

**PENERAPAN METODE MECUE 2.0 DALAM EVALUASI
PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

Hestiana Dela Arum

09031182126005

JURUSAN SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN METODE MECUE 2.0 DALAM EVALUASI
PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Hestiana Dela Arum 09031182126005

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 19791020201021003**

**Palembang, 29 November 2024
Pembimbing,**



**Dr. Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212019031004**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hestiana Dela Arum
NIM : 09031182126005
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Penerapan Metode meCUE 2.0 dalam Evaluasi
Pengalaman Pengguna Aplikasi MyTelkomsel

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin: 11%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 29 November 2024



Hestiana Dela Arum
NIM. 090311821260051


HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima jurnal di Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 18 November 2024
Nama : Hestiana Dela Arum
NIM : 09031182126005
Judul : *Implementation of MeCUE 2.0 Method in Evaluating MyTelkomsel User Experience*

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“So remember Me and I shall remember you;
give thanks to Me and do not be ungrateful to Me for My favours”*

[02:152]

*“Believers, Seek help in patience and in Prayer;
Allah is with those that are patient”*

[02:153]

*“It's gonna be okay, like the hands on the clock
They'll go in circles back to their places”*

SEVENTEEN – Circle

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ **Allah Subhanahu wata'ala**
- ❖ **Diriku Sendiri**
- ❖ **Papa, Mama, Adik-Adik, dan Keluarga Tercinta**
- ❖ **Dosen Pembimbing Akademik**
- ❖ **Dosen Pembimbing Tugas Akhir**
- ❖ **Para Dosen, Pegawai, dan Staf Fasilkom Unsri**
- ❖ **Sahabat dan Rekan Seperjuangan**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan kesehatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan Metode meCUE 2.0 dalam Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi MyTelkomsel”**.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa perjalanan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidaklah mudah dan penuh dengan berbagai tantangan. Setiap proses memberikan banyak pelajaran berharga yang tidak hanya membangun pengetahuan, tetapi juga membentuk karakter dan mental penulis. Keberhasilan ini tentu tidak lepas dari dukungan dan bantuan banyak pihak yang dengan tulus memberikan perhatian, motivasi, dan doa. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, atas segala rahmat, nikmat, dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada penulis. Tanpa kehendak-Nya, segala usaha ini tentu tidak akan terwujud.
2. Mama dan Papa tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan utama dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, dukungan moral dan material yang luar biasa, serta cinta yang tidak ternilai.
3. Adik-adik penulis, Dafit dan Bilal, serta Om Joko, yang setia mendukung penulis selama masa perkuliahan, khususnya dalam membantu akomodasi dari Prabumulih, Indralaya, hingga Bukit. Terima kasih untuk perhatian, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima

kasih juga kepada keluarga besar penulis, yang memberikan kasih sayang dan semangat yang tiada habisnya.

4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, atas perhatian, dukungan, dan bimbingannya selama penulis menjalani perkuliahan.
5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, atas arahan dan dukungan yang telah membantu penulis selama masa studi.
6. Bapak Rahmat Izwan Heroza, S.T., M.T. dan Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik, atas segala bimbingan, nasihat, dan dorongan yang diberikan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T., selaku dosen pembimbing tugas akhir, yang telah memberikan ilmu, arahan, masukan, dan bimbingan yang sangat berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Ibu Dinna Yunika Hardianti, S.Si., M.T., yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi asisten laboratorium Fasilkom Unsri. Terima kasih atas kepercayaan dan dukungan selama masa perkuliahan, yang menjadi pengalaman berharga bagi penulis.
9. Project *Cakeryology*, dalam tugas Pemrograman Web oleh Bapak Bayu Wijaya Putra, S.Kom., M.Kom., yang tidak hanya memberikan pengetahuan dan pengalaman, tetapi juga mempertemukan penulis dengan sahabat-sahabat terdekat, ABDH yang telah mendukung selama perjalanan akademik.

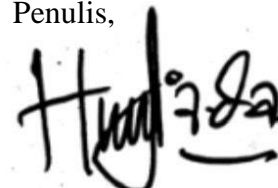
10. Sahabat-sahabat terdekat, ABDH: Vanessa, Aida, Nanda, Fanny, dan Jes, yang telah menjadi pilar kekuatan bagi penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala kebaikan, dukungan, dan kebersamaan yang tak ternilai. Vanessa, terima kasih telah menjadi pendengar yang baik dan selalu mendukung penulis di masa-masa sulit, sandaran emosional penulis. Aida, dengan kesabarannya yang luar biasa, selalu sedia membantu penulis tanpa pernah mengeluh, terima kasih atas pengertian dan dukungannya yang begitu tulus. Nanda, dengan semangatnya yang tak pernah habis dan kalimat-kalimatnya yang manis, terima kasih telah mengembalikan semangat penulis saat sedang merasa *down*. Fanny, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan saran yang berharga, dan selalu siap membantu penulis kapan pun dibutuhkan. Jes, terima kasih telah mengajarkan banyak hal dan menjadi *partner* hebat dalam organisasi. Terima kasih kepada kalian yang menjadi 911 andalan penulis saat masa-masa sulit di kuliah. Meskipun kita pernah bertengkar atau ada kejadian yang tidak menyenangkan di antara kita, penulis bersyukur kita selalu bisa menyelesaikannya dengan baik. Penulis juga ingin meminta maaf jika ada hal-hal yang mungkin kalian simpan di dalam hati yang belum bisa disampaikan kepada penulis, semoga semuanya dapat dimaafkan. Kehadiran kalian begitu berarti dan tak tergantikan. Penulis sangat bersyukur memiliki kalian sebagai sahabat yang tak hanya ada di masa senang, tetapi juga di masa-masa sulit. Harapan penulis, semoga persahabatan ini dapat bertahan hingga waktu yang lama dan kita semua selalu dikelilingi oleh hal-hal baik serta kebahagiaan di masa depan.

11. Kymal, Siska, Hiliah, dan Brintha yang tidak hanya menjadi orang terdekat penulis selama kuliah, tetapi juga pendukung yang baik dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu kalian berikan, baik dalam hal akademik maupun di luar itu. Kehadiran kalian sangat berarti bagi penulis. Semoga kalian selalu dikelilingi oleh kebaikan dan keberkahan dalam setiap perjalanan hidup ke depannya.
12. Danti, Adel, dan Astra sebagai sahabat dekat penulis yang selalu mendukung dan membantu penulis. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi, memberikan semangat, dan membantu penulis melewati berbagai kesulitan. Dukungan kalian begitu berarti dan tidak akan pernah penulis lupakan. Harapan penulis, semoga kalian selalu dikelilingi hal-hal baik, kebahagiaan, dan keberhasilan di masa mendatang.
13. sahabat-sahabat penulis dari masa sekolah menengah, ROMUCA: Danti, Elok, Adel, serta CRAZY RICH AUNTY: Yaya, Katrina, Fira, dan teman-teman lainnya, Ais, Yuyun, Tiyak, Ade, Nabila, Adhin, Titis, Andin, Ghassani, dan Ceca. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan saran yang kalian berikan saat penulis merasa *down*. Semoga kita semua sukses di masa depan dan persahabatan ini tetap terjalin erat.
14. Teman-teman di *close friend* Instagram @____.spaceforaestea, yang selalu memberikan dukungan dan menjadi tempat berbagi cerita. Terima kasih untuk setiap doa dan perhatian kalian, yang selalu menjadi penyemangat di kala penulis menghadapi kesulitan.

15. Divisi Kestari HIMSI 2021, teman-teman HIMSI Fasilkom UNSRI 2021, Keluarga Mahasiswa Prabumulih (KMP) 2022, dan Fasilkom *Science Community* (FASCO) 2023 yang telah memberikan pengalaman berorganisasi yang berharga dan menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
16. Teman-teman SI Reguler B 2021 dan seluruh teman-teman seperjuangan di Sistem Informasi Universitas Sriwijaya, yang telah menjadi *partner* belajar, berbagi ilmu, dan saling mendukung dalam menyelesaikan masa perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang telah kita bangun bersama.
17. Diri sendiri, atas segala usaha, perjuangan, dan ketekunan dalam menghadapi segala tantangan selama perjalanan akademik ini. Terima kasih telah bertahan dan terus melangkah meskipun sering merasa lelah.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu, penulis dengan tulus membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan tugas akhir pada masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dalam menambah wawasan serta menjadi acuan untuk penelitian serupa nantinya.

Palembang, 29 November 2024
Penulis,



Hestiana Dela Arum
09031182126005

**PENERAPAN METODE MECUE 2.0 DALAM EVALUASI
PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL**

Oleh

Hestiana Dela Arum

09031182126005

ABSTRAK

Kemajuan teknologi di era globalisasi mendorong perkembangan pesat dalam bidang telekomunikasi, khususnya melalui internet dan smartphone. MyTelkomsel, sebuah aplikasi layanan mandiri dari Telkomsel, dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengelola layanan telekomunikasi secara praktis. Namun, meskipun menawarkan berbagai fitur unggulan, banyak pengguna melaporkan pengalaman negatif seperti antarmuka yang membingungkan, ketidakstabilan aplikasi, dan masalah teknis lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode meCUE 2.0. Metode meCUE 2.0 dipilih karena kemampuannya untuk mengevaluasi kualitas fungsional dan non-fungsional melalui kuesioner berbasis skala *Likert*. Data dikumpulkan dari 368 responden yang valid, dengan analisis melibatkan statistik deskriptif dan pemetaan hasil pada lima modul utama. Temuan menunjukkan bahwa indikator *usefulness* dan *usability* mendapatkan skor rata-rata tinggi 6.31 dan 6.25, mencerminkan fungsi aplikasi yang baik dan kemudahan penggunaannya. Namun, aspek seperti *commitment* (4.64) dan *intention to use* (4.74) mengindikasikan kurangnya keterikatan pengguna terhadap aplikasi. Hasil ini menggarisbawahi perlunya perbaikan pada elemen desain visual, stabilitas aplikasi, dan peningkatan fitur yang lebih memikat.

Kata Kunci: Evaluasi, meCUE 2.0, MyTelkomsel, Pengalaman Pengguna

***APPLICATION OF MECUE 2.0 IN EVALUATING
USER EXPERIENCE OF MYTELKOMSEL APPLICATION***

By

Hestiana Dela Arum

09031182126005

ABSTRACT

Technological advancements in the era of globalization have driven rapid progress in telecommunications, particularly through the internet and smartphones. MyTelkomsel, a self-service application by Telkomsel, is designed to facilitate users in managing telecommunications services conveniently. However, despite offering various advanced features, many users report negative experiences, such as a confusing interface, application instability, and other technical issues. This study aims to evaluate the user experience of the MyTelkomsel application using the MeCUE 2.0 method. MeCUE 2.0 was chosen for its ability to assess both functional and non-functional quality through a Likert-scale-based questionnaire. Data were collected from 368 valid respondents, with analysis involving descriptive statistics and mapping results across five main modules. The findings reveal that the usefulness and usability indicators received high average scores of 6.31 and 6.25, reflecting the application's effective functionality and ease of use. However, aspects such as commitment (4.64) and intention to use (4.74) indicate a lack of user engagement with the application. These results highlight the need for improvements in visual design elements, application stability, and the development of more appealing features.

Keywords: *Evaluation, meCUE 2.0, MyTelkomsel, User Experience*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Evaluasi.....	8
2.2.2 Pengalaman Pengguna	9
2.2.3 MeCUE <i>Questionnaire</i> 2.0	10
2.2.4 MyTelkomsel.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Tahapan Penelitian	14
3.2 Studi Literatur.....	15
3.3 Persiapan Data.....	15
3.4 Penyusunan Kuesioner	17

3.5 Pengumpulan Data	23
3.6 Pengolahan Data	24
3.7 Analisis Data	24
3.8 Kesimpulan dan Saran	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Pengumpulan Data	27
4.2 Pengolahan Data	27
4.3 Analisis Data	28
4.3.1 Analisa Statistik	28
4.3.2 Analisis Modul	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Ulasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di Google Play Store.....	2
Gambar 1. 2	Ulasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di App Store.....	2
Gambar 2. 1	Struktur meCUE 2.0	10
Gambar 3. 1	Alur Penelitian.....	14
Gambar 4. 1	Grafik Modul I.....	30
Gambar 4. 2	Grafik Modul II.....	31
Gambar 4. 3	Grafik Modul III	32
Gambar 4. 4	Grafik Modul IV	33
Gambar 4. 5	Grafik Modul V	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert Metode meCUE 2.0.....	12
Tabel 3. 1 Item pertanyaan meCUE 2.0.....	17
Tabel 3. 2 Tabel Pertanyaan Kuesioner	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Topik	A-1
Lampiran 2 Surat Kesiadaan Dosen Pembimbing.....	B-1
Lampiran 3 Surat Keputusan Tugas Akhir	C-1
Lampiran 4 Form Desk Evaluasi	D-1
Lampiran 5 Form Kuisisioner	E-1
Lampiran 6 Data Responden	F-1
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data.....	G-1
Lampiran 8 Kartu Konsultasi	H-1
Lampiran 9 Logbook Konsultasi.....	I-1
Lampiran 10 Similarity Check Skripsi.....	J-1
Lampiran 11 Surat Keterangan Pengecekan Similarity Skripsi	K-1
Lampiran 12 Artikel Jurnal	L-1
Lampiran 13 Similarity Check Jurnal	M-1
Lampiran 14 Surat Keterangan Pengecekan Similarity Jurnal.....	N-1
Lampiran 15 LoA	O-1
Lampiran 16 Korespondensi	P-1

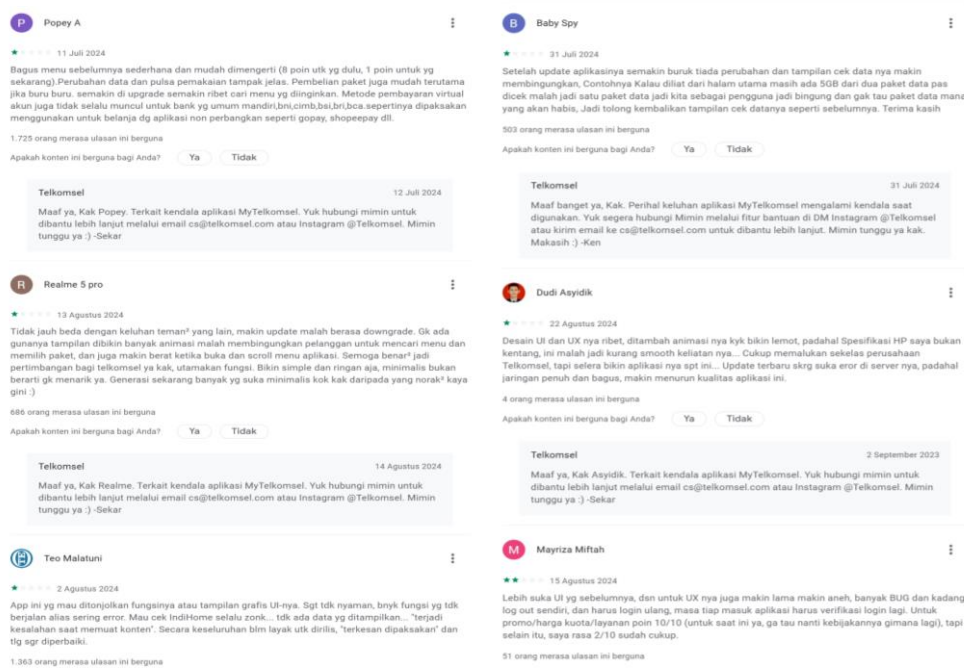
BAB I

PENDAHULUAN

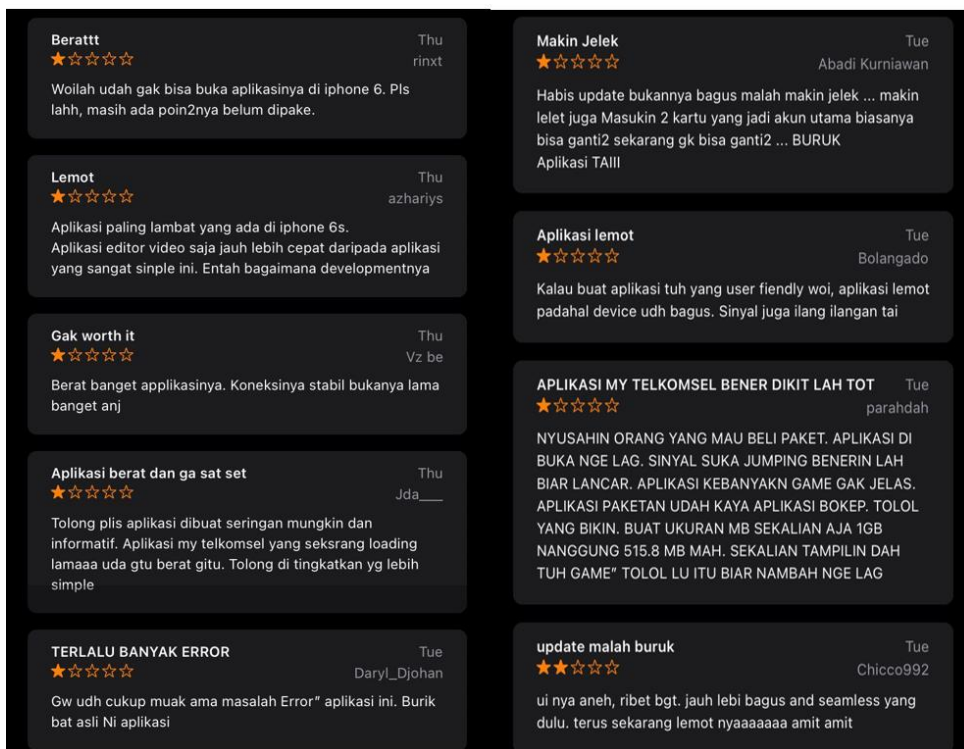
1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, teknologi di bidang telekomunikasi berkembang sangat cepat, dengan media telekomunikasi seperti internet dan *smartphone* yang menjadi sarana utama untuk mengakses informasi secara elektronik (Huda et al., 2024). Telkomsel merupakan anak perusahaan Telkom Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi untuk konsumen individu, khususnya dalam layanan telekomunikasi seluler hingga tahun 2023 (Wikipedia, n.d.). Sebagai bagian dari layanan tersebut, MyTelkomsel dirancang untuk menyediakan beragam layanan bagi pelanggan Telkomsel, berupa pembelian paket data, pembayaran tagihan, pengecekan kuota, serta pengelolaan akun dan fitur lainnya, dengan tujuan mempermudah pengguna dalam mengelola layanan telekomunikasi mereka secara efisien dan memberikan akses yang lebih mudah terhadap berbagai layanan yang disediakan (Setiyawan, 2024). Aplikasi MyTelkomsel adalah layanan *self-service* dengan berbagai fitur, termasuk pembelian pulsa, paket kuota internet, Indihome, paket menonton seperti *Maxstream* dan *Prime Video Mobile*, serta layanan *customer service online*, yang memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai kebutuhan telekomunikasi mereka secara praktis dalam satu aplikasi (Fauzan et al., 2024).

Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai fitur lengkap untuk mengakses layanan secara praktis, banyak pengguna melaporkan adanya hambatan dalam pengalaman pengguna, seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2.



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di *Google Play Store*



Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di *App Store*

Gambar 1.1 menunjukkan ulasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di *Google Play Store*, dan Gambar 1.2 menampilkan ulasan serupa dari pengguna di *App Store*. Ulasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menunjukkan beberapa masalah utama, terutama terkait tampilan versi terbaru yang dianggap membingungkan. Desain antarmuka yang terlalu ramai dan penuh animasi membuat pengguna kesulitan dalam bernavigasi, berbeda dengan versi sebelumnya yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, banyak pengguna melaporkan masalah ketidakstabilan aplikasi, seperti seringnya aplikasi mengalami *crash*, *lag*, dan waktu muat yang lambat, meskipun pengguna merasa bahwa jaringan internet yang dimiliki pengguna cukup baik. Masalah teknis lainnya, seperti *logout* tiba-tiba dan kesulitan saat *login*, serta ketidakcocokan informasi pulsa dan kuota, juga semakin memperburuk pengalaman pengguna. Masalah ini diperparah dengan kesulitan mengakses promosi tertentu, yang sering kali membuat aplikasi mengalami *crash* atau *error*, serta mengakibatkan pemborosan kuota karena ketidakstabilan jaringan.

Melalui analisis sentimen terhadap ulasan pengguna, ditemukan bahwa tanggapan negatif lebih mendominasi dibandingkan tanggapan positif. Dari 1128 ulasan yang dianalisis menggunakan metode *Lexicon Based*, sebanyak 652 ulasan menunjukkan sentimen negatif, sementara hanya 370 ulasan yang memiliki sentimen positif. Data ini juga dikonfirmasi oleh analisis pakar bahasa yang menghasilkan 897 ulasan negatif dari total 1128 ulasan (Fauzan et al., 2024).

Evaluasi atau penilaian pengalaman pengguna (UX) pada sebuah perangkat lunak penting untuk dikaji dikarenakan adanya berbagai *review* yang diberikan oleh para pengguna (Jannah et al., 2022). Untuk menghadapi permasalahan yang

dihadapi aplikasi MyTelkomsel, maka evaluasi UX perlu dilakukan, dan penulis akan mengevaluasi pengalaman pengguna dengan 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 pengalaman pengguna (UX), didasarkan pada model CUE yang menghubungkan perubahan pengalaman pengguna (UX) dengan persepsi pengguna terhadap fitur objektif interaksi (Macias-Velasquez et al., 2024). Metode ini menilai pengalaman pengguna (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) (Joosten, Halim, Pasaribu, et al., 2023). MeCUE disusun menjadi modul-modul yang lebih kecil sehingga dapat pula memeriksa aspek secara terpisah sesuai kebutuhan dan meningkatkan kualitas secara keseluruhan. Metode ini merupakan metode evaluasi yang terdiri dari 34 butir pertanyaan yang hanya memerlukan 3 sampai 7 menit untuk menjawab pertanyaan (Minge & Thüring, 2018), sehingga metode ini berkeunggulan dari metode lain serta adaptif dan memiliki efisiensi yang baik. Evaluasi ini diharapkan dapat mengarahkan perbaikan yang efektif dan relevan, sehingga aplikasi MyTelkomsel dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan pernyataan yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap pengguna aplikasi MyTelkomsel untuk diangkat ke dalam laporan Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan Metode meCUE 2.0 dalam Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi MyTelkomsel”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang telah dirumuskan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode meCUE 2.0?
2. Aspek apa saja dari pengalaman pengguna aplikasi MyTelkomsel yang masih perlu ditingkatkan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode meCUE 2.0.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan keterikatan dan kepuasan pengguna berdasarkan data dan umpan balik pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan wawasan mendalam tentang bagaimana pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi MyTelkomsel.
2. Menemukan area spesifik yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan dan kinerja penggunaan berdasarkan data yang valid dan umpan balik langsung dari pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan agar pembahasan tidak keluar dari lingkup permasalahan pada penelitian. Berikut adalah batasan masalah penelitian ini:

1. Mengidentifikasi dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode meCUE 2.0.
2. Responden penelitian terdiri dari pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel di seluruh Indonesia.
3. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert, B., & Tullis, T. (2022). *Measuring the user experience: Collecting, analyzing, and presenting UX metrics*. Morgan Kaufmann.
- Anahyu, Y. D., Zarnelly, Z., Rozanda, N. E., & Megawati, M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika*, 9(1).
- Darmawan, A. K., Arifin, I., & Anwari, A. (2023). Exploring User Experience and User Interface of Indonesian e-Health PeduliLindungi Mobile-Apps with MeCUE 2.0 Framework. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(2), 244–253.
- Devi, P. C., Hanafi, A. A., & Wardhana, A. C. (2023). Evaluasi Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Jaring SainTek*, 5(1), 29–38.
- DIN, E. (2011). 9241-210: Ergonomics of human-system interaction-Part 210: Human-centred design for interactive systems. *International Organization for Standardization*, 40(4), 759–768.
- Fauzan, F. J., Afdal, M., & Novita, R. (2024). Penerapan Machine Learning Pada Analisis Sentimen Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Data Ulasan Google Playstore. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(3).

- Huda, N., Lisandi, M. D. T., Albanna, H. T., Rhomadon, M. F., Hidayat, J. R., & Habrizons, F. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 9(2), 124–133.
- Jannah, A. M., Suryanto, T. L. M., & Pratama, A. (2022). Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART. *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi*, 12(1), 34–39.
- Joosten, J., Halim, F., Myron, A., & Marpaung, F. T. H. (2023). Penggunaan Metode meCUE 2.0 dalam Mengukur Pengalaman Pengguna pada Aplikasi” OYO”. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(2), 281–289.
- Joosten, J., Halim, F., Pasaribu, D. M. B., & Panjaitan, N. A. B. (2023). Penggunaan Metode MECUE 2.0 Dalam Mengukur User Experience Pada Aplikasi MAXIM. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(2), 129–135.
- Joosten, J., Halim, F., Sihombing, D. E., & Hutahaean, Y. L. (2023). Penerapan Metode meCUE 2.0 Dalam Mengukur Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi” inDriver”. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 58–63.
- Kaniawati, E., Mardani, M. E., Lestari, S. N., Nurmilah, U., & Setiawan, U. (2023). Evaluasi Media Pembelajaran. *Journal of Student Research*, 1(2), 18–32.
- Macias-Velasquez, S., Medellin-Castillo, H. I., & Garcia-Barrientos, A. (2024). New-user experience evaluation in a semi-immersive and haptic-enabled virtual reality system for assembly operations. *International Journal of Human-Computer Studies*, 103312.

- Maulana, M. A. (2023). *Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Discord Menggunakan Metode meCUE*. Universitas Sriwijaya.
- Meiriza, A., Rahmadhani, R., Sevtiyuni, P. E., Oktadini, N. R., & Putra, P. (2023). Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Disney+ Hotstar Menggunakan Metode MeCUE Questionnaire (2.0). *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6).
- Minge, M., & Thüring, M. (2018). The meCUE questionnaire (2.0): Meeting five basic requirements for lean and standardized UX assessment. *Design, User Experience, and Usability: Theory and Practice: 7th International Conference, DUXU 2018, Held as Part of HCI International 2018, Las Vegas, NV, USA, July 15-20, 2018, Proceedings, Part I* 7, 451–469.
- My Telkomsel: Penjelasan dan Cara Daftarnya*. (2023, April 18). <https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/my-telkomsel-penjelasan-dan-cara-daftarnya>
- Pardede, E., & Hartiwi, Y. (2024). Analisis Usability Pada Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(1), 638–646.
- Putra, G. Y., Andrianingsih, A., & Aldisa, R. T. (2022). Perancangan User Experience Aplikasi Laport Vaksin Kelurahan Menggunakan Metode UCD (User Centered Design). *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 6(1), 428–439.

- Schumacher, R. M. (2010). Chapter 1 - Foundations and definition. In R. M. Schumacher (Ed.), *Handbook of Global User Research* (pp. 1–20). Morgan Kaufmann. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-374852-2.00001-X](https://doi.org/10.1016/B978-0-12-374852-2.00001-X)
- Setiyawan, D. (2024). Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Peningkatan User Experience. *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, 3.
- Widodo, H. (2021). *Evaluasi Pendidikan*. UAD PRESS.
- Wikipedia. (n.d.). *Telkomsel*. Retrieved August 26, 2024, from <https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel>
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60.