

ABSTRAK

Aplikasi MyTelkomsel masih memperoleh berbagai keluhan pengguna terkait pengalaman penggunaan, seperti aplikasi lambat, kesulitan menemukan fitur, *error*, dan kendala transaksi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi emosi pengguna melalui *Kansei Words*, menganalisis pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi *User Experience* (UX), menganalisis keterkaitan *Kansei Words* dengan dimensi UX serta mengidentifikasi atribut desain, dan menyusun usulan perbaikan beserta alternatif rancangan desain. Data penelitian terdiri dari 304 ulasan pengguna MyTelkomsel pada Google Play Store periode Juni sampai Agustus 2026 yang dianalisis menggunakan RapidMiner melalui proses *text preprocessing* dan ekstraksi *Kansei Words*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Kansei Word* yang dominan antara lain “lambat”, “berat”, “sulit”, “buruk”, “kesal”, dan “kecewa”. Dimensi UX yang teridentifikasi meliputi *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Dependability*, dengan *Dependability* dan *Efficiency* sebagai dimensi yang paling banyak muncul. Hasil analisis juga mengidentifikasi atribut desain berupa struktur navigasi, *feedback* dan status transaksi, pengelolaan nomor, serta alur pembelian dan pembayaran. Berdasarkan temuan tersebut, disusun usulan perbaikan UI dan rancangan desain berupa *wireframe* konseptual untuk mendukung penyederhanaan navigasi, peningkatan kejelasan status transaksi, pengelolaan nomor, serta perbaikan alur pembelian dan pembayaran.

Kata Kunci: *Kansei Engineering, Kansei Words, User Experience, MyTelkomsel, Google Play Store*