

CESS

(Journal of Computer Engineering, System and Science)

Available online: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess>

ISSN: 2502-714x (Print) | ISSN: 2502-7131 (Online)



## Evaluasi *Usability* Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*

### *Usability Evaluation of The MyTelkomsel Application Using the System Usability Scale (SUS) Method*

I Putu Prima Ananda<sup>1\*</sup>, Ni Putu Ria Anggreni<sup>2</sup>, I Made Agus Oka Gunawan<sup>3</sup>, Gede Indrawan<sup>4</sup>

<sup>1,2,4</sup>Program Studi Ilmu Komputer Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha  
Jln. Udayana No.11, Singaraja, Bali, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Tabanan  
Jln. Wagimin No.8, 57201, Tabanan, Bali, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[prima.ananda@student.undiksha.ac.id](mailto:prima.ananda@student.undiksha.ac.id), <sup>2</sup>[ria.anggreni@student.undiksha.ac.id](mailto:ria.anggreni@student.undiksha.ac.id),  
<sup>3</sup>[agusokagunawan@gmail.com](mailto:agusokagunawan@gmail.com), <sup>4</sup>[gindrawan@undiksha.ac.id](mailto:gindrawan@undiksha.ac.id)

\*Corresponding Author

#### ABSTRAK

Aplikasi *mobile* yang *user-friendly* menjadi elemen kunci dalam menjaga kepuasan pengguna di era digital. MyTelkomsel, salah satu aplikasi seluler terkemuka di Indonesia, menghadapi tantangan dalam memastikan kegunaannya seiring dengan pengembangan fitur yang kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, yang merupakan pendekatan kuantitatif untuk menilai efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Sebanyak 56 responden, terdiri dari pengguna baru dan lama, berpartisipasi dalam penelitian ini. Hasilnya menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 72, yang mengindikasikan tingkat kegunaan yang baik, meskipun terdapat area spesifik yang memerlukan perbaikan, seperti konsistensi fungsional dan kemudahan penggunaan. Pengguna baru menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi dengan skor rata-rata 75 dibandingkan pengguna lama dengan skor rata-rata 70. Penelitian ini memberikan wawasan untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan pengalaman pengguna melalui perbaikan desain aplikasi.

**Kata Kunci:** Kegunaan; *System Usability Scale (SUS)*; MyTelkomsel; Pengalaman Pengguna; Aplikasi *Mobile*

#### ABSTRACT

*User-friendly mobile applications are crucial in maintaining user satisfaction in the digital era. MyTelkomsel, a leading mobile application in Indonesia, faces challenges in ensuring its*



This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

*usability as new and complex features are introduced. This study aims to evaluate the usability of the MyTelkomsel application using the System Usability Scale (SUS), a quantitative approach to assess efficiency, effectiveness, and user satisfaction. A total of 56 respondents, consisting of new and long-term users, participated in the study. The results revealed an average SUS score of 72, indicating good usability despite specific areas requiring improvement, such as functional consistency and ease of use. New users reported higher satisfaction with an average SUS score of 75 compared to 70 for long-term users. This study provides valuable insights for future developments to enhance user experience by improving application design.*

**Keywords:** Usability; System Usability Scale (SUS); MyTelkomsel; User Experience; Mobile Application

---

## 1. PENDAHULUAN

Di era digital modern, aplikasi seluler telah menjadi alat penting untuk aktivitas sehari-hari, menawarkan kemudahan dan aksesibilitas di berbagai sektor [1]. MyTelkomsel, salah satu aplikasi seluler terkemuka di Indonesia, menyediakan beragam layanan bagi pengguna, termasuk pengecekan saldo, pemantauan penggunaan data, dan pengisian pulsa [2]. Seiring dengan berkembangnya fungsi aplikasi ini, memastikan kegunaannya menjadi sangat penting untuk mempertahankan tingkat kepuasan dan keterlibatan pengguna yang tinggi [3].

Kegunaan memainkan peran penting dalam menentukan seberapa efisien pengguna dapat berinteraksi dengan sebuah aplikasi dan mencapai tujuan yang diinginkan. Bahkan aplikasi dengan fitur canggih dapat membuat pengguna frustrasi jika dirancang dengan buruk, yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan dan penggunaan [4]. Hal ini menyoroti pentingnya pengujian kegunaan dalam mengidentifikasi potensi masalah dan mengoptimalkan pengalaman pengguna [5].

*Usability* merupakan salah satu elemen penting untuk membuat produk dapat digunakan [6]. *System Usability Scale (SUS)*, alat yang dikembangkan oleh John Brooke, adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur *usability*. SUS menggunakan kuesioner sepuluh item yang mengevaluasi aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. SUS telah terbukti sebagai metode yang efektif dalam berbagai konteks, termasuk aplikasi seluler [7]. Penelitian lebih lanjut menunjukkan bahwa meskipun SUS lebih berfokus pada persepsi pengguna, metrik ini masih memberikan gambaran yang baik tentang efektivitas dan efisiensi interaksi pengguna dengan sebuah sistem [8].

Penelitian terkait evaluasi kegunaan aplikasi *mobile* telah banyak dilakukan seperti penelitian yang dilakukan oleh Dewi [9], Lestari [10], dan Fatah [11], namun sebagian besar hanya berfokus pada aplikasi umum tanpa mempertimbangkan demografi pengguna tertentu. Selain itu, penelitian sebelumnya yang melibatkan aplikasi MyTelkomsel cenderung menggunakan metode kualitatif atau tidak mencakup populasi dengan tingkat pengalaman teknologi yang bervariasi. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam literatur yang membahas evaluasi kegunaan aplikasi dengan pendekatan kuantitatif pada populasi yang beragam.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengadopsi metode *System Usability Scale (SUS)*, yang merupakan pendekatan kuantitatif, untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi MyTelkomsel. Lokasi penelitian di Bali Selatan dipilih karena keanekaragaman demografi dan tingkat penggunaan teknologi yang tinggi, yang memungkinkan pengujian pada populasi pengguna yang beragam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi

kekuatan dan kelemahan aplikasi tetapi juga memberikan wawasan berbasis data yang dapat diimplementasikan untuk perbaikan aplikasi di masa depan.

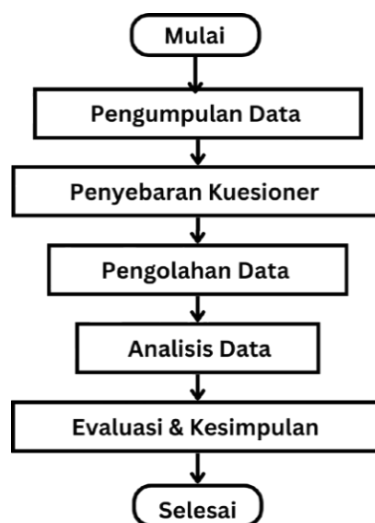
Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Menggunakan pendekatan kuantitatif ini, penelitian akan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi tersebut, memberikan wawasan yang dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan di masa depan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [12].

Penelitian ini dilakukan di Bali Selatan karena beberapa alasan. Bali Selatan dipilih sebagai lokasi studi kasus karena memiliki kepadatan penduduk yang relatif tinggi, dengan jumlah penduduk sekitar 1,5 juta orang [13]. Hal ini memungkinkan penelitian untuk mengumpulkan data yang lebih representatif dan akurat. Selain itu, Bali Selatan memiliki tingkat penggunaan teknologi yang relatif tinggi, dengan sekitar 70% penduduk memiliki akses ke internet [14]. Hal ini memungkinkan penelitian untuk menguji kegunaan aplikasi MyTelkomsel pada populasi yang sudah terbiasa dengan teknologi. Bali Selatan juga memiliki infrastruktur yang memadai, termasuk jaringan internet dan jaringan seluler yang luas [15]. Hal ini memungkinkan penelitian untuk menguji kegunaan aplikasi MyTelkomsel dalam kondisi yang ideal. Terakhir, Bali Selatan memiliki keanekaragaman demografi yang relatif tinggi, dengan penduduk yang berasal dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya [13]. Hal ini memungkinkan penelitian untuk menguji kegunaan aplikasi MyTelkomsel pada berbagai kelompok demografi.

Dengan memilih Bali Selatan sebagai lokasi studi kasus, penelitian ini dapat mengumpulkan data yang lebih representatif dan akurat tentang kegunaan aplikasi MyTelkomsel pada populasi yang beragam.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan-tahapan dalam penelitian ini meliputi:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 2.1 Pengumpulan Data

Penelitian ini melibatkan sejumlah pengguna aplikasi MyTelkomsel sebagai responden. Jumlah responden ditentukan berdasarkan standar evaluasi *usability* yang disarankan, yaitu minimal 30 orang untuk hasil yang representatif [14]. Responden dibagi menjadi dua kategori: pengguna lama dan pengguna baru aplikasi MyTelkomsel. Pengguna lama adalah

individu yang telah menggunakan aplikasi tersebut selama lebih dari 30 hari terakhir, sementara pengguna baru adalah mereka yang baru menggunakan aplikasi MyTelkomsel kurang dari 30 hari. Dari total 56 responden, 43 orang berasal dari kelompok pengguna lama, sedangkan 13 orang sisanya dari kelompok pengguna baru. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menganalisis perbedaan pandangan antara kedua kelompok mengenai *usability* aplikasi, termasuk kemudahan penggunaan, efisiensi, dan tingkat kepuasan [15].

Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner *System Usability Scale* (SUS), yang terdiri dari 10 pernyataan yang mengukur kemudahan, efisiensi, dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi [16]. Setiap pernyataan dalam kuesioner SUS dinilai menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5, di mana 1 berarti "Sangat Tidak Setuju" dan 5 berarti "Sangat Setuju" sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1 dan Tabel 2.

## 2.2 Prosedur Penelitian

### 2.2.1 Tahap 1: Penyebaran Kuesioner

Kuesioner SUS disebarikan kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel setelah mereka menggunakan aplikasi tersebut dalam periode waktu tertentu. Responden diminta untuk mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman yang mereka alami selama menggunakan aplikasi.

### 2.2.2 Tahap 2: Pengolahan Data

Setelah kuesioner terkumpul, data diolah dengan menghitung skor SUS untuk setiap responden. Proses penghitungan dilakukan sebagai berikut:

- a. Skor untuk pertanyaan bernomor ganjil dikurangi 1.
- b. Skor untuk pertanyaan bernomor genap dikurangi 5.
- c. Hasilnya kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir SUS dengan rentang 0 hingga 100 [17].

### 2.2.3 Tahap 3: Analisis Data

Skor SUS yang diperoleh dianalisis untuk menentukan tingkat *usability* aplikasi. Hasilnya dibandingkan dengan rentang penilaian SUS, yang mencakup kategori penerimaan dari "Tidak Dapat Diterima" hingga "Sangat Memuaskan" [18]. Selain itu, tingkat penerimaan pengguna dikelompokkan menjadi *Not Acceptable*, *Marginal*, dan *Acceptable*, serta dievaluasi dengan skala SUS dari A hingga F dan adjektif rating dari *Worst Imaginable* hingga *Best Imaginable* [19].

## 2.3 Evaluasi dan Interpretasi

Hasil dari skor SUS akan diinterpretasikan berdasarkan kategori penerimaan pengguna, seperti yang dijelaskan oleh, dan mencakup skala "Tidak Dapat Diterima", "Marginal", hingga "Dapat Diterima", serta terkait dengan skala penilaian A hingga F [22].

## 2.4 Kesimpulan

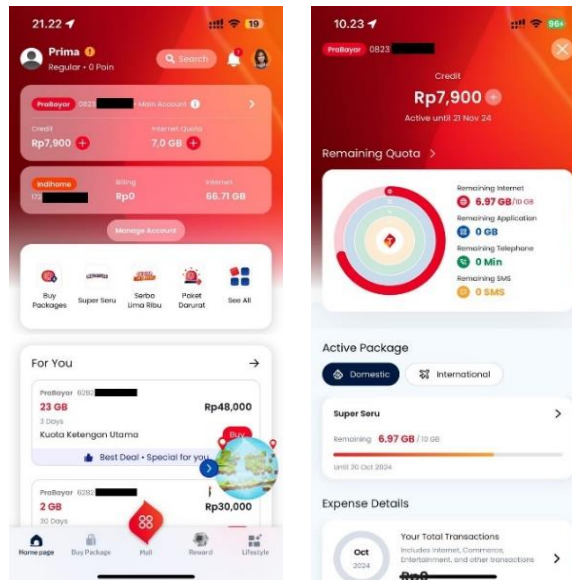
Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan tentang tingkat *usability* aplikasi MyTelkomsel akan ditarik. Rekomendasi untuk peningkatan aplikasi juga akan diberikan berdasarkan hasil SUS guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Aplikasi MyTelkomsel

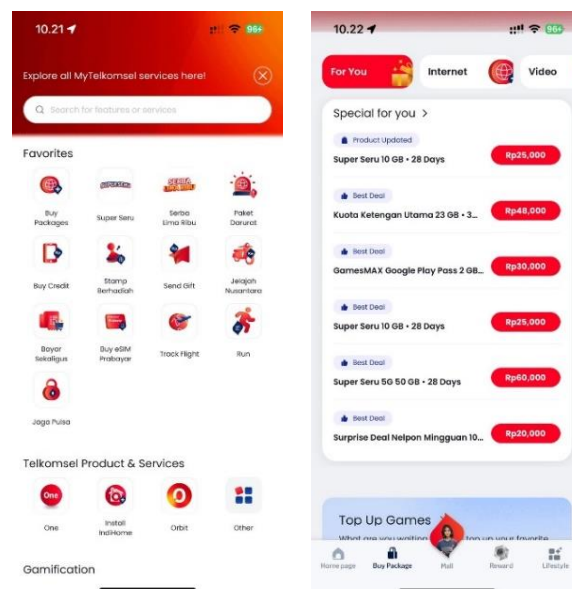
MyTelkomsel adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Telkomsel untuk memfasilitasi penggunaannya dalam mengelola akun dan mengakses layanan Telkomsel. Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur seperti pencarian pulsa dan kuota, pembelian paket komunikasi, serta

integrasi dengan platform *e-commerce* unggulan. MyTelkomsel juga menawarkan fitur hiburan seperti *streaming* video, musik, dan mini *games*, serta kolaborasi dengan berbagai merek lokal dan internasional. Pada saat penelitian ini dibuat, kami menggunakan aplikasi MyTelkomsel versi 8.3.0 ke bawah. Kami juga akan menampilkan beberapa gambaran aplikasi pada gambar berikut untuk memberikan ilustrasi visual mengenai tampilan dan fitur yang ada pada aplikasi.



Gambar 2. Menu Utama & Menu Cek Kuota

Pada tampilan halaman utama aplikasi MyTelkomsel, pengguna dapat melihat informasi penting seperti sisa pulsa, kuota internet, poin Telkomsel POIN, serta akses cepat ke menu seperti pembelian paket, promo, dan paket darurat, termasuk integrasi dengan akun Indihome. Sedangkan pada menu cek kuota, pengguna mendapatkan rincian lengkap tentang sisa kuota internet, aplikasi, telepon, SMS, dan paket aktif seperti "Super Seru", lengkap dengan masa aktif dan riwayat transaksi. Kedua menu ini memberikan kemudahan dalam memantau dan mengelola layanan Telkomsel dengan praktis.



Gambar 3. Menu Pilihan Fitur Aplikasi dan Menu Paket

Selain itu, aplikasi MyTelkomsel juga menawarkan dua menu utama lainnya, yaitu "For You" dan "Internet," yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memilih paket layanan. Menu "For You" menyajikan rekomendasi paket yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, termasuk penawaran spesial dan promosi terbaru, berdasarkan riwayat penggunaan atau promosi eksklusif dari Telkomsel. Sementara itu, menu "Internet" berfokus pada berbagai pilihan paket data, mulai dari kuota kecil hingga besar, yang dapat digunakan untuk kebutuhan harian, mingguan, atau bulanan seperti *browsing*, *streaming*, dan aplikasi *online*. Kedua menu ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menemukan dan membeli paket layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

### 3.2 Analisa Perhitungan SUS pada Responden

*System Usability Scale* (SUS) adalah alat kuantitatif yang efektif untuk mengukur kegunaan aplikasi di berbagai platform, termasuk aplikasi seluler seperti MyTelkomsel. SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dinilai menggunakan skala Likert 1 hingga 5, menghasilkan wawasan tentang efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Alat ini membantu menetapkan standar kegunaan, membandingkan aplikasi, dan mengidentifikasi masalah antarmuka, sehingga pengembang dapat mengevaluasi apakah aplikasi mereka memenuhi tingkat kegunaan yang diharapkan.

Tabel 1. Kuesioner SUS

No.	Pernyataan	Skor
1.	Saya merasa bahwa saya akan sering menggunakan aplikasi MyTelkomsel.	1 - 5
2.	Aplikasi MyTelkomsel terlalu rumit.	1 - 5
3.	Saya merasa bahwa aplikasi MyTelkomsel mudah digunakan.	1 - 5
4.	Saya membutuhkan bantuan teknis untuk bisa menggunakan aplikasi MyTelkomsel.	1 - 5
5.	Fungsi-fungsi di aplikasi MyTelkomsel saling bekerja dengan baik.	1 - 5
6.	Terlalu banyak hal yang inkonsisten di dalam aplikasi MyTelkomsel.	1 - 5
7.	Sebagian besar orang akan belajar menggunakan aplikasi MyTelkomsel dengan cepat.	1 - 5
8.	Saya merasa aplikasi MyTelkomsel membingungkan ketika digunakan.	1 - 5
9.	Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel.	1 - 5
10.	Saya harus mempelajari banyak hal sebelum bisa mulai menggunakan aplikasi MyTelkomsel.	1 - 5

SUS menyediakan lima (5) pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skor yang diberikan oleh responden berdasarkan pilihan jawaban ini tercantum dalam Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Skala Penilaian Skor/likert

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

Setelah pengumpulan data dari kuesioner yang diberikan kepada responden, langkah selanjutnya adalah mengonversi tanggapan mereka menggunakan metode yang tepat untuk menghasilkan skor yang dapat dianalisis lebih lanjut. Berikutnya melakukan perhitungan skor SUS sebagai berikut:

- (a) Konversi Skor untuk Pertanyaan Ganjil: Skor dari pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9) dikurangi 1. Proses ini dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor dari pertanyaan ganjil ( $\sum Px$ ), kemudian mengurangnya dengan jumlah pertanyaan ganjil ( $Px$ ). Hasil akhir diperoleh dengan mengalikan selisih tersebut dengan 1.

$$\text{Skor SUS ganjil} = \sum Px - 1. \quad (1)$$

- (b) Pengonversian Skor untuk Pertanyaan Genap: Skor dari pertanyaan bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10) dikurangi 5. Proses ini dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor dari pertanyaan genap ( $\sum Pn$ ), kemudian mengurangnya dengan jumlah pertanyaan genap ( $Pn$ ). Hasil akhirnya didapatkan dengan mengalikan selisih tersebut dengan 2.

$$\text{Skor SUS genap} = \sum 5 - Pn. \quad (2)$$

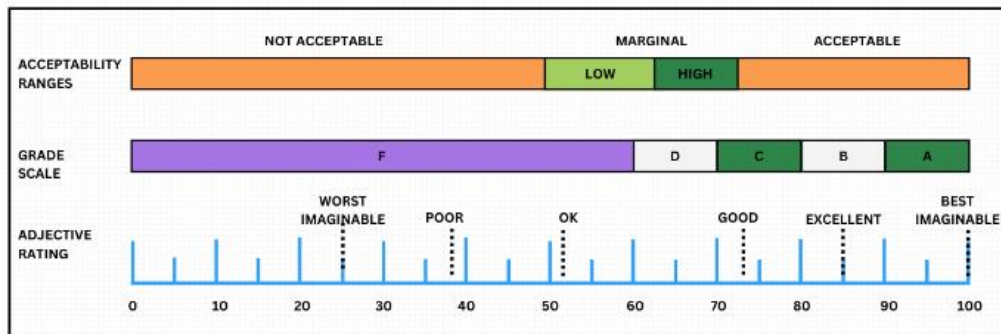
- (c) Penjumlahan dan Penggandaan Skor: Hasil konversi dari langkah (a) dan (b) dijumlahkan untuk setiap responden. Total skor yang diperoleh kemudian dikalikan dengan faktor 2,5.

$$\text{Total Skor} = (\sum \text{skor ganjil} - \sum \text{skor genap}) \times 2,5 \quad (3)$$

- (d) Perhitungan Skor Rata-Rata: Skor dari setiap hasil *System Usability Scale* (SUS) dijumlahkan ( $\sum x$ ), lalu dibagi dengan jumlah responden ( $n$ ) untuk memperoleh skor rata-rata ( $\bar{X}$ ).

$$\text{Rumus: } \bar{X} = \sum x / n. \quad (4)$$

Dalam evaluasi hasil penilaian *usability*, terdapat dua pendekatan yang bisa digunakan [23]. Pertama, penilaian dapat dilihat dari sudut pandang penerimaan pengguna. Dalam pendekatan ini, penerimaan pengguna dibagi menjadi tiga kategori: tidak dapat diterima (*not acceptable*), marginal, dan dapat diterima (*acceptable*). Selain itu, ada enam tingkat penilaian, yaitu A, B, C, D, E, dan F. Setiap tingkat memiliki adjektif yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna, mulai dari *worst imaginable* (sangat buruk), *poor* (buruk), *ok* (cukup), *good* (baik), *excellent* (sangat baik), hingga *best imaginable* (sangat luar biasa).



Gambar 1. Hasil Penilaian *Grade Skala*

Metode kedua menilai berdasarkan rentang *Score Percentile Rank* SUS, menggunakan sistem nilai A, B, C, D, dan E. Skor ini ditentukan dari hasil tanggapan pengguna. Dengan metode ini, evaluasi *usability* mempertimbangkan persentase responden yang memberikan penilaian tertentu, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penerimaan dan kepuasan pengguna.

Tabel 3. Score Percentile Rank

Grade	Keterangan
A	Skor $\geq 80,3$
B	Skor $\geq 74$ dan $< 80,3$
C	Skor $\geq 68$ dan $< 74$
D	Skor $\geq 51$ dan $< 68$
E	Skor lebih $< 51$

Dalam penelitian ini menganalisis aspek kegunaan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang didasarkan pada tanggapan dari 56 responden, dimana terdapat 13 responden yang memakai aplikasi selama kurang dari 30 hari dan 43 responden memakai aplikasi selama lebih dari 30 hari. Berikut merupakan tabel keseluruhan responden sebanyak 56 orang responden:

Tabel 1. Hasil Perhitungan *System Usability Scale*

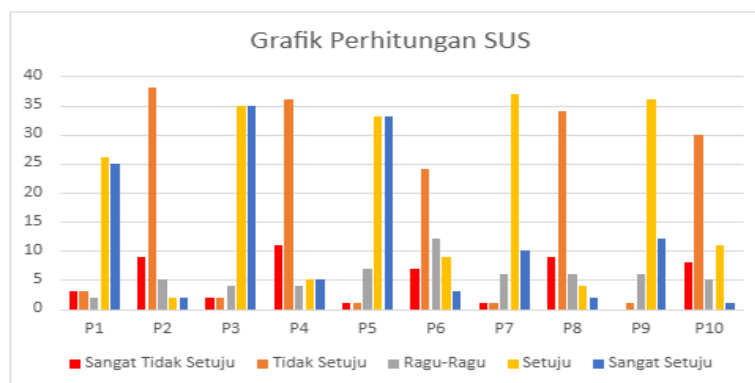
No	R	Skor Asli Penilaian Aplikasi MyTelkomsel										Total	Skor SUS $\times 2.5$
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	R1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	36	90
2	R2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	27	68
3	R3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	R4	3	0	0	2	1	0	0	0	2	2	10	25
5	R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
6	R6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
7	R7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
8	R8	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	26	65
9	R9	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	23	58
10	R10	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34	85
11	R11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
12	R12	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	70
13	R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
14	R14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	27	68
15	R15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	90
16	R16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	70
17	R17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	73
18	R18	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	34	85
19	R19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
20	R20	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	25	63
21	R21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
22	R22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
23	R23	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	29	73
24	R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
25	R25	4	3	4	1	2	1	3	3	4	1	26	65
26	R26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
27	R27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
28	R28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
29	R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
30	R30	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	88
31	R31	0	3	0	3	0	2	3	2	3	1	17	43
32	R32	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	27	68
33	R33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
34	R34	0	3	3	3	3	2	3	2	3	1	23	58



No	R	Skor Asli Penilaian Aplikasi MyTelkomsel										Total	Skor SUS×2.5
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
35	R35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	73
36	R36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
37	R37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
38	R38	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	35	88
39	R39	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	31	78
40	R40	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	30	75
41	R41	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	55
42	R42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
43	R43	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	26	65
44	R44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
45	R45	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	30	75
46	R46	4	3	3	1	3	1	3	1	3	1	23	58
47	R47	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
48	R48	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	28	70
49	R49	4	2	2	3	2	0	3	2	3	1	22	55
50	R50	3	0	3	1	4	0	4	0	4	0	19	48
51	R51	1	3	1	4	4	3	4	4	4	4	32	80
52	R52	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	36	90
53	R53	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	29	73
54	R54	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	15	38
55	R55	0	3	2	4	2	2	2	2	3	4	24	60
56	R56	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	29	73
Skor rata-rata (Hasil Akhir)											29	72	

Tabel 1 adalah tabel yang berisi hasil dari tanggapan responden terhadap beberapa pertanyaan yang diajukan. Dalam tabel ini R mewakili responden, sedangkan Pn merupakan pertanyaan ke-n yang diajukan kepada responden. Dari sudut pandang keseluruhan *usability*, skor rata-rata memberikan gambaran apakah aplikasi berada pada level yang dianggap "baik" atau membutuhkan peningkatan.

Karena skor SUS rata-rata mencapai 72, aplikasi dapat dianggap memiliki kegunaan yang sangat baik, namun jika berada di bawah angka tersebut, hal ini menunjukkan adanya potensi untuk perbaikan yang cukup signifikan. Berikut adalah hasil tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap beberapa pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4. Grafik Perhitungan SUS

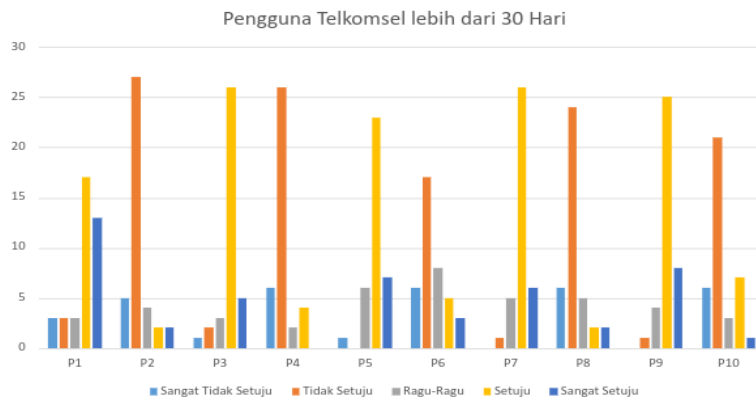
Berdasarkan gambar 4 perhitungan SUS di atas, mayoritas responden memberikan tanggapan positif, terutama pada P1, P3, P5, P7, dan P9 dengan banyak yang memilih "Setuju"

dan "Sangat Setuju," menunjukkan bahwa fitur-fitur di area ini cukup memuaskan dan mudah digunakan. Namun terdapat juga aspek negatif terutama pada P6, yang ditunjukkan dengan cukup banyaknya responden yang memilih "Ragu-Ragu" mengindikasikan adanya aspek-aspek aplikasi yang mungkin membingungkan atau memerlukan peningkatan dalam hal kemudahan penggunaan. Secara keseluruhan, aplikasi menunjukkan tingkat usability yang baik, tetapi ada beberapa area, seperti yang diwakili oleh P6, yang memerlukan perhatian khusus untuk perbaikan agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal. Selain itu dibuat juga perbandingan antara pemakai pengguna MyTelkomsel lebih dari 30 hari dan kurang dari atau sama dengan 30 hari sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Perhitungan SUS Data Pengguna MyTelkomsel lebih dari 30 Hari

No	Responden	Penggunaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	Skor SUSx2.5
1	R1	Lebih 30 Hari	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	36	90
2	R2	Lebih 30 Hari	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	27	68
3	R3	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	R4	Lebih 30 Hari	3	0	0	2	1	0	0	0	2	2	10	25
5	R5	Lebih 30 Hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
6	R6	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
7	R7	Lebih 30 Hari	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
8	R8	Lebih 30 Hari	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	26	65
9	R9	Lebih 30 Hari	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	23	58
10	R10	Lebih 30 Hari	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34	85
11	R11	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
12	R12	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	70
13	R13	Lebih 30 Hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
14	R14	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	27	68
15	R15	Lebih 30 Hari	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	90
16	R16	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	70
17	R17	Lebih 30 Hari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	73
18	R18	Lebih 30 Hari	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	34	85
19	R19	Lebih 30 Hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
20	R20	Lebih 30 Hari	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	25	63
21	R21	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
22	R22	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
23	R23	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	29	73
24	R25	Lebih 30 Hari	4	3	4	1	2	1	3	3	4	1	26	65
25	R26	Lebih 30 Hari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
26	R27	Lebih 30 Hari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
27	R28	Lebih 30 Hari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
28	R29	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
29	R30	Lebih 30 Hari	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	88
30	R31	Lebih 30 Hari	0	3	0	3	0	2	3	2	3	1	17	43
31	R32	Lebih 30 Hari	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	27	68
32	R33	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
33	R34	Lebih 30 Hari	0	3	3	3	3	2	3	2	3	1	23	58
34	R36	Lebih 30 Hari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
35	R37	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
36	R43	Lebih 30 Hari	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	26	65
37	R46	Lebih 30 Hari	4	3	3	1	3	1	3	1	3	1	23	58
38	R49	Lebih 30 Hari	4	2	2	3	2	0	3	2	3	1	22	55
39	R50	Lebih 30 Hari	3	0	3	1	4	0	4	0	4	0	19	48
40	R51	Lebih 30 Hari	1	3	1	4	4	3	4	4	4	4	32	80

No	Responden	Penggunaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	Skor SUS×2.5
41	R53	Lebih 30 Hari	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	29	73
42	R54	Lebih 30 Hari	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	15	38
43	R55	Lebih 30 Hari	0	3	2	4	2	2	2	2	3	4	24	60
Skor Rata-Rata													28	70



Gambar 5. Grafik Perhitungan SUS Data Pengguna MyTelkomsel Lebih dari 30 Hari

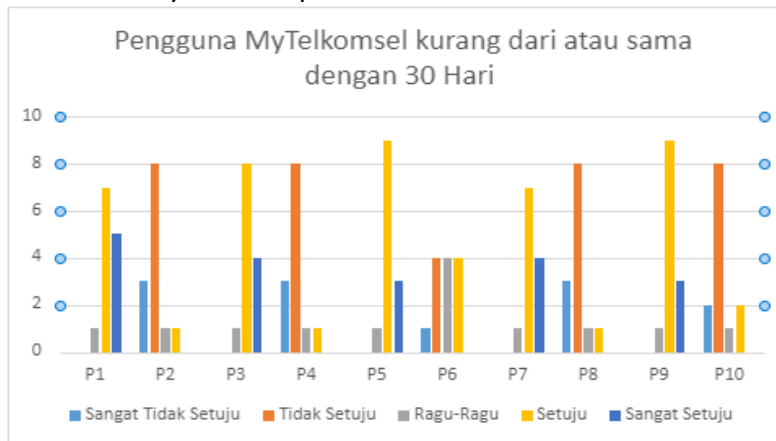
Dari data grafik pada gambar 5 dan tabel 2 di atas menggambarkan responden lebih dari 30 hari sebanyak 43 responden. Menunjukkan respon pengguna Telkomsel yang telah menggunakan aplikasi selama lebih dari 30 hari, mayoritas tanggapan cenderung positif, terutama pada pernyataan P2, P3, P4, P5, P7, P9, dan P10 dengan Skor SUS rata-rata 70 yang merupakan “baik”, di mana banyak pengguna yang memilih "Setuju" dan "Sangat Setuju." Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi cukup memuaskan dan mudah digunakan dalam aspek-aspek tersebut. Namun, pada pernyataan P5, P6 dan P8, ada peningkatan jumlah responden yang memilih "Ragu-Ragu," "Tidak Setuju," atau bahkan "Sangat Tidak Setuju," dimana terdapat indikasi beberapa tantangan terkait kemudahan penggunaan atau inkonsistensi fungsionalitas pada aplikasi MyTelkomsel. Kesimpulannya, meskipun secara umum aplikasi MyTelkomsel mendapat tanggapan yang baik, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna, khususnya pada P6 dan P8.

Tabel 3. Hasil Perhitungan SUS Data Pengguna MyTelkomsel kurang dari atau sama dengan 30 Hari

No	Responden	Penggunaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total	Skor SUS×2.5
1	R24	Kurang atau sama 30 Hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
2	R35	Kurang atau sama 30 Hari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	73
3	R38	Kurang atau sama 30 Hari	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	35	88
4	R39	Kurang atau sama 30 Hari	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	31	78
5	R40	Kurang atau sama 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	30	75
6	R41	Kurang atau sama 30 Hari	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	55
7	R42	Kurang atau sama 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
8	R44	Kurang atau sama 30 Hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
9	R45	Kurang atau sama 30 Hari	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	30	75
10	R47	Kurang atau sama 30 Hari	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50

11	R48	Kurang atau sama 30 Hari	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	28	70
12	R52	Kurang atau sama 30 Hari	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	36	90
13	R56	Kurang atau sama 30 Hari	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	29	73
Skor Rata-Rata												30	75	

Tabel 3 di atas merupakan tabel yang menggambarkan responden MyTelkomsel kurang dari atau sama 30 hari sebanyak 13 responden.



Gambar 6. Grafik Perhitungan SUS Data Pengguna MyTelkomsel lebih dari 30 Hari

Berdasarkan tabel 3 dan grafik pada gambar 6, terdapat 13 responden yang merupakan pengguna baru atau menggunakan aplikasi selama kurang dari 30 hari. Responden pengguna baru ini mendapatkan nilai skor rata-rata SUS sebesar 75, yang menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel ini mudah dipahami oleh pengguna baru. Skor ini termasuk dalam kategori "Good" menurut skala interpretasi SUS, yang mencerminkan penerimaan pengguna yang baik terhadap aplikasi. Skor di atas 70 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna baru menilai aplikasi ini efisien, efektif, dan cukup intuitif untuk digunakan, bahkan oleh mereka yang memiliki pengalaman terbatas. Namun pada P6 pada pernyataan P5, P6 dan P8, ada peningkatan jumlah responden yang memilih "Ragu-Ragu," yang mengindikasikan adanya beberapa tantangan terkait kemudahan penggunaan atau inkonsistensi fungsionalitas pada aplikasi MyTelkomsel.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kegunaan aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini secara keseluruhan memiliki tingkat kegunaan yang cukup baik. Skor rata-rata SUS yang diperoleh dari 56 responden adalah 72, yang menunjukkan bahwa aplikasi berada pada tingkat yang "baik". Namun, meskipun demikian, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama terkait dengan inkonsistensi fungsionalitas dan kemudahan penggunaan.

Secara khusus, banyak responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa aplikasi ini efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna, terutama dalam hal akses cepat ke fitur utama seperti pengecekan kuota dan pembelian paket. Namun, responden juga menunjukkan keraguan terkait konsistensi antar fitur di dalam aplikasi, yang dapat membingungkan pengguna baru dan pengguna yang telah lama menggunakan aplikasi.

Perbedaan antara pengguna baru dan pengguna lama juga tercermin dalam skor SUS, di mana pengguna baru memperoleh skor rata-rata 75, sedikit lebih tinggi dibandingkan

pengguna lama yang memperoleh skor rata-rata 70. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini lebih mudah dipahami oleh pengguna baru, meskipun pengguna lama mungkin mengalami lebih banyak tantangan terkait konsistensi dan fungsi.

Dari hasil ini, direkomendasikan agar Telkomsel melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang dianggap membingungkan oleh pengguna, khususnya pada elemen fungsionalitas yang tidak konsisten. Dengan melakukan peningkatan ini, pengalaman pengguna dapat lebih dioptimalkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna dengan aplikasi MyTelkomsel.

Untuk pengembangan lebih lanjut, penelitian ini dapat diperluas dengan menggabungkan metode lain, seperti *Concurrent Think Aloud* (CTA) atau wawancara mendalam, guna mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai perilaku pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Selain itu, dengan memperluas jumlah responden dan mencakup populasi pengguna yang lebih beragam, hasil evaluasi dapat menjadi lebih representatif dan memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terkait usability aplikasi di berbagai kelompok demografi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. G. Hendrayana *et al.*, *E-Money : Panduan Lengkap Penggunaan dan Manfaat E-Money dalam Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=7sQLEQAAQBAJ>
- [2] N. Huda, M. D. Tri Lisandi, H. Tirta Albanna, M. F. Rhomadon, J. Rahma Hidayat, and F. Habrizons, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode System Usability Scale," *Simkom*, vol. 9, no. 2, pp. 124–133, 2024, doi: 10.51717/simkom.v9i2.381.
- [3] J. Manajemen and P. Nationally, "Pengaruh gamifikasi loyalitas program redclub terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan di aplikasi reddoorz," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2022, no. Sinta 4, pp. 219–227, 2024.
- [4] D. Julianti, "Strategi Kebijakan Penguatan Pelayanan Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi," *J. Ilmu Pemerintah. Dan Adm. Publik*, vol. 2, no. 2, pp. 324–363, 2024.
- [5] R. Ananda Kristi, "Perancangan Desain Ui\_Ux Aplikasi Penyewaan Florist Menggunakan Metode Design Thinking," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 5, no. 4, p. 11, 2023, doi: 10.47065/josh.v5i4.5511.
- [6] R. Hiariej, N. Setiyawati, F. Teknologi, D. Informasi, U. Kristen, and S. Wacana, "Evaluasi User Experience Dan Usability Sistem Informasi Tugas Akhir Fti Uksw Menggunakan User Experience Questionnaire Dan System Usability Scale," *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 6, no. Desember, pp. 58–63, 2022.
- [7] P. Sa'adah, G. W. N. Wibowo, and R. H. Kusumodestoni, "Analisis Kegunaan Aplikasi GoPay Berdasarkan Metode System Usability Scale," *J. Minfo Polgan*, vol. 13, no. 1, pp. 533–542, 2024, doi: 10.33395/jmp.v13i1.13726.
- [8] D. P. Kesuma, "Evaluasi Usability Pada Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan System Usability Scale," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 212–222, 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.518.
- [9] I. K. Dewi, Y. T. Mursityo, R. Regasari, and M. Putri, "Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 8, pp. 2909–2918,

- 2018, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1770>
- [10] P. A. Lestari, I. Aknuranda, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2269–2275, 2019.
- [11] D. A. Fatah, "Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Aplikasi Mobile Menggunakan Usability Testing dengan Pendekatan Human-Centered Design (HCD)," *Rekayasa*, vol. 13, no. 2, pp. 130–143, 2020, doi: 10.21107/rekayasa.v13i2.6584.
- [12] Woopra, "User Experience Analytics: Making Data-Driven UX Decisions," <http://woopra.com>, 2023. <https://www.woopra.com/blog/user-experience-analytics>
- [13] B. P. Statistik, "Statistik Daerah Provinsi Bali 2020," *bali.bps.go.id*, 2020. <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2021/01/21/717592/hasil-sensus-penduduk-2020-provinsi-bali.html>
- [14] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), "Laporan Survei Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2020," <https://apjii.or.id>, 2020. <https://apjii.or.id>
- [15] Telkomsel, "MyTelkomsel App Features," <https://www.telkomsel.com/>, 2024. <https://www.telkomsel.com/>
- [16] J. Lazar, J. H. Feng, and H. Hochheiser, *Research Methods in Human-Computer Interaction*. 2021.
- [17] J. Preece, H. Sharp, and Y. Rogers, *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Wiley, 2015. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=n0h9CAAAQBAJ>
- [18] M. Fajaria and K. Ditha Tania, "Evaluasi User Experience Dan Usability Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode User Experience Questionnaire Dan System Usability Scale," *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 204–213, 2023.
- [19] I. K. Raharjana *et al.*, *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence: Volume 3 Number 2, Oktober 2017*. Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence, 2017. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?id=3\\_90DwAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=3_90DwAAQBAJ)
- [20] J. Lewis, "Measuring Perceived Usability: SUS, UMUX, and CSUQ Ratings for Four Everyday Products," *Int. J. Hum. Comput. Interact.*, vol. 35, pp. 1404–1419, Jan. 2019, doi: 10.1080/10447318.2018.1533152.
- [21] P. Sintia and E. Supratman, "Desain UI/UX Pengelolaan Sampah Sebagai Media Pembayaran SPP Taman Kanak-Kanak Menggunakan Metode Design Thinking," *JOISIE (Journal Inf. Syst. Informatics Eng. Vol 7 No 2 (2023)DO - 10.35145/joisie.v7i2.3439*, Dec. 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/JOISIE/article/view/3439>
- [22] J. Lewis and J. Sauro, "Item Benchmarks for the System Usability Scale," vol. 13, pp. 158–167, May 2021.
- [23] C. S. de Almeida *et al.*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara," *Rev. Bras. Linguística Apl.*, vol. 5, no. 1, pp. 1689–1699, 2016, [Online]. Available: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatia.press.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>