Evaluasi Usability Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan System Usability Scale (SUS) pada Mahasiswa Di Kediri

Kevin Risky Abadi[1], Adam Risqi Alfarisi[2], Ahmad Wildan Muzaki[3] ,Anastasya Ratna Ndun[4*]
[1,2,3,4 *] Universitas Nusantara PGRI Kediri
E-mail: *[1]*kevinrisky18@gmail.com*, [2]*adamrisqialfarisi@gmail.com*, [3]*wildan00muzaki@gmail.com*, [4]*ratnandun4@gmail.com*

Abstrak – *Perkembangan layanan digital dalam sektor telekomunikasi mendorong perusahaan penyedia jasa untuk menyediakan aplikasi yang mudah digunakan oleh konsumen. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan di Indonesia adalah MyTelkomsel, yang menyediakan fitur pembelian pulsa, cek kuota, serta pengaturan layanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif terhadap 58 responden mahasiswa aktif di wilayah Kediri yang merupakan pengguna aplikasi MyTelkomsel versi 8.70. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner SUS dengan 10 item pernyataan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS berada pada nilai 67,80 yang termasuk dalam kategori "dapat diterima". Selain itu, ditemukan bahwa aspek learnability dan konsistensi tampilan masih menjadi faktor kelemahan yang perlu diperhatikan oleh pengembang. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah cukup usable, masih diperlukan pengembangan antarmuka dan pengalaman pengguna yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna aktif.*

Kata Kunci *— mahasiswa, mytelkomsel, system usability scale, usability, user experience*

Abstract – *The growth of digital services in the telecommunications sector has driven service providers to develop applications that are easy for consumers to use. One widely used application in Indonesia is MyTelkomsel, which offers features such as credit purchases, data quota checks, and customer service settings. This study aims to evaluate the usability level of the MyTelkomsel application using the System Usability Scale (SUS) method. The research was conducted with a descriptive quantitative approach involving 58 student respondents from Kediri who are active users of the MyTelkomsel application version 8.70. The instrument used was a SUS questionnaire consisting of 10 Likert-scale statements. The results showed that the average SUS score was 67.80, which falls into the "acceptable" category. In addition, learnability and interface consistency were identified as the main weaknesses that need to be addressed by the developers. The conclusion of this study indicates that while the application is reasonably usable, further interface improvements are needed to enhance the user experience and satisfaction of student users.*
Keywords *— mytelkomsel, student, system usability scale, usability, user experience*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat mengakses layanan publik, termasuk layanan telekomunikasi. Salah satu inovasi dari sektor ini adalah hadirnya aplikasi MyTelkomsel yang dikembangkan oleh Telkomsel sebagai solusi layanan mandiri berbasis mobile. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pembelian pulsa, pengecekan kuota, pengelolaan akun, serta akses layanan pelanggan. Namun, keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna sangat bergantung pada aspek usability, yaitu sejauh mana aplikasi mudah digunakan, efisien, dan memberikan pengalaman yang memuaskan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna smartphone, muncul berbagai keluhan terhadap aplikasi MyTelkomsel, seperti tampilan antarmuka yang membingungkan, struktur menu yang tidak intuitif, serta lambatnya respon sistem saat digunakan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam hal kemudahan penggunaan (usability), sehingga diperlukan evaluasi sistematis untuk mengidentifikasi bagian aplikasi yang kurang optimal.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi usability aplikasi MyTelkomsel. Setiyawan [1] menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan menunjukkan bahwa skor usability aplikasi masih tergolong sedang, terutama pada aspek learnability dan tingkat error. Huda et al. [2] mengevaluasi pengalaman pengguna baru dan lama menggunakan SUS, dan menemukan bahwa meskipun aplikasi kaya fitur, pengguna masih mengalami kesulitan dalam navigasi. Je et al. [3] dalam studi terbarunya juga menilai usability aplikasi MyTelkomsel terhadap kepuasan pelanggan dan menemukan bahwa persepsi terhadap usability sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Studi oleh Devi et al. [4] menggunakan usability testing dan

menyarankan perbaikan desain berdasarkan umpan balik pengguna. Pramono et al. [5] melaporkan nilai satisfaction sebesar 69 dari hasil SUS, yang masih tergolong cukup. Sementara itu, Nugraha et al. [6] menilai usability aplikasi dari perspektif mahasiswa menggunakan pendekatan heuristik dan PIECES, dan menyimpulkan bahwa antarmuka aplikasi perlu disesuaikan dengan karakteristik pengguna muda..

Meskipun berbagai studi telah dilakukan, sebagian besar masih bersifat umum dan belum secara spesifik menargetkan kelompok pengguna tertentu. Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus mengevaluasi usability aplikasi MyTelkomsel pada mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri. Mahasiswa dipilih sebagai responden karena mereka merupakan digital native yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital. Penelitian ini juga menggunakan data dari versi terbaru aplikasi MyTelkomsel, yakni versi 8.70 yang dirilis pada 15 Maret 2025. Dengan demikian, hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan antarmuka dan fitur aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna aktual.

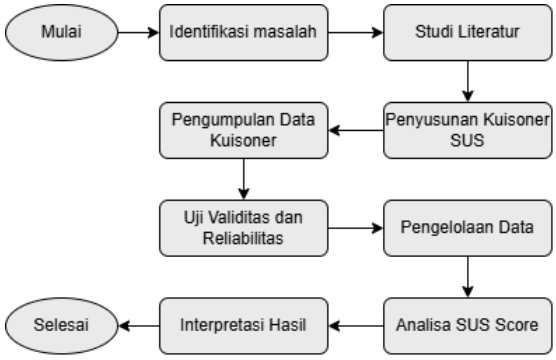
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi usability aplikasi MyTelkomsel menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS) dan menganalisis sejauh mana fitur serta tampilan aplikasi sesuai dengan harapan pengguna muda di wilayah Kediri. Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih user-friendly dan relevan dengan kebutuhan generasi digital saat ini.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode evaluasi System Usability Scale (SUS) yang bertujuan untuk mengukur tingkat usability aplikasi MyTelkomsel berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2025 dan berfokus pada kelompok pengguna mahasiswa di wilayah Kediri yang telah menggunakan aplikasi MyTelkomsel versi 8.70 yang dirilis pada 15 Maret 2025.

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi desain survei kuantitatif deskriptif untuk memperoleh data persepsi pengguna terhadap aplikasi. Metode System Usability Scale (SUS) digunakan sebagai instrumen evaluasi utama untuk mengukur kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Evaluasi dilakukan terhadap kelompok pengguna mahasiswa yang telah menggunakan aplikasi MyTelkomsel versi 8.70.



Gambar 1. Struktur Metode Penelitian

2.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang berdomisili di wilayah Kediri dan telah menggunakan aplikasi MyTelkomsel minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Jumlah responden sebanyak 58 orang, terdiri dari 28 responden laki-laki dan 30 responden perempuan, dengan rentang usia antara 17 hingga 25 tahun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu memilih responden yang dianggap memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif aplikasi [7] .

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner System Usability Scale (SUS) yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 [8] .SUS terdiri dari 10 butir pernyataan dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). SUS dipilih karena bersifat sederhana, cepat digunakan, dan telah terbukti handal untuk mengevaluasi usability berbagai sistem interaktif, termasuk aplikasi mobile [4].

2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan korelasi Pearson antara skor masing-masing item kuesioner dan total skor System Usability Scale (SUS). Item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0,254 (n = 58, α = 0,05) dan memiliki p-value < 0,05. Metode pengujian validitas ini mengikuti panduan analisis statistik sebagaimana dijelaskan oleh George dan Mallery [9] . Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh 10 item memiliki nilai r-hitung yang melebihi r-tabel serta p-value < 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya, untuk menguji konsistensi internal antar item, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan nilai α sebesar 0,882, yang berarti kuesioner memiliki tingkat reliabilitas tinggi karena berada di atas batas minimum 0,7. Dengan demikian, instrumen kuesioner SUS dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur usability aplikasi MyTelkomsel dalam konteks penelitian ini.

Pendekatan serupa dalam pengujian validitas dan reliabilitas juga diterapkan oleh Je et al. [3] dalam studi usability aplikasi MyTelkomsel, yang menekankan pentingnya kelayakan instrumen dalam menggambarkan persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan dan kepuasan layanan.

2.5 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei 2025 melalui penyebaran kuesioner SUS dalam bentuk Google Form. Responden diminta mengisi formulir berdasarkan pengalaman pribadi dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Setelah data terkumpul, dilakukan rekapitulasi dan pengolahan data menggunakan perangkat lunak pengolah spreadsheet dan Python.

2.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan evaluasi usability yang dijelaskan oleh Tullis dan Albert [10], di mana penilaian dilakukan berdasarkan skor System Usability Scale (SUS). Data hasil kuesioner diolah untuk menghasilkan skor SUS setiap responden menggunakan rumus berikut:

$$SUS\ Score = \sum_{i=1}^{5}(x_i - 1) + \sum_{i=6}^{10}(5 - x_i) \times 2.5$$

di mana x_i adalah skor dari tiap item (1–5). Nilai skor akhir berkisar antara 0 hingga 100. Selanjutnya, interpretasi hasil dilakukan dengan mengelompokkan skor ke dalam empat kategori: tidak dapat diterima (<50), dapat diterima (51–69), baik (70–84), dan sangat baik (≥85). Klasifikasi ini merujuk pada skala penilaian deskriptif yang dikembangkan oleh Bangor et al. [11] , yang memberikan penilaian kualitatif terhadap nilai kuantitatif SUS.

Dalam memastikan bahwa pembobotan dan interpretasi skor dilakukan secara sahih secara statistik, penelitian ini juga mengacu pada prinsip validitas dan konsistensi SUS sebagaimana dibahas oleh Lewis [12] , yang menyatakan bahwa SUS memiliki keandalan tinggi jika digunakan sesuai prosedur penghitungan dan interpretasi yang baku.

Selain skor akhir keseluruhan, dilakukan pula analisis deskriptif terhadap skor rata-rata tiap item untuk melihat kecenderungan persepsi pengguna terhadap setiap aspek usability, seperti learnability, efficiency, dan satisfaction.

2.7 Reproduksibilitas Penelitian

Penelitian ini dirancang agar dapat direplikasi oleh peneliti lain dengan mengikuti tahapan-tahapan yang telah ditetapkan secara sistematis. Langkah-langkah tersebut meliputi: (1) identifikasi masalah dan studi literatur untuk merumuskan fokus penelitian, (2) penyusunan kuesioner SUS sebagai instrumen utama, (3) penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria, (4) uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen, (5) pengolahan dan analisis data menggunakan rumus SUS dari Brooke [8], dan (6) interpretasi hasil berdasarkan kategori standar yang telah ditentukan. Seluruh proses telah didokumentasikan dengan rinci tanpa modifikasi terhadap metode asli, sehingga memungkinkan replikasi oleh peneliti lain pada kondisi yang serupa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dilakukan analisis skor usability, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari 10 pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson antara setiap item pernyataan dan total skor SUS Metode ini digunakan untuk mengukur sejauh mana item kuesioner memiliki hubungan linear terhadap total skor, sebagaimana dijelaskan oleh George dan Mallery [9] .Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai r-hitung untuk setiap item berada di atas

r-tabel sebesar 0,254 (n = 58, α = 0,05), serta seluruh nilai p-value < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Je et al. [3] , yang juga menerapkan pendekatan serupa dalam pengukuran validitas instrumen SUS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Studi tersebut menekankan pentingnya kelayakan dan kesesuaian instrumen dalam menggambarkan persepsi pengguna secara akurat.

Table 1. Hasil Uji Validitas Item Kuesioner SUS

Item	r-hitung	r-tabel	p-value	Keterangan
1	0.699	0.254	0.0	valid
2	0.715	0.254	0.0	valid
3	0.859	0.254	0.0	valid
4	0.525	0.254	0.0	valid
5	0.845	0.254	0.0	valid
6	0.527	0.254	0.0	valid
7	0.781	0.254	0.0	valid
8	0.770	0.254	0.0	valid
9	0.727	0.254	0.0	valid
10	0.567	0.254	0.0	valid

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal antar item kuesioner menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Rumus ini digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi konsistensi jawaban antar item dalam satu instrumen pengukuran, dan telah banyak digunakan dalam penelitian psikometrik maupun usability [9] .Hasil perhitungan menunjukkan nilai α sebesar 0,882 yang menunjukkan tingkat reliabilitas tinggi karena melebihi nilai minimum 0,7. Artinya, kuesioner ini dinyatakan konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur usability.

Selain itu, dilakukan juga uji reliabilitas tiap item dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha apabila satu pernyataan dihapus. Hasilnya ditampilkan pada Tabel 4 berikut:

Table 2. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha per Item

Item	α Jika Dihapus	Kritieria	keterangan
Item 1	0.856	≥ 0.7	Reliabel
Item 2	0.810	≥ 0.7	Reliabel
Item 3	0.842	≥ 0.7	Reliabel
Item 4	0.866	≥ 0.7	Reliabel
Item 5	0.844	≥ 0.7	Reliabel
Item 6	0.866	≥ 0.7	Reliabel
Item 7	0.862	≥ 0.7	Reliabel
Item 8	0.865	≥ 0.7	Reliabel
Item 9	0.852	≥ 0.7	Reliabel
Item 10	0.861	≥ 0.7	Reliabel

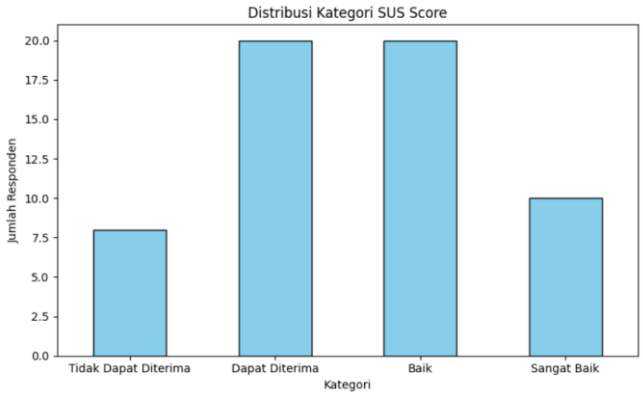
3.2 Hasil Skor SUS

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner System Usability Scale (SUS) dengan 10 pernyataan skala Likert 1–5. Skor SUS dihitung berdasarkan jawaban responden menggunakan rumus standar yang dikembangkan oleh Brooke [8], dengan prosedur sebagai berikut: skor pada item ganjil (1, 3, 5, 7, 9) dikurangi 1, sedangkan skor pada item genap (2, 4, 6, 8, 10) dihitung dengan rumus 5 dikurangi skor. Selanjutnya, semua nilai dijumlahkan dan dikalikan dengan 2.5 untuk menghasilkan skor akhir. Nilai akhir untuk setiap responden berkisar antara 0 hingga 100.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 58 responden, diperoleh skor SUS rata-rata sebesar 67,80. Nilai ini termasuk dalam kategori "dapat diterima" menurut interpretasi standar SUS [11] . Skor tertinggi yang diperoleh adalah 95, dan skor terendah adalah 10.

Table 3. Distribusi Nilai SUS Responden

Kategori	Rentang Skor	Jumlah Responden	Presentase
Tidak Dapat Diterima	< 50	8	13.8%
Dapat Diterima	51-69	20	34.5%
Baik	70-84	20	34.5%
Sangat Baik	≥ 85	10	17.2%



Gambar 1. Diagram Batang Distribusi Skor SUS

Keterangan: Grafik ini menunjukkan jumlah responden pada masing-masing kategori usability berdasarkan skor SUS, dengan kategori "Dapat Diterima" dan "Baik" mendominasi jumlah terbanyak.

3.3 Analisis Tiap Item SUS

Analisis dilakukan terhadap rata-rata skor setiap item pada kuisioner SUS. Hasil pengolahan data disajikan pada Tabel 2.

Table 4. Rata-rata Skor Tiap Item SUS

No	Pertanyaan	Rata-rata Skor
1	Saya merasa ingin sering menggunakan aplikasi ini	3.86
2	Saya merasa aplikasi ini terlalu rumit. (R)	2.36
3	Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan.	4.09
4	Saya merasa membutuhkan bantuan teknis untuk menggunakan aplikasi ini. (R)	2.60
5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.	4.00
6	Saya merasa aplikasi ini memiliki terlalu banyak ketidakkonsistenan. (R).	2.33
7	Saya merasa kebanyakan orang akan cepat menguasai aplikasi ini.	3.81
8	Saya merasa aplikasi ini terasa membingungkan untuk digunakan. (R)	2.34
9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini.	3.86
10	Saya merasa harus belajar banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi ini. (R)	2.86

Keterangan: (R) = Pernyataan negatif

Berdasarkan data pada Tabel 2, rata-rata skor tertinggi diperoleh pada item ke-3 ("Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan") dengan skor 4.09, diikuti oleh item ke-5 ("Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik") dengan skor 4.00. Sementara itu, item dengan rata-rata skor terendah adalah item ke-6 ("Saya merasa aplikasi ini memiliki terlalu banyak ketidakkonsistenan") dan item ke-8 ("Saya merasa aplikasi ini terasa membingungkan untuk digunakan"), masing-masing dengan skor 2.33 dan 2.34. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi dirasakan mudah digunakan (learnability baik), aspek konsistensi dan kejelasan navigasi masih memerlukan perhatian pengembang.

3.4 Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel memiliki tingkat usability yang tergolong "dapat diterima" berdasarkan persepsi mahasiswa. Sebanyak 69% responden menilai aplikasi dalam kategori baik atau sangat baik, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup nyaman dan mampu menggunakan aplikasi dengan baik. Namun demikian, masih terdapat 13.8% responden yang menilai aplikasi kurang layak digunakan, yang menjadi indikasi perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek-aspek usability tertentu.

Jika ditinjau dari pernyataan-pernyataan pada kuesioner SUS, terlihat bahwa item dengan skor tinggi umumnya adalah pernyataan positif yang mencerminkan rasa percaya diri dan kemudahan penggunaan, sementara item negatif cenderung memperoleh skor lebih rendah. Hal ini sejalan dengan karakteristik pengguna mahasiswa yang cenderung cepat beradaptasi dengan teknologi, namun juga memiliki ekspektasi tinggi terhadap desain dan kemudahan antarmuka.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Setiyawan [1], yang menunjukkan bahwa skor usability aplikasi MyTelkomsel masih berada pada tingkat sedang, khususnya dalam hal konsistensi dan efisiensi. Huda et al. [2] juga menyatakan bahwa pengguna lama dan baru sama-sama mengalami kesulitan dalam menavigasi menu aplikasi, meskipun aplikasi memiliki fitur yang lengkap. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya dan memberikan dukungan bahwa aplikasi masih memiliki ruang untuk pengembangan antarmuka agar lebih intuitif dan efisien.

Selain itu, studi oleh Zarkasi et al. [13] yang mengevaluasi aplikasi Zenius menggunakan HEART Framework juga menekankan pentingnya aspek user experience secara menyeluruh, termasuk kepuasan dan keterlibatan pengguna, tidak hanya terbatas pada kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan evaluasi UX yang lebih luas dapat memberikan gambaran yang lebih holistik terhadap interaksi pengguna dengan aplikasi. Oleh karena itu, untuk pengembangan selanjutnya, evaluasi usability pada aplikasi MyTelkomsel dapat diperkaya dengan pendekatan serupa agar pengembangan fitur dan antarmuka lebih terarah sesuai kebutuhan pengguna muda.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap tingkat usability aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode System Usability Scale (SUS), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Aplikasi MyTelkomsel memperoleh skor rata-rata usability sebesar 67,80 dari 58 responden mahasiswa di wilayah Kediri. Berdasarkan interpretasi standar SUS, skor tersebut berada dalam kategori "dapat diterima", meskipun belum mencapai kategori "baik".

2. Sebanyak 69% responden menilai usability aplikasi berada dalam kategori "baik" dan "sangat baik", menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi ini cukup nyaman digunakan. Namun demikian, 13,8% responden menilai aplikasi dalam kategori "tidak dapat diterima", yang mengindikasikan adanya kendala dalam pengalaman pengguna.

3. Analisis terhadap tiap item kuesioner menunjukkan bahwa skor tertinggi diperoleh pada item positif yang mencerminkan kemudahan penggunaan dan integrasi fitur, sedangkan skor terendah berasal dari item negatif terkait inkonsistensi tampilan dan kebingungan navigasi. Ini menunjukkan bahwa aspek learnability cukup tinggi, namun aspek konsistensi dan error handling masih memerlukan peningkatan.

4. Keunggulan aplikasi MyTelkomsel terletak pada kemudahan penggunaan dan rasa percaya diri pengguna saat mengoperasikannya. Sebaliknya, kelemahannya mencakup tampilan yang tidak konsisten, kompleksitas fitur tertentu, serta kebutuhan belajar tambahan bagi sebagian pengguna baru.

5. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup responden yang hanya terbatas pada mahasiswa di wilayah Kediri, serta teknik pengumpulan data yang dilakukan secara daring tanpa observasi langsung. Oleh karena itu, arah penelitian lanjutan dapat melibatkan populasi pengguna yang lebih beragam dan pendekatan metode gabungan (mixed-method), seperti wawancara atau observasi interaksi pengguna terhadap fitur tertentu.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta keterbatasan yang ditemukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya maupun untuk peningkatan kualitas usability aplikasi MyTelkomsel. Saran ini ditujukan agar hasil evaluasi usability ke depan dapat lebih komprehensif dan relevan dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

1. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan responden dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, dan wilayah domisili untuk memperoleh hasil evaluasi usability yang lebih representatif terhadap seluruh pengguna aplikasi MyTelkomsel.

2. Gunakan pendekatan mixed-method, seperti wawancara mendalam atau observasi langsung, agar dapat mengungkap aspek-aspek usability yang tidak dapat terdeteksi hanya dengan kuesioner.

3. Sertakan metode tambahan seperti heuristik evaluation atau analisis kualitatif guna memperkaya hasil evaluasi dan mengidentifikasi secara spesifik permasalahan antarmuka dan alur navigasi.

4. Fokuskan evaluasi pada fitur-fitur tertentu dalam aplikasi (misalnya pembelian kuota, notifikasi transaksi, atau pengaturan akun) agar hasil evaluasi lebih terarah dan mendalam.

5. Lakukan evaluasi usability secara berkala, terutama setiap kali aplikasi mengalami pembaruan besar (major update), agar pengembang dapat secara responsif menyesuaikan desain dan fungsionalitas dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna terkini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] D. Setiyawan, “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,” 2024.

[2] N. Huda, M. D. Tri Lisandi, H. Tirta Albanna, M. F. Rhomadon, J. Rahma Hidaya, and F. Habrizons, “Analisis Kepuasaan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Simkom*, vol. 9, pp. 124–133, Jul. 2024, doi: 10.51717/simkom.v9i2.381.

[3] Jefi, Desiana Nur Kholifah, and Kurniawati, “Pengukuran Usability Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan System Usability Scale (SUS) Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 24, no. 1, Mar. 2025, doi: 10.32409/jikstik.24.1.3699.

[4] P. C. Devi, A. Hanafi, and A. C. Wardhana, “Evaluasi Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode Usability Testing,” *Jurnal Jaring SainTek*, vol. 5, no. 1, pp. 29–38, 2020, [Online]. Available: http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/jaring-saintek29

[5] 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

[6] F. Nugraha, A. R. Dewi, I. Bastian, and P. Korespondensi, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN EVALUASI HEURSITIK DAN METODE PIECES (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma),” vol. 9, no. 3, pp. 463–468, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202294403.

[7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017. Accessed: Jun. 05, 2025. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/377469385_METODE_PENELITIAN_KUANTITATIF_KUALITATIF_DAN_RD?__cf_chl_rt_tk=Dj6WpaeRp_2F9krAEgmt6QTE2eta33ib3QLoX3xtZcc-1749087937-1.0.1.1-IbTMLBSi.mDTevSpwajV6cnQxxJTpLASrRpdwK8wX6w

[8] J. Brooke, “SUS: A quick and dirty usability scale.” [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/228593520

[9] D. M. P. George, *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 4th ed. Boston: Allyn & Bacon, 2003. Accessed: Jun. 05, 2025. [Online]. Available: https://archive.org/details/spssforwindowsst00geor

[10] W. A. Thomas Tullis, *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics: Second Edition*, 2nd ed. Morgan Kaufmann, 2008. Accessed: Jun. 05, 2025. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/230786766_Measuring_the_User_Experience_Collecting_Analyzing_and_Presenting_Usability_Metrics_Second_Edition

[11] A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, “Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale,” 2009.

[12] J. R. Lewis, B. S. Utesch, and D. E. Maher, "Measuring Perceived Usability: The SUS, UMUX-LITE, and AltUsability," *Int J Hum Comput Interact*, vol. 31, no. 8, pp. 496–505, Aug. 2015, doi: 10.1080/10447318.2015.1064654.

[13] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, "ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK," *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, Oct. 2022, doi: 10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179.