

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telkom Indonesia dan PT. XL Axiata merupakan perusahaan telekomunikasi seluler yang memiliki peran strategis dalam perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom Indonesia didirikan pada tahun 1995 sebagai operator seluler pertama di Indonesia yang dikenal memiliki cakupan jaringan terluas hingga ke wilayah terpencil dan terus berkomitmen dalam pengembangan layanan digital[1]. Sementara itu, PT. XL Axiata Tbk merupakan operator telekomunikasi seluler swasta di Indonesia yang berdiri pada 8 Oktober 1996 (dahulu bernama PT. Excelcomindo Pratama Tbk), memulai operasi komersial dengan fokus di wilayah Jawa, kemudian berkembang pesat menjadi penyedia layanan telekomunikasi konvergensi yang mencakup layanan suara, data, dan internet dengan jaringan yang tersebar luas di seluruh Indonesia, termasuk penyediaan layanan 4G LTE nasional sejak tahun 2015 serta transformasi bisnis pasca akuisisi mayoritas oleh Axiata Group pada tahun 2009[2]. Komitmen tersebut diwujudkan melalui aplikasi MyTelkomsel yang telah diunduh lebih dari 100 juta kali serta aplikasi myXL yang memiliki lebih dari 50 juta unduhan di *Google Play Store* sehingga kedua aplikasi tersebut menjadi sarana utama pelanggan dalam mengakses berbagai layanan telekomunikasi secara digital [3], [4].

Berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel dan myXL di *Google Play Store*, kedua aplikasi tersebut memperoleh beragam tanggapan baik positif maupun negatif dari pengguna. Ulasan positif umumnya menyoroti kemudahan penggunaan aplikasi, performa aplikasi yang cukup responsif, serta ketersediaan fitur layanan mandiri dan program *reward* yang memberikan nilai tambah bagi pengguna. Namun demikian, masih terdapat ulasan negatif yang berkaitan dengan kualitas jaringan, harga paket layanan, serta kendala teknis aplikasi seperti proses *loading* yang lambat atau terjadinya *error*. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun MyTelkomsel dan myXL telah memberikan manfaat bagi pengguna, masih terdapat permasalahan yang dapat memengaruhi kenyamanan, kepuasan, dan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pengujian terhadap usability dan pengalaman pengguna pada kedua aplikasi layanan tersebut untuk menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien, dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan serta *User Experience Questionnaire–Short Form* (UEQ-SF) untuk

mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh [5]. Responden dalam penelitian ini adalah warga kota Medan yang merupakan pengguna aktif aplikasi layanan telekomunikasi seluler, sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap pengalaman penggunaan aplikasi myXL dan MyTelkomsel.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengangkat topik: “Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usabilitas pada Aplikasi myXL dan MyTelkomsel dengan Metode *User Experience Questionnaire-Short Form* dan *System Usability Scale* (Studi Kasus: Warga Kota Medan)” sebagai judul penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis dan mengevaluasi pengalaman pengguna serta usabilitas pada aplikasi myXL dan MyTelkomsel menggunakan metode UEQ-SF dan SUS.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengalaman pengguna dan usabilitas pada aplikasi myXL dan MyTelkomsel menggunakan metode UEQ-SF dan SUS.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai analisis pengalaman pengguna dan usabilitas pada aplikasi layanan telekomunikasi digital, khususnya aplikasi myXL dan MyTelkomsel.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi serta evaluasi bagi pihak pengembang aplikasi myXL dan MyTelkomsel dalam upaya meningkatkan kualitas usabilitas dan pengalaman pengguna agar layanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1. Objek penelitian adalah aplikasi myXL dan MyTelkomsel.
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire-Short Form* (UEQ-SF) dengan skala *Pragmatic Quality* dan *Hedonic Quality*. Selain itu, metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk menilai aspek efektivitas,

efisiensi, dan kepuasan pengguna yang terkait dengan aplikasi myXL dan MyTelkomsel, dengan tujuan melakukan evaluasi pengalaman pengguna dan *usability* secara sederhana namun representatif.

3. Responden dalam penelitian ini merupakan warga Kota Medan yang menggunakan aplikasi myXL dan MyTelkomsel.
4. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang dibuat menggunakan *Microsoft Forms*, kemudian dianalisis menggunakan *tools* analisis data *Microsoft Excel*.

