Rata-Rata Usability Heuristik <i>Error Prevention</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	62
Tabel 4.29 Penemuan kembali ( <i>Recognition rather than recall</i> ) Menurut Responden.....	64
Tabel 4.30 Rata-Rata <i>Recognition rather than recall</i> Berdasarkan Umur .....	66
Tabel 4.31 Rata-Rata <i>Recognition rather than recall</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	66
Tabel 4.32 Rata-Rata <i>Recognition rather than recall</i> Berdasarkan Jenis kelamin .....	67
Tabel 4.33 Rata-Rata <i>Usability Heuristik Recognition Rather Than Recall</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	67
Tabel 4.34 Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan ( <i>Flexibility And Efficiency Of Use</i> ) Menurut Responden .....	70
Tabel 4.35 Rata-Rata <i>Flexibility And Efficiency Of Use</i> Berdasarkan Umur .....	71
Tabel 4.36 Rata-Rata <i>Flexibility And Efficiency Of Use</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	72
Tabel 4.37 Rata-Rata <i>Flexibility And Efficiency Of Use</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72

Tabel 4.38 Rata-rata <i>Usability Heuristik Flexibility And Efficiency Of Use</i> Pada Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	73
Tabel 4.39 Desain Estetika Dan Minimalis ( <i>Aesthetic And Minimalist Design</i> ) Menurut Responden.....	76
Tabel 4.40 Rata-Rata <i>Aesthetic And Minimalist Design</i> Berdasarkan Umur .....	77
Tabel 4.41 Rata-Rata <i>Aesthetic And Minimalist Design</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	78
Tabel 4.42 Rata-Rata <i>Aesthetic And Minimalist Design</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.43 Rata-Rata User Usability Heuristik <i>Aesthetic And Minimalist Design</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	79
Tabel 4.44 Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, Dan Memulihkan Dari Kesalahan ( <i>Help Users Recognize, Diagnose, And Recover From Errors</i> ) Menurut Responden.....	81
Tabel 4.45 Rata-Rata Help Users Recognize, Diagnose, And Recover From Errors Berdasarkan Umur .....	83
Tabel 4.46 Rata-rata Help Users Recognize, Diagnose, And Recover From Errors Berdasarkan Lama Penggunaan.....	83
Tabel 4.47 Rata-rata Help Users Recognize, Diagnose, And Recover From Errors Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4.48 Rata-Rata <i>Usability Heuristik Help Users Recognize, Diagnose, And Recover From Errors</i> Pada Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	85
Tabel 4.49 Bantuan Dan Dokumentasi ( <i>Help And Documentation</i> ) Menurut Pengguna.....	86
Tabel 4.50 Rata-Rata <i>Help And Documentation</i> Berdasarkan Umur.....	87
Tabel 4.51 Rata-Rata <i>Help And Documentation</i> Berdasarkan Lama Penggunaan .....	88
Tabel 4.52 Rata-Rata <i>Help And Documentation</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
Tabel 4.53 Rata-Rata <i>Usability Heuristik Help And Documentation</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	89
Tabel 4.54 Rata-Rata <i>Usability</i> Berdasarkan 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i> Di Aplikasi <i>Mysmartfren</i> .....	93

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dana Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS *USABILITY* DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA APLIKASI *MOBILE STUDY KASUS APLIKASI MYSMARTFREN*”. Untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi di STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibu dan Ayah yang telah mencerahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan Keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moral maupun materi.
3. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T, selaku ketua STMIK AKAKOM Yogyakarta.
4. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs., selaku ketua jurusan Sistem Informasi STMIK AKAKOM Yogyakarta.

5. Ibu Emry Susanti, S.Kom., M.Cs., M.Eng., Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. dan Bapak Edy Prayitno, S.Kom. yang sudah membimbing dalam membuat karya tulis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen STMIK AKAKOM Yogyakarta yang sudah mengajar dan memberikan ilmunya baik di dalam maupun di luar kampus.
7. Sahabat saya se-kampus Temon, Baser, Krisna, Akhid, Didha, Boy, Kholik, Sapriadi, Kome, Ade, Tegar, Jul, Mamad, Bubu, Gani, Shiddiq yang telah meluangkan waktu untuk berbagi wawasan dan ilmunya.

Disadari bahwa dalam karya tulis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari segala pihak sangat dibutuhkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberi inspirasi terhadap pembaca.

Yogyakarta,      Februari 2020

Wisnu Jati Pamungkas

## **ABSTRAK**

PT *Smartfren Telecom* Tbk merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terdepan di Indonesia. *Mysmartfren* adalah aplikasi yang memberikan kemudahan kepada pelanggan Smartfren. Pada aplikasi *mysmartfren* kamu bisa isi pulsa, beli paket, ganti nomor dan *redeem* poin dengan mudah. Secara keseluruhan aplikasi *mysmartfren* menjadi solusi paling tepat untuk menikmati dan mengeksplorasi beragan layanan dari *Smartfren* dalam satu aplikasi.

*Usability* merupakan ukuran daya guna dari suatu perangkat lunak yang dilihat dari sistem yang digunakan mudah dipelajari, efisien untuk digunakan, tidak rentan kesalahan, dan memuaskan dalam penggunaanya. Dalam melihat tingkat *usability* pada suatu perangkat lunak menggunakan 10 indikator yang ada didalam metode *Heuristic Evaluation* untuk mengetahui tingkat *usability* pada perangkat lunak, dan kuisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang disebarluaskan di Grup *Facebook Smartfren Community Akademi* dengan jumlah responden yang dibutuhkan adalah 100.

Berdasarkan hasil pengujian *usability* di aplikasi *Mysmartfren* dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* di dapatkan hasil yang berhasil atau baik karena memenuhi sebagian besar kebutuhan responden khususnya di bagian kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya yang sudah memenuhi kebutuhan responden.

*Kata Kunci : Mysmartfren, Usability, Heuristic Evaluation.*

## **ABSTRACT**

*PT Smartfren Telecom Tbk is one of the leading telecommunications service providers in Indonesia. Mysmartfren is an application that makes it easy for Smartfren customers. In the mysmartfren application you can top up, buy packages, change numbers and exchange points easily. Overall mysmartfren application is the most appropriate solution to enjoy and discuss the various services of Smartfren in one application.*

*Usability is a measure of the usefulness of a software that is seen from the system used is easy to learn, efficient to use, not vulnerable, and satisfying in its use To see the usefulness of the software using 10 indicators that are in the Heuristic Evaluation method to determine the level of usability on software, and questionnaires as a tool to collect data distributed in the Smartfren Community Academy Facebook Group with the number of respondents needed is 100.*

*Based on the usability test results in the Mysmartfren application by using the Heuristic Evaluation method, the results were successful or good because they met most of the respondents' needs, especially in the compatibility section between the system and in fact those that had met the needs of the respondents.*

*Keywords:* *Mysmartfren, Uses, Heuristic Evaluation*