

# Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Peningkatan User Experience

## *Evaluation of MyTelkomsel Application Usage Using the System Usability Scale (SUS) Method for Enhancing User Experience*

Dany Setiyawan

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun

e-mail: \*[danysetiyawan50@gmail.com](mailto:danysetiyawan50@gmail.com)

**Abstrak** - Evaluasi usability aplikasi MyTelkomsel dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah System Usability Scale (SUS) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner SUS yang disebarakan kepada 15 responden yang merupakan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel memiliki kelemahan dalam aspek learnability dan error handling yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, kemudahan penggunaan dan keefisienan aplikasi juga perlu ditingkatkan. Tingkat learnability yang rendah menunjukkan bahwa pengguna baru mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi. Error handling yang kurang efektif menyebabkan frustrasi pengguna saat menghadapi kesalahan dalam aplikasi. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan antarmuka pengguna, navigasi yang lebih intuitif, dan penanganan error yang lebih baik. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan aplikasi MyTelkomsel dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memenuhi harapan pengguna.

**Kata kunci** – *komponen* ; MyTelkomsel, evaluasi, SUS, usability, pengalaman pengguna

**Abstract** - The usability evaluation of the MyTelkomsel application was conducted to enhance user experience. The method used in this study was the System Usability Scale (SUS) with a quantitative descriptive approach. Data were collected through SUS questionnaires distributed to 20 respondents who were users of the MyTelkomsel application. The results showed that the MyTelkomsel application had weaknesses in learnability and error handling aspects, affecting user satisfaction. Additionally, the ease of use and efficiency of the application needed improvement. The low learnability rate indicated that new users had difficulty understanding how the application worked. Ineffective error handling caused user frustration when encountering errors in the application. Recommendations for improvement included enhancing the user interface, making navigation more intuitive, and improving error handling. By implementing these recommendations, it was hoped that the MyTelkomsel application could provide a better user experience and meet user expectations.

**Keywords** – *components*; MyTelkomsel, evaluation, SUS, usability, user experience

## I. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi mobile dan internet, penggunaan aplikasi mobile telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat modern. Aplikasi mobile menawarkan berbagai layanan dan kemudahan yang dapat diakses dengan cepat dan efisien melalui perangkat smartphone. Di Indonesia, salah satu aplikasi yang sangat populer adalah MyTelkomsel, aplikasi resmi dari Telkomsel yang merupakan salah satu operator telekomunikasi terbesar di negara ini.

MyTelkomsel dirancang untuk memberikan berbagai layanan kepada pelanggan Telkomsel, seperti pembelian paket data, pembayaran tagihan, pengecekan kuota, pengelolaan akun, dan berbagai fitur lainnya yang memudahkan pengguna dalam mengelola layanan telekomunikasi mereka. Aplikasi ini memiliki peran penting dalam membantu pelanggan mengakses layanan dengan lebih mudah dan efisien. Namun, seiring dengan penggunaan yang luas, muncul berbagai keluhan dan tantangan terkait dengan pengalaman pengguna (User Experience/UX) aplikasi ini.

Meskipun aplikasi MyTelkomsel menawarkan banyak fitur yang berguna, pengguna sering kali menghadapi masalah yang mengganggu pengalaman mereka. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain adalah sulitnya navigasi, antarmuka yang kurang intuitif, serta berbagai error dan bug yang sering terjadi. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel mungkin belum sepenuhnya memenuhi standar usability yang baik, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna.

Penelitian sebelumnya oleh Pramono W.A. (2019) menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel memiliki beberapa kelemahan dalam hal usability. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat learnability aplikasi adalah 1.12, memorability ditingkatkan dari 23 dan 17,33 menjadi 22 dan 16,33, efficiency sebesar 95,97%, error sebesar 1,31%, dan satisfaction sebesar 69 dari kuesioner System Usability Scale (SUS). Meskipun hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki beberapa keunggulan, masih ada banyak area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai tingkat usability aplikasi MyTelkomsel dan membantu dalam pengembangan perbaikan yang diperlukan. Dengan meningkatnya persaingan di industri telekomunikasi, perusahaan harus memastikan bahwa aplikasi mereka tidak hanya fungsional tetapi juga mudah digunakan dan menyenangkan bagi pengguna. Evaluasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS) akan memberikan wawasan yang mendalam mengenai sejauh mana aplikasi MyTelkomsel memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Metode System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur usability karena menyediakan pendekatan yang sederhana namun efektif untuk mengevaluasi berbagai aspek usability, seperti learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang dinilai menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5, dan hasilnya dapat memberikan gambaran kuantitatif tentang tingkat kegunaan suatu aplikasi.

Penelitian oleh Mahardhika I. (2019) mengenai evaluasi usability pada aplikasi BNI Mobile Banking dengan menggunakan metode SUS menunjukkan bahwa metode ini dapat mengidentifikasi kelemahan utama dalam desain aplikasi yang berdampak pada kepuasan pengguna. Demikian juga, Rosyid H. (2022) menemukan bahwa SUS efektif dalam mengevaluasi aplikasi OVO, mengungkap faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan dan kejelasan antarmuka sebagai aspek penting yang mempengaruhi penilaian pengguna.

SUS memiliki beberapa keunggulan utama, antara lain:

1. **Simpel dan Cepat:** SUS adalah metode yang mudah digunakan dan cepat diimplementasikan. Pengguna hanya memerlukan waktu singkat untuk menyelesaikan kuesioner.
2. **Validitas Tinggi:** SUS telah terbukti valid dalam berbagai konteks, termasuk aplikasi mobile, perangkat keras, dan sistem lainnya.
3. **Komparatif:** SUS memungkinkan perbandingan antara berbagai sistem atau versi sistem yang berbeda, sehingga memudahkan dalam menilai perbaikan dari waktu ke waktu.

4. **Identifikasi Masalah Spesifik:** Meskipun bersifat umum, SUS dapat membantu mengidentifikasi area spesifik yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Pentingnya penelitian ini juga terletak pada kontribusinya dalam memberikan rekomendasi yang konkret dan berbasis data untuk perbaikan UX aplikasi MyTelkomsel. Dengan meningkatkan UX, diharapkan aplikasi ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, serta memperkuat posisi Telkomsel di pasar yang sangat kompetitif.

Dalam konteks aplikasi MyTelkomsel, Pramono W.A. (2019) menemukan bahwa meskipun aplikasi ini memiliki beberapa keunggulan dalam hal efficiency dan satisfaction, masih ada banyak kelemahan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal learnability dan error handling. Penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi yang mendalam dan berbasis data sangat diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah usability yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk melanjutkan dan memperdalam temuan sebelumnya dengan fokus khusus pada aplikasi MyTelkomsel versi terbaru. Perbedaan utama penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya adalah penggunaan data dan metode yang lebih komprehensif serta analisis yang lebih mendetail mengenai pengalaman pengguna dalam konteks yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini juga berupaya untuk mengidentifikasi dan mengusulkan solusi konkret untuk perbaikan usability berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh.

Kesenjangan penelitian ini terletak pada kurangnya studi yang secara spesifik mengkaji aplikasi telekomunikasi seperti MyTelkomsel dengan pendekatan yang mendalam dan komprehensif. Penelitian ini berusaha untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan analisis mendalam mengenai UX aplikasi MyTelkomsel dari perspektif pengguna di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga berupaya untuk mengidentifikasi masalah-masalah spesifik yang dihadapi pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret dan dapat diimplementasikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah usability yang signifikan dan memberikan solusi yang dapat diimplementasikan oleh tim pengembang aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner SUS yang disebarluaskan kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengukur dan mengevaluasi berbagai aspek usability berdasarkan persepsi pengguna. Penentuan Responden: Responden penelitian adalah pengguna aplikasi MyTelkomsel yang terdiri dari 15 responden untuk kuesioner.

Pengumpulan Data: Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert dari 1 hingga 5. Kuesioner ini dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek usability aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, keefisienan, dan kepuasan pengguna. Analisis Data: Data yang dikumpulkan dianalisis untuk mengidentifikasi tingkat usability dan masalah-masalah utama yang dihadapi pengguna. Hasil analisis digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan dapat diimplementasikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan usability aplikasi MyTelkomsel. Dengan memahami masalah-masalah yang dihadapi pengguna dan memberikan solusi yang tepat, diharapkan aplikasi ini dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memenuhi harapan pengguna. Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi MyTelkomsel. Metode SUS dipilih karena merupakan metode standar yang banyak digunakan untuk mengukur usability aplikasi.

Materi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur usability aplikasi MyTelkomsel. Kuesioner ini terdiri dari 10 pertanyaan yang berfokus pada berbagai aspek kegunaan aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, navigasi, penanganan kesalahan, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala Likert dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Secara umum, tahapan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Flowchart

Table 1. 10 item pertanyaan SUS Questionnaire

| NO | Pertanyaan                                                                            | Sangat<br>Tidak<br>Setuju |   |   |   | Sangat<br>Setuju |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---|---|---|------------------|
| 1  | Saya merasa aplikasi MyTelkomsel mudah digunakan.                                     | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 2  | Saya menemukan aplikasi MyTelkomsel mudah dipelajari.                                 | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 3  | Fitur-fitur di aplikasi MyTelkomsel mudah ditemukan.                                  | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 4  | Antarmuka aplikasi MyTelkomsel intuitif dan ramah pengguna.                           | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 5  | Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Mytelkomsel untuk berbagai kebutuhan saya.    | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 6  | Saya merasa aplikasi MyTelkomsel memberikan solusi yang memadai saat terjadi masalah. | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 7  | Aplikasi Mytelkomesel berfungsi dengan baik tanpa banyak bug atau crash.              | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 8  | Saya merasa informasi di aplikasi MyTelkomsel mudah diakses dan                       | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5                |

|    |                                                                                |   |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    | dipahami.                                                                      |   |   |   |   |   |
| 9  | Aplikasi Mytelkomsel membantu saya mengelola layanan Telkomsel dengan efektif. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Saya puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Pembobotan Skor SUS yang dibagi menjadi 5 Tingkat Penilaian yaitu dari A,B,C,D, dan E dengan pilihan rating Sangat Baik, Baik, Cukup, Buruk, dan Sangat Buruk.

Berikut rinciannya :

**Tabel 2.** Pembobotan Skor SUS

| Skor SUS           | Tingkat Penilaian | Penilaian adjektif |
|--------------------|-------------------|--------------------|
| Di atas 80,3       | A                 | Sangat Baik        |
| Antara 68 dan 80,3 | B                 | Baik               |
| 68                 | C                 | Cukup              |
| Antara 51 dan 67   | D                 | Buruk              |
| Di bawah 51        | E                 | Sangat Buruk       |

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN (11 POINT)

#### Hasil

Penelitian ini mengevaluasi aspek usability aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode System Usability Scale (SUS) berdasarkan tanggapan dari 15 responden. Analisis terhadap data yang dikumpulkan menunjukkan beberapa kelemahan signifikan dalam aplikasi, terutama dalam hal kemudahan belajar dan penanganan kesalahan.

**Tabel 3.** Data Asli SUS Kuesioner untuk Aplikasi MyTelkomsel.

| NO | Responden | Skor Asli Penilaian Aplikasi MyTelkomsel |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|----|-----------|------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
|    |           | P1                                       | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |
| 1  | R1        | 3                                        | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   |
| 2  | R2        | 4                                        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   |
| 3  | R3        | 2                                        | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   |
| 4  | R4        | 3                                        | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   |
| 5  | R5        | 3                                        | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 6  | R6        | 4                                        | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   |
| 7  | R7        | 2                                        | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   |
| 8  | R8        | 3                                        | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   |
| 9  | R9        | 3                                        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   |
| 10 | R10       | 4                                        | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   |
| 11 | R11       | 2                                        | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   |
| 12 | R12       | 3                                        | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   |
| 13 | R13       | 2                                        | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   |
| 14 | R14       | 3                                        | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   |
| 15 | R15       | 4                                        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   |

Data yang dikumpulkan akan dihitung untuk menghasilkan skor SUS. Namun, terdapat aturan-aturan tertentu dalam proses perhitungan skor SUS pada kuesioner, yaitu:

1. Untuk setiap pertanyaan bernomor ganjil, skor akhir adalah hasil pengurangan skor pengguna (x) dengan 1.
2. Untuk setiap pertanyaan bernomor genap, skor akhir adalah hasil pengurangan 5 dengan skor pengguna (x).
3. Skor SUS diperoleh dengan menjumlahkan seluruh skor pengguna dan mengalikannya dengan 2,5.

Aturan ini berlaku untuk setiap responden, sehingga diperoleh total skor SUS seperti berikut:

**Tabel 4.** Data Hitung SUS Kuesioner untuk Aplikasi MyTelkomsel

| NO                                    | Responden | Skor Asli Penilaian Aplikasi MyTelkomsel |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Jumlah | Nilai*2,5 |
|---------------------------------------|-----------|------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|-----------|
|                                       |           | P1                                       | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |        |           |
| 1                                     | R1        | 3                                        | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 30     | 75        |
| 2                                     | R2        | 4                                        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 34     | 85        |
| 3                                     | R3        | 2                                        | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 24     | 60        |
| 4                                     | R4        | 3                                        | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 24     | 60        |
| 5                                     | R5        | 3                                        | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 29     | 72,5      |
| 6                                     | R6        | 4                                        | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 37     | 92,5      |
| 7                                     | R7        | 2                                        | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 22     | 55        |
| 8                                     | R8        | 3                                        | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   | 25     | 62,5      |
| 9                                     | R9        | 3                                        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 31     | 77,5      |
| 10                                    | R10       | 4                                        | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 36     | 90        |
| 11                                    | R11       | 2                                        | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   | 26     | 65        |
| 12                                    | R12       | 3                                        | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 31     | 77,5      |
| 13                                    | R13       | 2                                        | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 21     | 52,5      |
| 14                                    | R14       | 3                                        | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 31     | 77,5      |
| 15                                    | R15       | 4                                        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 34     | 85        |
| Jumlah Skor pada Aplikasi MyTelkomsel |           |                                          |    |    |    |    |    |    |    |    |     | 435    | 1087,5    |

Untuk perhitungan selanjutnya, SUS score dari masing masing responden dicari score rata ratanya dengan cara menjumlahkan keseluruhan score dan dibagi dengan jumlah responden, berikut rumusnya:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$\bar{x}$  = skor rata-rata  
 $\sum x$  = jumlah skor SUS  
 $n$  = jumlah responden

**Grafik 1.** Rumus Hitung SUS Skor

Dari hasil perhitungan diatas didapat skor rata rata untuk Aplikasi MyTelkomsel sebesar 72,5. dengan Penilaian “Baik” dan Tingkat Nilai “B”. Tetapi masih ada permasalahan di Aplikasi MyTelkomsel yang di antaranya:

- Learnability: Aplikasi MyTelkomsel memperoleh skor rata-rata sebesar 2.5 pada aspek ini, menunjukkan bahwa pengguna baru mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi.
- Error Handling: Penanganan kesalahan mendapatkan skor rata-rata sebesar 2.7, menunjukkan bahwa pesan error dalam aplikasi kurang membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah.
- Navigasi: Dengan skor rata-rata sebesar 2.8, menunjukkan bahwa antarmuka pengguna aplikasi perlu ditingkatkan agar lebih intuitif.

- Kemudahan Penggunaan: Aplikasi mendapat skor rata-rata 3.0, mengindikasikan bahwa meskipun cukup mudah digunakan, masih ada ruang untuk perbaikan agar pengguna dapat mengoperasikan aplikasi dengan lebih efisien.
- Efisiensi: Skor rata-rata 3.2 menunjukkan bahwa kecepatan pemrosesan aplikasi cukup memadai namun masih memerlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya.

### **Pembahasan**

#### **1. Learnability Rendah**

- How: Pengguna melaporkan bahwa navigasi dan penempatan fitur tidak intuitif, sehingga mereka membutuhkan lebih banyak waktu untuk belajar menggunakan aplikasi.
- Why: Navigasi yang tidak intuitif dan fitur yang tersembunyi menyebabkan kesulitan dalam learnability. Hal ini mungkin disebabkan oleh desain antarmuka pengguna yang tidak memprioritaskan kemudahan akses dan pemahaman.
- Relevance: Meningkatkan learnability sangat penting karena berdampak langsung pada tingkat adopsi dan kenyamanan pengguna baru.

#### **2. Penanganan Error Tidak Efektif**

- How: Pengguna mengalami frustrasi karena pesan error yang tidak jelas atau tidak memberikan solusi yang tepat untuk masalah yang dihadapi.
- Why: Penanganan error yang tidak efektif sering kali berasal dari kurangnya feedback yang memadai dari aplikasi saat terjadi masalah. Pengguna merasa tidak dibantu dengan baik ketika menghadapi error.
- Relevance: Penanganan error yang efektif berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Pengguna yang mengalami sedikit masalah teknis dan mendapatkan solusi yang cepat cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif.

#### **3. Navigasi dan Kemudahan Penggunaan**

- How: Skor rata-rata 2.8 untuk navigasi dan 3.0 untuk kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa antarmuka pengguna perlu perbaikan agar lebih intuitif.
- Why: Desain antarmuka yang tidak ramah pengguna menyebabkan pengguna kesulitan menemukan fitur yang mereka butuhkan.
- Relevance: Meningkatkan navigasi dan kemudahan penggunaan penting untuk memastikan pengguna dapat dengan cepat dan efisien menggunakan aplikasi.

#### **4. Efisiensi Aplikasi**

- How: Skor rata-rata 3.2 menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel cukup efisien namun masih ada ruang untuk perbaikan.
- Why: Kecepatan pemrosesan aplikasi dan respons terhadap perintah pengguna mungkin masih bisa ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik.
- Relevance: Efisiensi yang baik berkontribusi pada kepuasan pengguna secara keseluruhan karena pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan tanpa hambatan.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi usability menggunakan SUS Kuesioner terhadap 15 responden pengguna aplikasi MyTelkomsel, didapatkan skor rata-rata sebesar 72,5 dengan Penilaian "Baik" dan Tingkat Nilai "B". Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel sudah

memenuhi beberapa unsur usability, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Evaluasi mengungkapkan bahwa pengguna baru mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi, yang menunjukkan rendahnya tingkat kemudahan belajar (learnability). Penanganan kesalahan (error handling) juga dinilai kurang efektif, di mana pesan kesalahan dalam aplikasi kurang membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Selain itu, navigasi aplikasi dinilai tidak cukup intuitif, membuat pengguna kesulitan dalam menemukan fitur-fitur yang mereka butuhkan.

Oleh karena itu, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan untuk aplikasi MyTelkomsel. Pertama, perlu dilakukan peningkatan antarmuka pengguna agar lebih intuitif, sehingga pengguna baru dapat dengan mudah memahami cara kerja aplikasi. Kedua, penanganan kesalahan harus ditingkatkan dengan menyediakan pesan kesalahan yang lebih informatif dan membantu, sehingga pengguna dapat dengan cepat mengatasi masalah yang terjadi. Ketiga, navigasi dalam aplikasi perlu dioptimalkan untuk memastikan pengguna dapat dengan mudah menemukan dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia.

Selain itu, peningkatan kecepatan dan responsivitas aplikasi juga disarankan untuk memastikan aplikasi dapat berfungsi dengan baik tanpa banyak bug atau crash. Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan aplikasi MyTelkomsel dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna, serta memenuhi harapan pengguna dalam mengelola layanan telekomunikasi mereka dengan lebih efisien dan menyenangkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Setiawan and S. L. Wicaksono, "Evaluasi Usability Google Classroom Menggunakan System Usability Scale," *Walisongo Journal of Information Technology*, vol. 2, no. 1, p. 71, Jun. 2020, doi: 10.21580/wjit.2020.2.1.5792.
- [2] 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.
- [3] J. Sains, D. Teknologi, A. Aan, and J. Permana, "MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS : UMKMBULELENG.COM)," *jurnal sains dan teknologi*, vol. 8, no. 2, 2019, [Online]. Available: <http://umkmbuleleng.com>.
- [4] I. Mahardhika, H. Kusumawardhana, N. Hendrakusma Wardani, and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 8, pp. 7708–7716, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] W. Welda, D. M. D. U. Putra, and A. M. Dirgayusari, "Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)s," *International Journal of Natural Science and Engineering*, vol. 4, no. 3, pp. 152–161, Nov. 2020, doi: 10.23887/ijnse.v4i2.28864.
- [6] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alike, "Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 6, p. 1808, Dec. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.

- [7] M. Alvian Kosim, S. Restu Aji, and M. Darwis, "PENGUJIAN USABILITY APLIKASI PEDULILINDUNGI DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) 1)," *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi*, vol. 4, no. 2, 2022.
- [8] N. Tri, A. Putra, I. Gede, A. Chandra Wijaya, I. Kadek, and D. Saputra, "USABILTY TESTING GAME PUBG MOBILE DENGAN METODE SYSTEM USABILTY SCALE (SUS)," *JURNAL TEKNIK INFORMATIKA*, vol. 2, no. 2, 2023.
- [9] V. Yoga and P. Ardhana, "Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," 2021.
- [10] W. A. Pramono, H. Muslimah Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 3, pp. 2951–2959, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>