

ABSTRAK

Ketatnya persaingan yang dipicu oleh globalisasi, Perkembangan teknologi khususnya teknologi telekomunikasi saat ini mengalami perubahan tren pasar yang diakibatkan oleh tumbuhnya jumlah pemakaian internet dan adanya fenomena yang terjadi pada masyarakat dunia. Fenomena tersebut adalah meningkatnya penggunaan smartphone, media sosial, dan juga perkembangan jaringan 4G LTE (*Long Term Evolution*).

PT. Telekomunikasi Seluler telah menghadirkan sebuah aplikasi untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan *provider* Telkomsel yaitu aplikasi dengan nama My Telkomsel, yang berisi tentang data pelanggan pengguna provider Telkomsel serta sebagai alat transaksi seperti pembelian pulsa dan paket data internet.

Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder berupa kuesioner yang disebarkan secara *offline* kepada responden yang menggunakan aplikasi My Telkomsel dan penyebaran secara *online* melalui social media. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan sampel responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan uji beda (jenjang) garis kontinum dengan bantuan *software* IBM SPSS 20.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi My Telkomsel memiliki nilai yang cukup bagus di mata para pengguna, Namun terdapat sub Variable *Usability* terhadap aplikasi My Telkomsel yang memiliki nilai yang tingkat presentase cukup rendah dibandingkan dengan yang lain, yaitu sub Variable *Control* yang memiliki peran dalam keamanan aplikasi tersebut.

Kata Kunci : *Usability*, Industri Telekomunikasi, *Uji jenjang garis kontinum* , Aplikasi , Tingkat Presentase.