

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar belakang

Dengan berkembangnya teknologi mobile yang semakin meluas, pelayanan sistem informasi yang dijalankan saat ini harus mampu mengikuti perkembangan teknologi komunikasi sesuai dengan zamannya. Maka dari itu, Telkomsel telah meluncurkan aplikasi MyTelkomsel yang bisa memenuhi hal tersebut serta dapat diunduh secara gratis dari Google Playstore untuk pengguna android dan App Store untuk pengguna iOS untuk meningkatkan layanan yang dapat digunakan pada perangkat seluler. Program layanan MyTelkomsel merupakan layanan mandiri online yang menyediakan berbagai fungsi bagi penggunanya.

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 sebagian pengguna yang menilai aplikasi MyTelkomsel buruk. Baiknya, suatu sistem yang baik merupakan sistem yang dapat dengan mudah digunakan oleh penggunanya. Beberapa pengguna memberikan beberapa 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. [2] Bahkan beberapa keluhan lain dirasakan oleh pengguna terhadap desain antarmuka yaitu sulit dipahami dan tidak enak dilihat.

Untuk mengatasi masalah ini, 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 atau mahasiswa dilibatkan sebagai partisipan sedangkan metode lain seperti *heuristic evaluation* menggunakan pengguna yang sudah ahli [2]. Sistem sebagian besar mudah dioperasikan oleh pengguna dan hasil pengukurannya dapat diandalkan karena pengujian sistem dilakukan untuk pengguna yang berhubungan langsung dengan sistem.

Peneliti bertujuan untuk memperoleh data terhadap mahasiswa di Universitas Telkom yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan kuesioner atau angket. System Usability Scale (SUS) merupakan suatu metode evaluasi yang digunakan untuk mengumpulkan pandangan, pengalaman, dan pendapat para siswa atau mahasiswa terkait dengan berbagai aspek pembelajaran di sebuah institusi pendidikan. SUS biasanya dirancang untuk mengukur keefektifan pengajaran, kepuasan siswa, dan identifikasi area perbaikan dalam proses pembelajaran. Dalam konteks Telkom University, penggunaan SUS menjadi krusial untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang pengalaman belajar mahasiswa di berbagai program studi. Dengan menganalisis respons dan umpan balik dari para mahasiswa menggunakan SUS, institusi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam metode pengajaran, kurikulum, serta fasilitas pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, penelitian menggunakan SUS di Telkom University akan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pendidikan yang diberikan dan memungkinkan pengembangan strategi untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa di masa mendatang.

1.2. *Rumusan masalah*

- A. Bagaimana analisis desain *existing* UI/UX pada aplikasi MyTelkomsel?
- B. Bagaimana analisis pengaruh desain UI/UX terhadap kemudahan pengguna aplikasi MyTelkomsel pada mahasiswa di Universitas Telkom dengan menggunakan metode *Design Thinking*?
- C. Bagaimana performansi hasil desain evaluasi yang telah dibuat untuk aplikasi MyTelkomsel?

1.3. *Tujuan*

- A. Melakukan analisis desain *existing* UI/UX pada aplikasi MyTelkomsel
- B. Melakukan analisis pengaruh desain UI/UX terhadap kemudahan pengguna aplikasi MyTelkomsel pada mahasiswa di Universitas Telkom dengan menggunakan metode *Design Thinking*.
- C. Hasil evaluasi performansi desain pada aplikasi MyTelkomsel yang telah dibuat untuk aplikasi MyTelkomsel.

1.4. *Batasan Masalah*

- A. Pengaruh Desain UI/UX pada Aplikasi MyTelkomsel terhadap Minat Pengguna di Universitas Telkom dengan menggunakan Metode *Design Thinking*.
- B. Perolehan data untuk mendapatkan data dari pengguna aplikasi MyTelkomsel yaitu dengan metode Kualitatif dengan menggunakan angket.
- C. Peserta yang diuji dibatasi hanya beberapa mahasiswa aktif Telkom University Bandung.
- D. Penelitian ini tidak membahas fitur hiburan dari aplikasi mytelkomsel.

### 1.5. Rencana kegiatan

Tabel 1. 1 Rencana Kegiatan

Kegiatan	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4	Bulan 5	Bulan 6
Studi Literatur						
Analisis Desain						
Implementasi						
Pengujian dan Evaluasi						
Penulisan Laporan						

### 1.6. Manfaat Penelitian

- A. Bagi pihak MyTelkomsel, diharapkan dengan penelitian ini maka semakin banyak minat penggunaan aplikasi tersebut terhadap mahasiswa Telkom University.
- B. Bagi pengguna aplikasi MyTelkomsel adalah untuk mempermudah penggunaan fitur aplikasi MyTelkomsel, serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut.
- C. Bagi Pihak peneliti yakni dapat memahami seperti apa pengimplementasian desain *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi dengan menggunakan metode *Design Thinking*.