

Abstrak

Inovasi menurut Amabile et al (1996) merupakan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Salah satu produk PT Telkom Tbk, Indihome melakukan inovasi dengan membuat aplikasi UseeTV Go yang menawarkan layanan OTT (*Over the Top*) yaitu menampilkan tayangan TV dari layanan Indihome *fiber*. Dimana para pelanggan Indihome, dapat menikmati tayangan yang tersedia pada saluran-saluran terpilih melalui aplikasi yang dapat dipasang pada telepon genggam mereka. Selain itu, aplikasi ini tidak hanya diperuntukkan bagi para pelanggan Indihome, melainkan juga dapat dinikmati oleh non-pelanggan. Hanya saja tayangan yang dapat dinikmati oleh non-pelanggan hanyalah tayangan-tayangan tertentu saja (terbatas). Hal ini bertujuan untuk menarik potensi non-pelanggan agar mulai berlangganan. Aplikasi UseeTV Go telah diluncurkan pada salah satu platform (*Google Playstore*) sejak tahun 2013 dan memperoleh rating yang cukup baik yaitu 3.9 (skala 1-5). Meskipun begitu, sejak tahun 2013 aplikasi ini memperoleh cukup banyak komentar negatif atau disebut dengan istilah *negative review* pada *playstore*. Berdasarkan data 13.116 *negative review* pada kolom komentar *playstore*, diperoleh informasi yang menunjukkan 3 kategori permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, yaitu sebesar 5% mengalami masalah pada *bandwith*, 9% mengalami masalah terkait *compatible* dan sebesar 86% mengalami masalah terkait *usability*. Berdasarkan fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor utama banyaknya *negative review* adalah *usability* pada aplikasi ini. Menanggapi hal tersebut, maka perlu diadakan penelitian terkait *usability* pada aplikasi UseeTV Go. *Usability* adalah atribut kualitas yang menilai seberapa mudah *user interface* suatu website atau aplikasi digunakan (Nielsen, 2012). Dengan melakukan penelitian ini, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah terkait *usability* aplikasi UseeTV Go yang berpengaruh terhadap *user experience* serta memberikan rekomendasi *user experience* yang lebih baik menggunakan teknik *Data Envelopment Analysis (DEA)*.

Kata Kunci: *Usability, User Experience, Data Envelopment Analysis (DEA)*