



Peran UI/UX Pada Layanan Aplikasi Mytelkomsel Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan

The Role of UI/UX in the MyTelkomsel Application Service on Purchase Decisions and Customer Loyalty

Novenya Rahmadani¹, Siti Ning Fardida²

^{1,2}Universitas pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

E-mail Korespondensi : novenya.illy96@gmail.com¹ ; sitisaham@yahoo.co.id²

Article History:

Received: Juni 15, 2024;

Revised: Juli 01, 2024;

Accepted: Juli 20, 2024;

Published: Juli 23, 2024;

Keywords: User Interface, User Experience, Customer Loyalty, MyTelkomsel, Revenue.

Abstract: The crucial role of good UI/UX design in a business environment is examined in this article for several reasons. Well-designed user interfaces and user experiences (UI/UX) can increase user satisfaction by making the interaction process simple and entertaining. Companies can also increase conversion rates. Moreover, a pleasant user experience lowers development and support expenses and increases customer loyalty. Excellent UI/UX design also helps a company stand out from the competition and improves its reputation. Investing in UI/UX is a strategic move that is essential to gaining and retaining a competitive edge in a competitive company climate. Specifically regarding the MyTelkomsel application, the research was conducted qualitatively using Qualitative and unstructured observation methods on aspects of the MyTelkomsel application. Specifically regarding the MyTelkomsel application, the research was conducted qualitatively using unstructured observation methods on the digital aspects of the MyTelkomsel application, which has been downloaded by more than 50 million users in Indonesia. Many MyTelkomsel users still complain about difficulties in using the application, which can result in decreased customer loyalty in subscribing to Telkomsel cards. Based on the research results, the conclusion that can be drawn is that positive user interfaces and user experiences (UI/UX) influence customer loyalty.

Abstrak

Abstrak Artikel ini membahas peran krusial desain UI/UX yang baik dalam lingkungan bisnis karena beberapa alasan. Antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna (UI/UX) yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan membuat proses interaksi menjadi sederhana dan menyenangkan. Perusahaan juga dapat meningkatkan tingkat konversi. Selain itu, pengalaman pengguna yang menyenangkan menurunkan biaya pengembangan dan dukungan serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Desain UI/UX yang unggul juga membantu perusahaan menonjol dari kompetisi dan meningkatkan reputasinya. Investasi dalam UI/UX adalah langkah strategis yang penting untuk memperoleh dan mempertahankan keunggulan kompetitif dalam iklim bisnis yang kompetitif. Khususnya terhadap sebuah aplikasi MyTelkomsel Penelitian dilakukan secara kualitatif, dengan melakukan metode observasi tidak terstruktur dan kuantitatif terhadap aspek-aspek Digital di aplikasi myTelkomsel di unduh lebih dari 50juta pengguna di Indonesia. masih terdapat banyak pengguna MyTelkosmel yang mengeluhkan masalah mengenai kesulitan dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel, hal ini dapat mengakibatkan penurunan loyalitas pelanggan dalam berlangganan kartu Telkomsel. Berdasarkan hasil penelitian , Kesimpulan yang dapat dihasilkan adalah user interfaces dan user experiences (UI/UX) Positif mempengaruhi Loyalitas Customer.

Kata Kunci: User Interface, User Experience, Customer Loyalty, MyTelkomsel, Revenue.

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, Manusia dapat lebih mudah memenuhi kebutuhan hidup mereka berkat kemajuan pesat teknologi informasi dan internet. Karena lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, berbagai kegiatan dan transaksi dilakukan secara *online* dianggap lebih efisien dan efektif dari segi waktu, biaya, dan lokasi. Kemajuan dan perkembangan teknologi internet dapat membuka dunia baru bagi masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, penggunaan perangkat digital seperti *smartphone*, tablet, dan komputer telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Aplikasi mobile, situs *web*, dan *platform* digital lainnya kini menjadi alat utama untuk berbagai aktivitas seperti berbelanja, berkomunikasi, belajar, bekerja, dan hiburan.

Dalam konteks ini, *UI/UX* memainkan peran penting dalam menentukan seberapa efektif dan menyenangkan pengalaman pengguna dengan produk digital tersebut. Peran antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) telah menjadi sangat penting dalam era digital yang semakin maju untuk pengembangan produk dan layanan teknologi.

UI/UX berfungsi sebagai jembatan antara teknologi dan pengguna dan juga merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna dan kesetiaan pengguna. Pengguna saat ini sangat mengharapkan kualitas pengalaman. Mereka tidak hanya menginginkan fungsi yang bekerja dengan baik, tetapi mereka juga mengharapkan antarmuka yang menarik, mudah digunakan, responsif, dan intuitif.

Apabila *UI* rumit atau tidak memuaskan pengguna, mereka cenderung beralih ke produk atau layanan lain yang menawarkan pengalaman yang lebih baik. Oleh karena itu, untuk tetap kompetitif di pasar, perusahaan harus berkonsentrasi pada desain *UI/UX* yang unggul. Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan retensi pelanggan, mengurangi churn rate, dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut. Sebaliknya, pengalaman pengguna yang buruk dapat merusak reputasi perusahaan dan mengurangi pelanggan. Investasi dalam *UI/UX* yang baik dapat memiliki dampak ekonomi yang signifikan bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *UI/UX* aplikasi MyTelkomsel pada loyalitas customer. Penelitian ini penulis harapkan bisa memberikan gambaran serta kontribusi yang lebih detail kedepannya terkait pengaruh *UI/UX* dalam loyalitas *customer*.

2. METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif mengenai Peran *UI/UX* pada Layanan Aplikasi MyTelkomsel terhadap Loyalitas Customer. yang melibatkan serangkaian

metodologi. Langkah pertama, Peneliti melakukan riset terhadap penilaian pengguna Aplikasi MyTelkomsel di Google Play Store dan Appstore. Selain melakukan riset berdasarkan rating dan penilaian pengguna penulis melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang menjadi penilaian pengguna aplikasi MyTelkomsel. Parameter data tersebut dapat mencakup faktor desain tata letak *Interface*, kegunaan aplikasi, serta kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi lalu melakukan identifikasi korelasinya terhadap keputusan pembelian serta loyalitas pengguna aplikasi MyTelkomsel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran UI/UX Pada Layanan Aplikasi MyTelkomsel Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan.

Kesetiaan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat dengan peningkatan revenue (pendapatan) sebuah produk. Pelanggan yang loyal cenderung melakukan pembelian berulang. Ini berarti sumber pendapatan yang stabil dan terus-menerus untuk sebuah produk, termasuk produk dari perusahaan Telekomunikasi. Studi dari Harvard Business School menunjukkan bahwa meningkatkan retensi pelanggan sebesar lima persen dapat meningkatkan laba perusahaan sebesar dua puluh lima persen hingga sembilan puluh lima persen.

Telekomunikasi telah menjadi salah satu pilar utama dalam perkembangan masyarakat modern. Dari telepon kabel pertama hingga teknologi seluler dan *internet*, telekomunikasi telah mengubah cara manusia berkomunikasi, bekerja, dan berinteraksi. Perkembangan telekomunikasi telah membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam dunia bisnis, telekomunikasi memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat dan efisien, memungkinkan perusahaan untuk beroperasi secara global.

Dalam kehidupan sehari-hari, teknologi seperti ponsel pintar dan aplikasi komunikasi telah merubah cara manusia berinteraksi, berbagi informasi, dan mengakses layanan. Berkembangnya teknologi tersebut mendorong aktivitas masyarakat untuk dilakukan secara *online* menggunakan *Internet*. Telkomsel ada untuk menjembatani komunikasi yang memadai dengan menawarkan Layanan Seluler, Layanan Data dan *Internet* melalui aplikasi MyTelkomsel untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian layanan.

Pesatnya perkembangan Teknologi serta aksesibilitas terhadap perangkat digital telah meningkat secara signifikan memungkinkan konsumen untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan segala bentuk transaksi dengan mudah. Akibatnya, ekspektasi terhadap kualitas pengalaman layanan digital dalam artian *User Interface* dan *User Experience*

(UI/UX) juga meningkat. Desain UX adalah bidang multidisiplin yang berasal dari berbagai latar belakang, seperti desain visual, pemrograman, psikologi, dan desain interaksi, karena mencakup seluruh perjalanan pengguna.

Merancang antarmuka pengguna juga berarti mengatasi banyak keterbatasan fisik pengguna potensial, seperti membaca teks kecil, dan memperluas ruang lingkup aksesibilitas. erancang UX biasanya melakukan banyak hal, tetapi penelitian pengguna, desain persona, desain wireframe dan prototipe interaktif, dan desain pengujian. Menurut Mei Iswandi, (2020) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Faktor- faktor yang mendorong tuntutan konsumen terhadap UI/UX diantaranya menurut Rifqi Fauzan Islam (2019) :

1. *Usability*

Konsumen menginginkan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami. Mereka ingin memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efektif tanpa perlu banyak belajar atau menjadi bingung.

2. *Useful*

Efisiensi dan Kecepatan Waktu sangat berharga bagi konsumen. UI/UX yang responsif dan cepat sangat dihargai karena dapat menghemat waktu pengguna.

3. *Findable*

Faktor *findable* ini sangat penting karena menjadi penentu pengalaman pengguna menjadi lebih baik dalam menggunakan produk dan tetap berada dalam produk. Konsumen menginginkan pengalaman yang dapat disesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan mereka.

4. *Desirable*

Personalisasi dapat menciptakan pengalaman yang lebih relevan dan memuaskan. Memiliki daya tarik yang bagus adalah modal terpenting agar produk dapat bersaing di market. Teknologi dan tren baru, seperti animasi mikro, interaksi suara, atau AR/VR, dapat mempengaruhi ekspektasi konsumen terhadap UI/UX. Pengguna yang *tech-savvy* sering kali mencari pengalaman yang inovatif dan terkini

5. *Accessible*

UI/UX yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang berbeda, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau sensorik, sangat dihargai. Meningkatkan aksesibilitas memungkinkan lebih banyak pengguna.

6. *Credible*

Pengguna menginginkan antarmuka yang aman dan mampu melindungi data pribadi mereka. Keamanan yang terjamin dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Konsumen juga sering kali menggunakan beberapa perangkat dan mengharapkan pengalaman yang mulus dan konsisten di semua *platform*, baik itu *desktop*, tablet, atau ponsel.

7. *Valuable*

Produk harus memberikan nilai kepada kedua perusahaan yang membuatnya dan konsumen yang menggunakannya. Nilai adalah faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian, yang harus diingat oleh desainer. Desain visual yang menarik dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Konsumen lebih cenderung menyukai aplikasi atau situs *web* yang estetik dan *modern*. Konsistensi dalam desain dan fungsi antarmuka membantu pengguna merasa lebih nyaman dan mengurangi kurva belajar. Konsumen mengharapkan pengalaman yang seragam di berbagai platform dan perangkat. Nilai produk sangat memengaruhi *user experience*. Konsumen memiliki kecenderungan untuk membeli produk dengan nilai yang sebanding atau bahkan jauh lebih murah. Jika mereka membeli nilai produk tersebut, pengguna akan merasa mendapat untung yang sebanding atau bahkan lebih dari nilai tersebut..

Rating penilaian aplikasi merupakan alat penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan pengalaman pengguna serta membangun reputasi dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi. pengguna dapat memberikan rating berupa bintang (dari satu hingga lima) dan sering kali disertai dengan ulasan atau komentar. Berikut merupakan indikator penting yang menjadi penilaian langsung dari pengguna terhadap sebuah aplikasi :

1. Bintang: Pengguna dapat menilai seberapa baik atau buruk mereka menganggap aplikasi dengan memberikan nilai tertentu, biasanya dari satu hingga lima bintang. Lima bintang biasanya menunjukkan kepuasan maksimal, sedangkan satu bintang menunjukkan ketidakpuasan
2. Ulasan: Selain memberikan peringkat bintang, pengguna sering menulis ulasan singkat atau panjang yang menjelaskan alasan di balik peringkat mereka. Ulasan ini dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi. Dimana ulasan sebagian pengguna aplikasi MyTelkomsel terkait UI/X diantaranya sebagai berikut :

- a. Beberapa pengguna berkomentar bahwa aplikasi MyTelkomsel perlu menambahkan kemudahan untuk melihat jumlah sisa kuota dalam bentuk Widget agar terlihat lebih ringkas
- b. Beberapa pengguna berkomentar bahwa terlalu banyak iklan yang muncul di beranda aplikasi justru membuat pengguna kebingungan dan sulit melakukan transaksi.
- c. Sebagian pengguna aplikasi berkomentar terkait *update* terbaru aplikasi yang justru membuat User Interface jadi berantakan dan rumi membuat pelanggan menjadi sulit melakukan transaksi pembelian dan memutuskan untuk beralih ke kompetitor.
- d. Beberapa pengguna juga mengeluhkan setelah melakukan update aplikasi sering melakukan force close terutama pada device yang usianya sudah tua.
- e. Beberapa pengguna juga mengeluhkan setelah update tidak ada kemudahan untuk melakukan pembayaran melalui bank lagi. Sehingga pengguna memilih untuk membatalkan pembelian produk yang ditawarkan di aplikasi tersebut.

Sebagian besar komentar di *Google Play Store* dan *Appstore* spesifik tertuju pada *User Interface*. Hal ini membuktikan bahwa *UI/UX* berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian serta loyalitas sebagian besar *customer*. pelanggan akan loyal dan mempercayakan dirinya untuk sebuah produk apabila perusahaan dapat menjawab keresahan dan kesulitan yang dialami pengguna produk dengan baik. Hal ini dapat dilakukan melalui *service* yang baik serta kemudahan akses untuk pengguna dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel.

3. Visualitas di App Store: Aplikasi dengan peringkat yang lebih baik cenderung mendapatkan peringkat yang lebih baik di toko aplikasi seperti *Google Play Store* atau *Apple App Store*. Ini dapat menyebabkan lebih banyak unduhan dan visibilitas aplikasi. Apabila pengguna banyak yang merasa aplikasi MyTelkomsel memiliki User Experience yang baik, tentunya akan membawa banyak ulasan positif serta rata-rata rating bintang yang tinggi, hal ini dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan untuk mengunduh dan mencoba secara langsung fasilitas apa yang ditawarkan aplikasi tersebut sehingga memiliki rating yang tinggi dan banyak ulasan baik.

Dapat disimpulkan bahwa *rating* aplikasi adalah alat penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan *user experience* serta menumbuhkan loyalitas pengguna dan reputasi baik untuk aplikasi MyTelkomsel. Pelanggan yang setia cenderung menghabiskan lebih banyak uang seiring waktu karena mereka mempercayai produk dan layanan perusahaan, Pelanggan setia sering merekomendasikan produk atau layanan kepada teman dan keluarga, yang dapat membawa pelanggan baru tanpa biaya pemasaran tambahan. Program loyalitas dapat menjaga keterlibatan pelanggan dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan melakukan kampanye pemasaran besar untuk menarik pelanggan baru.

4. KESIMPULAN

User Interface dan User Experience berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan aplikasi MyTelkomsel. Aplikasi MyTelkomsel berfokus untuk menjadi layanan yang memudahkan pelanggan melakukan transaksi pembelian paket data internet. Maka penting untuk aplikasi MyTelkomsel membangun *User Interface system* yang mudah diakses untuk memberikan kemudahan pengguna dalam melakukan transaksi dan meningkatkan *User Experience* yang berpengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas atau kesetiaan pelanggan adalah aset berharga yang dapat mendorong pertumbuhan revenue melalui berbagai saluran. Investasi dalam membangun dan mempertahankan hubungan pelanggan yang kuat adalah strategi yang sangat efektif untuk meningkatkan pendapatan jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

- Syahputra, M. A. (2021). Pengaruh kegunaan, informasi, layanan interaksi, user interface dan user experience terhadap kepuasan pengguna website Detik.Com metode Webqual 4.0, User Experience Questionnaire (UEQ) dan Eight Golden Rules. *JISICOM (Journal of Information System, Informatics and Computing)*, 5(2), 274-293.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Scarinci, I. C., Garcia, F. A. R., Kobetz, E., Partridge, E. E., Brandt, H. M., Bell, M. C., Dignan, M., Ma, G. X., Daye, J. L., & Castle, P. E. (2010). Cervical cancer prevention: New tools and old barriers. *Cancer*, NA-NA.
- my.telkomsel.com. (2024). Tentang MyTelkomsel. Retrieved July 18, 2024, from <https://www.my.telkomsel.com/about>.
- Muhid, A., Sumarkan, Rakhmawati, & Fahmi, L. (2018). Perubahan perilaku Open Defecation

Free (ODF) melalui program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) di Desa Babad Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro. *Engagement: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(1), 99–119.

Islam, R. F. (2019). 7 faktor UX yang berpengaruh pada keberhasilan sebuah produk. Retrieved from <https://medium.com/gits-apps-insight/7-faktor-ux-yang-berpengaruh-pada-keberhasilan-sebuah-produk-d27fc10fbc5e>.

Iprice.co.id. (2024). Peta E-Commerce Indonesia. Retrieved July 18, 2024, from <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Doubleday, A., et al. (1997). *A comparison of usability techniques for evaluating design*. London: City University.

Andianshah, A. V. (2015). *Analisis implementasi persona pada penerapan metode evaluasi usability heuristic evaluation. Studi kasus: Situs WEB Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya (FILKOM UB)*. (Bachelor's thesis). Universitas Brawijaya.