

Analisis Usability TikTok menggunakan *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)* untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna

¹*Rizma Agustin, ²Mediania Nurlailli, ³Erna Daniati

¹²³Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: *1rizmaagustin66@gmail.com, 2mediananurlailli@gmail.com, 3ernadaniati@unpkediri.ac.id
Penulis Korespondens : Erna Daniati

Abstrak—Perkembangan teknologi informasi dan media sosial mengubah interaksi daring, termasuk TikTok yang menggabungkan fitur sosial dan e-commerce. Penelitian ini mengevaluasi usability aplikasi TikTok menggunakan metode *usability testing* berbasis tugas nyata dan *System Usability Scale (SUS)* pada 10 responden usia 18-25 tahun. Evaluasi fokus pada navigasi pencarian *hashtag*, pengunggahan video, pemberian *like* dan komentar, serta fitur berbagi lintas platform. Hasil menunjukkan TikTok mudah digunakan, namun terdapat kendala pada hasil pencarian yang kurang relevan, pengaturan privasi membingungkan, dan opsi berbagi terbatas. Skor rata-rata SUS 69,25 mengindikasikan usability kategori “Good” (grade B). Temuan ini menekankan pentingnya perbaikan fitur pencarian, pengaturan privasi, dan perluasan opsi berbagi guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang untuk membuat antarmuka TikTok lebih intuitif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci— Usability, TikTok, SUS, Pengalaman Pengguna, Media Sosial.

Abstract— The development of information technology and social media has transformed online interactions, including TikTok, which integrates social and e-commerce features. This study evaluates the usability of the TikTok application using task-based usability testing and the System Usability Scale (SUS) with 10 respondents aged 18–25 years. The evaluation focuses on hashtag search navigation, video uploading, liking and commenting, as well as cross-platform sharing features. The results show that TikTok is generally easy to use; however, issues were found with irrelevant search results, confusing privacy settings, and limited sharing options. The average SUS score of 69.25 indicates a “Good” usability level (grade B). These findings highlight the need for improvements in search functionality, privacy settings, and expanded sharing options to enhance user experience and satisfaction. This study provides practical recommendations for developers to create a more intuitive and user-responsive TikTok interface.

Keywords— Usability, TikTok, SUS, User Experience, Social Media.

This is an open access article under the CC BY-SA License.



I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara manusia berinteraksi, terutama melalui media sosial [1]. Media sosial kini menjadi elemen tak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari, dengan dampak yang meluas mulai dari cara berkomunikasi hingga aktivitas dalam bidang perdagangan. Di antara banyaknya platform media sosial yang ada, TikTok muncul sebagai salah satu aplikasi yang sangat populer, menawarkan pengalaman baru yang menggabungkan interaksi sosial dengan transaksi daring [2]. Popularitas TikTok didorong oleh fitur-fitur menarik yang mendukung kreativitas dan ekspresi diri pengguna, serta kemampuannya sebagai platform promosi yang efektif dalam ekosistem e-commerce [2][3]

Dengan mempertimbangkan peran penting aplikasi dalam kehidupan modern, aspek kegunaan (usability) menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah aplikasi [4][5]. Usability sendiri merujuk pada sejauh mana sebuah produk dapat dimanfaatkan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan. [4], mempengaruhi penerimaan pengguna, kepuasan, dan produktivitas. Evaluasi usability menjadi langkah penting dalam pengembangan aplikasi untuk memastikan pengguna dapat berinteraksi dengan mudah dan mendapatkan manfaat dari fitur-fitur yang disediakan [3].

Berbagai metode telah dikembangkan untuk mengukur dan mengevaluasi usability. Salah satu metode yang umum digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*. SUS adalah instrumen yang valid dan reliabel untuk mengukur persepsi pengguna tentang usability, bahkan dengan sampel kecil [5]. Selain SUS, metode *usability testing* juga digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi dalam skenario penggunaan yang nyata [4].

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya evaluasi usability dalam berbagai konteks. Misalnya, evaluasi usability telah diterapkan pada website program studi [5], aplikasi e-commerce TikTok Shop [2], aplikasi pembelajaran Zenius [6], dan sistem informasi akademik [4]. Namun demikian, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada evaluasi usability dalam konteks fungsional tertentu, sementara evaluasi yang spesifik terhadap fitur utama TikTok dalam konteks penggunaan sehari-hari masih terbatas. Penelitian yang mengevaluasi TikTok menggunakan SUS dan *usability testing* umumnya memberikan hasil secara global tanpa melakukan pengujian rinci pada fitur-fitur utama yang sering digunakan oleh pengguna.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggabungkan metode *usability testing* berbasis tugas nyata dan kuesioner SUS secara sistematis, sehingga dapat mengevaluasi interaksi pengguna dengan fitur utama TikTok secara lebih komprehensif. Fokus penelitian ini adalah pada navigasi pencarian *hashtag*, pengunggahan video, dan fitur berbagi lintas platform yang merupakan aspek penting dalam penggunaan TikTok sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga menyajikan pemeringkatan usability dalam bentuk grade SUS, yang dapat memberikan masukan praktis bagi pengembang aplikasi dalam merancang ulang antarmuka pengguna agar lebih baik.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang usability TikTok dari sudut pandang pengalaman pengguna, sekaligus

mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan desain antarmuka yang ada. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan penting dalam pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna di masa mendatang.

II. METODE

Penelitian ini mengadopsi dua pendekatan untuk menganalisis usability aplikasi TikTok: *usability testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Pendekatan pertama, *usability testing*, bertujuan untuk mengamati perilaku pengguna saat menyelesaikan tugas tertentu dalam aplikasi. Pendekatan kedua, SUS, digunakan untuk secara kuantitatif mengukur persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan aplikasi. Dengan menggabungkan kedua metode ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang performa usability aplikasi TikTok dari sudut pandang pengalaman pengguna.

Partisipan

Sebanyak 10 hingga 15 responden yang merupakan pengguna aktif TikTok berusia antara 18 hingga 25 tahun dilibatkan dalam penelitian ini. Kriteria pemilihan ini memastikan bahwa partisipan memiliki pengalaman yang relevan dengan aplikasi dan dapat memberikan umpan balik yang berarti.

Usability Testing

Partisipan diberikan tugas sebagai berikut: pertama, mencari video menggunakan *hashtag* yang telah ditentukan agar mudah ditemukan; kedua, mengunggah video pendek orisinal sesuai minat; ketiga, memberikan *like* dan komentar pada video yang diunggah; dan terakhir, membagikan video ke platform media sosial lain. Berikut adalah visualisasi langkah-langkah untuk *usability testing*.



Gambar 1. Visualisasi *Usability Testing*

System Usability Scale (SUS)

Setelah menyelesaikan tugas-tugas dalam *usability testing*, partisipan diminta untuk mengisi kuesioner SUS. Kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai menggunakan skala *Likert* dari 1 hingga 5, di mana 1 berarti "sangat tidak setuju" dan 5 berarti "sangat setuju." Skor dihitung berdasarkan prosedur standar SUS dan kemudian diinterpretasikan dalam kategori usability. Dengan pendekatan ini, penelitian ini dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kegunaan aplikasi TikTok dari perspektif pengguna.

Tabel 1. Pertanyaan *System Usability Scale*

Pertanyaan SUS	
No	Pertanyaan
1	Saya kerap memanfaatkan aplikasi Tiktok dalam aktivitas sehari-hari.
2	Menurut saya, Fitur - fitur di aplikasi TikTok tergolong rumit.
3	Saya berpikir orang lain dapat menggunakan fitur pada aplikasi TikTok dengan baik.
4	Fitur pada aplikasi TikTok rumit untuk digunakan.
5	Saya merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi TikTok.
6	Fitur – fitur pada Tiktok dapat dioperasikan dengan cukup mudah.
7	Saya merasa perlu bantuan orang lain ketika mengakses aplikasi TikTok.
8	Fitur pada aplikasi TikTok terintegrasi dengan baik.
9	Fitur pada aplikasi TikTok memiliki banyak hal yang tidak konsisten.
10	Anda memerlukan waktu untuk mempelajari fitur-fitur yang ada pada aplikasi TikTok sebelum menggunakannya.

Setiap item dalam kuesioner memiliki skor kontribusi yang berkisar antara 1 hingga 5. Pada item bernomor ganjil 1, 3, 5, 7, dan 9 dikurangi 1 pada setiap skala dari hasil skor kontribusinya. Sementara itu, pada item bernomor genap 2, 4, 6, 8, dan 10, skor kontribusi dihitung dengan mengurangkan nilainya dari 5. Setelah mendapatkan skor kontribusi dari semua item, jumlah total dikalikan dengan 2,5 guna menghasilkan nilai akhir dari *System Usability Scale (SUS)*.

Setelah perhitungan dilakukan, hasilnya dianalisis berdasarkan tiga kategori umum, yaitu *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*. Dalam penelitian ini, digunakan lima level penilaian grade, yakni A, B, C, D, dan F. Skor SUS yang diperoleh kemudian diklasifikasikan ke dalam grade tersebut sesuai dengan bobot yang telah ditentukan berdasarkan referensi dari Setiawan & Wicaksono (2020), dengan rincian sebagai berikut:

Grade "A": Skor 80,3 ke atas, dengan penilaian Excellent.

Grade "B": Skor antara 68 hingga 80,2, dengan penilaian Good.

Grade "C": Skor tepat 68, dengan penilaian OK

Grade "D": Skor antara 51 hingga 67, dengan penilaian Poor

Grade "F": Skor di bawah 51, dengan penilaian Awful

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil *Usability Testing*

Dalam *usability testing*, 10 responden berusia 18 hingga 25 tahun diminta untuk menyelesaikan empat tugas utama dalam aplikasi TikTok: mencari video dengan *hashtag*, mengunggah video orisinal, memberi *like* dan komentar, serta membagikan video ke media sosial lainnya. Berikut adalah hasil pengamatan:

- Mencari Video Menggunakan *Hashtag*: Sebagian besar responden berhasil menemukan video dengan mudah setelah menggunakan *hashtag* yang ditentukan. Namun, beberapa responden kesulitan dengan hasil pencarian yang terlalu banyak dan tidak selalu relevan, terutama untuk *hashtag* umum.
- Mengunggah Video Pendek Orisinal: Pengunggahan video berjalan lancar, meskipun beberapa responden merasa bingung saat memilih pengaturan privasi dan audiens yang tepat. Tugas ini dapat diselesaikan dengan sedikit bantuan.
- Memberikan *Like* dan Komentar: Semua responden dapat menyelesaikan tugas ini tanpa masalah. Fitur "*like*" dan komentar mudah diakses di bawah video, dan tidak ada kendala yang ditemukan.
- Membagikan Video ke Media Sosial Lain: Sebagian besar responden dapat membagikan video ke platform lain dengan mudah. Namun, beberapa merasa pilihan platform media sosial sedikit terbatas meskipun opsi utama seperti WhatsApp, Facebook, dan Instagram sudah tersedia.

Secara keseluruhan, TikTok memiliki antarmuka yang mudah digunakan, tetapi masih ada masalah terkait pencarian *hashtag* dan pengaturan privasi video yang perlu diperbaiki.

B. Hasil *System Usability Scale (SUS)*

Setelah tugas *usability testing*, partisipan mengisi kuesioner SUS. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah untuk mendapatkan output yaitu pengujian usability dengan menggunakan metode System Usability Scale. Berikut adalah interpretasi skor:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Skor SUS

No	Perhitungan										<i>Raw Score</i>	<i>Final</i>
	<i>K1</i>	<i>K2</i>	<i>K3</i>	<i>K4</i>	<i>K5</i>	<i>K6</i>	<i>K7</i>	<i>K8</i>	<i>K9</i>	<i>K10</i>		
R1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	36	90
R2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	2	32	80
R3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	21	52,5
R4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	28	70
R5	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	27	67,5
R6	1	2	3	2	4	2	4	2	4	2	25	62,5
R7	5	3	4	3	4	2	4	2	4	2	29	72,5
R8	5	4	3	3	4	2	4	2	4	2	20	50
R9	2	3	3	2	2	5	4	2	3	3	19	47,5
R10	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	40	100
<i>Average</i>											27,7	69,25

Dari hasil **Tabel 2**, Dari hasil perhitungan skor SUS dihasilkan *average* 69,25. Jika dilihat dari aturan awal dalam perhitungan SUS maka aplikasi TikTok termasuk dalam *grade* "B" dengan *adjective rating* "Good". Yang berarti pengguna merasa aplikasi ini cukup mudah digunakan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan.

Berdasarkan hasil *usability testing* dan skor SUS, TikTok menunjukkan tingkat kegunaan yang memadai, tetapi beberapa area memerlukan perbaikan:

1. Pencarian Konten: Meskipun pencarian menggunakan *hashtag* cepat, hasil yang terlalu banyak dan kurang relevan membuat pencarian menjadi membingungkan. TikTok dapat memperkenalkan algoritma pencarian yang lebih akurat dan relevan.
2. Pengaturan Privasi Video: Pengaturan privasi masih membingungkan bagi sebagian pengguna, terutama dalam memilih audiens yang tepat. Panduan visual atau tutorial dapat membantu pengguna memahami pengaturan ini dengan lebih baik.
3. Fitur Berbagi ke Media Sosial: Meskipun berbagi ke media sosial mudah, keterbatasan platform yang tersedia menjadi masalah bagi beberapa pengguna. Menambahkan opsi berbagi ke lebih banyak platform akan meningkatkan fleksibilitas aplikasi.

Dengan skor SUS yang memadai, TikTok berada di jalur yang baik, namun perbaikan pada elemen-elemen tersebut dapat meningkatkan pengalaman pengguna lebih lanjut. Perbaikan pada pencarian, pengaturan privasi, dan berbagi media sosial akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan TikTok tetap menjadi aplikasi media sosial terpopuler.

IV. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa aplikasi TikTok memiliki tingkat usability yang tergolong memadai berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Skor SUS rata-rata sebesar 69,25 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup nyaman dalam menggunakan aplikasi ini, meskipun masih terdapat beberapa kendala minor yang memerlukan perbaikan, khususnya pada fitur pencarian dengan *hashtag*, pengaturan privasi saat mengunggah video, dan keterbatasan platform dalam fitur berbagi konten. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan pada aspek navigasi, kontrol privasi, dan fleksibilitas berbagi sebagai bagian dari pengembangan aplikasi berbasis pengalaman pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bidang teknik industri, khususnya dalam pengembangan sistem berbasis antarmuka pengguna yang lebih intuitif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Nusantara PGRI Kediri atas dukungan fasilitas serta bimbingan akademik yang telah diberikan selama berlangsungnya penelitian ini. Penghargaan juga diberikan kepada Program Studi Sistem Informasi atas arahan dan kesempatan yang telah memungkinkan penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam bidang akademik dan penelitian. Selain itu, penulis juga mengapresiasi seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk terlibat dalam proses pengujian aplikasi dan pengisian kuesioner. Seluruh dukungan dan partisipasi yang diberikan sangat membantu dalam kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. A. R. Tifani, "Implementasi Sistem Usability Scale dalam Evaluasi Usability Tiktok 1," *V*, vol. 8, no. 1, 2025.
- [2] I. Purwandani, "Perceived Usability Evaluation of TikTok Shop Platform Using the System Usability Scale," *Sinkron*, vol. 8, no. 3, pp. 1389-1399, 2023.
- [3] F. Abdillah, "Analisis Evaluasi Penggunaan Aplikasi TikTok dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," vol. 4, no. 2, pp. 57-61, 2023.
- [4] E. Candra Haryanto, "Pengujian User Experience pada Aplikasi ITTP IGracias Menggunakan System Usability Scale (SUS) dan Usability Testing," *Journal of Software Engineering and Multimedia (JASMED)*, vol. 1, no. 1, pp. 1-8, 2023.
- [5] E. Kurniawan, "Penerapan System Usability Scale (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi Di Stmik Royal," *Journal of Science and Social Research*, vol. 5, no. 1, p. 43, 2022.
- [6] A. C. Zarkasi, "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, vol. 6, no. 6, pp. 174-179, 2022.