

## Pengaruh Aplikasi My Telkomsel Terhadap Pemenuhan Internet Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutiara Indonesia

**Evi Enitari Napitupulu**

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Sari Mutiara Indonesia  
Email: [enitarinapitupulu@gmail.com](mailto:enitarinapitupulu@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Aplikasi My Telkomsel Terhadap Pemenuhan Internet Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutiara. Perkembangan teknologi yang sangat pesat, menjadikan banyak terciptanya inovasi baru. Telkomsel adalah salah satu provider terbesar yang ada di Indonesia. Telkomsel meluncurkan sebuah aplikasi pada 1 Juli 2015 kepada masyarakat dengan nama MyTelkomsel. Tujuan aplikasi ini untuk memberikan informasi tentang sisa pulsa, kuota internet yang aktif, masa aktif kartu Subscriber Identity Module (SIM), dan masih banyak lagi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Google Form sebagai media untuk mengumpulkan respon pengguna melalui pernyataan yang sudah disediakan. Pengelolaan data analisis menggunakan Data Analysis Tools. Hasil dari penelitian ini adalah 2 dari 6 skala UEQ berada pada sisi positif yaitu Daya Tarik dengan skor 0,022 dan Kejelasan dengan skor 0,045. 4 skala lainnya berada pada sisi negatif yaitu Efisiensi skornya -0,025, Ketepatan -0,051, Stimulasi -0,056, Kebaruan -0,053. Berdasarkan skor tersebut aplikasi MyTelkomsel membutuhkan peningkatan terutama dalam hal efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan.

Kata Kunci : **my telkomsel,internet**

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat, menjadikan banyak terciptanya inovasi baru. Salah satu contohnya adalah aplikasi yang memberikan informasi tentang sisa pulsa, kuota internet yang aktif, masa aktif kartu Subscriber Identity Module (SIM), dan masih banyak lagi. Dibuatnya aplikasi ini untuk memudahkan pengguna smartphone mengetahui keseluruhan informasi kartu SIMnya yang berlangganan ke suatu provider telekomunikasi. Adanya aplikasi seperti ini menjadikan pengguna smartphone tidak perlu melakukan panggilan dengan kode tertentu seperti \*888#, \*123# dan lain sebagainya. MyTelkomsel adalah salah satu dari sekian banyak aplikasi yang memberikan informasi untuk pengguna suatu provider.

MyTelkomsel telah banyak digunakan di Indonesia karena milik

Telekomunikasi Indonesia. PT Tbk dengan provider Telkomsel. Aplikasi MyTelkomsel memberikan informasi nomor telepon pelanggan, sisa kuota internet, pulsa, panggilan gratis, SMS gratis, dan bonus pulsa yang ada pada beranda aplikasi tersebut. Tidak terbatas sampai informasi saja, di dalam aplikasi ini pelanggan dapat membeli pulsa, paket internet, penukaran poin juga.

Permasalahan dalam aplikasi MyTelkomsel ialah pada aplikasi ini sering terjadi kesalahan pada menu belanja untuk membeli kuota internet, aplikasi terkadang berhenti paksa. Aplikasi MyTelkomsel sering menampilkan perbedaan harga produk dari pelanggan ke pelanggan, menjadikan banyak pelanggan Telkomsel kecewa dengan kinerja aplikasinya, tapi tidak sedikit juga yang menganggap aplikasi ini berguna karena memudahkan bagi pengguna Telkomsel. PIECES adalah

metode analisis dasar untuk mendapatkan pokok permasalahan lebih khusus.

Analisis dengan metode PIECES pernah dilakukan oleh Hakim (2018), dengan hasil adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel Performancy (kinerja), Information (informasi), Economy (ekonomi), Control (kontrol), Efficiency (efisiensi) dan Service (pelayanan) terhadap kepuasan pengunjung/ pengguna website. Selain itu terdapat pengaruh secara parsial (terpisah), variabel Performance, Information, Economy, Control dan Efficiency berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung/ pengguna website sedangkan variabel service tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung/ pengguna website STKIP PGRI Lubuk Linggau dilihat dari hasil uji-t bahwa variabel service sebesar  $0,922 > 0,1$  sehingga variabel service (pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website, metode PIECES digunakan juga dalam sistem informasi DJP online.

Kerangka kerja PIECES sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan dianggap penting dalam penerapannya karena memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPT pajak (Supriyatna, 2018). Evaluasi heuristik adalah metode penilaian kegunaan suatu produk digital yang bertujuan untuk memperbagus User Experience (UX). Kuesioner menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan alat yang mudah dan efisien untuk mengukur User Experience (UX). UEQ memudahkan untuk mengukur UX pada sebuah desain aplikasi. Sebagai contoh, evaluasi heuristik dan User Experience Questionnaire (UEQ) yang pernah digunakan pada penelitian oleh Kurniawan (2019) dengan hasil menunjukkan bahwa terjadi peningkatan level User Experience yang semula berada pada kondisi netral berubah menjadi positif. Dengan permasalahan yang telah

diuraikan Penulis melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode evaluasi heuristik yang akan dihubungkan dengan metode PIECES.

## **METODE**

Penelitian terhadap Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel dilakukan dengan cara terlebih dahulu melakukan studi literatur yaitu pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar melalui link kepada responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan Data Tools Analysis dari User Evaluation Questionnaire (UEQ), kemudian melakukan uji Validitas dan uji Reliabilitas. Sebagai pelengkap untuk mengategorikan pertanyaan kuesioner, menggunakan metode PIECES yang terdiri dari enam framework.

## **PEMBAHASAN**

Hasil dalam analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode PIECES dengan studi kasus mahasiswa-mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutiara Indonesia. Data pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner ke 100 responden aplikasi MyTelkomsel, kuesioner disebarkan melalui Google Form. Setelah data terkumpul, akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, untuk perhitungan dan analisis hasil olah data kuesioner akan menggunakan Data Analysis Tools (DAT) dari website User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dan detail lainnya seperti grafik dan perbandingan setiap skala.

### **Hasil Uji Validitas**

Hasil uji validitas kuesioner awal yang dilakukan pengujian pada 30 responden (27 orang menggunakan MyTelkomsel, 3 orang tidak

menggunakan), hasilnya adalah Rhitung pada semua pernyataan kuesioner tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel lebih besar dari Rtabel 0,361 artinya semua pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid dan kuesioner dapat disebarkan kepada minimal 90 responden. Selanjutnya uji validitas kuesioner utama yang dilakukan pengujian pada 100 responden (89 orang menggunakan MyTelkomsel, 11 orang tidak menggunakan), hasilnya adalah Rhitung pada semua pernyataan kuesioner tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel lebih besar dari Rtabel 0,197 yang berarti kuesioner dinyatakan valid.

### **Hasil Uji Reliabilitas**

Hasil uji reliabilitas awal menunjukkan ada 30 responden (27 orang menggunakan MyTelkomsel, 3 tidak menggunakan) dan Alpha Cronbach pada uji reliabilitas kuesioner awal adalah 0.947, lebih besar dari Rtabel yaitu 0.388. Ini menyatakan bahwa semua pernyataan pada kuesioner awal aplikasi MyTelkomsel yang diberikan kepada 30 responden reliabel. Selanjutnya hasil kuesioner utama menunjukkan ada 100 responden (89 orang menggunakan MyTelkomsel, 11 tidak menggunakan).

Alpha Cronbach pada uji reliabilitas kuesioner utama adalah 0.946, lebih besar dari Rtabel 0.388. Hal ini menyatakan bahwa semua pernyataan kuesioner utama aplikasi MyTelkomsel yang diberikan kepada 100 responden adalah reliabel.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan perhitungan data analisis pengguna Aplikasi MyTelkomsel yang dikhususkan kepada Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutiara Indonesia menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode PIECES dengan minimal 90 sampel. Hasil perhitungan dapat menunjukkan hubungan Evaluasi Heuristik dan Metode PIECES.

Visibilitas status sistem berhubungan dengan framework information dan service, Kesesuaian antara sistem dan dunia nyata berhubungan dengan framework information dan service, Kontrol dan kebebasan pengguna berhubungan dengan framework control, Konsistensi dan standar berhubungan dengan framework performance, economy dan efficiency.

Pencegahan kesalahan berhubungan dengan *framework information* dan *control*. Mengenali dibandingkan mengingat berhubungan dengan *framework performance* dan *control*, Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan berhubungan dengan *framework information*, *efficiency* dan *service*. Desain estetika dan minimalis berhubungan dengan *framework performance* dan *service*. Bantu pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan dengan *framework information*, *control* dan *service*. Bantuan dan dokumentasi berhubungan dengan *framework information* dan *service*. Meski semua skala berada di zona rerata, ada 2 skala yang memiliki nilai positif (naik) ke arah warna hijau dan 4 lainnya yang memiliki nilai negatif (turun) ke arah warna merah. Karena hasil lebih banyak nilai negatif berarti tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel masih rendah.

### **REFERENSI**

- Fajar Nugraha & Dewi Agushinta R. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Evaluasi Heuristik Dan Metode Pieces. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK) DOI: 10.25126/jtiik.202294403 Vol. 9, No. 3, Juni 2022, hlm. 463-468.
- HAKIM, L., & PERTIWI, T. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website STKIP PGRI Lubuklinggau Menggunakan Metode PIECES. Jurnal TIPS: Jurnal

- Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 9(2), 26-36.
- Hia, N., & Siregar, M. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pada Hotel Bumi Himalaya Medan. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 23-35.
- Hia, N., & Gulo, T. J. (2021). Pengaruh Pembelajaran Daring Terhadap Minat Belajar Siswa/i Kelas VIII SMP Negeri 1 Telukdalam. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(3), 110-116.
- Hia, N., Sihombing, M. U. S., & Simamora, N. (2020). Strategi Komunikasi Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 2(2), 138-144.
- Lumban Toruan, R. M. L. (2018). Terpaan Iklan Vivo V7+ dan Minat Membeli Produk (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Terpaan Iklan Vivo V7+ Versi Agnez Mo "Clearer Selfie" Di Televisi Terhadap Minat Beli pada Kalangan Mahasiswa USU) (Doctoral dissertation).
- Lumban Toruan, R. M. L. (2021). Efektivitas Aplikasi Ruang Guru sebagai Medium Komunikasi dalam Kegiatan Bimbingan Belajar Daring di Kalangan Siswa SMA di Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- NAPITUPULU, EVI ENITARI (2020) REVITALISASI ULOS DALAM Mendukung EKONOMI KREATIF SAMOSIR SUMATERA UTARA. S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta
- Natasya, Ardelia, Hilman. 2020. Analisis penerimaan dan penggunaan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan technology acceptance model (TAM) di kota Bandung. Karya Ilmiah - Skripsi (S1) – Reference.
- Sari, S. N., Sos, S., Hia, N., & Kom, S. (2021). GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN PADA PENGGUNA PADA TAMAN BACAAN MASYARAKAN LITERASI SOSIAL. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 3(1), 191-201.
- Sihombing, M. U. S., & Halawa, M. R. (2021). Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi (Studi Deskriptif Tentang Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi Guru di SMP Markus Medan). *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 3(2), 261-270.
- Simamora, Nurhawati & Saragih, Florencia. 2021. Analisa Proses Produksi Program Siaran Berita Di Lpp (Lembaga Penyiaran Publik) Rri (Radio Republik Indonesia) Medan Dalam Meningkatkan Daya Tarik Pendengar. *JURNAL TEKNOLOGI, KESEHATAN, DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 3(2).