

## Analisis Evaluasi Penggunaan Aplikasi TikTok dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Fahriza Abdillah

Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Jl. Ir. H. Djuanda No. 95, Ciputat Timur, Tangerang Selatan 15412, Banten

[fahriza.abdillah21@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:fahriza.abdillah21@mhs.uinjkt.ac.id)

### **Abstract**

*TikTok is a social media platform that offers short videos ranging from 15 seconds to 3 minutes in length. It remains the most widely used social media platform among Indonesian users. This study aims to analyze user ratings of the usability (ease of use) of the TikTok application using the System Usability Scale (SUS) method. Usability assessment is crucial in application development to ensure that users can easily interact with and benefit from the provided features. The scale comprises 10 statements assessed using a Likert scale, ranging from strongly agree to strongly disagree. The collected assessment data will be analyzed quantitatively to gain a deeper understanding of the usefulness of the TikTok application. The data collection technique employed was a questionnaire created using Google Forms and distributed to 30 respondents. The study's results indicate that the TikTok application has acceptable usability, with a grade of "B" and a descriptive rating of "Good," based on the average score of 74 obtained from the questionnaire.*

*Keywords: TikTok , Usability, System Usability Scale.*

### **Abstrak**

TikTok adalah sosial media yang menawarkan video-video pendek berdurasi sekitar 15 detik sampai 3 menit. TikTok sampai saat ini masih menjadi sosial media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian pengguna terhadap usability (kemudahan penggunaan) aplikasi TikTok menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penilaian usability sangat penting dalam pengembangan aplikasi untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan. Skala ini terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai oleh pengguna menggunakan skala Likert, yang berkisar antara sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Data penilaian yang diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang usability aplikasi TikTok. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang dibuat dengan Google Form yang ditujukan kepada 30 responden. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah aplikasi TikTok memiliki usability dengan tingkat acceptability "Acceptable" berada pada grade "B" dan adjective rating "Good" berdasarkan hasil perhitungan rata-rata dari kuesioner, diperoleh skor sebesar 74.

*Kata Kunci : TikTok , Usability, System Usability Scale.*

### **1. PENDAHULUAN**

Dalam perkembangan teknologi seperti saat ini kemajuan teknologi dan komunikasi sangat pesat dan hampir setiap tahun mengalami perubahan

perkembangan. Kehadiran teknologi yang semakin canggih tentunya memberikan keuntungan kepada siapapun terlebih jika dapat menggunakannya dengan sebaik mungkin. Sehingga secara tidak langsung menuntut kita untuk menjadi pengguna yang pintar

dalam menjalankan ataupun menggunakan aplikasi-aplikasi yang sudah tersedia sampai saat ini. Selain akses internet, *smartphone* yang canggih juga kini dilengkapi dengan bermacam macam aplikasi dan fitur serta dilengkapi dengan resolusi kamera rendah hingga paling tinggi. Aplikasi media sosial dapat di *install* seperti *Facebook*, *Twitter*, *Line*, *Whatsapp*, *Instagram*, *Youtube*, *TikTok* dan beberapa program untuk mempermudah kehidupan manusia [1].

Dengan perkembangan zaman yang sangat pesat, tentu semakin banyak muncul aplikasi sosial media yang beragam, mulai dari *Youtube* yang menawarkan video berdurasi panjang, *whatsapp* yang berguna untuk chatting, *Instagram* yang menjual foto sebagai basis utamanya namun sekarang mulai beralih ke dalam video pendek dan tentunya sosial media ter-hits sekarang yaitu *TikTok*. *TikTok* ini merupakan kiblat awal dari segala sosial media yang menawarkan video pendek sebagai kontennya. Masyarakat tentunya lebih mudah menangkap dan tertarik dengan video-video berdurasi pendek karena lebih mudah dicerna dan menarik. Alasan inilah membuat sosial media seperti *Youtube* dengan *shorts* nya dan *Instagram* dengan *reels* nya. Hal ini juga menjadi salah satu pendukung masyarakat Indonesia agar lebih teredukasi. Dengan adanya sosial media, sebagai pelajar sudah sepantasnya memanfaatkan sosial media sebagai alat untuk menunjang kegiatan belajar [2].

*Usability* atau tingkat kegunaan merupakan salah satu aspek yang dapat dievaluasi dalam aplikasi. Evaluasi merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan [3]. Evaluasi kegunaan berkaitan dengan sejauh mana pengguna dapat berhasil mempelajari dan menggunakan produk untuk mencapai tujuan mereka, serta sejauh mana pengguna puas dengan proses terlibat dalam penggunaan produk untuk mencapai tujuannya [4]. Evaluasi kegunaan sering digunakan sebagai metode umum untuk mengukur sejauh mana pengguna dapat menggunakan dan berinteraksi dengan lancar aplikasi. *Usability* merupakan isu kritis dalam pengembangan produk aplikasi *mobile* [5].

*Usability* adalah metode umum yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah perangkat lunak berdasarkan pengalaman pengguna. Syarat *usability* berasal dari kata "*usable*" yang berarti suatu produk atau sistem dapat digunakan dengan baik dan sesuai dengan fungsinya [6]. *Usability* adalah teknik analisis kualitatif yang menunjukkan seberapa mudah pengguna dapat menggunakan suatu aplikasi yang diuji [7].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat *usability* dari aplikasi *TikTok* melalui analisis menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Skala Kegunaan Sistem (SUS) adalah a dikembangkan

oleh John Brooke pada tahun 1986 dan dapat digunakan untuk menilai kegunaan suatu produk, termasuk aplikasi seluler. Metode SUS cukup sederhana, menggunakan skala hasil dari 0 sampai 100, dan dapat memberikan pemahaman yang baik tentang tingkat kegunaan dari suatu aplikasi [8]. SUS terdiri dari sepuluh pernyataan yang harus dijawab oleh responden, dengan pilihan jawaban yang bervariasi "sangat tidak setuju" menjadi "sangat setuju" [9].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian pengguna terhadap *usability* (kemudahan penggunaan) aplikasi *TikTok* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penilaian *usability* sangat penting dalam pengembangan aplikasi untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan.

## 2. METODE PENELITIAN

### . Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah fase permulaan dari penguasaan masalah dimana suatu objek tertentu dalam situasi tertentu yang dapat dianggap sebagai suatu masalah. Pada tahap ini penulis mengenali masalah dalam kerangka yang sedang berjalan untuk menemukan kebutuhan yang akan dipenuhi. Dengan memperhatikan, menelusuri dan menilai tentang Aplikasi *TikTok*.

### Studi Literatur

Studi Literatur merupakan pendekatan untuk mengatasi masalah dengan mengikuti sumber-sumber komposisi yang telah dibuat sebelumnya. Pada tahap ini penulis melakukan pencarian, khususnya pencarian data dengan membaca dan kemudian mengambil informasi dari berbagai buku, buku harian, atau tujuan di web yang sesuai dengan masalah yang akan digunakan sebagai eksplorasi sebagai alasan untuk mengarahkan penelitian.

### Pengukuran Instrumen (Kuesioner)

Pada tahap ini penulis melakukan Pengukuran Instrumen atau biasa disebut Kuesioner dengan cara melakukan penyusunan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang memuat aspek *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction* dengan cara pengukuran berupa angka dengan skala 1-5. Kemudian setelah itu penulis melakukan penyebaran kuesioner secara langsung terhadap responden pengguna Aplikasi *TikTok*. Dalam penelitian ini diperlukan 40 orang responden kisaran umur 17-30 tahun untuk pengumpulan data menggunakan *Google Form* [15]. Pengujian data ini dilakukan dengan cara mengolah hasil kuesioner yang

telah diisi oleh responden dengan bantuan 10 pertanyaan dari kuesioner *System Usability Scale*.

#### Analisis Data

Pada tahap ini yaitu menganalisis data yang telah diolah dengan menunjukkan hasil hipotesis dari aspek variabel dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Analisis data tersebut menunjukkan pengaruh positif antar variabel yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan terhadap hasil analisis dari penelitian ini. Penelitian ini melakukan evaluasi *usability* Aplikasi TikTok menggunakan metode *system usability scale* (SUS) yaitu pengukuran dari segi efisiensi.

Pengumpulan data dilakukan oleh pengguna Aplikasi TikTok yang berjumlah 30 responden dengan menggunakan *google form*. *System Usability Scale* (SUS) merupakan metode evaluasi kegunaan yang dapat memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu dan biaya. Perhitungan tersebut menghasilkan strategi SUS yang akan diubah menjadi suatu nilai yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memutuskan apakah suatu aplikasi dapat diterapkan atau tidak. SUS juga telah digunakan untuk menentukan sejauh mana faktor pengalaman menggunakan suatu item akan benar-benar ingin mempengaruhi klien dalam memberikan penghargaan SUS yang tinggi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai SUS yang lebih tinggi dan lebih produktif daripada klien situs yang tidak berpengalaman.

*System Usability Scale* (SUS) merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna (Brooke, 2013). SUS dikembangkan oleh John Brooke sejak 1986. Hingga saat ini, SUS banyak digunakan untuk mengukur usability dan menunjukkan beberapa keunggulan, antara lain: (1) SUS dapat digunakan dengan mudah, karena hasilnya berupa skor 0–100 (Brooke, 1996); (2) SUS sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit (Bangor et al., 2009); (3) SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan (Garcia, 2013); dan (4) SUS terbukti valid dan reliabel, walau dengan ukuran sampel yang kecil (Tullis and Stetson, 2004; Brook, 2013). SUS berupa kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan (Brooke, 1996) seperti ditunjukkan pada **Tabel 1**. Kuesioner SUS menggunakan 5 poin skala Likert. Responden diminta untuk memberikan penilaian “Sangat tidak setuju”,

**Tabel 1** Pertanyaan *System Usability Scale*

Pertanyaan
1. Saya berfikir untuk lebih sering menggunakan aplikasi TikTok.
2. Fitur pada aplikasi TikTok sangat kompleks.
3. Fitur pada aplikasi TikTok sangat mudah digunakan.
4. Saya membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan aplikasi TikTok.
5. Fitur pada aplikasi TikTok terintegrasi dengan baik.
6. Fitur pada aplikasi TikTok memiliki banyak hal yang tidak konsisten.
7. Saya berpikir orang lain dapat menggunakan fitur pada aplikasi TikTok dengan baik.
8. Fitur pada aplikasi TikTok rumit untuk digunakan.
9. Saya merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi TikTok.
10. Anda memerlukan waktu untuk mempelajari fitur-fitur yang ada pada aplikasi TikTok sebelum menggunakannya.

“Tidak setuju”, “Netral”, “Setuju”, dan “Sangat setuju” atas 10 item pernyataan SUS sesuai dengan penilaian subjektifnya. Jika responden merasa tidak menemukan skala respon yang tepat, responden harus mengisi titik tengah skala pengujian (Brooke, 1996). Setiap item pernyataan memiliki skor kontribusi. Setiap skor kontribusi item akan berkisar antara 1 hingga 5. Untuk item 1,3,5,7, dan 9 skor kontribusinya adalah posisi skala dikurangi 1. Untuk item 2,4,6,8, dan 10, skor kontribusinya adalah 5 dikurangi posisi skala. Kalikan jumlah skor kontribusi dengan 2.5 untuk mendapatkan nilai keseluruhan system usability. Skor SUS berkisar dari 0 hingga 100 (Brooke, 1996). Untuk penjelasan yang lebih rinci, berikut adalah rumus perhitungan skor SUS:

$$\text{Skor SUS} = ((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (Q7-1) + (5 - Q8) + (Q9-1) + (5-Q10)) \times 2,5$$

Setelah melakukan perhitungan, hasilnya dapat ditentukan dengan menggunakan tiga aspek umum, yaitu *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*. Dalam penelitian ini, digunakan skala *grade* yang terdiri dari lima tingkatan, yaitu A, B, C, D, dan F. Setiap tingkatan *grade* memiliki bobot yang telah ditentukan untuk skor SUS (Setiawan & Wicaksono, 2020) sebagai berikut:

**Grade “A”** = > 80,3 dengan *adjective rating* “Excellent”.

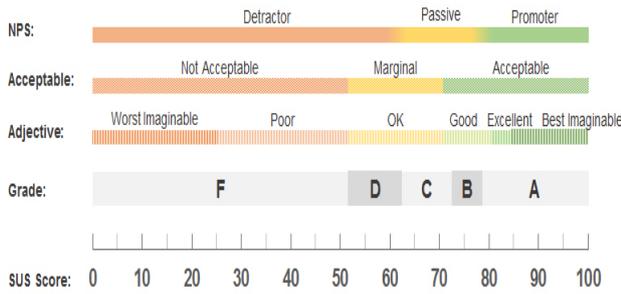
**Grade “B”** = antara 68-80,3 dengan *adjective rating* “Good”.

**Grade “C”** = 68 dengan *adjective rating* “OK”.

**Grade “D”** = antara 51-67 dengan *adjective rating* “Poor”.

**Grade “F”** = < 51 dengan *adjective rating* “Awful”.

Untuk lebih detailnya mengenai penilaian SUS dapat dilihat pada **Gambar 1** di bawah ini.



**3. Hasil dan Pembahasan**

Pengujian dilakukan setelah responden selesai melakukan task yang sudah diberikan. Peneliti membagikan kuesioner SUS yang harus diisi responden, kemudian data tersebut diolah sehingga menghasilkan output yaitu pengujian usability dengan menggunakan metode System Usability Scale.

**Gambar 1** Skor SUS

Tabel 2 Hasil Perhitungan Skor SUS Responden

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	SUS Raw Score	SUS Final Score
R1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	40	100
R2	5	2	4	3	5	3	4	2	4	3	29	72,5
R3	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	32	80
R4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	21	52,5
R5	5	3	3	2	5	2	5	1	5	2	33	82,5
R6	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	30	75
R7	5	3	4	2	4	3	5	1	5	5	29	72,5
R8	5	4	5	2	4	2	4	2	5	2	31	77,5
R9	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	21	52,5
R10	3	2	5	2	3	3	5	2	4	3	28	70
R11	4	2	4	3	3	2	4	2	4	3	27	67,5
R12	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	24	60
R13	1	2	3	2	5	2	4	2	3	3	25	62,5
R14	5	3	4	1	3	3	5	2	4	1	31	77,5
R15	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	40	100
R16	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	28	70
R17	5	4	3	3	4	3	2	3	4	5	20	50
R18	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	28	70
R19	2	2	5	1	5	2	5	2	4	2	32	80
R20	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	36	90
R21	5	2	4	2	4	3	5	2	5	3	31	77,5
R22	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	27	67,5
R23	4	3	4	2	3	2	3	1	4	2	28	70
R24	2	3	3	2	2	5	4	2	3	3	19	47,5
R25	5	2	5	2	4	2	5	2	5	3	33	82,5
R26	5	4	4	2	4	3	4	2	4	2	28	70
R27	5	2	5	1	4	2	4	2	5	2	34	85
R28	4	2	5	1	5	1	5	1	4	1	37	92,5
R29	4	3	4	2	3	2	4	2	4	3	27	67,5
R30	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	40	100
Average											29,63	74,08

Dari **Tabel 2**, dapat disimpulkan bahwa setelah melakukan perhitungan berdasarkan metode SUS, terdapat perbedaan dengan tabel sebelumnya. Tabel tersebut menunjukkan skor SUS yang diperoleh untuk aplikasi TikTok dan nilai rata-rata kuesioner SUS untuk aplikasi tersebut. Selain itu, perhitungan juga dilakukan untuk setiap pertanyaan sesuai dengan ketentuan SUS. Berdasarkan tabel tersebut, nilai rata-rata adalah 74,08. Jika mengacu pada aturan penilaian SUS pada **Gambar 1** maka aplikasi TikTok ini dikategorikan sebagai “*Acceptable*” pada pengukuran *acceptability* dan berada pada *grade* "B" dengan *adjective rating* "Good".

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan mengenai Evaluasi Usability Aplikasi TikTok Menggunakan System Usability Scale (SUS) didapatkan hasil berdasarkan pengujian data yang sudah diolah didapatkan nilai rata-rata usability Aplikasi TikTok memperoleh skor 74,08 menunjukkan bahwa Aplikasi TikTok memiliki tingkat usability pada fitur pembelian produk sudah dalam kategori Good. Dan Menurut interpretasi dengan Grade Scale: Skor 74,08 masuk dalam Grade “B”. Ini mengindikasikan bahwa tingkat penerimaan pengguna aplikasi TikTok dalam skala grade cukup baik dan masih perlu evaluasi pada aplikasi tersebut.

#### Daftar Rujukan

- [1] Putra, A., & Patmaningrum, D. A. (2018). Pengaruh Youtube di Smartphone Terhadap Perkembangan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Anak. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(2), 159–172. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.589>
- [2] F. Yusuf, A. Subiyakto and T. Khawa, "The Evaluation on Acceptance of the Use of Social Media in the Implementation of Blended Learning in Private Higher Education in Indonesia," 2022 Seventh International Conference on Informatics and Computing (ICIC), Denpasar, Bali, Indonesia, 2022, pp. 1-7, doi: 10.1109/ICIC56845.2022.10006922.
- [3] A. Subiyakto dan D. J. Wijaya, "Evaluasi Website Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode Usability Testing," *Applied Information Systems and Management (AISM)*, vol. 1, no. 2, pp. 81- 89, 2018.
- [4] Zulfandi, S. N. Putri dan A. Subiyakto, "Evaluating User Interface of A Transport Application Using Usability Evaluation Methods," 2021 9th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), pp. 1-7, 2021. 10
- [5] A. Subiyakto, V. Adhiazni, E. Nurmiati , N. Hasanati, S. Sumarsono dan M. Irfan, "Redesigning User Interface Based On User Experience Using Goal-Directed Design Method," 2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), pp. 1-6, 2020.
- [6] P. Krisnayani, I. K. R. Arthana dan I. G. M. Darmawiguna, "Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 5, no. 2, pp. 158-167, 2016.
- [7] U. Ependi, T. B. Kurniawan dan F. Panjaitan, "SYSTEM USABILITY SCALE VS HEURISTIC EVALUATION: A REVIEW," *Jurnal SIMETRIS*, vol. 10, no. 1, pp. 65-74, 2019.
- [8] A. Bangor, P. Kortum dan J. Miller, "Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale," *Journal of Usability Studies (JUS)*, vol. 4, no. 3, pp. 114-123, 2009.
- [9] A. Sidik, "Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile," *Technologia*, vol. 9, no. 2, pp. 83-88, 2018.