



ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

Nurul Huda¹, M. Denny Tri Lisandi², Haikal Tirta Albanna³, Muhammad Fitra
Rhomadon⁴, Jenny Rahma Hidayah⁵, Frans Habrizons^{6*}

psar2077@gmail.com

^{1,2,3,4,5}Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang, ⁶Akuntansi, Universitas Anak Bangsa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggapan pengguna lama dan baru terhadap aplikasi Mytelkomsel berdasarkan data kepuasan pelanggan. Melalui pengumpulan dan analisis data kepuasan pelanggan, penelitian ini mengidentifikasi perbedaan persepsi serta pengalaman antara pengguna lama dan pengguna baru dalam memakai software Mytelkomsel. Penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna lama dan baru serta menyampaikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mytelkomsel. Metode yang digunakan dimulai dari studi literatur, *Usability Testing* dari persiapan pengujian, analisis dan pembahasan dari kuesioner serta wawancara. Hasil penelitian ini bisa memberikan wawasan berharga bagi Mytelkomsel dalam memahami kebutuhan dan harapan pengguna lama dan baru serta mengoptimalkan penggunaan aplikasi mereka.

Kata kunci: MyTelkomsel, Aplikasi, Pengguna Lama, Pengguna Baru, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to analyze the responses of old and new users to the Mytelkomsel application based on customer satisfaction data. Through collecting and analyzing customer satisfaction data, this study identified differences in perceptions and experiences between old and new users in using the Mytelkomsel software. This study also analyzes the factors that influence the satisfaction of old and new users and provides recommendations to improve user experience in using the Mytelkomsel application. The results of this research can provide valuable insights for Mytelkomsel in understanding the needs and expectations of old and new users and optimizing the use of their applications.

Keywords: MyTelkomsel, Applications, Old Users, New Users, Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

Di era globalisasi ini, perkembangan di bidang teknologi telah mengalami kemajuan yang signifikan, terutama dibidang telekomunikasi. Media telekomunikasi merupakan sarana untuk mendapatkan informasi yang disajikan melalui teknologi elektronik, diantaranya adalah internet dan smartphone. Perkembangan teknologi informasi tersebut juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat. Menurut F. Nugraha, dkk Aplikasi MyTelkomsel memberikan informasi nomor telepon pelanggan, sisa kuota internet, pulsa, panggilan gratis, SMS gratis, dan bonus pulsa yang ada pada beranda aplikasi tersebut [1]. Tidak terbatas sampai informasi saja, di dalam aplikasi ini pelanggan dapat membeli pulsa, paket internet, dan penukaran poin. Permasalahan dalam aplikasi MyTelkomsel ialah pada aplikasi ini sering terjadi kesalahan pada menu belanja untuk membeli kuota internet, aplikasi terkadang berhenti paksa.

Semakin ketatnya kompetisi bisnis dalam bidang komunikasi serta munculnya kompetitor baru, sehingga mengharuskan Telkomsel memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan puas terhadap pelayanan yang ditawarkan. Aplikasi MyTelkomsel sering menampilkan perbedaan harga produk dari pelanggan ke pelanggan, menjadikan banyak pelanggan Telkomsel kecewa dengan kinerja aplikasinya,

tapi tidak sedikit juga yang menganggap aplikasi ini berguna karena memudahkan bagi pengguna Telkomsel. Aplikasi MyTelkomsel memang mendapatkan banyak keluhan dari penggunanya tetapi, aplikasi MyTelkomsel telah mendapatkan 20 besar *top free apps* di *Apps Store* dan 30 besar *top free apps* di *Play Store* (diakses pada 26 Agustus 2019) sehingga belum diketahuinya faktor apa yang mempengaruhi pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi MyTelkomsel, serta seberapa banyak value atau nilai yang dirasakan pengguna sehingga pengguna percaya dan minat dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel [2].

Provider Telkomsel pun dituntut untuk menyediakan berbagai aplikasi berdasarkan jenis dan kegunaannya yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Untuk itu pihak provider harus berpikir bahwa aplikasi tersebut harus praktis, cepat, mudah digunakan, dan dapat memberi manfaat pada penggunanya. Provider seluler pertama di Indonesia di keluarkan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang melahirkan anak perusahaan yang bergerak di bidang seluler dan berbasis *Global System for Mobile (GSM)* yaitu Telkomsel yang mulai beroperasi sejak 26 Mei 1995 [3].

Menurut survei Prayoginingsih, dkk Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahun, Pengguna internet tidak hanya *browsing* saat mengakses internet, tetapi juga menggunakan social media [4]. Telkomsel sendiri memiliki lebih dari 233 ribu *Base Transceiver Station (BTS)* yang menghubungkan lebih dari 170 juta pelanggan di seluruh daerah di Indonesia yang dapat diakses sampai pelosok dari mulai dari daerah terpencil, pulau terluar, hingga wilayah perbatasan Indonesia yang merupakan komitmen [5].

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti a.n Pramono, dkk memutuskan untuk melakukan evaluasi usability pada aplikasi MyTelkomsel Android untuk melakukan pengujian usability pada aplikasi dengan menggunakan metode *Usability Testing* untuk mengetahui tingkat usability dari aplikasi tersebut. [6]. Alasan peneliti menggunakan metode *Usability Testing* adalah pada metode ini melibatkan user sebagai partisipan sedangkan bila menggunakan metode lain seperti *Heuristic Evaluation* menggunakan *expert user*.

Oleh karena itu, *Usability* didefinisikan oleh lima komponen diantaranya *learnability* yaitu seberapa mudah bagi pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas dasar saat pertama kali mereka menemukan desain, *efficiency* yaitu setelah pengguna mempelajari desain, seberapa cepat mereka dapat melakukan tugas, *memorability* yaitu ketika pengguna kembali ke desain setelah periode tidak menggunakannya, seberapa mudah mereka dapat membangun kembali kemahiran, *errors* yaitu berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, seberapa parah kesalahan ini, dan seberapa mudah mereka dapat pulih dari kesalahan, dan *satisfaction* yaitu seberapa menyenangkan menggunakan desain [7].

2. Metode

Bauer memberikan definisi *usability testing* atau uji ketergunaan sebagai berikut, “*Usability testing has traditionally meant testing for efficiency, ease of learning, and the ability to remember how to perform interactive tasks without difficulty or errors.*” Dengan perkataan lain, uji ketergunaan adalah mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan [8]. Berdasarkan penelitian Nugroho K, dkk ada beberapa penelitian yang membahas mengenai *usability* dengan metode *System Usability Scale* antara lain: Penelitian pertama yang dilakukan oleh Ade Saputra (2019) yang berjudul “Penerapan *Usability* pada Aplikasi PENTAS dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*” [9]. Berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas layanan, kualitas produk, harga dan faktor tambahan lainnya berupa faktor situasi dan faktor personal [10].

2.1. Metode Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, pengumpulan data yang akan diperlukan dalam penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Kuisioner

Dalam metode kuisioner ini dibuat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan suatu penelitian dan dilakukan secara online atau daring. Kuisioner ini biasanya dibuat melalui Google Form yang akan ditujukan kepada para pengunjung yang mengunjungi kuisioner tersebut, kemudian dari hasil kuisioner tersebut dapat dijadikan pertimbangan dalam metode yang digunakan yaitu *System Usability Scale* (SUS).

SUS ini merupakan salah satu alat pengujian *Usability* yang paling populer. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS ini merupakan skala *Usability* yang handal, populer, efektif dan murah. *System Usability Scale* (SUS) berisi 10 instrumen pertanyaan seperti pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan SUS

No.	Pertanyaan	Skor
1	User Interface Aplikasi MyTelkomsel Mudah Dipahami Bagi Pengguna Baru?	1 – 5
2	Fitur Yang Disediakan MyTelkomsel Cukup Lengkap?	1 – 5
3	Pengguna Dapat Mengingat Tata Letak/Fitur Yang Ada di Aplikasi MyTelkomsel Walaupun Sudah Lama Tidak Menggunakan Aplikasi MyTelkomsel?	1 – 5
4	Aplikasi MyTelkomsel Dapat Dibuka Dengan Cepat (Tidak Lag)?	1 – 5
5	Isi Ulang Kuota/Pulsa Yang Cepat?	1 – 5
6	Pembayaran Yang Cepat dan Tidak Ribet?	1 – 5
7	Pengguna Sering Bingung Dengan Pembagian Kuota di Aplikasi MyTelkomsel?	1 – 5
8	Jaringan Internet Telkomsel Tercepat Dari Provider Lain?	1 – 5
9	User Interface Aplikasi MyTelkomsel Sangat Memudahkan untuk Pengguna Baru?	1 – 5
10	Harga Paket Data Yang Relatif Lebih Mahal Dari Provider Lain?	1 – 5

Dari instrumen pertanyaan pada Tabel 1, dimana responden diberikan pilihan skala 1-5 untuk dijawab berdasarkan pada seberapa banyak responden setuju dengan setiap pernyataan tersebut terhadap aplikasi atau fitur yang di uji.

Nilai 1 berarti sangat tidak setuju dan nilai 5 berarti sangat setuju dengan pernyataan tersebut, *System Usability Scale* mempunyai 5 jawaban yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skor dari pilihan jawaban tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Skala Penilaian Skor

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Setelah data-data kuesioner yang diberikan kepada responden terkumpul, selanjutnya akan melakukan perhitungan skor SUS yaitu dengan cara:

1. Untuk setiap pertanyaan pada urutan ganjil kurangi dengan nilai satu. Contoh pertanyaan 1 memiliki skor 4. Maka kurangi 4 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 1 adalah 3.
2. Untuk setiap pertanyaan pada urutan genap kurangi nilainya dari lima. Contoh pertanyaan 2 memiliki skor 1. Maka kurangi 5 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 2 adalah 4.
3. Tambahkan nilai-nilai dari pernyataan bernomor genap dan ganjil. Kemudian hasil penjumlahan tersebut dikalikan dengan 2,5.

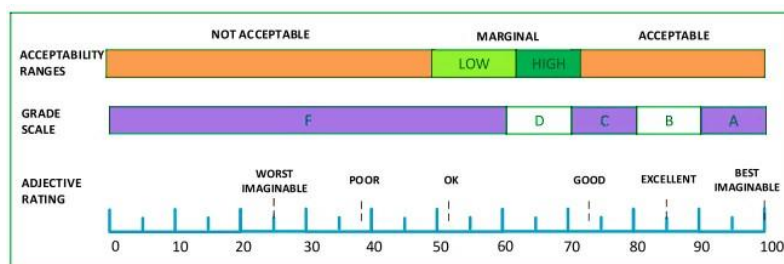
Setelah skor dari masing-masing responden telah diketahui, langkah selanjutnya adalah mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor SUS dan dibagi dengan jumlah responden yang ada.

$$\bar{X} = \sum x / n$$

Di mana \bar{X} adalah skor rata-rata, $\sum x$ adalah jumlah skor *System Usability Scale* dan n adalah jumlah dari responden. Dari hasil tersebut akan diperoleh suatu nilai rata-rata dari seluruh penilaian skor responden. Untuk menentukan grade hasil penilaian ada 2 (dua) cara yang dapat digunakan. Penentuan pertama dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna, grade skala dan adjektif rating yang terdiri dari tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, *marginal* dan *acceptable*. Sedangkan dari sisi tingkat grade skala terdapat enam skala yaitu A, B, C, D, E dan F. Dan dari adjektif rating terdiri dari *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent* dan *best imaginable*. Penentuan yang kedua dilihat dari sisi *percentile range* (SUS skor) yang memiliki grade penilaian yang terdiri dari A, B, C, D dan E. Penentuan hasil penilaian berdasarkan *SUS score percentile rank* dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna. Kedua penentuan ini dapat dilihat pada Tabel 3 dan Gambar 1 berikut ini:

Tabel 3. SUS Score Percentile Rank Skor

Grade	Keterangan
A	skor >= 80,3
B	skor >= 74 dan < 80,3
C	skor >= 68 dan < 74
D	skor >= 51 dan < 68
E	skor lebih < 51

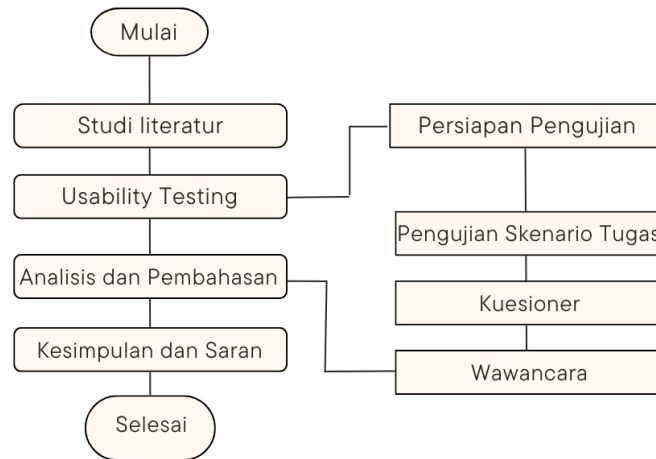


Gambar 1. Hasil Penilaian

2. Observasi

Dalam melakukan penelitian sangatlah penting untuk melakukan observasi terlebih dahulu. Observasi adalah aktivitas melakukan pengamatan terhadap suatu objek untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Pada proses penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap aplikasi MyTelkomsel untuk mengetahui seberapa efisiennya aplikasi saat dijalankan serta kegunaannya dalam beroperasi.

2.2. Struktur Metode Penelitian



Gambar 2. Struktur Metode Penelitian

2.2.1 Studi Literatur

Studi literatur ini digunakan untuk mendukung penelitian terdahulu terkait *Usability Testing*, dengan melakukan pencarian dan analisis terhadap jurnal ilmiah laporan kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam analisis ini dapat berupa survei kepuasan pelanggan, ulasan pengguna, dan data statistik terkait penggunaan aplikasi MyTelkomsel dan dilakukan dengan cara melakukan pencarian atau analisis terhadap sumber-sumber informasi yang relevan, termasuk jurnal ilmiah dan laporan kepuasan pelanggan.

2.2.2 Pengujian Usability

Pengujian *usability* ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (baik pengguna lama maupun baru) dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan data yang dikumpulkan. Saat melakukan pengujian *usability* dibutuhkan beberapa tahapan sebelum diujikan kepada user dengan melakukan persiapan pengujian untuk mempersiapkan apa saja yang akan peneliti butuhkan dalam melakukan penilaian. Setelah mempersiapkan pengujian, kemudian dilanjutkan dengan pengujian skenario tugas kepada *user/participant* untuk mencapai tujuan dari penilaian. Selain itu, pada tahapan pengujian akan dilakukan uji kegunaan, fungsionalitas, antarmuka, dan kinerja aplikasi MyTelkomsel untuk mengetahui tingkat kenyamanan user pada penggunaan perangkat lunak dan biasanya dilakukan dengan cara melakukan wawancara terhadap *user/participant*.

2.2.3 Pengujian Task Scenario

Task scenario berisi skenario pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh *participant* terkait aplikasi yang telah disiapkan oleh peneliti. Saat *participant* menjawab atau mengisi pertanyaan, peneliti melakukan observasi terhadap perilaku *participant* dalam menggunakan aplikasi tersebut [11]. Cara yang paling efektif untuk memahami suatu sistem apakah suatu sistem atau *user interface* bisa digunakan dengan baik atau tidak adalah dengan melihat bagaimana orang lain menggunakannya.

Dengan melakukan observasi terhadap pengguna yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel, kita akan mendapatkan gambaran mengapa pengguna merasa kesulitan saat proses pemakaian aplikasi sehingga hal ini dapat membantu dalam perbaikan untuk meningkatkan atau memperbarui desain dan sistem dalam aplikasi tersebut. Dalam *task scenario*, langkah pembuatan

task berpengaruh pada alur berjalannya pengujian. Berikut tips penulisan *task scenario* yang akan meningkatkan hasil output :

1. Membuat pertanyaan yang sesuai dengan kondisi aplikasi tersebut.
2. Membuat pertanyaan yang meminta pengguna untuk mengisi sesuai dengan saat pemakaian.
3. Hindari memberikan arahan yang akan membuat pengguna mengisi pertanyaan tidak sesuai dengan yang mereka rasakan.

Skenario pertanyaan menjadi salah satu penilaian dalam penelitian yang akan dibahas pada evaluasi *usability* ini.

2.2.4 Wawancara

Tahapan wawancara akan dilakukan setelah melakukan pengujian *task scenario* kepada pengguna. Jenis wawancara ini bersifat gabung dalam hasil *scenario* karena peneliti membuat pertanyaan akan berdasarkan kuesioner yang sudah tersedia di Google Form, atau disebut seluruh hasil kuesioner yang dibuat oleh peneliti akan disimpulkan dari segala permasalahan yang ada pada aplikasi MyTelkomsel. Berbagai permasalahan yang ada dari hasil seluruh jawaban pengguna akan dicatat dan nantinya akan dianalisis untuk menghasilkan rekomendasi solusi yang tepat untuk perbaikan aplikasi kedepannya.

2.2.5 Analisis dan Pembahasan

Setelah semua proses evaluasi pengujian telah dilakukan, peneliti melakukan analisis data yang telah dikumpulkan saat penelitian evaluasi *usability* dari partisipan. Adapun kriteria yang diujikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Learnability*
Kriteria *learnability* mengukur seberapa mudah bagi pengguna baru saat mereka menyelesaikan tugas-tugas dasar saat partisipan baru pertama kali menggunakan aplikasi MyTelkomsel.
2. *Memorability*
Dalam kriteria ini, peneliti mengamati seberapa ingat pengguna dalam mengakses kembali aplikasi setelah tidak menggunakan aplikasi dalam jangka waktu tertentu.
3. *Efficiency*
Kriteria ini adalah pengukuran terhadap tingkat kecepatan partisipan saat mereka menggunakan aplikasi. Dari sini kita bisa melihat seberapa mudah tampilan yang telah dibangun digunakan oleh partisipan untuk mencapai suatu *goals*.
4. *Error*
Dalam kriteria *error* ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap seberapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna saat menggunakan aplikasi. Apakah mereka menemukan *ambiguities* dalam menu pada aplikasi sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan.
5. *Satisfaction*
Pada kriteria ini dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang ada saat ini. Hal ini bisa dilihat dari pendapat yang diberikan pengguna meliputi pernyataan negatif atau positif.

3. Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan mengulas langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian dari pengguna aplikasi MyTelkomsel, termasuk pengguna lama dan pengguna baru.

3.1. Partisipan

Setelah peneliti melakukan observasi langsung, maka ditentukan bahwa pengguna dari aplikasi MyTelkomsel dibagi menjadi 2, yaitu pengguna baru dan pengguna lama. Data yang telah diambil dari 6 partisipan dalam pengujian *usability* nantinya akan diolah untuk menghitung sejauh mana tingkat *usability sistem*. Untuk kriteria pengguna lama yaitu pengguna aplikasi yang baru menggunakan aplikasi kurang dari satu bulan. Sedangkan untuk pengguna lama adalah pengguna aplikasi MyTelkomsel yang menggunakan aplikasi lebih dari satu bulan. Untuk kriteria lainnya dalam penentuan partisipan pengguna aplikasi yaitu pengguna berusia sekitar 20 tahun dengan kemampuan *advance* untuk menggunakan *Smartphone* secara mahir.

1. Pengguna Lama: Bagi pengguna lama aplikasi MyTelkomsel, jika kuota telah habis maka aplikasi MyTelkomsel tidak bisa diakses sehingga mempersulit bagi pengguna MyTelkomsel untuk melakukan pengisian ulang. Aplikasi MyTelkomsel juga terlalu sering melakukan update tetapi pengguna tidak merasakan adanya perubahan yang lebih baik dari sebelum aplikasi tersebut di *update*. Pemberian point yang terlalu sedikit untuk setiap pembelian paket yang harganya cukup dikatakan mahal.
2. Pengguna Baru: Bagi pengguna baru aplikasi MyTelkomsel dapat memudahkan mereka dalam pengecekan paket atau pembelian kuota karena fitur yang ada di aplikasi MyTelkomsel mudah dipahami bagi pengguna baru sehingga mempermudah mereka dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel tersebut. Biasanya juga aplikasi MyTelkomsel menyediakan banyak promo bagi pengguna baru sehingga membuat para pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

3.2. Hasil Keberhasilan Jurnal

Terdapat 5 kriteria untuk mengukur tingkat kesuksesan pengerjaan skenario tugas, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS): Bernilai bahwa *test* yang dilakukan pada tugas mengenai aplikasi MyTelkomsel tersebut berhasil dengan tujuan dan tidak ada kesalahan dalam pengerjaannya.
2. Setuju (S): Bernilai bahwa *test* yang dilakukan pada tugas mengenai aplikasi MyTelkomsel tersebut berhasil dengan Aman.
3. Netral (N): Bernilai bahwa *test* yang dilakukan pada tugas mengenai aplikasi MyTelkomsel tersebut meragukan atau disebut tidak bisa menilai dari hasil pengerjaannya.
4. Tidak Setuju (TS): Bernilai bahwa *test* yang dilakukan pada tugas mengenai aplikasi MyTelkomsel tersebut tidak berhasil dengan aman.
5. Sangat Tidak Setuju (STS): Bernilai bahwa *test* yang dilakukan pada tugas mengenai aplikasi MyTelkomsel tersebut tidak berhasil dengan tujuan dan masih ada untuk diperbaiki.

Berikut ini adalah hasil dari pengujian skenario tugas terhadap partisipan:

Tabel 4. Hasil Keberhasilan Jurnal

Partisipan	Soal	Soal	Soal	Soal	Soal	Soal	Soal	Soal	Soal	Soal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R1	S	S	TS	S	SS	N	S	S	S	N
R2	SS	SS	SS	S	S	SS	S	STS	S	STS
R3	S	SS	N	S	SS	S	STS	S	S	TS
R4	N	TS	TS	S	S	SS	STS	TS	N	STS
R5	S	S	S	N	N	S	N	N	S	STS

3.3. Waktu Pengerjaan

Untuk mengukur tingkat *efficiency* pada *usability* memerlukan hasil dari waktu pengerjaan pengguna terhadap aplikasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Waktu pengerjaan menilai seberapa efisien suatu sistem dalam usability pengguna. Pengukuran waktu pengerjaan pada skenario tugas dilakukan dengan menggunakan *stopwatch* pada smartphone untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Berikut adalah tabel waktu pengerjaan partisipan:

Tabel 5. Waktu Pengerjaan

Partisipan	Waktu (detik)										Total
	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9	Soal 10	
R1	10	12	7	11	8	13	21	18	16	14	130
R2	5	6	8	9	12	10	15	7	14	11	97
R3	13	11	14	12	20	16	23	21	17	19	166
R4	12	17	10	13	14	9	19	15	18	16	143
R5	16	23	13	21	18	15	24	17	12	20	179
Total											715

3.4. Jumlah Klik dan Langkah

Jumlah klik dan langkah dilakukan untuk mengukur tingkat *memorability* dalam aplikasi MyTelkomsel. Dalam *usability* untuk menghitung tingkat *memorability* ditentukan oleh jumlah klik dan langkah pada pengujian pertama dan kedua dengan membandingkannya.

Tabel 6. Rata-rata Jumlah Langkah dan Klik

Partisipan	Jumlah Langkah		Jumlah Klik	
	P1	P2	P1	P2
R1	18	17	23	21
R2	23	19	25	24
R3	21	18	24	22
R4	17	15	20	18
R5	24	23	22	20
Rata-rata	20,6	18,4	22,8	21

3.5. Wawancara

Wawancara dilakukan setelah partisipan selesai mengerjakan skenario tugas yang telah diberikan. Wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam mengenai permasalahan yang ada pada saat pengguna menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

Tabel 7. Wawancara

No	Kode Masalah	Permasalahan
1	MyUser Telkomsel. Interface Aplikasi MyTelkomsel Mudah Dipahami Bagi Pelanggan Baru.	-
2	Fitur Yang Disediakan MyTelkomsel Cukup Lengkap.	-
3	Pengguna Dapat Mengingat Tata Letak/Fitur Yang Ada di Aplikasi MyTelkomsel Walaupun Sudah Lama Tidak Menggunakan Aplikasi Mytelkomsel.	-

4	Aplikasi MyTelkomsel Dapat Dibuka Dengan Cepat (Tidak Lag).	Pada saat membuka aplikasinya bagi pengguna lama dan baru masih mengalami lag.
5	Isi Ulang Kuota/Pulsa Yang Cepat.	-
6	Pembayaran Yang Cepat dan Tidak Ribet.	Metode Pembayaran nya masih kurang lengkap seperti belum ada via M-bank.
7	Pengguna Sering Bingung Dengan Pembagian Kuota di Aplikasi MyTelkomsel.	Pengguna yang kebingungan cara mengambil kouta gratisan di Aplikasi MyTelkomsel.
8	Jaringan pada Telkomsel masih sering terjadi gangguan.	Jaringan Internet Telkomsel Tercepat Dari Provider Lain.
9	-	User Interface Aplikasi MyTelkomsel Sangat Memudahkan untuk Pengguna Baru
10	Harga Paket pada Telkomsel Tidak Ada Bonus atau Diskon.	Harga Paket Data Yang Relatif Lebih Mahal Dari Provider Lain.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Aplikasi MyTelkomsel mendapatkan tanggapan positif dari pengguna lama dan baru. Mayoritas pengguna merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan, memiliki tampilan antarmuka menarik. Dan tanggapan negatifnya pada saat membuka aplikasinya bagi pengguna lama dan baru masih mengalami *lag*, Pengguna yang kebingungan cara mengambil kouta gratisan di Aplikasi MyTelkomsel. Meskipun ada beberapa masalah teknis yang perlu diperbaiki seperti metode pembayarannya masih kurang lengkap seperti belum ada via M-bank, dan harga paket data yang relatif lebih mahal dari provider lain. Akan tetapi tingkat kepuasan pelanggan secara umum cukup tinggi.

4.2. Saran

Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, MyTelkomsel disarankan untuk memperbaiki masalah teknis yang dilaporkan oleh pengguna, pada saat membuka aplikasi bagi pengguna lama dan baru masih mengalami *lag*, metode pembayaran masih kurang lengkap seperti belum ada via M-bank, pengguna yang kebingungan cara mengambil kouta gratisan di Aplikasi MyTelkomsel, Harga paket data yang relatif lebih mahal dari provider lain, meningkatkan dukungan pelanggan melalui aplikasi, serta melakukan survei dan evaluasi rutin untuk memahami kebutuhan pengguna dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, MyTelkomsel dapat memperkuat posisinya dalam industri telekomunikasi dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang tinggi.

5. Ucapan Terima Kasih

Kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh partisipan penelitian yang telah memberikan tanggapan dan waktu mereka dalam mengisi survei dan berbagi pengalaman penggunaan aplikasi MyTelkomsel. Tanpa kontribusi mereka, penelitian ini tidak akan berhasil terlaksana. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga dalam upaya perbaikan dan pengembangan aplikasi MyTelkomsel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

- [1] F. Nugraha, A. R. Dewi, I. Bastian, and P. Korespondensi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode PIECES (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma)," vol. 9, no. 3, pp. 463–468, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202294403.

-
- [2] A. Nabila Irvhan, S. Hadi Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Value terhadap Minat Penggunaan MyTelkomsel menggunakan Consumption Value Model,” 2020. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] H. Wa’dah, I. Meilina, S. D. Safitri, T. Patrianti, M. Universitas, and M. Jakarta, “Analisis Manajemen Reputasi Online Telkomsel Terkait Keluhan Pelanggan Pada Platform Digital,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Februari*, vol. 2023, no. 3, pp. 184–191, doi: 10.5281/zenodo.7613755.
- [4] S. Prayoginingsih and R. P. Kusumawardani, “Klasifikasi Data Twitter Pelanggan Berdasarkan Kategori myTelkomsel Menggunakan Metode Support Vector Machine (SVM),” *Sisfo*, vol. 07, no. 02, Jan. 2018, doi: 10.24089/j.sisfo.2018.01.002.
- [5] A. Widyastuti *et al.*, “Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Paket Data Internet Telkomsel (Studi Kasus: Mahasiswa Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan),” vol. 2, no. 2, pp. 2548–2564.
- [6] W. A. Pramono, H. Muslimah Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, “Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing,” 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [7] A. A. Wahid, “Analisis Usability pada Aplikasi MyTelkomsel Berdasarkan Nielsen Model,” *Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen STMIK*, 2019.
- [8] Y. Mz, “Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabdra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing,” *Jurnal Informasi Interaktif*, vol. 1, no. 1, 2016.
- [9] K. T. Nugroho, B. Julianto, and D. F. Nur MS, “Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, vol. 11, no. 1, p. 74, Apr. 2022, doi: 10.23887/janapati.v11i1.43209.
- [10] F. A. Laksono, S. Hadi Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang),” 2020. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [11] W. A. Pramono, H. Muslimah Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, “Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing,” 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>