

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel adalah suatu perusahaan operator terbesar di Indonesia. Telkomsel didirikan pada tahun 1995 yang menghadirkan jaringan 2G, 3G dan 4G LTE di Indonesia, Telkomsel juga operator telekomunikasi seluler GSM kedua di Indonesia dengan layanan pertama pascabayar kartuHALO yang diluncurkan pada 26 Mei 1995. Dengan berkembang pesatnya teknologi *mobile* dan daya bersaing telekomunikasi yang semakin ketat dan juga banyaknya pengguna khususnya Android [1]. Pada tahun 2013 Telkomsel merilis aplikasi MyTelkomsel berbasis Android untuk memudahkan pengguna dalam menikmati layanan dengan tujuan meningkatkan pelayanan pengguna yang dapat diakses melalui *mobile* seperti MyTelkomsel yang dapat diunduh di *Play Store*, *App Store*, *Huawei App Gallery* dan lainnya. Telkomsel menawarkan kemudahan dalam bertransaksi seperti pengisian pulsa, aktivasi paket internet, dan penukaran *point* Telkomsel, dan mencari gerai GraPARI terdekat [2].

Dilihat dari data *Google Play Store* hingga bulan Maret 2024 MyTelkomsel sudah diunduh lebih dari 100 juta pengguna dengan rating 4.5 dan 10 juta ulasan [3]. Sedangkan data pengguna yang telah melakukan pengunduhan aplikasi MyTelkomsel dari *App Store* lebih dari 1,1 juta unduhan [4]. Sedangkan data yang didapat dari *Huawei App Gallery*, pengguna yang telah melakukan pengunduhan yaitu sebanyak 1 juta kali unduhan [5].

Berdasarkan ulasan yang diberikan dari 10 juta pengguna pada aplikasi MyTelkomsel di *Google Play Store*. Beberapa pengguna memberikan ulasan yang positif mengenai aplikasi MyTelkomsel. Adapun ulasan positif yang diberikan oleh banyaknya pengguna MyTelkomsel seperti lebih mudah, sangat bagus dan cepat, serta *point* bisa ditukar dengan kuota. Tidak sedikit juga pengguna memberikan ulasan yang negatif terkait jaringan dan harga kuota yang relatif mahal. Beberapa ulasan negatif seperti *error* terus padahal sinyal bagus dan juga aplikasinya lambat. Dari hasil ulasan positif dan negatif yang diberikan pengguna kepada aplikasi MyTelkomsel di *Google Play Store*, dapat disimpulkan bahwa masih ditemukannya masalah kualitas kinerja aplikasi yang tidak memenuhi kebutuhan pengguna, perlu disadari bahwa usability dan pengalaman pengguna sangatlah penting. Umpan balik pengguna dapat membantu Telkomsel untuk terus meningkatkan kualitas sesuai kebutuhan pengguna. Kepercayaan pengguna terhadap suatu merek diartikan sebagai keinginan mereka untuk tetap mengandalkan suatu merek meskipun menghadapi risiko, karena harapan pengguna kepada suatu merek akan memberikan hasil yang positif. Jika suatu

aplikasi nyaman saat digunakan, dapat dipastikan bahwa aplikasi akan digunakan secara terus menerus oleh penggunanya, sebaliknya jika aplikasi memiliki kendala seperti *stuck loading screen*, dan *error*, maka akan menghasilkan pengalaman pengguna yang buruk [1]. Untuk mendapatkan kualitas aplikasi yang efektif, efisien dan berkualitas maka perlu untuk memperhatikan *Usability* dari pengguna aplikasi. *Usability* merupakan gambaran dari suatu produk atau sistem yang dapat mengukur efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi [6]. Adapun skala yang dibutuhkan dalam mengukur *Usability* yaitu tingkat kemudahan (*Learnability*), tingkat kecepatan (*Efficiency*), tingkat ingatan pengguna (*Memorability*), tingkat kesalahan (*Errors*), dan tingkat kepuasan pengguna (*Satisfaction*) [7].

Banyak perusahaan yang mulai menyadari pentingnya pengalaman pengguna sebagai bahan evaluasi dan inovasi, dan menciptakan produk layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan target pasarnya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur usabilitas dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Terdapat beberapa metode ilmiah yang dapat digunakan untuk mengukur usabilitas dan pengalaman pengguna seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*, *System Usability Scale (SUS)*, *The Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SURP-Q)*, *Modular Evaluation of Key Components of User Experience (meCUE) 2.0*, *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*, *Soft Usability Measurement Inventory (SUMI)*, dan *User Engagement Scale (EUS)*. Penelitian ini akan menggunakan dua metode ilmiah yaitu metode *User Experience Questionnaire Short Form (UEQ-SF)* dan *System Usability Scale (SUS)*.

User Experience Questionnaire Short Form (UEQ-SF) adalah metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk, layanan, atau sistem. Dimana metode UEQ menjadi alternatif dalam mengumpulkan data dari responden melalui pertanyaan kuisioner yang diberikan, guna untuk memperoleh pengalaman yang diterima pengguna saat menggunakan aplikasi [8]. Metode ini terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk menilai berbagai aspek pengalaman pengguna, termasuk kegunaan, kepuasan, efisiensi, keterlibatan, dan kemudahan pengguna. Adapun skala yang digunakan dalam metode UEQ-SF yaitu *Pragmatic Quality* dan *Hedonic Quality* [9]. UEQ-SF banyak digunakan dalam penelitian dan pengembangan produk untuk membantu pengembang memahami persepsi dan reaksi pengguna terhadap layanan mereka. Oleh karena itu UEQ-SF membantu mengidentifikasi pengalaman pengguna dapat ditingkatkan.

System Usability Scale (SUS) adalah metode yang umum digunakan untuk mengukur kemudahan dan efektifitas aplikasi bagi pengguna suatu sistem, umpan balik pengguna kemudian diproses untuk membuat peringkat keseluruhan yang menunjukkan seberapa baik kinerja sistem dalam hal kegunaan. SUS menjadi salah satu metode standar industri untuk mengevaluasi dan meningkatkan kegunaan suatu sistem dan membandingkan kegunaan berbagai sistem lainnya [7]. Dalam metode SUS terdapat Skala efektivitas, efisiensi serta kepuasan pengguna yang berhubungan dengan aplikasi MyTelkomsel. Tujuan dari SUS yaitu melakukan evaluasi *usability* dengan teknik yang sederhana. [10].

Berdasarkan pembahasan diatas maka dilakukan tugas akhir ini akan mengangkat topik yaitu: “Evaluasi pengalaman pengguna dan usabilitas pada aplikasi MyTelkomsel dengan metode UEQ-SF (*User Experience Questionnaire-Short Form*) dan SUS (*System Usability Scale*)” sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditemukan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis dan mengevaluasi dan pengalaman pengguna dan usabilitas pada aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode UEQ-SF dan SUS.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini untuk mengetahui dan mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel dengan metode UEQ-SF dan SUS.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan analisis pengalaman pengguna dan usabilitas pada aplikasi MyTelkomsel.
2. Pada hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi serta evaluasi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan usabilitas dari aplikasi MyTelkomsel.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup dari penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Objek penelitian pada tugas akhir ini adalah aplikasi MyTelkomsel

2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire-Short Form* (UEQ-SF) dimana skala yang digunakan yaitu *Pragmatic Quality* dan *Hedonic Quality*. Metode SUS terdapat skala efektivitas, efisiensi serta kepuasan pengguna yang berhubungan dengan aplikasi MyTelkomsel. Tujuan dari SUS yaitu melakukan evaluasi *usability* dengan teknik yang sederhana.
3. Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah para pengguna dari aplikasi MyTelkomsel melalui *Google Play Store* dengan jumlah *sample* yang diambil menggunakan metode *slovin*. Besarnya populasi penelitian berdasarkan jumlah ulasan yang ada pada *Google Play Store* yaitu lebih dari 10 juta ulasan. Jumlah *sample* yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu 399 responden dengan *confidence* 95 % serta tingkat *margin of error* 5% dalam perhitungan *slovin*.
4. Teknik dalam pengambilan *sample* dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.
5. Data penelitian ini menggunakan *Questionnaire* yang dibuat menggunakan *Google Form* serta *data analyst tools* dan *Microsoft Excel* dalam pengolahan data.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL