

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KUALITAS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME MOBILE PADA PT TELKOM PALEMBANG DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**



**Oleh :**

**Karina      1923240072**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG  
PALEMBANG  
2023**

**Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa  
Universitas Multi Data Palembang**

---

Program Studi Sistem Informasi  
Tugas Akhir Sarjana Komputer  
Semester Gasal Tahun 2022/2023

**ANALISIS KUALITAS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI  
MYINDIHOME MOBILE PADA PT TELKOM PALEMBANG DENGAN  
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

Karina            1923240072

**Abstrak**

PT Telkom merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia yang mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan. Salah satu produk dari Telkom yaitu IndiHome. Aplikasi seluler yang disediakan untuk pelanggan IndiHome disebut dengan myIndiHome. Aplikasi myIndiHome *mobile* dibuat guna untuk mengatasi semua kebutuhan pelanggan terkait IndiHome. Namun fakta yang ditemukan melalui wawancara dengan salah satu karyawan PT Telkom bagian pelayanan dan kuesioner pra penelitian, sebagian pelanggan masih melakukan pembayaran dan keluhan dengan datang langsung ke kantor. Maka dilakukan analisis *user experience* untuk mengetahui dari sudut pandang pengguna terhadap aplikasi myIndiHome *mobile* dan diharapkan dapat memberikan manfaat berupa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Analisis *user experience* dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang memiliki 6 skala pengukuran yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Alat ukur pada UEQ menggunakan *Data Analysis Tools* dalam format excel. Evaluasi dilakukan dengan sampel yang berjumlah 334 data pengguna aplikasi myIndiHome *mobile* kota Palembang, hasil nilai *Mean* dan *Variance* mendapatkan hasil evaluasi yang positif untuk semua skala, sedangkan untuk perbandingan dataset *benchmark* terdapat tiga skala (*Attractiveness*, *Dependability*, dan *Stimulation*) yang mendapatkan kategori *Above Average* dan tiga skala lainnya (*Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Novelty*) mendapatkan kategori *Below Average*.

**Kata kunci:** myIndiHome *mobile*, pengalaman pengguna, *User Experience Questionnaire* (UEQ)



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

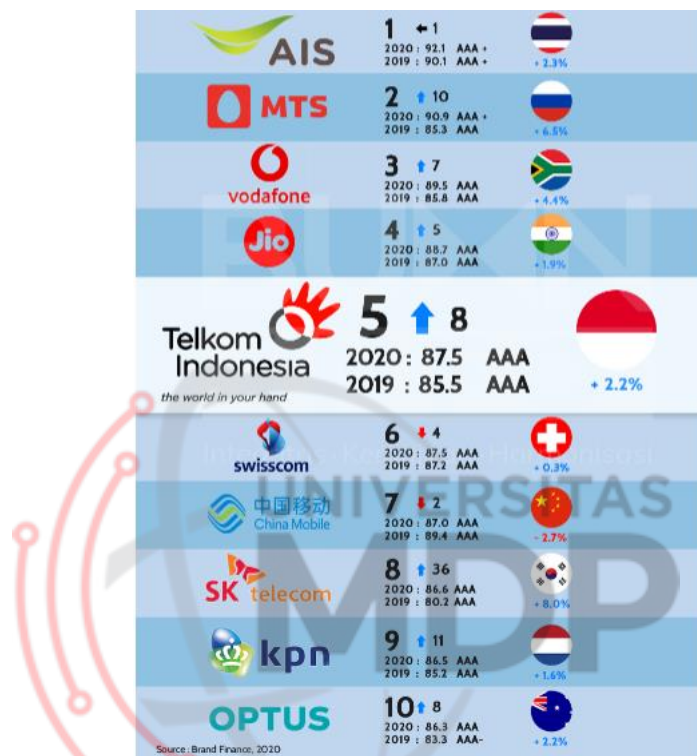
### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan telekomunikasi yang tumbuh pesat tidak dapat dihindari telah memberikan perubahan yang sangat besar dalam menjalankan bisnis, serta memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, berkat teknologi komunikasi manusia dapat saling berkomunikasi, bertukar informasi dari jarak jauh dan mengakses informasi melalui internet (Karinda dkk., 2018).

Perusahaan penyelenggara telekomunikasi di Indonesia saat ini telah mencapai 1.307 perusahaan. Perusahaan tersebut terbagi menjadi penyelenggara jasa telekomunikasi, telekomunikasi jaringan tetap, telekomunikasi jaringan bergerak, dan telekomunikasi khusus. Pada tahun 2021 Indonesia telah mencapai 271 perusahaan yang menyediakan jaringan tetap dan jaringan bergerak. Perusahaan yang menyelenggarakan telepon kabel tetap yaitu PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom), PT Indosat, dan PT Batam Bintang Telekomunikasi (BBT) (Badan Pusat Statistik, 2021).

Dari tiga perusahaan yang menyediakan telekomunikasi kabel tetap tersebut, PT Telkom telah berhasil meraih peringkat ke-5 dalam daftar perusahaan telekomunikasi terkuat dunia pada tahun 2020. Peringkat tersebut berdasarkan lembaga riset independen internasional Brand Finance,

dengan penilaian yang dilakukan berdasarkan faktor total investasi, pemasaran, pamor, loyalitas, kepuasan pelanggan dan pegawai, serta reputasi perusahaan (Anjani, 2020).



**Gambar 1.1 Top 10 Perusahaan Telekomunikasi Didunia**

PT Telkom merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia serta salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan, sesuai dengan visinya yaitu menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Salah satu produk yang disediakan oleh Telkom yaitu IndiHome, IndiHome merupakan layanan digital yang menyediakan internet, telepon rumah, TV interaktif (IndiHome TV), dan layanan lainnya. Aplikasi seluler yang digunakan untuk berlangganan IndiHome disebut dengan myIndiHome.

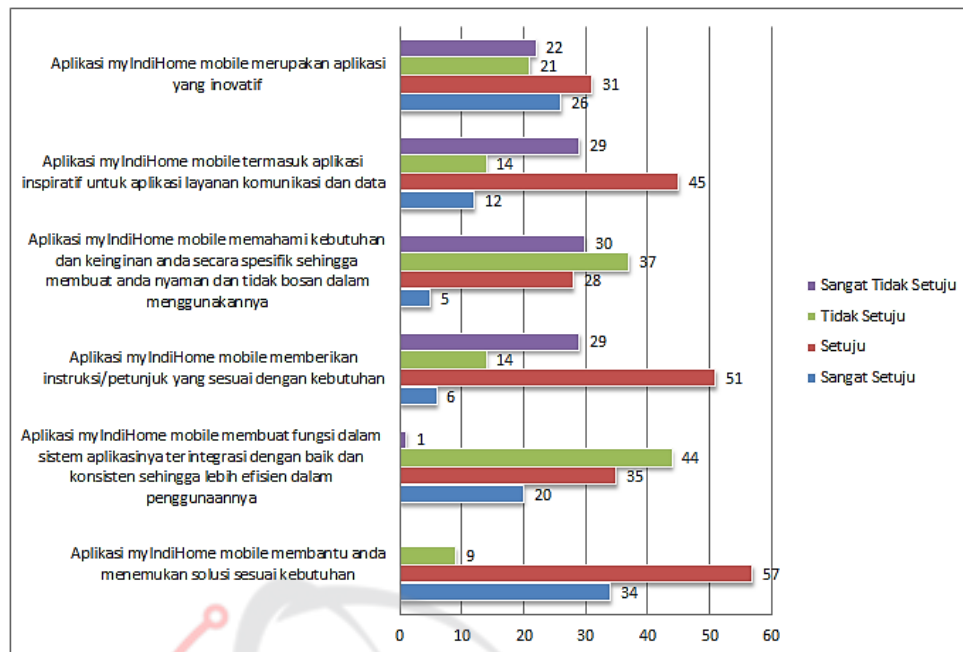
myIndiHome adalah aplikasi yang dirilis pada tahun 2016 yang digunakan untuk berlangganan IndiHome, aktivasi OTT Video Streaming, berlangganan berbagai fitur tambahan, melaporkan gangguan layanan IndiHome, cek tagihan, cek poin myIndiHome, info pemakaian, dan lain sebagainya. Seperti yang kita ketahui sudah banyak orang yang telah menggunakan teknologi berupa *smartphone*, dengan *smartphone* kita bisa melakukan berbagai macam aktivitas tanpa waktu yang cukup lama.

MyIndiHome memiliki kontribusi penting bagi pelanggan dikarenakan aplikasi tersebut mencakup seluruh kebutuhan pelanggan tanpa harus datang ke kantor. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan plaza telkom bagian pelayanan mengatakan bahwa mereka masih sering menerima keluhan pelanggan terkait aplikasi myIndiHome *mobile* yang sering error, kesulitan saat masuk ke aplikasi, dan sebagian pelanggan juga masih melakukan pembayaran dengan datang langsung ke plaza dibandingkan membayar melalui platform digital yang disediakan.

Berdasarkan data kuesioner pra penelitian yang telah disebarakan pada tanggal 24 Oktober 2022 menggunakan *short* UEQ yang terdiri dari 8 item pertanyaan untuk mengukur pengalaman pengguna, terdapat 103 responden yang mengisi kuesioner dan dari hasil kuesioner tersebut didapat 100 responden yang menggunakan aplikasi myIndiHome *mobile*. Dari 100 data pengguna aplikasi myIndiHome terdapat 14% (14 pengguna) yang sangat sering menggunakan aplikasi tersebut, 54% (54 pengguna) yang sering menggunakan aplikasi, 24% (24 pengguna) yang jarang menggunakan

aplikasi, 8% (8 pengguna) yang sangat jarang menggunakan aplikasi *myIndiHome mobile*.

Tingkat kemudahan aplikasi *myIndihome mobile* yang diukur menggunakan kuesioner mendapatkan sebanyak 80% pengguna masih merasa sulit dalam penggunaannya dan sebanyak 43% pengguna merasa tidak sesuai dengan kebutuhannya. Kemudian pengguna yang menyatakan tidak setuju hingga sangat tidak setuju bahwa aplikasi *myIndiHome mobile* mendukung kebutuhan sebanyak 43%, tingkat efisien aplikasi sebanyak 45%, tingkat kejelasan aplikasi sebanyak 43%, tingkat kenyamanan pengguna aplikasi sebanyak 67%, tingkat inspiratif aplikasi 43%, dan tingkat inovatif aplikasi sebanyak 43%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna masih merasa kurang puas terhadap aplikasi *myIndiHome mobile*. Data lebih rinci hasil kuesioner pra penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.2.



**Gambar 1.2 Data Kuesioner Pra Penelitian**

Adapun pertanyaan terbuka yang diberikan kepada pengguna aplikasi myIndiHome *mobile* terkait keluhan yang dialami selama menggunakan aplikasi tersebut. Dari keluhan yang didapat pada kuesioner tersebut menjadi faktor yang akan dikembangkan dengan metode UEQ. Berikut data keluhan yang didapat dalam kuesioner.

1. Kesulitan dan lambat saat masuk kedalam aplikasi.
2. Sering terjadi error saat melakukan transaksi/pembayaran.
3. Informasi harga yang tidak sesuai. Menyebabkan data yang belum terintegrasi dengan baik.

Berdasarkan wawancara lanjutan yang dilakukan pada salah satu karyawan plaza telkom, masih ada pelanggan yang mengeluhkan bahwa respon *customer service* yang lambat terhadap pemecahan masalah yang ada, serta target *customer* yang sudah berumur menyebabkan kurangnya



edukasi penggunaan aplikasi *myIndiHome mobile*. Maka dari itu analisis *user experience* perlu dilakukan karena *user experience* merupakan faktor penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap sebuah produk atau layanan (Kharis dkk., 2019). Suatu produk dapat dikatakan berhasil jika dapat memenuhi kebutuhan dan membantu menyelesaikan masalah pengguna yang akan menimbulkan kepuasan saat menggunakan produk tersebut (Adinegoro dkk., 2018). Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna yaitu seperti *System Usability Scale* (SUS), *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Juniantari & Putra, 2021). UEQ memiliki keunggulan lebih dibandingkan yang lainnya, dimana UEQ memberikan hasil analisis yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna, UEQ memiliki 6 skala pengukuran yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu Daya Tarik, Kualitas Pragmatis, dan Kualitas Hedonis menjadi kelengkapan aspek yang diukur dalam UEQ, serta ketersediaan template berupa *Data Analysisist Tool* dalam format excel yang membuat pengukuran lebih cepat dalam UEQ (Kharis dkk., 2019).

Dari beberapa metode tersebut peneliti ingin melakukan analisis pengalaman pengguna dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi *myIndihome mobile* di PT Telkom Palembang. UEQ telah menyediakan pertanyaan yang sesuai untuk mengukur pengalaman pengguna, pada kuesioner pra penelitian dilakukan dengan menggunakan

short UEQ yang mewakili pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi *myIndiHome mobile*. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) menilai pengalaman pengguna berdasarkan 6 aspek penilaian yaitu Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspiciuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Pada UEQ terdapat 26 item pertanyaan yang mencakup 6 aspek tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas diatas, maka peneliti mengambil judul mengenai “Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi MyIndiHome Mobile Pada PT Telkom Palembang Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis kualitas pengalaman pengguna aplikasi *myIndiHome mobile* dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada PT Telkom Palembang untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dari aplikasi *myIndiHome mobile*?

### 1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, maka ruang lingkup penelitian perlu dibatasi dan difokuskan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah aplikasi *myIndoHome mobile*.
2. Metode yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Responden pada penelitian ini yaitu pelanggan IndiHome yang pernah menggunakan aplikasi *myIndiHome mobile*.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

#### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis kualitas pengalaman pengguna pada aplikasi *myIndiHome mobile* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dari aplikasi *myIndiHome mobile*

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui hasil analisis pengalaman pengguna aplikasi *myIndiHome mobile*.
2. Memberikan masukan kepada pihak Telkom untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi *myIndiHome mobile*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penyusunan proposal tugas akhir ini terdiri dari tiga bab dengan rincian sebagai berikut.

### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan

### **Bab 2 Landasan Teori**

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian serta teori-teori yang relevan dengan penelitian.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang akan dilakukan seperti populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan jadwal pelaksanaan.

#### **Bab 4 Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang hasil pengolahan dan analisis data dari data kuesioner yang telah dikumpulkan dan diolah sesuai dengan metode yang digunakan, serta pembahasan dari hasil penelitian.

#### **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian yang mungkin dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi *myIndiHome mobile*.





## DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, A. L. T., Rokhmawati, R. I., & Az-Zahra, H. M. (2018). Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id). *Teknologi Informasi*, 2(11), 5862–5870. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
- Alroobaea, R., & Mayhew, P. J. (2014). How many participants are really enough for usability studies? *Proceedings of 2014 Science and Information Conference, SAI 2014, August*, 48–56. <https://doi.org/10.1109/SAI.2014.6918171>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Anjani, N. (2020). *Telkom Tempati Peringkat 5 Perusahaan Telko Terkuat di Dunia*. <https://www.bumn.info/info-bisnis/telkom-tempati-peringkat-5-perusahaan-telko-terkuat-di-dunia>
- Asropudin. (2013). *Kamus Teknologi Informasi Komunikasi*. CV Titian Ilmu.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Statistik Telekomunikasi Indonesia tahun 2021*. <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/statistik-telekomunikasi-indonesia-2021.html>
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Habibi, R., & Karnovi, R. (2020). *Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operational Human Capital*. Kreatif Industri Nusantara.
- Haerani, E., & Rahmatulloh, A. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan. *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, 7(2), 01–10. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i1.762>
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(Vol. 6 No. 1 (2020)), 69–78. <https://doi.org/10.35143/jkt.v6i1.3582>

- Juniantari, & Putra, nyoman T. . (2021). Analisis Sistem Informasi DPMPTSP Menggunakan Metode User Dpmptsp Information System Analysis Using the User Experience. *Jurnal Informatika dan Komputer*, 4(1), 31–37. <https://doi.org/10.33387/jiko>
- Karinda, M. V. A., Mananeke, L., Roring, F., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Produk Indihome Pt.Telkom Area Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3), 1568–1577.
- Kharis, Santoso, P. I., & Winarno, W. W. (2019). Evaluasi User Experience pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan User Experience Questionare (UEQ). *Citee*, 237–243.
- Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and evaluation of a user experience questionnaire. *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 5298 LNCS, 63–76. [https://doi.org/10.1007/978-3-540-89350-9\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-540-89350-9_6)
- Lubis, Z., Manaf, A. A. H., Abdullah, M. S., & Junoh, M. Z. M. (2019). *Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial*. Andi.
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Putri, D. R. (2021). Evaluasi Penggunaan SLiMS pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Question (EUQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(2), 319. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021824443>
- Martono, K. T., Eridani, D., & Isabella, D. I. S. (2020). User experience pada Implementasi Virtual Reality sebagai Media Pembelajaran Anak Pengidap Autisme. *Jurnal Politeknik Caltex Riau*, 6(1), 1–11.
- Noor, A., Leander Hadisaputro, E., Ampar, B., Balikpapan Utara, K., Balikpapan, K., & Timur, K. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research*, 3(4), 672–677. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1881>
- Prasetyaningsih, S., & Ramadhani, W. P. (2021). Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Integrasi*, 13(2), 147–157. <https://doi.org/10.30871/ji.v13i2.3180>
- Putra, I. N. T. A., Kartini, K. S., Aditama, P. W., & Tahalea, S. P. (2021). Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire



(UEQ). *International Journal of Natural Science and Engineering*, 5(1), 25.  
<https://doi.org/10.23887/ijnse.v5i1.29289>

Retnawati, H. (2017). Reliabilitas Instrumen Penelitian. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin Unnes*, 12(1), 129541.  
[http://staffnew.uny.ac.id/upload/132255129/pengabdian/8](http://staffnew.uny.ac.id/upload/132255129/pengabdian/8%20Reliabilitas3%20alhamdulillah.pdf)

Riche, R., & Marpaung, S. H. (2021). Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan User Experience Questionnaire Perpustakaan Digital. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1345.  
<https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3270>

Schrepp, M. (2016). *Praktische Techniken zum Auffinden nicht ernsthaft ausgefüllter Fragebögen*. September 2016.  
<https://dx.doi.org/10.18420/muc2016-up-0015>

Schrepp, M. (2019). User Experience Questionnaire Handbook Version 8. URL: [https://www.researchgate.net/publication/303880829\\_User\\_Experience\\_Questionnaire\\_Handbook\\_Version\\_2](https://www.researchgate.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2). (Accessed: 02.02. 2017), September 2015, 1–15. [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org)

Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4), 40.  
<https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>

Siregar, A. Z., & Harahap, N. (2019). *Strategi Dan Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah Dan Publikasi*. Deepublish.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Umar, R., Ifani, A. Z., Ammatulloh, F. I., & Anggriani, M. (2021). Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq). *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 173–178.  
<https://doi.org/10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178>

Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020762763>