

## ABSTRAK

Aplikasi MyTelkomsel di Google Playstore saat ini (30/12/2022) mendapat rating 4,5 dari 5 dan telah dinilai oleh lebih dari 9 juta pengguna. Namun, sekitar 14% pengguna memberikan nilai 1, yang berarti masih ada peluang untuk perbaikan. Analisis terhadap aplikasi ini dilakukan untuk menjawab keluhan bahwa aplikasi tersebut masih sering ditemukannya error, serta pengguna kesulitan bertransaksi untuk pembelian paket internet, dikarenakan aplikasi memberikan respon yang terlalu lama diproses oleh sistem.

Bahkan beberapa keluhan lain dirasakan oleh pengguna terhadap desain antarmuka yaitu sulit dipahami dan tidak enak dilihat. Maka peneliti akan melakukan analisis desain UI/UX pada aplikasi MyTelkomsel versi 6.16.1 pada platform mobile dan melakukan pengujian aplikasi menggunakan metode *design thinking*. Alasan utama peneliti menerapkan metode *design thinking* yaitu, pada metode ini pengguna dilibatkan sebagai partisipan sedangkan metode lain seperti *heuristic evaluation* menggunakan pengguna yang sudah berpengalaman. [2]

Dalam tahapan pengujian *usability testing prototype* dengan metode *System Usability Scale (SUS)* terhadap *high-fidelity design prototyping* yang telah dibangun dengan merumuskan rencana test, kemudian merekrut peserta, menyiapkan bahan, melakukan test, serta menganalisa hasil pengujian[15]. Tahapan ini berguna untuk mengevaluasi usability aplikasi MyTelkomsel dengan metode *System Usability Scale (SUS)* dan mengidentifikasi area perbaikandalam desain UI/UX berdasarkan hasil evaluasi pengguna. Proses ini memungkinkan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan minat pengguna terhadap aplikasi tersebut di lingkungan Universitas Telkom.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dengan menggunakan metode *design thinking* dengan perolehan data menggunakan metode data kualitatif. Pengambilan data akan ditujukan kepada mahasiswa di Universitas Telkom yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan kuesioner atau angket.

Analisis awal menggunakan metode *System Usability Testing (SUS)* menghasilkan rata-rata skor 43 yang berada di bawah skor minimum yang diinginkan yaitu 68. Setelah melakukan perbaikan dan analisis desain, pengujian SUS akhir menunjukkan peningkatan signifikan dengan skor rata-rata 78, menandakan bahwa perancangan desain antarmuka yang diperbarui memiliki kinerja yang baik. Peningkatan nilai SUS ini menunjukkan bahwa perubahan yang dilakukan pada desain UI/UX aplikasi MyTelkomsel secara efektif memenuhi kebutuhan dan kemudahan pengguna.

**Kata Kunci** : *analisis pengaruh, desain UI/UX, aplikasi MyTelkomsel, Design thinking*