

Evaluasi Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode Usability Testing

Pramita Cintiari Devi ^{*1}, AlyaAulia Hanafi ², Ariq Cahya Wardhana ³

^{1,2} Software Enggineri, Fakultas Teknik Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto,
Kabupaten Banyumas, Indonesia

e-mail: ^{*1}19104009@ittelkom-pwt.ac.id, ²19104004@ittelkom-pwt.ac.id, ³ ariq@ittelkom-pwt.ac.id

Abstract

My Telkomsel application is a mobile-based application intended for Telkomsel starter card users in purchasing credit, quota and additional service features provided by Telkomsel as one of the services provided to its users. This research aims to produce an evaluation of an application design based on user experience. The research target to be achieved is the new design of the My Tekomsel mobile app building using user experience using the remote usability testing method and the questionnaire evaluation method, in which application users will be given a self-responsible questionnaire by the user which then becomes reference material for brought out a new design from My Telkomsel

Keywords : *My Telkomsel, application design, user experience, remote usability, questionnaire evaluation*

Abstrak

Aplikasi My Telkomsel adalah aplikasi berbasis mobile yang di peruntukan untuk pengguna kartu perdana Telkomsel dalam pembelian pulsa, kuota, dan fitur layanan tambahan yang disediakan oleh Telkomsel sebagai salah satu layanan yang diberikan kepada penggunanya. Penelitian ini ditujukan untuk menghasilkan evaluasi sebuah desain aplikasi yang berbasis user experience. Dengan sasaran penilitan yang ingin dicapai adalah rancangan baru bangunan aplikasi My Tekomsel mobile app dengan menggunakan user experience menggunakan metode remot usability testing dan metode evaluasi kuisisioner, yang dimana para pengguna aplikasikan diberikan Kuisisioner yang jawab secara mandiri oleh penggunaan yang kemudia menjadi bahan acuan untuk memunculkan desain baru dari My Telkomsel

Kata Kunci: My Telkomsel, Desain aplikasi, user experience, remote usability, evaluasi kuisisioner

PENDAHULUAN

Penerapan teknologi internet pada era globalisasi saat ini membuat pertukaran informasi dari berbagai negara dapat tersampaikan secara luas dan cepat (Siregar et al., 2019). Teknologi informasi telah menjadi hal yang paling utama sebagai sarana informasi yang cepat dan akurat untuk mempermudah penyelesaian suatu permasalahan dalam aktivitas kehidupan masyarakat (Wardhana & Fitriana, 2021). Teknologi Informasi diartikan sebagai suatu bentuk teknologi yang diperuntukan untuk memproses informasi secara elektronik (Maulani & Suprpto, 2021).

Dunia teknologi di bidang internet yang semakin berkembang pesat membuat manusia berada pada posisi lebih maju dalam hal pemanfaatan teknologi dalam kehidupan (Azmi et al., 2019). Meningkatnya teknologi didasari pada adanya perkembangan internet di Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menyebutkan bahwa menurut data statistic penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,7 % total penduduk Indonesia (Amin, 2018). Layanan informasi menjadi salah satu objek yang mendapatkan penerapan teknologi khususnya di bidang teknologi mobile (Pramono et al., 2019).

Penerapan teknologi internet ini tidak lepas dari kebutuhan masyarakat akan adanya pusat layanan informasi yang dapat membantu aktivitas mereka dalam bidang layanan informasi (Agustri, 2013). Berdasarkan data pengguna internet yang banyak, para pelaku bisnis perusahaan berlomba-lomba untuk mengembangkan sebuah aplikasi yang dapat

digunakan sebagai alat bantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya pada layanan informasi (Romansya et al., 2019).

Kebutuhan masyarakat saat ini tidak jauh dari pertukaran informasi melalui media seluler. Berdasarkan kebutuhan tersebut mendorong para pelaku bisnis telekomunikasi bersaing dalam hal perluasan jaringan bisnis dengan cara menerapkan teknologi informasi pada pelayanannya (Patmalasari & Indriyanti, 2021). Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan telekomunikasi seluler adalah Telkomsel. Dalam usaha meningkatkan pelayanan, Telkomsel meluncurkan aplikasi My Telkomsel yang bisa diunduh pada platform Play Store secara gratis. Hal tersebut selaras dengan misi Telkomsel untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna (Pramono et al., 2019).

MyTelkomsel adalah layanan berbentuk aplikasi yang diluncurkan Telkomsel untuk memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan smartphone (Wahid, 2019). Pengguna bisa mengunduhnya melalui App Store untuk iOS dan Playstore untuk Android. Lewat MyTelkomsel para pelanggan dapat melihat kuota internet, membeli paket internet ataupun berbagi internet (Flash Gift), melihat saldo pulsa, beli pulsa, download tagihan KartuHALO dan melakukan pembayaran tagihan, membeli paket bicara, SMS dan roaming, hingga melihat PUK jika kartu terblokir. Dalam hal ini Telkomsel mengutamakan fungsi dari aplikasi My Telkomsel sebagai bentuk loyalitas kepada pelanggan setia Telkomsel.

Adapun desain yang digunakan dalam aplikasi My Telkomsel dibuat untuk mempermudah penggunaannya, Namun untuk sebagian pengguna masih banyak yang mengalami kesulitan atau bahkan tidak mengerti tata cara penggunaan dari aplikasi My Telkomsel, berdasarkan survei yang telah dilakukan kebanyakan pengguna mengeluhkan beberapa fitur yang jarang mereka gunakan dan beberapa kenyamanan yang perlu ditingkatkan.

Dari sinilah peneliti mulai menggali informasi tentang kebutuhan dari pengguna melalui metode evaluasi kuisioner lanjutan kepada para responden yang dilakukan secara random yang nanti akan disaring menjadi

beberapa responden terpilih untuk melakukan task yang diberikan peneliti melalui metode user experience remote usability. Pengukuran tingkat kepuasan dan kenyamanan penggunaan aplikasi dari pandangan pengguna disebut usability (Wahyuningrum et al., 2020). Pengujian usability akan dilakukan kepada responden yang bertujuan untuk mengetahui kualitas system dari segi parameter mudahnya tampilan aplikasi digunakan pengguna.

Adapun hasil yang akan diharapkan dari penelitian ini adalah redesign aplikasi My Telkomsel yang diharapkan dapat diterapkan langsung pada aplikasi My Telkomsel di update selanjutnya

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan saran untuk peningkatan interface pada aplikasi My Telkomsel agar dapat memberikan pengalaman positif pada user dan menghindari kesan negative.

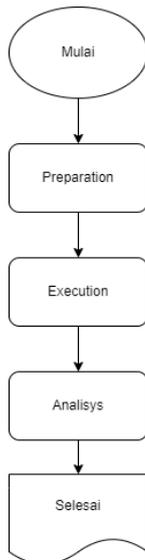
Dapat memperkaya khasanah kajian ilmiah di bidang evaluasi desain ui ux, khususnya berhubungan dengan kompeten. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan

Berdasarkan identifikasi masalah yang terdapat pada penelitian ini, maka kami membatasi penelitian ini dengan hanya berfokus pada aplikasi My Telkomsel sebagai objek evaluasi user experience. Selain itu juga cakupan evaluasi hanya pada user experience.

METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan, tahapan penelitian akan dilakukan merujuk pada usability testing yang terdiri dari 3 aspek yaitu *preparation*, *execution* dan *analysis* (Carroll & Hertzum, n.d.).

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survey



Gambar 1 proses tahapan usability testing

No	Daftar Pertanyaan
1.	Apakah Anda pengguna My Telkomsel ?
2.	Aplikasi lain sejenis My Telkomsel apayang anda gunakan ?
3.	Apakah Anda menggunakan My Telkomsel sampai saat ini ?
4.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi My Telkomsel ?
5.	Tujuan Anda mengakses aplikasi My Telkomsel

Pada tahap pertama kami menyebar survei pelanggan pengguna aplikasi My Telkomsel yang merujuk pada tujuan awal penelitian.

Berdasarkan hasil survei kepada responden, fitur yang sering digunakan pada aplikasi My Telkomsel adalah fitur Beli Kuota, Isi Pulsa dan Tukar Poin. Oleh karena itu pengujian hanya akan berfokus pada 3 fitur tersebut. Untuk lokasi dan jadwal pengujian akan dijabarkan pada tabel berikut :

Lokasi	Karang Duren RT 01 RW 04 Sokaraja Wetan
Tanggal	13 – 18 Januari 2023
Waktu Pengujian	10.00 – 14.00 WIB
Teknik Pengujian	Moderet (Offline)

Observasi Aplikasi

Setelah mendapatkan partisipan pengujian langkah selanjutnya adalah melakukan observasi aplikasi langsung

Preparation

Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahapan yang bertujuan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam tahap usability testing. Beberapa tahapan tersebut seperti melakukan perancangan pengujian, observasi aplikasi, merekrut responden pengujian, membuat task untuk responden, dan mempersiapkan kebutuhan peralatan pengujian

Execution

Pada tahap *execution* responden akan diberikan sebuah task dari beberapa fitur di aplikasi My Telkomsel. Task tersebut akan dikerjakan responden dengan perlengkapan yang disediakan penguji. Hasil akan dicatat berdasarkan matrix yang sudah dibuat.

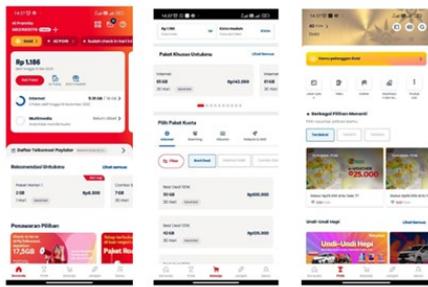
Analisis

Pada tahap analisis hasil dari tahapan execution akan dianalisa untuk nantinya dibuat desain baru yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan apa yang menjadi kekurangan aplikasi My Telkomsel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan dan Perancangan Pengujian

Pada penelitian ini dirancang sebuah pengujian dengan melibatkan pengguna My Telkomsel sebagai reponden. Pencarian responden dilakukan dengan cara menyebar kuisioner yang dibuat menggunakan G-Form dengan daftar pertanyaan sebagai berikut :



Gambar 2. Observasi Aplikasi

Responden yang telah mengisi survey sebanyak 32 orang. Pada tahap ini responden akan di filter untuk mendapatkan responden yang cocok dengan pengujian. Proses pemilihan responden didasari pada pengguna aplikasi, intensitas penggunaan dalam skala setiap hari dan seminggu sekali dan penggunaan fitur. Responden dipilih sebanyak 8 untuk memenuhi standar pengujian secara moderet.

Kemudian setelah melakukan observasi terhadap aplikasi My Telkomsel maka peneliti membuat skenario task yang akan dilakukan saat pengujian oleh 8 partisipan.

Merekrut Responden Pengujian

Responden yang telah mengisi survey sebanyak 32 orang. Pada tahap ini responden akan di filter untuk mendapatkan responden yang cocok dengan pengujian. Proses pemilihan responden didasari pada pengguna aplikasi, intensitas penggunaan dalam skala setiap hari dan seminggu sekali dan penggunaan fitur. Responden dipilih sebanyak 8 untuk memenuhi standar pengujian secara moderet.

Membuat task pengguna

Dalam penelitian ini pembuatan task pengguna didasarkan pada fitur – fitur yang sering digunakan oleh responden dari hasil survei yang telah dilakukan. Daftar task tersebut sebagai berikut :

Tabel 3.Task dan Skenario pengujian

No	Task	Skenario
1.	User membeli Paket Kuota: BK1	User akan diberi task berupa : 1. User menuju halaman Belanja 2. User memilih

		Paket Internet 61GB dengan hargaRp 133.000	Kuota Sakti dengan Sekali Beli
2.	User melakukan Isi Pulsa: BP1	User akan diberi task berupa : 1. User menuju halaman Beranda 2. User mengklik menu Isi Pulsa 3. User memilih PulsaRp 10.000 4. User mengklik tombol bayar	
3.	User menukarkan poin dengan voucher: TP1	User akan diberi task berupa : 1. User menuju halaman Poin 2. User membeli hVoucher Diskon Swiss Beleresort Dago Heritage Bandung 3. User mengklik tombol Tukar	

Mempersiapkan peralatan pengujian

Setelah membuat task, tahapan selanjutnya adalah mempersiapkan peralatan yang akan digunakan untuk pengujian. Alat tersebut dapat berupa hardware dan software maupun matrix dan pertanyaan pengujian berupa System Usability Scale atau SUS. Beberapa alat yang dipersiapkan sebagai berikut :

UX Matriks

UX Matriks digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur aktivitas taks yang telah dilakukan oleh pengguna pada saat pengujian berlangsung. UX Matriks bertujuan untuk pedoman penilaian dalam proses pengujian. UX Matriks yang akan digunakan sebagai berikut :

Tabel 3. UX Matriks

Work Rules: User Class	UX Goal	UX Measure	Measuring Instrument	UX Metric	Baseline Level	Target Level	Observerd Result
Pengguna biasa Aplikasi My Telkomsel	Efisiensi	Kinerja Penggunaan	BK1 :Beli Paket Kuota Internet Sakti 61GB dengan harga Rp 133.000	Rata – rata waktu pada taks	20 detik	15 detik	
Pengguna Aplikasi My Telkomsel :Rentang Penggunaan sebulan sekali	Efektifitas	Mengalami tingkat kesalahan penggunaan	BK1 :Beli Paket Kuota Internet Sakti 61GB dengan harga Rp 133.000	Rata – rata error	<1	<1	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Efektifitas	Kinerja Penggunaan	BK1 :Beli Paket Kuota Internet Sakti 61GB dengan harga Rp 133.000	Keberhasilan Task	1	1	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Kepuasan Pengguna	Kinerja Penggunaan	BK1 :Beli Paket Kuota Internet Sakti 61GB dengan harga Rp 133.000	SEQ	5	6	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Efisiensi	Kinerja Penggunaan	BP1: Beli pulsa sebesar 10.000	Rata – rata waktu pada taks	20 detik	15 detik	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Efektifitas	Kinerja Penggunaan	BP1: Beli pulsa sebesar 10.000	Keberhasilan Task	1	1	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Efektifitas	Kinerja Penggunaan	BP1: Beli pulsa sebesar 10.000	Rata – rata error	<1	<1	
aplikasi My Telkomsel							
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Kepuasan Pengguna	Kinerja Penggunaan	BP1: Beli pulsa sebesar 10.000	SEQ	6	7	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Efisiensi	Hanya mempostin kinerja awal	TP 1: Tuker Point dengan voucher Swiss Beleresort Dago Heritage Bandung	Rata – rata waktu	30 detik	20 detik	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Efektifitas	Hanya mempostin kinerja awal	TP1 : Tuker Point dengan voucher Swiss Beleresort Dago Heritage Bandung	Rata – rata error	<2	1	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Efektifitas	Hanya mempostin kinerja awal	TP1 : Tuker Point dengan voucher Swiss Beleresort Dago Heritage Bandung	Keberhasilan Task	1	1	
Pengguna biasa aplikasi My Telkomsel	Kepuasan Pengguna	Hanya mempostin kinerja awal	TP1 : Tuker Point dengan voucher Swiss Beleresort Dago Heritage Bandung	SEQ	6	7	

Single Ease Question

SEQ (Single Ease Question) adalah kuesioner post-task yang digunakan untuk menilai tingkat kegunaan suatu produk berdasarkan pengalaman pengguna hanya dengan satu pertanyaan.



Gambar 3. SEQ

Perangkat

Perangkat yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah berupa smartphone yang memiliki spesifikasi sebagai berikut sebagai berikut :

Tabel 4 Spesifikasi

Kegunaan	Menjalankan Aplikasi My Telkomsel
Layar	6.67 inci Full HD+ 2400 x 1080 piksel
Baterai	5160 mAh
RAM	6 GB
Memori Internal	128 GB
OS	Android 12
Chipset	Snapdragon 732G Octa Core up to 2.3 GHz
Kegunaan	Menghitung Waktu (Stopwatch)
Layar	6.4 Inc
Baterai	5000 mAh
RAM	6 GB
Memori Internal	128 GB
OS	Android 12
Chipset	Helio G96

Tabel 5 Tabel Pertanyaan SUS *Questionnaire*

N	Pertanyaan	<i>Strongly</i>	<i>Strongly</i>
o		<i>y</i>	<i>y</i>
		<i>Disagre</i>	<i>Agree</i>
		<i>e</i>	
1	Saya pikir saya ingin menggunakan aplikasi ini	1	2 3 4 5
2	Saya menemukan aplikasi ini tidak perlu rumit	1	2 3 4 5
3	Saya pikir aplikasi ini mudah digunakan	1	2 3 4 5
4	Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan aplikasi ini	1	2 3 4 5

5	Saya menemukan berbagai fungsi aplikasi ini terintegrasi dengan baik	1	2	3	4	5
6	Saya berpikir terdapat banyak ketidak konsistenan dalam aplikasi ini	1	2	3	4	5
7	Saya membayangkan bahwa kebanyakan orang akan belajar dengan mudah dalam mempelajari aplikasi ini	1	2	3	4	5
8	Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak praktis	1	2	3	4	5
9	Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan aplikasi b ini	1	2	3	4	5
10	Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini	1	2	3	4	5

Pembobotan dalam SUS score dibagi menjadi 5 latter Grade yaitu A,B,C,D dan F dengan pilihan rating *Excellent*, *Good*, *Ok*, *Poor*, dan *Awful*(Setiawan & Wicaksono, 2020). Berikut detailnya :

Tabel 6. Pembobotan Score SUS *Questionnaire*

Skor	Letter Grade	Adjective Rating
> 80.3	A	<i>Excellent</i>
68 - 80.3	B	<i>Good</i>

68	C	<i>OK</i>
51 - 67	D	<i>Poor</i>
< 51	F	<i>Awful</i>

Execution

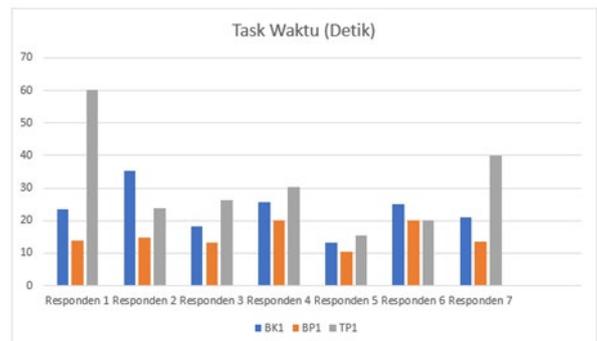
Pnegujian dilakukan menggunakan instrument yang telah dipersiapkan di tahap preparation. Pengujian dimulai dengan moderator menyampaikan agenda pengujian pada responden. Fasilitator akan menjadi pencatat dalam pengujian. Setelah itu responden melakukan task pengujian yang diberikan oleh moderator.Task yang diberikan kepada responden berjumlah 3. Setelah sesi pengujian ada sesi pengisian kuisisioner SUS yang dipandu oleh moderator. Adapun hasil dokumentasi pada saat pengujian sebagai berikut.



Gambar 4. Dokumentasi Testing

Analisis

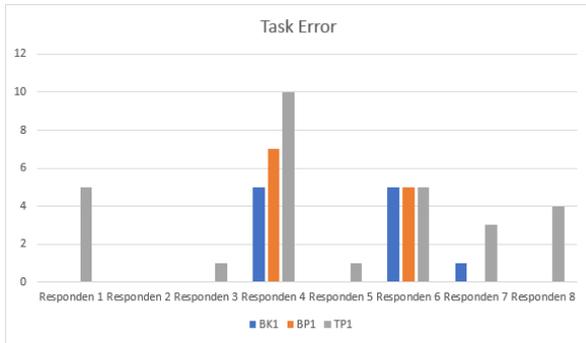
Berdasarkan hasil data dari pengujian yang dilakukan maka dilakukan analisis untuk mengetahui nilai kegunaan dri masing masing fitur. Berikut hasilnya :



Gambar 5.Diagram Task Waktu

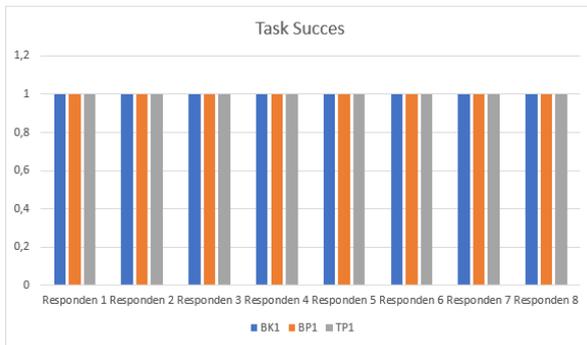
Berdasarkan gambar Diagram 5. diperoleh hasil bahwa task yang memiliki waktu pengujin paling lama berada pada task

dengan kode TP1 dengan perolehan waktu 60,10 detik. Untuk task dengan waktu pengujian paling cepat ada pada task dengan kode BP 1



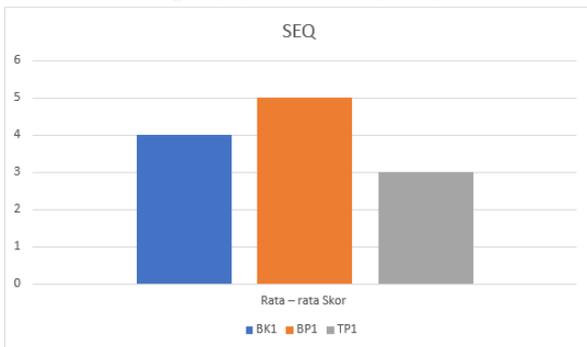
Gambar 6. Diagram Task Error

Berdasarkan pada diagram diatas ,menunjukkan bahwa rata – rata kesalahan yang dilakukan oleh responden berada pada task TP dengan rata – rata error 3.



Gambar 7. Diagram Task Success

Berdasarkan hasil diagram task success, seluruh task yang diberikan pada responden dapat diselesaikan. Tidak terdapat kegagalan saat responden menjalankan task yang diberikan saat pengujian berlangsung.

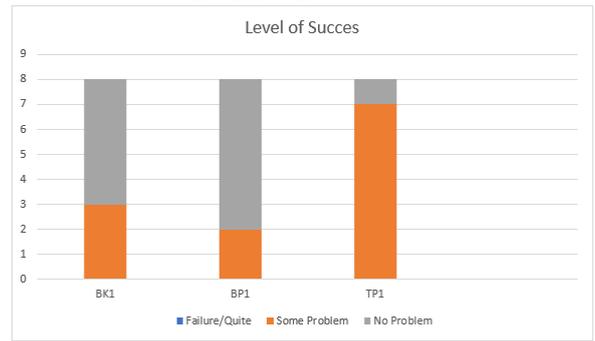


Gambar 8. Diagram SEQ

Bedasarkan hasil diagram pada skor SEQ, didapati task dengan kode BP1 memiliki skor SEQ tertinggi dan TP1 memiliki skor SEQ terendah. Hal tersebut menandakan bahwa dari 3 task yang diberikan , rata – rata

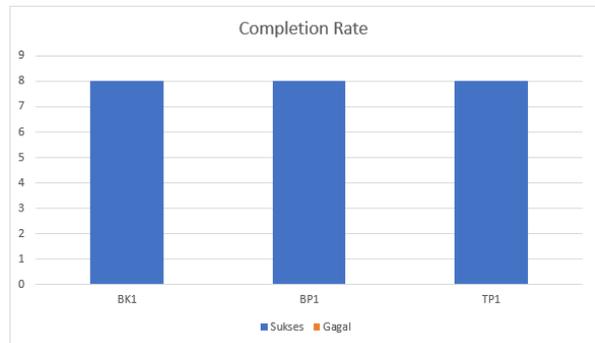
Copyright © 2023 Jurnal Jaring SainTek April 2023

Evaluasi Aplikasi My Telkomsel...
responden memiliki tingkat kepuasan tertinggi pada BP1 dibanding yang lain.



Gambar 9. Diagram Level of Success

Berdasarkan hasil dari diagram level of success menunjukkan bahwa seluruh task memiliki permasalahan saat pengujian berlangsung. Responden menemui beberapa kendala saat menjalankan task namun masih bisa terselesaikan.



Gambar 10. Diagram Completion Rate

Berdasarkan hasil diagram completion rate didapati bahwa seluruh task dapat diselesaikan oleh seluruh responden sesuai dengan arahan task yang diberikan selama pengujian.



Gambar 12. Diagram Efficiency Time-Based

Berdasarkan hasil perhitungan efficiency time based diperoleh masing – masing seperti diatas dan memperoleh nilai efficiency time-based sebesar 0,5 goals/sec. efficiency time -based digunakan untuk mengukur efisiensi waktu yang dibutuhkan

untuk menyelesaikan task yang diberikan pada responden.

Tabel 7. Rekomendasi Perbaikan Sistem

Tas k	Tujuan	Permasalahan	Saran perbaikan
TP 1	Pengguna menukarkan poin dengan voucher jalan jalan	User mengalami kesulitan mencari voucher yang diinginkan karena letaknya yang sangat jauh dari halaman utama dan cenderung sangat ramai pada halaman tukar poin	Menyederhanakan tampilan tukar poin dan memperjelas kategori voucher

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan secara moderate kepada 8 responden yang diberikan 3 task menghasilkan beberapa saran perbaikan yang diperoleh dari feedback pada saat pengujian telah selesai dilaksanakan. terdapat 1 task yang banyak menerima saran perbaikan dikarenakan sulitnya mengakses halaman tersebut yaitu Tukar Poin.

Setelah pengujian dilaksanakan, dilanjutkan dengan pengisian kuisioner SUS. Kuisioner ini memiliki 10 butir pertanyaan yang diajukan saat semua task telah terselesaikan oleh responden. Hasil skor SUS dapat dilihat di Tabel 10.

Tabel 8. Hasil Perhitungan SUS

Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		(Jumlah x 2.5)
3	2	4	1	4	2	3	3	3	0	25	63
4	1	3	1	3	2	3	3	3	3	26	65
4	2	2	4	2	2	2	2	2	0	22	55
3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	21	53
3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	28	70
3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	20	50
3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	21	53
3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	27	68
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											60

Hasil dari perhitungan SUS dari 8 responden didapati bahwa skor rata – rata hasil adalah 60. Berdasarkan rating SUS, skor 60 masuk pada kategori Poor dengan grade D.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengujian usability testing bertipe moderate menghasilkan dua jenis hasil yaitu kuantitatif dan kualitatif. Hasil kualitatif diperoleh berupa saran perbaikan pada fitur Tukar Point di aplikasi My Telkomsel. Hasil Kuantitatif pada pengujian ini berupa efficiency time -based sebesar 0,5 goals/sec, dan hasil perhitungan SUS dengan skor 60 dengan kategori Poor dan grade C.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar berkat bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih

kepada Bapak Ariq Cahya Wardhana Dosen yang telah membantu menelaah naskah untuk diterbitkan di Jurnal Evaluasi Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode Usability Testing

DAFTAR PUSTAKA

- Agustri, S. (2013). *Aplikasi Manajemen Aset Perangkat Produksi Berbasis Web : Studi Kasus Pt. Telkomsel*. 4(2), 1–7.
- Amin, M. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI SELULAR INDONESIA GRAPARI TELKOMSEL MAKASSAR (STUDI KASUS : APLIKASI MY TELKOMSEL). *Economics Bosowa Journal*, 4(001), 67–79.
- Azmi, M., Putra Kharisma, A., & Akbar, M. A. (2019). Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 2548–2964.
- Carroll, J. M., & Hertzum, M. (n.d.). *Usability Testing A Practitioner's Guide to Evaluating the User Experience*.
- Maulani, T. J., & Suprpto, A. R. P. (2021). Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi Kasus: Website Superprof. co. id dan Zonaprivat. com). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN, 2548(6)*, 964X.
- Patmalasari, D., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 37–45.
- Pramono, W. A., Az-Zahra, H. M., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Usability Pada Aplikasi MyTelkomsel Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2235–2242.
- Romansya, C. B., Az-Zahra, H. M., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi User Experience Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru dengan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan*
- Evaluasi Aplikasi My Telkomsel... Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN, 2548(9)*, 964X.
- Setiawan, D., & Wicaksono, S. L. (2020). Evaluasi Usability Google Classroom Menggunakan System Usability Scale. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(1), 71. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.1.5792>
- Siregar, M., Rokhmawati, R. I., & Az-zahra, H. M. (2019). Evaluasi Usability dan Pengalaman Pengguna Website Zenius . net Menggunakan Metode TUXEL : A Technique for User Experience Evaluation in e-Learning. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 5058–5067.
- Wahid, A. A. (2019). *Analisis Usability pada Aplikasi MyTelkomsel Berdasarkan Nielsen Model*. XX(X), 1–8.
- Wahyuningrum, T., Kartiko, C., & Wardhana, A. C. (2020). Exploring e-Commerce Usability by Heuristic Evaluation as a Compelement of System Usability Scale. *2020 International Conference on Advancement in Data Science, E-Learning and Information Systems, ICADEIS 2020*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/ICADEIS49811.2020.9277343>
- Wardhana, A. C., & Fitriana, G. F. (2021). Perancangan aplikasi pengukuran tingkat kesiapan inovasi menggunakan user experience lifecycle. *Teknologi*, 11(1), 34–45. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v11i1.2067>

Pramita Cintiari Devi, AlyaAulia Hanafi, Ariq Cahya Wardhana

Submitted: **09/02/2023**; Revised: **11/04/2023**; Accepted: **25/04/2023**; Published: **30/04/2023**