

Implementasi Sistem *Usability Scale* dalam Evaluasi *Usability* TikTok

¹Silvia Tifani, ²Rahayu Amalia

^{1,2}Universitas Bina Darma, Indonesia

slvtifani@gmail.com; Rahayu_amalia@binadarma.ac.id;

Article Info

Article history:

Received, 2025-01-21

Revised, 2025-01-23

Accepted, 2025-01-24

Kata Kunci:

tiktok
media_sosial
system_usability_scale
usability
pengalaman_pengguna

Keywords:

tiktok
social_media
system_usability_scale
usability
user_experience

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar pada cara manusia berinteraksi, salah satunya melalui media sosial. TikTok menjadi salah satu aplikasi media sosial populer dengan berbagai fitur menarik yang mendukung kreativitas dan ekspresi diri pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) aplikasi TikTok dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode ini mengukur pengalaman pengguna berdasarkan 10 pernyataan yang dinilai dengan skala Likert dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju." Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring. Hasil analisis menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 73,4 yang menunjukkan bahwa aplikasi TikTok memiliki tingkat kegunaan yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan TikTok dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

ABSTRACT

The development of information technology has brought significant changes to how humans interact, one of which is through social media. TikTok has become one of the popular social media applications with various attractive features that support users' creativity and self-expression. This study aims to evaluate the usability level of the TikTok application using the System Usability Scale (SUS) method. This method assesses user experience based on 10 statements rated on a Likert scale ranging from "strongly disagree" to "strongly agree." Data were collected through questionnaires distributed online. The analysis results showed an average SUS score of 73.4, indicating that TikTok has a good and acceptable usability level. This study provides insights into TikTok's strengths and weaknesses in meeting user needs and offers recommendations for further development.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) license.



Penulis Korespondensi:

Rahayu Amalia,
Universitas Bina Darma,
Email: Rahayu_amalia@binadarma.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi dan media sosial telah membawa perubahan signifikan dalam cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi. Media sosial tidak hanya menjadi sarana hiburan, tetapi juga media untuk berbagi informasi, kreativitas, dan ekspresi diri. TikTok, sebagai salah satu aplikasi berbasis video pendek, telah menjadi platform populer di kalangan pengguna dari berbagai usia, dengan lebih dari satu miliar pengguna aktif bulanan di seluruh dunia. Dengan fitur-fitur seperti filter, efek, musik, dan tantangan, TikTok menawarkan pengalaman pengguna yang interaktif dan menarik.

Keunggulan TikTok terletak pada algoritma cerdasnya yang mampu merekomendasikan konten yang relevan berdasarkan preferensi pengguna. Namun, di balik popularitasnya, muncul pertanyaan terkait tingkat kegunaan (*usability*) aplikasi ini. *Usability* dapat diartikan sebagai kenyamanan yang ditawarkan suatu produk atau layanan baru dibandingkan sebelumnya[1]. *Usability* merupakan elemen penting yang menentukan keberhasilan sebuah aplikasi, karena mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan fitur-fitur yang ditawarkan[2].

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas evaluasi usability dengan berbagai pendekatan. Penelitian oleh Willy et al (2020) mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi SIKOJA yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi[3]. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi SIKOJA memiliki skor rata-rata SUS sebesar 65,459, yang termasuk dalam kategori "Marginal High" dengan nilai "D" dan rating "OK". Setiawati et al (2023) melakukan evaluasi kegunaan pada platform konferensi video *Webex Meetings* dengan menggunakan metode SUS dan menunjukkan efektivitas metode ini dalam menggunakan aplikasi tersebut[4]. Selain itu, Riyadi (2023) mengukur tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap layanan *e-commerce* Payo Keparas menggunakan metode SUS yang menunjukkan bahwa aplikasi Payo Keparas memiliki skor rata-rata SUS sebesar 68,8, yang termasuk dalam kategori "Marginal High" dengan nilai "C" dan rating "Good"[5].

Menurut ISO 9241-11 usability adalah tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan tertentu dalam konteks penggunaan tertentu[6]. Efektivitas mencakup ketepatan dan kelengkapan tugas yang dilakukan, efisiensi berfokus pada sumber daya yang digunakan untuk menyelesaikan tugas, dan kepuasan terkait dengan kenyamanan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi.

System Usability Scale (SUS), yang diperkenalkan oleh Brooke (1996), menjadi salah satu alat ukur yang paling sering digunakan dalam evaluasi usability[7]. SUS dapat diterapkan dalam berbagai konteks aplikasi serta memberikan pengetahuan mengenai cara interpretasi skor SUS di dalam penelitian[8]. SUS menggunakan 10 pernyataan sederhana yang dinilai melalui skala Likert, memungkinkan evaluasi pengalaman pengguna secara kuantitatif. Metode ini telah terbukti efektif dan relevan untuk mengevaluasi perangkat lunak dan aplikasi seluler, sehingga menjadi pilihan yang sesuai dalam mengevaluasi TikTok [9]-[11].

Penelitian ini penting dilakukan karena TikTok, sebagai aplikasi berbasis *user experience*, harus mampu mempertahankan daya saingnya dengan terus meningkatkan pengalaman pengguna [12]-[14]. Dengan menerapkan SUS, evaluasi terhadap faktor-faktor seperti aksesibilitas, efisiensi, dan kesenangan penggunaan dapat dilakukan secara sistematis. Hal ini memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam dan merancang strategi perbaikan yang relevan [15].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan TikTok menggunakan metode SUS. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

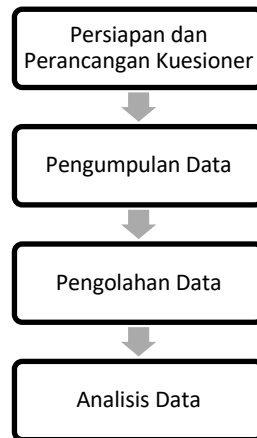
2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kegunaan aplikasi TikTok berdasarkan persepsi pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner SUS (*System Usability Scale*) yang terdiri dari 10 pernyataan yang mengukur berbagai dimensi kegunaan aplikasi. Setiap pernyataan dalam kuesioner dinilai menggunakan skala Likert. Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi seseorang mengenai suatu fenomena[9]. Skala likert terdiri atas 5 poin, yang dimulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju."

Tabel 1. Skala likert

Skor	Keterangan
5	Sangat setuju
4	Setuju
3	Ragu-ragu
2	Tidak setuju
1	Sangat tidak setuju

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 100 responden yang dipilih secara acak dengan tujuan untuk memperoleh representasi yang beragam mengenai pengalaman pengguna aplikasi TikTok di kalangan kelompok usia muda.



Gambar 1 Proses penelitian

Gambar 1 menunjukkan proses penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini. Berikut penjelasan setiap tahapannya:

1. Persiapan dan Perancangan Kuisioner.

Kuesioner SUS dirancang berdasarkan standar yang ditetapkan oleh Brooke (1996), dengan mempertimbangkan aspek-aspek dasar kegunaan seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Setiap pernyataan dalam kuesioner dirancang secara hati-hati untuk memastikan bahwa pertanyaan tersebut mencakup seluruh dimensi kegunaan dan relevansi terhadap aplikasi TikTok.

Tabel 2. Kuisioner penelitian

Pertanyaan	Skala
Saya ingin lebih sering menggunakan aplikasi ini	1-5
Aplikasi ini seharusnya tidak serumit ini	1-5
Aplikasi mudah dipergunakan	1-5
....	...
Saya perlu mempelajari lebih lanjut sebelum menggunakan aplikasi ini	1-5

Kuisioner yang dipergunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 2.

2. Pengumpulan Data.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini dikumpulkan secara daring melalui platform Google Form, yang memungkinkan pengumpulan data secara efisien dan memudahkan responden untuk mengakses kuesioner dari mana saja. Responden diberikan waktu untuk mencoba aplikasi TikTok terlebih dahulu, dengan tujuan agar mereka dapat memberikan penilaian yang lebih objektif dan berbasis pengalaman langsung. Pengumpulan data dilakukan pada periode tertentu untuk memastikan adanya waktu yang cukup bagi responden untuk mengeksplorasi aplikasi.

3. Pengolahan Data.

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung skor SUS berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Skor untuk setiap pernyataan dengan nomor ganjil dikurangi 1, sedangkan untuk pernyataan dengan nomor genap dihitung dengan rumus 5 dikurangi skor jawaban yang diberikan oleh responden. Selanjutnya, total skor dikalikan dengan faktor 2,5 untuk mendapatkan skor akhir yang berada pada rentang 0 hingga 100[7]. Proses ini memungkinkan penilaian yang lebih terstruktur dan dapat dibandingkan dengan nilai benchmark untuk menentukan kualitas kegunaan aplikasi.

4. Analisis Data.

Setelah memperoleh skor SUS, data dianalisis dengan membandingkan skor rata-rata yang diperoleh dengan nilai rata-rata benchmark SUS yang umumnya berkisar pada angka 68.

Tabel 3. Nilai standar *system usability scale*

Nilai	Grade	Range
0-50	F	Not acceptable
51-60	E	Marginal low
61-70	D	Marginal high
71-80	C	Acceptable
81-90	B	Acceptable
91-100	A	Acceptable

Jika skor rata-rata lebih besar dari 68, aplikasi dianggap memiliki tingkat kegunaan yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Sebaliknya, skor yang lebih rendah menunjukkan bahwa aplikasi perlu dilakukan perbaikan lebih lanjut dalam aspek kegunaan.

3. HASIL DAN ANALISIS



Gambar 2 Responden penelitian

Gambar 2 menunjukkan responden yang dipergunakan dalam penelitian ini. Berdasar gambar tersebut terlihat bahwa jumlah responden laki-laki pada penelitian ini sebanyak 42 orang, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 58 orang.

Tabel 4. Hasil jawaban kuisioner penelitian

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Total
Saya ingin lebih sering menggunakan aplikasi ini	3	17	52	26	0	98
Aplikasi ini seharusnya tidak serumit ini	7	19	55	18	0	99
Aplikasi mudah dipergunakan	3	12	53	30	0	98
....
Saya perlu mempelajari lebih lanjut sebelum menggunakan aplikasi ini	21	28	33	9	0	91
Total	79	228	468	192	0	967
Proporsi (%)	8.17	23.58	48.40	19.86	0	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa sekitar 8,17% responden menyatakan sangat tidak puas, 23,58% menyatakan tidak puas, 48,40% berada pada posisi netral, 19,86% merasa puas, dan 0,00% menyatakan sangat puas. Berdasar hasil jawaban tersebut dilakukan proses perhitungan SUS Score sebagai berikut:

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah Total Score	SUS Score
1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	52.5
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22	55
3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	34	85
4	4	3	1	3	2	2	3	2	2	2	24	60
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	34	85
6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	28	70
7	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	31	77.5
8	2	3	3	3	3	0	3	4	3	2	26	65
9	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	25	62.5
10	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	31	77.5
11	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	16	40
12	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	25	62.5
13	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	30	75
14	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	28	70
15	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	26	65
16	2	0	3	2	4	3	1	2	0	1	18	45
17	4	3	4	3	2	1	3	3	3	2	28	70
18	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	26	65
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	27	67.5
94	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	33	82.5
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
96	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	24	60
97	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	31	77.5
98	2	4	4	4	2	4	1	4	3	4	32	80
99	2	3	3	3	3	2	1	2	4	3	26	65
100	3	3	4	4	4	2	3	1	3	3	30	75
											Rata-Rata (Nilai Sus)	67,675
											Jumlah Responden	6767.5

Gambar 3 Proses perhitungan sus score

Berdasarkan informasi yang tercantum pada Gambar 3 di atas, total sudut yang diperoleh adalah sebesar 6560. Selanjutnya, nilai koefisien regresi dihitung berdasarkan jumlah total sudut tersebut. Nilai N dihitung dari jumlah nilai dan responden, yaitu 6767,5 dibagi 100, menghasilkan 67,675. Kemudian, nilai koefisien regresi yang diperoleh dibandingkan dengan nilai standar dari System Usability Scale (SUS). Dimana didapatkan rasio rata-rata adalah 67,675 yang berarti berada dalam kategori D atau *Marginal High*.

Berikut adalah beberapa temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Kemudahan Penggunaan: Responden merasa bahwa antarmuka pengguna TikTok sangat intuitif dan memudahkan pengguna baru untuk memahami cara kerja aplikasi dengan cepat. Tidak ada kesulitan yang signifikan dalam menemukan dan menggunakan fitur dasar aplikasi.
2. Integrasi Fitur: Fitur-fitur seperti filter, efek visual, dan algoritma rekomendasi konten dinilai sangat bermanfaat dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Pengguna merasa aplikasi ini menawarkan pengalaman yang interaktif dan menyenangkan.
3. Inkonsistensi pada Beberapa Fitur: Meskipun sebagian besar fitur bekerja dengan baik, beberapa responden mengeluhkan bahwa navigasi pada beberapa menu terasa kurang konsisten. Beberapa tombol atau opsi sulit ditemukan atau tidak jelas fungsinya, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut dalam hal desain antarmuka pengguna.

Distribusi skor SUS menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa percaya diri dan nyaman saat menggunakan aplikasi ini. Meskipun demikian, ada ruang untuk perbaikan dalam hal konsistensi navigasi dan penyederhanaan beberapa fitur yang lebih kompleks.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa TikTok memiliki tingkat kegunaan yang baik berdasarkan evaluasi menggunakan metode SUS. Skor rata-rata 67,675 menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan. Namun, perbaikan pada beberapa aspek seperti konsistensi navigasi dan penyederhanaan fitur yang lebih kompleks akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi pengembang aplikasi TikTok untuk melakukan pembaruan dan pengembangan lebih lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] P. A. D. Arimbawa, A. S. Husein, and F. Rohman, *Business Value Creation: Aplikasi Design Thinking untuk Emnyusun Business Model Canvas*. Malang: UB Press, 2023.
- [2] H. Tolle, A. Pinandito, A. P. Kharisma, and R. K. Dewi, *Pengembangan Aplikasi Perangkat Bergerak (Konsep dan Implementasi)*. Malang: UB Press, 2017.
- [3] Willy, Irawan, and Marrylinteri, "Evaluasi Kegunaan Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) dengan Metode Sistem Usability Scale (SUS)," *J. Process.*, vol. 15, no. 2, pp. 135–144, Oct. 2020, doi: 10.33998/processor.2020.15.2.877.
- [4] N. L. P. L. S. Setiawati, D. A. S. Dewi, and N. M. C. Utami, "Evaluasi Usability Aplikasi Webex Meetings Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *JSiI J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 157–163, Sep. 2023, doi: 10.30656/jsii.v10i2.8227.
- [5] W. Riyadi, "Evaluasi Kegunaan Payo Keparas dengan Metode System Usability Scale (SUS) dan UMUX-Lite," *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 51–60, Apr. 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.90.
- [6] ISO 9241-11, "Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts," International Organization for Standardization. [Online]. Available: <https://www.iso.org/standard/63500.html>
- [7] J. Brooke, *SUS: A "Quick and Dirty" Usability Scale*. London: CRC Press, 1996.
- [8] J. Sauro, "Measuring Usability with the System Usability Scale (SUS)," *A Practical Guide to the System Usability Scale: Background, Benchmarks, and Best Practices*. [Online]. Available: <https://measuringu.com/sus/>
- [9] H. Djaali, M. Pudji, and Y. B. Sudarmanto, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- [10] V. Costa, Nelci D. Rumklak, and Tiwuk Widiastuti, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI EVALUASI KEGUNAAN APLIKASI MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILILITY SCALE (SUS)", *JPATI*, vol. 1, no. 1, pp. 33–39, Mar. 2024.
- [11] Rahardian, R. L. ., & Putera, W. A. . (2023). System Usability Scale pada Penerapan Gamification di Aplikasi Toko Online. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 5707–5717. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6605>
- [12] M. A. Sari and K. D. Tania, "Evaluasi Usability Pada Knowledge Management System (KMS) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS): (PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumatera Selatan)", *JBME*, vol. 3, no. 3, pp. 134 - 146, Jul. 2022.
- [13] I. N. T. A. . Putra, I. G. I. . Sudipa, N. M. S. D. Sukerthi, and N. P. Y. Yunia, "Analisis User Experience Pada Layanan Telekomunikasi Operator Seluler Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) ", *digitech*, vol. 3, no. 1, pp. 49-57, Jun. 2023.
- [14] D. Wahyuni and M. L. Hamzah, "Analisa Tingkat Usability Website Menggunakan Metode System Usability Scale Dan Post Study System Usability Questionnaire ", *JTISI*, vol. 2, no. 1, pp. 52-58, Jan. 2024.
- [15] Fenny Purwani and fatikah aulia farhah, "USABILITY TESTING ANALYSIS ON PROFESSIONAL SOCIAL MEDIA USING THE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) METHOD", *jupel*, vol. 6, no. 3, pp. 392-399, Oct. 2024.

HASIL