

Implementasi Metode MeCUE 2.0 dalam Evaluasi User Experience MyTelkomsel

Implementation of MeCUE 2.0 Method in Evaluating MyTelkomsel User Experience

¹Hestiana Dela Arum, ²Ali Ibrahim*

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

²Magister Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

^{1,2}Jl. Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan, Indonesia

*e-mail: aliibrahim@unsri.ac.id

(received: 21 October 2024, revised: 11 November 2024, accepted: 18 November 2024)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi *user experience* aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *Modular Evaluation of Key Components of User Experience* (MeCUE) 2.0. Pertumbuhan teknologi telekomunikasi dan penggunaan smartphone menekankan pentingnya aplikasi yang efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Meskipun MyTelkomsel menyediakan berbagai layanan, banyak pengguna melaporkan kesulitan dalam penggunaan fitur dan ketidakpuasan terhadap layanan, yang terlihat dari ulasan di platform seperti *Play Store*, yang menandakan adanya tantangan dalam pengalaman pengguna. Penelitian ini berfokus pada identifikasi area di mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna dan di mana perbaikan diperlukan. Temuan menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki fungsionalitas yang kuat dalam aspek *usability* dan *usefulness* (masing-masing mendapat skor 6,31 dan 6,25), tetapi memiliki *commitment* (4,64) dan *intention to use* (4,74) yang lebih rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini efektif secara fungsional, masih memerlukan peningkatan dalam loyalitas dan keterlibatan pengguna.

Kata kunci: evaluasi, MeCUE 2.0, MyTelkomsel, UX

Abstract

This research aims to evaluate the user experience of MyTelkomsel application using the Modular Evaluation of Key Components of User Experience (MeCUE) 2.0 method. The growth of telecommunications technology and increased smartphone usage highlights the importance of apps that efficiently meet user needs. Although MyTelkomsel offers a wide range of services, many users have reported difficulties using certain features and dissatisfaction with the service, as seen in reviews on platforms like the Play Store, indicating challenges with user experience. This research focuses on identifying where the app meets user needs and where improvements are necessary. The findings show that while the app performs well in terms of usability and usefulness (scoring 6.31 and 6.25, respectively), it scores lower in commitment (4.64) and intention to use (4.74). These results suggest that while the app is functionally effective, improvements are still needed to enhance user loyalty and engagement.

Keywords: evaluation, MeCUE 2.0, MyTelkomsel, UX

1 Pendahuluan

Teknologi telekomunikasi mengalami perkembangan pesat di era globalisasi, terutama dengan meningkatnya penggunaan internet dan smartphone sebagai alat utama untuk mengakses informasi secara elektronik [1]. Telkomsel merupakan penyedia layanan telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia, yang dikenal dengan jaringan luas, produk berkualitas tinggi, serta komitmen kuat untuk melayani pelanggan, mencerminkan karakter inovatif perusahaan [2]. Salah satu upaya Telkomsel untuk memudahkan pengelolaan layanan telekomunikasi adalah dengan meluncurkan aplikasi

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

MyTelkomsel, yang menawarkan berbagai fitur seperti pembelian paket data, pembayaran tagihan, pengecekan kuota, dan pengelolaan akun [3], [4]. Aplikasi ini juga menyediakan akses mudah ke layanan-layanan lain, seperti pembelian pulsa, paket kuota internet, dan layanan hiburan seperti Maxstream dan Prime Video Mobile [5].

Namun, meskipun MyTelkomsel memiliki berbagai fitur yang memudahkan pelanggan, masih banyak keluhan dan respon negatif dari pengguna di Playstore, terutama terkait kegagalan login, sulitnya mengakses menu utama, kegagalan transaksi, serta ketidakpuasan terhadap layanan *customer service online* [4], [6], [7]. Hal ini didukung dengan penelitian terakit analisis sentimen aplikasi MyTelkomsel menggunakan data ulasan *Google Playstore*, berdasarkan berdasarkan 1128 ulasan di *Google Playstore* menunjukkan bahwa mayoritas tanggapan pengguna bersifat negatif, dengan 652 ulasan negatif dibandingkan 370 ulasan positif, didukung oleh analisis pakar yang menemukan 897 ulasan negatif dari total ulasan yang dianalisis [5].

Evaluasi dapat diartikan sebagai proses sistematis dalam menentukan atau membuat keputusan untuk mengukur sampai sejauh mana tujuan program yang dilaksanakan telah tercapai [8], [9]. *User experience* (UX) atau pengalaman pengguna adalah apa yang dialami oleh setiap pengguna saat mereka menggunakan sebuah aplikasi, layanan, atau produk [10], [11]. Evaluasi UX adalah hal yang dilakukan untuk memahami sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi para penggunanya [12]. Pentingnya evaluasi UX pada perangkat lunak didasarkan pada beragam ulasan yang diberikan oleh para pengguna [13]. Berdasarkan permasalahan tersebut, evaluasi UX penting dilakukan untuk memahami masalah yang dialami pengguna dan mengetahui aspek mana yang memerlukan perbaikan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode meCUE (*Modular Evaluation of Key Components of User Experience*) versi terbaru yaitu meCUE 2.0. Metode meCUE 2.0 merupakan salah satu alat paling umum digunakan untuk mengukur UX, didasarkan pada model CUE yang menghubungkan perubahan pengalaman pengguna dengan persepsi pengguna terhadap fitur objektif interaksi [14]. Metode ini menilai UX pada situs web atau aplikasi menggunakan kuesioner yang menggabungkan berbagai teori dan pendekatan untuk membedakan antara kualitas fungsional (seperti kegunaan dan efisiensi) dan kualitas non-fungsional (seperti estetika dan emosi) [15].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *user experience* aplikasi MyTelkomsel serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan data dan umpan balik pengguna. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan wawasan lebih jauh tentang *user experience* MyTelkomsel dan menemukan area spesifik yang memerlukan perbaikan, sehingga aplikasi ini dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna aplikasi MyTelkomsel.

2 Tinjauan Literatur

User experience (UX) telah menjadi subjek kajian dalam berbagai penelitian terdahulu yang menggunakan beragam metode dan studi kasus. Pada bagian ini, tinjauan literatur akan merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang dibahas. Beberapa penelitian yang menggunakan metode meCUE 2.0 untuk mengevaluasi berbagai UX aplikasi menunjukkan hasil yang serupa, khususnya dalam hal tantangan meningkatkan loyalitas pengguna. Penelitian terhadap aplikasi OYO, inDriver, dan Maxim yang dilakukan oleh Joosten dkk. menggunakan metode meCUE 2.0, menghasilkan temuan yang serupa di ketiga studi tersebut [15], [16], [17]. Meskipun aplikasi-aplikasi ini dinilai unggul dalam hal *usefulness* dan *usability*, yaitu memberikan manfaat dan kemudahan penggunaan yang signifikan bagi penggunanya, aspek *commitment* dan *intention to use* tetap berada pada tingkat yang rendah. Konsistensi hasil ini menyoroti tantangan yang dihadapi oleh pengembang aplikasi, di mana meskipun aplikasi sudah memenuhi ekspektasi pengguna secara fungsional, loyalitas dan keterikatan pengguna masih menjadi area yang perlu ditingkatkan. Penelitian-penelitian ini mempertegas bahwa kualitas fungsional saja tidak cukup untuk memastikan keberhasilan jangka panjang suatu aplikasi tanpa upaya yang lebih mendalam untuk menciptakan *engagement* yang lebih kuat dengan pengguna.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Rizka Rahmadhani dkk. mengevaluasi UX aplikasi Disney+ Hotstar menggunakan metode MeCUE 2.0 [18]. Hasil evaluasi juga menunjukkan hasil yang sama. Aspek *usability* memiliki skor tertinggi sebesar 6,02, menandakan kemudahan penggunaan dan pemahaman aplikasi. Namun, skor *commitment* yang rendah (2,88) menunjukkan ketergantungan

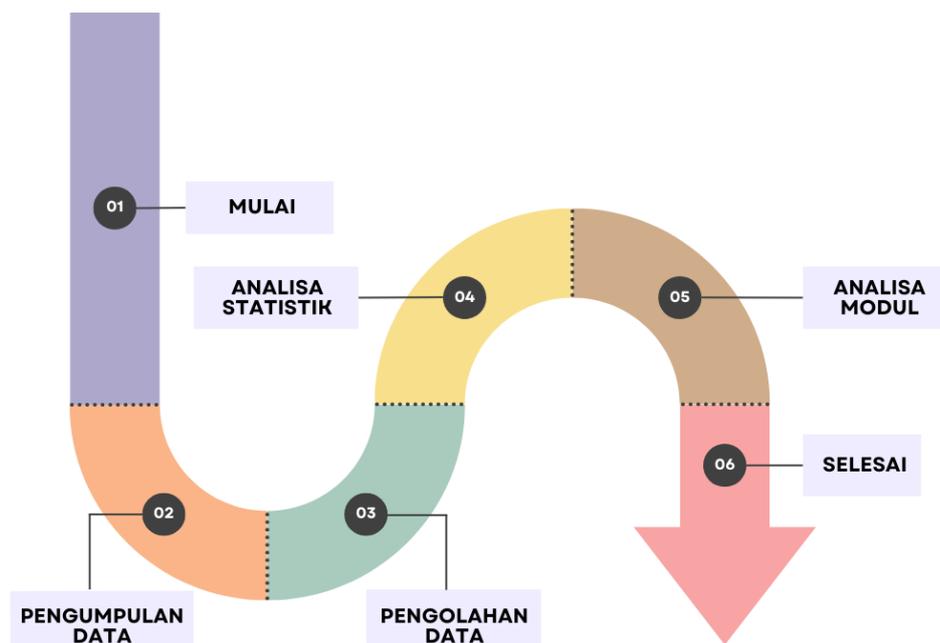
pengguna yang rendah terhadap aplikasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pada aspek *commitment*, loyalitas, status, dan kepercayaan pengguna. Penelitian lainnya dilakukan oleh Aang Kisnu Darmawan, Imam Arifin, dan Anwari terhadap aplikasi PeduliLindungi mengungkapkan masalah yang serupa, di mana *visual aesthetics* dan status aplikasi mendapat skor rendah, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek non-fungsional juga berperan penting dalam membentuk UX [19]. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi dinilai cukup baik, loyalitas pengguna masih menjadi perhatian utama yang harus diperbaiki.

Sementara itu, beragam penelitian yang mengevaluasi UX aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode yang berbeda, namun menghasilkan temuan yang sejalan terkait pengaruh *usability* dan kepuasan pengguna. Penelitian oleh Yelfi Dwi Anahyu dkk. menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menemukan bahwa *format* atau struktur penyajian informasi dalam aplikasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna [20]. Sementara itu, Dany Setiyawan yang menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa meskipun aspek *usability* dinilai baik, navigasi dan penanganan kesalahan (*error handling*) masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan keseluruhan UX [3]. Penelitian lain oleh Ester Pardede dkk. menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menemukan bahwa *variabel efficiency, learnability, satisfaction, dan error* semuanya mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan [4]. Hasil-hasil ini menegaskan pentingnya kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Kesamaan utama dari ketiga penelitian ini adalah pentingnya aspek *usability*, meskipun masing-masing penelitian menyoroti variabel yang berbeda sebagai faktor kunci dalam membentuk UX yang positif.

Berdasarkan tinjauan literatur, penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya terutama dari segi objek dan metode yang digunakan. Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan pada aplikasi OYO, inDriver, Maxim, Disney+ Hotstar, dan PeduliLindungi menggunakan metode yang sama, yaitu meCUE 2.0, namun dengan objek yang berbeda. Meskipun metode yang digunakan sama, aplikasi yang dianalisis dalam penelitian ini adalah MyTelkomsel, yang belum dievaluasi secara mendalam menggunakan meCUE 2.0. Sebaliknya, meskipun ada penelitian sebelumnya yang juga berfokus pada aplikasi MyTelkomsel, metode yang digunakan berbeda, seperti EUCS, SUS, dan IPA. Penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada kepuasan pengguna dan *usability*, tetapi belum menggunakan meCUE 2.0 untuk mengevaluasi secara menyeluruh aspek-aspek UX. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi kesenjangan yang ada dengan menggunakan meCUE 2.0 pada aplikasi MyTelkomsel, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai *user experience* secara keseluruhan.

3 Metode Penelitian

Setelah mengidentifikasi masalah dalam *user experience* (UX) aplikasi MyTelkomsel dan melakukan studi literatur, penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi UX aplikasi menggunakan metode meCUE 2.0. Penelitian ini mengikuti langkah-langkah sistematis, mulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data berupa analisa statistik kemudian analisa modul untuk pembahasan hasil akhir penelitian. Gambar 1 berikut menyajikan tahapan evaluasi pengguna dengan metode meCUE 2.0 yang diimplementasikan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Alur penelitian

1. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, dilakukan penentuan populasi dan sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan sampel yang representatif dari pengguna aplikasi MyTelkomsel yang berdomisili di Indonesia, mengingat jumlah pengguna yang sangat besar dan tidak diketahui dengan pasti. Penentuan jumlah sampel minimum dilakukan menggunakan rumus *Lemeshow*, yang cocok untuk populasi besar dan tidak pasti [21]. Berdasarkan perhitungan dengan rumus ini, jumlah minimal responden yang diperlukan adalah sekitar 100 orang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner *online*. Kuesioner disebarluaskan secara langsung menggunakan *Google Form* dan dibagikan secara daring. Jenis data yang dikumpulkan berasal dari responden yang mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman mereka menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

2. Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data meliputi pembersihan data (*cleaning data*) untuk memastikan validitas data responden, lalu diikuti dengan *input* data dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan *analysis tools* yang disediakan oleh meCUE [22].

3. Analisa Statistik

Analisa statistik pada penelitian ini berisi beberapa perhitungan statistik dasar yang terletak pada bagian *product statistics* dalam *analysis tools* meCUE 2.0. Data yang digunakan dalam analisis ini diambil dari bagian *participant statistics* yang berisi data nilai *mean* seluruh responden kuesioner untuk 10 aspek (*subscale*) yang diukur dalam metode meCUE 2.0. Data yang diperoleh diolah menggunakan rumus-rumus tertentu di *Microsoft Excel* untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai hasil penelitian.

Rumus median digunakan untuk menghitung nilai tengah dari seluruh data responden pada setiap subscale yang dirujuk dalam persamaan 1.

$$\text{median} = \text{MEDIAN}(\text{data responden}) \quad (1)$$

Perhitungan rata-rata atau *mean values* dilakukan menggunakan rumus AVERAGE, yang menghitung nilai rata-rata dari data responden untuk setiap aspek yang diukur, sebagaimana dinyatakan dalam persamaan 2.

$$\text{mean values} = \text{AVERAGE}(\text{data responden}) \quad (2)$$

Selanjutnya, deviasi standar atau *standard deviation* dihitung untuk mengukur seberapa jauh variasi data dari rata-rata, menggunakan rumus STDEV. Rumus ini memberikan wawasan mengenai tingkat konsistensi data yang diperoleh dari responden yang dapat dilihat pada persamaan 3.

$$\text{standard deviation} = \text{STDEV}(\text{data responden}) \quad (3)$$

Selain itu, perhitungan nilai minimum dan maksimum dilakukan untuk menentukan nilai terendah dan tertinggi dari data yang tersedia, untuk memahami rentang data responden. Rumus-rumus ini tercantum dalam persamaan 4 dan 5.

$$\text{minimum values} = \text{MIN}(\text{data responden}) \quad (4)$$

$$\text{maximum values} = \text{MAX}(\text{data responden}) \quad (5)$$

4. Analisa Modul

Analisa modul terdapat pada bagian *graphics* dalam *analysis tools* meCUE 2.0. Lima modul divisualisasikan dalam grafik berdasarkan data *mean values* dari 10 aspek yang didapat dari *product statistics*. Untuk menyajikan grafik setiap modul, digunakan fungsi *SERIES* pada *Microsoft Excel*, yang mengatur *data mean values* dari masing-masing aspek yang relevan, sehingga grafik yang dihasilkan mencerminkan persepsi pengguna terhadap aplikasi.

4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil yang diperoleh melalui tahapan yang telah dirancang sebelumnya dan akan diuraikan secara detail. Pembahasan dimulai dari pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, sesuai dengan metode penelitian yang telah ditetapkan. Bab ini mencakup hasil pengumpulan data, proses analisis data, serta pembahasan yang terkait dengan temuan penelitian.

1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan merekap hasil dari seluruh responden untuk selanjutnya dianalisis. Proses pengumpulan data yang dilakukan selama periode 17 – 21 September 2024 berhasil mengumpulkan sebanyak 368 responden.

2. Pengolahan Data

Setelah dilakukan *cleaning data* atau penghapusan data yang tidak valid, jumlah data responden yang akan diolah dalam analisis penelitian ini adalah sebanyak 368 data. Selanjutnya, dilakukan *input data* menggunakan *analysis tools* meCUE 2.0 pada *Microsoft Excel*, dimana setiap data dari kuesioner akan diolah untuk menghitung rata-rata dari masing-masing indikator, sesuai dengan framework meCUE. Data yang dimasukkan adalah angka-angka berdasarkan skala *likert* dari 1 hingga 7. Data ini kemudian dihitung rata-ratanya untuk menghasilkan diagram visual yang akan membantu dalam analisis lebih lanjut.

3. Analisa Statistik

Data responden diolah menggunakan *analysis tools* meCUE 2.0, yang secara otomatis menghasilkan perhitungan dari data kuesioner yang telah dimasukkan sebelumnya. Hasil analisis statistik disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil statistik

Modul	Subscale	Median	Mean Values	Standard Deviation	Minimum Values	Maximum Values
Modul I	<i>Usefulness</i>	6.67	6.31	1.03	1.00	7.00
	<i>Usability</i>	6.67	6.25	1.11	1.00	7.00

Modul II	<i>Visual Aesthetics</i>	6.33	5.93	1.22	1.00	7.00
	<i>Status</i>	5.33	5.05	1.67	1.00	7.00
	<i>Commitment</i>	4.67	4.64	1.75	1.00	7.00
Modul III	<i>Positive emotions</i>	5.83	5.56	1.33	1.00	7.00
	<i>Negative emotions</i>	2.17	2.61	1.51	1.00	7.00
Modul IV	<i>Intention to use</i>	4.67	4.74	1.54	1.00	7.00
	<i>Product loyalty</i>	5.67	5.40	1.50	1.00	7.00
Modul V	<i>Overall evaluation</i>	4.00	3.6	1.8	-5.0	5.0

Hasil analisis dari Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memberikan penilaian yang positif terhadap kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi, dengan rata-rata nilai mendekati 6.3 dari skala 7. Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi dinilai berfungsi dengan baik dan mudah digunakan oleh mayoritas pengguna. Aspek visual (*visual aesthetics*) aplikasi juga dinilai cukup baik, meskipun ada perbedaan dalam persepsi pengguna terkait status (*status*) dan komitmen (*commitment*) mereka terhadap aplikasi.

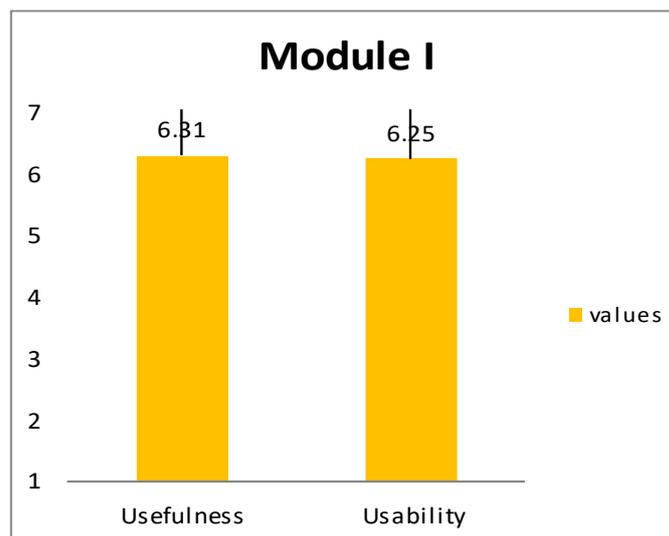
Sementara itu, emosi positif (*positive emotions*) yang dirasakan pengguna cukup tinggi, dengan rata-rata 5.56, dan emosi negatif (*negative emotions*) relatif rendah, menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan pengalaman yang umumnya menyenangkan. Namun, pada evaluasi keseluruhan (*overall evaluation*), niat menggunakan produk di masa depan (*intention to use*), dan loyalitas produk (*product loyalty*), terlihat adanya variasi yang lebih besar, dengan beberapa pengguna memberikan penilaian rendah. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal niat penggunaan, meningkatkan loyalitas, dan persepsi keseluruhan terhadap aplikasi.

4. Analisa Modul

Hasil dari analisis modul menggambarkan persepsi pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel, yang telah dievaluasi menggunakan *analysis tools* MeCUE 2.0. Analisis ini berfokus pada lima modul utama yang mencakup dimensi penting dari *user experience*, yaitu: *perception of instrumental qualities*, *perception of non-instrumental qualities*, *emotions*, *consequences*, dan *overall evaluation*. Setiap modul disajikan berdasarkan nilai *mean* dari 10 aspek yang saling berhubungan, dan diolah secara terstruktur menjadi grafik menggunakan fungsi *SERIES* pada *Microsoft Excel*. Representasi visual dari grafik ini memudahkan identifikasi area di mana aplikasi berhasil memenuhi kebutuhan pengguna serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Analisis Hasil Modul I

Modul ke-1 membahas tentang *perception of instrumental qualities* mempunyai 2 indikator, *usefulness* dan *usability*.



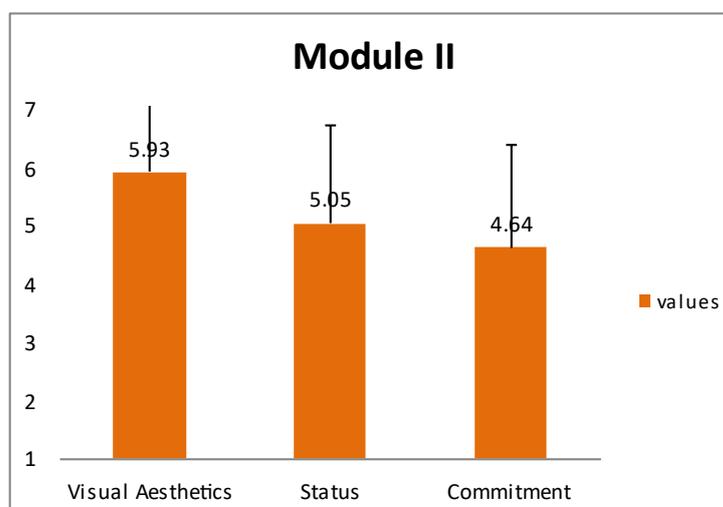
Gambar 2. Grafik modul I

Berdasarkan Gambar 2, hasil menunjukkan aspek *usefulness* mendapatkan skor 6.31 dan *usability* dengan skor 6.25 pada Modul I. Skor ini menandakan bahwa para pengguna setuju bahwa aplikasi MyTelkomsel mudah digunakan dan dipahami. Indikator *usefulness* pada aplikasi MyTelkomsel mendapatkan skor 6.31 yang menunjukkan bahwa pengguna merasakan aplikasi MyTelkomsel cukup bermanfaat dan membantu dalam menyelesaikan berbagai keperluan terkait layanan Telkomsel.

Di sisi lain, skor *usability* sebesar 6.25 mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi MyTelkomsel mudah digunakan dan dapat dipahami dengan baik. Pengguna dapat menavigasi fitur-fitur aplikasi tanpa kesulitan berarti, yang berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif secara keseluruhan. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi tidak hanya berguna tetapi juga memberikan kemudahan penggunaan yang penting bagi pengguna.

Analisis Hasil Modul II

Modul ke-2 membahas tentang *perception of non-instrumental qualities* yang mempunyai 3 indikator, *visual aesthetics*, *status*, dan *commitment*.



Gambar 3. Grafik modul II

Berdasarkan Gambar 3, dapat dilihat bahwa terdapat penilaian yang beragam terhadap tiga indikator, yaitu *visual aesthetics*, *status*, dan *commitment*. Pada hasil evaluasi Modul II aplikasi MyTelkomsel, indikator *visual aesthetics* memperoleh skor 5.93, *status* 5.05, dan *commitment* 4.64.

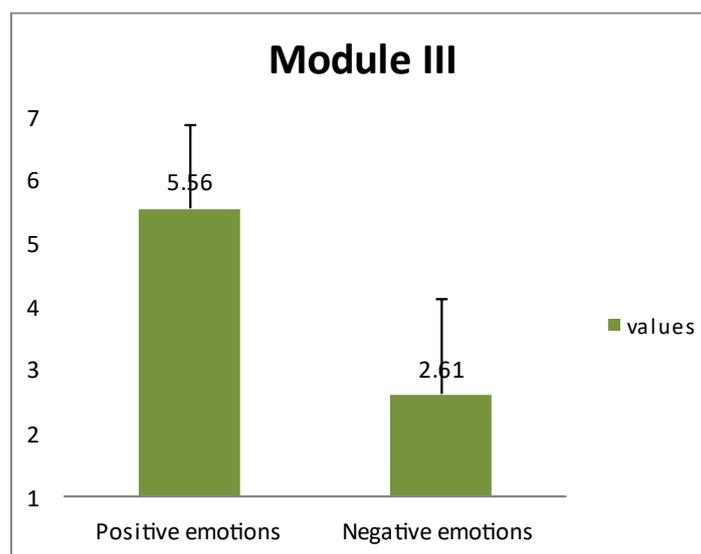
<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Skor *visual aesthetics* yang mendekati 6 menunjukkan bahwa pengguna merasa tampilan visual aplikasi cukup menarik, meskipun masih ada potensi untuk memperbaiki elemen visual agar lebih menarik secara estetika dan memikat perhatian pengguna secara keseluruhan.

Pada indikator *status*, skor 5.05 mengindikasikan bahwa pengguna merasa cukup netral terkait bagaimana aplikasi MyTelkomsel berkontribusi terhadap peningkatan status atau persepsi mereka di mata orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi memiliki fungsi yang baik, belum sepenuhnya membuat pengguna merasa istimewa atau berbeda. Sementara itu, *commitment* mendapat skor 4.64, yang mengindikasikan bahwa pengguna tidak memiliki tingkat keterikatan yang tinggi terhadap aplikasi. Dengan skor yang relatif rendah, hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna mungkin menggunakan aplikasi ini hanya karena fungsinya, tanpa merasa terlalu terikat atau bergantung pada aplikasi dalam jangka panjang.

Analisis Hasil Modul III

Modul ke-3 membahas tentang *emotions* mempunyai 2 indikator, *positive emotions* dan *negative emotions*.

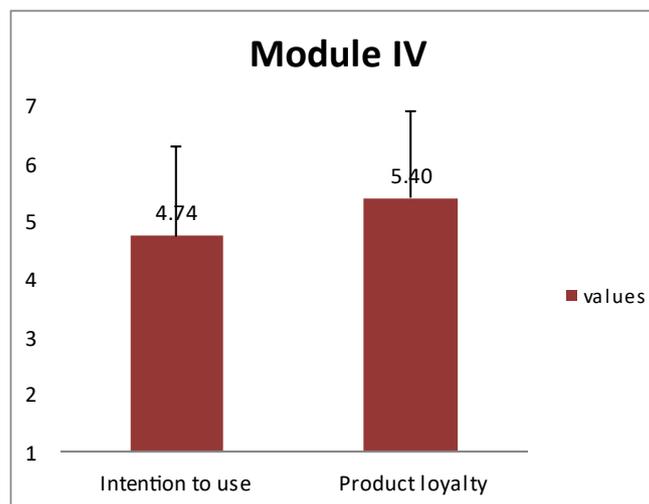


Gambar 4. Grafik modul III

Berdasarkan Gambar 4, terlihat bahwa pengguna menunjukkan respons emosional yang cukup baik dengan skor *positive emotions* sebesar 5.56. Meskipun skor ini mendekati nilai netral, hal tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup puas dan nyaman saat menggunakan aplikasi, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan. Di sisi lain, skor *negative emotions* sebesar 2.61 menunjukkan bahwa pengguna jarang mengalami perasaan negatif saat menggunakan aplikasi. Meskipun nilai ini menunjukkan adanya sedikit ketidaknyamanan, secara keseluruhan pengalaman pengguna relatif bebas dari frustrasi atau masalah serius. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel mampu memberikan pengalaman yang cukup positif, namun masih ada aspek yang perlu diperhatikan untuk mengurangi potensi perasaan negatif.

Analisis Hasil Modul IV

Modul ke-4 membahas tentang *consequences* mempunyai 2 indikator, *intention to use* dan *product loyalty*.

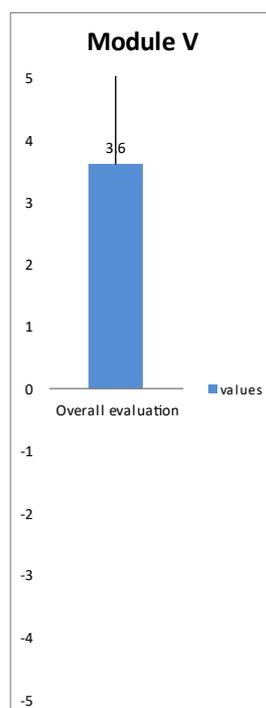


Gambar 5. Grafik modul IV

Berdasarkan Gambar 5, penilaian menunjukkan kecenderungan dan kesetiaan pengguna yang relatif rendah. Skor *intention to use* sebesar 4.74 mendekati netral, menandakan bahwa pengguna cenderung ragu untuk terus menggunakan aplikasi MyTelkomsel di masa mendatang. Skor ini menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya mampu menarik minat pengguna untuk tetap menggunakan layanan secara berkelanjutan, sehingga masih ada ruang untuk meningkatkan daya tarik atau manfaat aplikasi agar lebih memikat pengguna. Selain itu, *product loyalty* mendapat skor 5.40, sedikit lebih tinggi namun masih berada di kisaran yang cukup rendah. Skor ini mengindikasikan bahwa kesetiaan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel belum cukup kuat, dengan pengguna yang belum sepenuhnya tergantung pada aplikasi ini. Hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan loyalitas pengguna.

Analisis Hasil Modul V

Modul ke-5 *overall evaluation* adalah pengalaman menyeluruh pada aplikasi MyTelkomsel menurut para pengguna.



Gambar 6. Grafik modul V

Berdasarkan Gambar 6 dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna secara menyeluruh berada di tingkat yang cukup rendah, mendekati netral. Skor 3.6 mengindikasikan bahwa meskipun terdapat beberapa aspek positif, pengguna belum sepenuhnya puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Skor 3.6 mencerminkan bahwa aplikasi belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan atau kebutuhan pengguna secara konsisten.

Dengan demikian, evaluasi ini menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam berbagai aspek aplikasi, agar dapat meningkatkan kualitas UX secara keseluruhan dan memberikan nilai lebih yang lebih memuaskan bagi para pengguna di masa mendatang.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode *Modular Evaluation of Key Components of User Experience* (meCUE) 2.0, dapat disimpulkan bahwa aplikasi MyTelkomsel memiliki kualitas fungsional yang baik, terutama dalam aspek *usefulness* dan *usability*, dengan skor masing-masing 6.31 dan 6.25. Namun, skor rendah pada aspek *commitment* (4.64) dan *intention to use* (4.74) menunjukkan bahwa pengguna belum memiliki keterikatan yang kuat serta masih netral dalam mempertimbangkan penggunaan aplikasi di masa depan. Beberapa aspek lain seperti *visual aesthetics*, *positive emotions*, dan *status* menunjukkan nilai yang beragam, sementara evaluasi keseluruhan mendapatkan skor rendah (3.6), mengindikasikan adanya kebutuhan untuk perbaikan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggabungkan metode evaluasi UX lain guna mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif. Pendekatan ini dapat membantu mengidentifikasi masalah lebih mendalam terkait keterikatan pengguna.

Referensi

- [1] N. Huda, M. D. T. Lisandi, H. T. Albanna, M. F. Rhomadon, J. R. Hidayat, and F. Habrizons, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode System Usability Scale," *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 124–133, 2024.
- [2] Telkomsel, "Terdepan Dalam Inovasi - Laporan Keberlanjutan 2010." Accessed: Oct. 17, 2024. [Online]. Available: <https://www.telkomsel.com/media/upload/CSR/02%20TSeI%20SR-ind-02-small.pdf>
- [3] D. Setiyawan, "Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Peningkatan User Experience," in *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, 2024.
- [4] E. Pardede and Y. Hartiwi, "Analisis Usability Pada Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Pengguna," *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 4, no. 1, pp. 638–646, 2024.
- [5] F. J. Fauzan, M. Afdal, and R. Novita, "Penerapan Machine Learning Pada Analisis Sentimen Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Data Ulasan Google Playstore," *The Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 13, no. 3, 2024.
- [6] F. A. Laksono, S. H. Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, vol. 4, no. 2, pp. 541–549, 2020.
- [7] A. Ibrahim, F. S. Elisa, J. Fernando, L. Salsabila, N. Anggraini, and S. N. Arafah, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel," *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, vol. 3, no. 3, pp. 302–311, 2021.

- [8] E. Kaniawati, M. E. Mardani, S. N. Lestari, U. Nurmilah, and U. Setiawan, "Evaluasi Media Pembelajaran," *Journal of Student Research*, vol. 1, no. 2, pp. 18–32, 2023.
- [9] G. Maulani *et al.*, *Evaluasi Pembelajaran*. Sada Kurnia Pustaka, 2024.
- [10] G. Y. Putra, A. Andrianingsih, and R. T. Aldisa, "Perancangan User Experience Aplikasi Laporan Vaksin Kelurahan Menggunakan Metode UCD (User Centered Design)," *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, vol. 6, no. 1, pp. 428–439, 2022.
- [11] B. Albert and T. Tullis, *Measuring the user experience: Collecting, analyzing, and presenting UX metrics*. Morgan Kaufmann, 2022.
- [12] U. Fariha, E. Saputra, M. L. Hamzah, and M. Fronita, "Evaluation of User Experience for the OVO Application using the User Experience Questionnaire Method (UEQ)," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 13, no. 5, pp. 2222–2236, 2024.
- [13] A. M. Jannah, T. L. M. Suryanto, and A. Pratama, "Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART," *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 12, no. 1, pp. 34–39, 2022.
- [14] S. Macias-Velasquez, H. I. Medellin-Castillo, and A. Garcia-Barrientos, "New-user experience evaluation in a semi-immersive and haptic-enabled virtual reality system for assembly operations," *Int J Hum Comput Stud*, p. 103312, 2024.
- [15] J. Joosten, F. Halim, D. M. B. Pasaribu, and N. A. B. Panjaitan, "Penggunaan Metode MECUE 2.0 Dalam Mengukur User Experience Pada Aplikasi MAXIM," *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, vol. 9, no. 2, pp. 129–135, 2023.
- [16] J. Joosten, F. Halim, D. E. Sihombing, and Y. L. Hutahaean, "Penerapan Metode meCUE 2.0 Dalam Mengukur Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi inDriver," *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 58–63, 2023.
- [17] J. Joosten, F. Halim, A. Myron, and F. T. H. Marpaung, "Penggunaan Metode meCUE 2.0 dalam Mengukur Pengalaman Pengguna pada Aplikasi OYO," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 2, pp. 281–289, 2023.
- [18] A. Meiriza, R. Rahmadhani, P. E. Sevtiyuni, N. R. Oktadini, and P. Putra, "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Disney+ Hotstar Menggunakan Metode MeCUE Questionnaire (2.0)," *Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 12, no. 6, 2023.
- [19] A. K. Darmawan, I. Arifin, and A. Anwari, "Exploring User Experience and User Interface of Indonesian e-Health PeduliLindungi Mobile-Apps with MeCUE 2.0 Framework," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 2, pp. 244–253, 2023.
- [20] Y. D. Anahyu, Z. Zarnelly, N. E. Rozanda, and M. Megawati, "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika*, vol. 9, no. 1, 2024.
- [21] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2022.
- [22] meCUE 2.0, "modular evaluation of key Components of User Experience." Accessed: Oct. 17, 2024. [Online]. Available: <https://mecue.de/english/download-en.html>