

# Analisis usability antarmuka pengguna Netflix dan WeTV dengan metode System Usability Scale (SUS)

<sup>1\*</sup>Claudio Syanu Mareta Dinata, <sup>2</sup>Mochamad Lillih Linggar Pangestu

<sup>1-2</sup> Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: <sup>1</sup>[claudiosyanu@gmail.com](mailto:claudiosyanu@gmail.com), <sup>2</sup>[lileh.linggar82@gmail.com](mailto:lileh.linggar82@gmail.com)

Penulis Korespondens : Mochamad Lillih Linggar Pangestu

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability antarmuka pengguna pada aplikasi streaming Netflix dan WeTV menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada pengguna aktif kedua aplikasi, kemudian dianalisis untuk mengetahui skor SUS dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki tingkat usability yang cukup baik, dengan skor SUS masing-masing sebesar 75,4 untuk Netflix dan 72,8 untuk WeTV, yang termasuk dalam kategori "Good". Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan antarmuka pengguna serta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

**Kata Kunci**—Usability, System Usability Scale (SUS), Antarmuka Pengguna, Aplikasi Streaming, Netflix, WeTV

**Abstract**— This study aims to analyze the level of user interface usability on Netflix and WeTV streaming applications using the System Usability Scale (SUS) method. Data was collected through questionnaires distributed to active users of both applications, then analyzed to determine the SUS score and user satisfaction level. The results show that both applications have a fairly good level of usability, with SUS scores of 75.4 for Netflix and 72.8 for WeTV, respectively, which fall into the "Good" category. This research provides an overview of the strengths and weaknesses of the user interface as well as recommendations for improvements to enhance the user experience.

**Keywords**—Usability, System Usability Scale (SUS), User Interface, Streaming Application, Netflix, WeTV

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



## I. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, aplikasi streaming video semakin diminati seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan hiburan yang mudah diakses dan praktis. Perkembangan teknologi mendorong pengguna untuk memilih layanan yang tidak hanya fungsional, tetapi juga nyaman digunakan. Menurut Nielsen [1], usability merupakan atribut kualitas penting yang menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan. Usability yang baik dapat meningkatkan interaksi yang efektif antara pengguna dan sistem.

Salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal adalah usability atau kegunaan antarmuka. Aplikasi yang mudah dipelajari, efisien digunakan, dan memberikan kepuasan akan lebih disukai dibandingkan aplikasi yang rumit atau membingungkan. Kegagalan dalam merancang antarmuka yang baik dapat menyebabkan pengguna kesulitan dalam navigasi dan mengurangi efektivitas penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap aspek usability menjadi penting sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas desain antarmuka.

System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu metode evaluasi usability yang banyak digunakan karena kemampuannya dalam mengukur berbagai aspek secara objektif, seperti kemudahan belajar, efisiensi, dan kepuasan pengguna [9]. Metode ini bersifat kuantitatif dan sederhana dalam pelaksanaannya, namun mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang tingkat kegunaan sebuah aplikasi [5][6]. Meskipun awalnya dikembangkan untuk perangkat lunak secara umum, SUS telah terbukti relevan untuk berbagai jenis aplikasi, termasuk layanan streaming video yang mengandalkan interaksi langsung dengan pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability antarmuka pengguna pada aplikasi Netflix dan WeTV dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Dengan melakukan evaluasi ini, diharapkan dapat diperoleh informasi mengenai kekuatan dan kelemahan dari masing-masing antarmuka aplikasi. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dalam pengembangan aplikasi streaming, khususnya dalam peningkatan desain antarmuka agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

## II. METODE



Gambar 1. Alur Penelitian

### A. Identifikasi Masalah

Tahap ini bertujuan untuk memahami permasalahan yang berkaitan dengan tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan antarmuka aplikasi Netflix dan WeTV. Usability menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam mengakses dan menikmati konten pada platform streaming. Permasalahan yang sering muncul meliputi kesulitan navigasi, ketidaksesuaian elemen desain, hingga lambatnya respons sistem saat digunakan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan identifikasi awal terhadap faktor-faktor yang menghambat pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Proses identifikasi dilakukan melalui studi literatur yang membahas usability pada aplikasi streaming, serta observasi awal terhadap pengalaman pengguna. Selain itu, penelusuran dilakukan dengan menganalisis ulasan dan rating pengguna yang tersedia di platform toko aplikasi seperti Google Play Store dan App Store [1], [4]. Review dari pengguna memberikan wawasan langsung mengenai aspek-aspek yang dinilai positif maupun negatif dari antarmuka masing-masing aplikasi. Informasi ini menjadi dasar awal dalam merumuskan fokus evaluasi usability secara lebih terarah dan mendalam.

### B. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SUS yang disebarakan kepada pengguna aktif kedua aplikasi. Responden dipilih secara purposive untuk mendapatkan pengguna yang sudah terbiasa

menggunakan kedua aplikasi tersebut. Responden diminta memberikan penilaian terhadap aspek kemudahan belajar, efisiensi, error, dan kepuasan dalam menggunakan antarmuka aplikasi [1],[4],[5].

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

No	Daftar Pertanyaan	
	Pertanyaan	Jenis Pertanyaan
1	Saya merasa akan sering menggunakan aplikasi ini.	Positif
2	Saya merasa aplikasi ini terlalu rumit.	Negatif
3	Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan.	Positif
4	Saya merasa membutuhkan bantuan teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini.	Negatif
5	Saya merasa berbagai fitur dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.	Positif
6	Saya merasa terdapat terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi ini.	Negatif
7	Saya merasa kebanyakan orang akan cepat mempelajari cara menggunakan aplikasi ini.	Positif
8	Saya merasa aplikasi ini terlalu membingungkan untuk digunakan.	Negatif
9	Saya merasa percaya diri ketika menggunakan aplikasi ini.	Positif
10	Saya merasa harus mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi ini dengan baik.	Negatif

Tabel 2. Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Neral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### C. Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner SUS kemudian dihitung skor SUS-nya sesuai prosedur standar, yaitu dengan mengonversi jawaban menjadi skor numerik dan menghitung skor rata-rata [1], [2], [5]. Selanjutnya, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menilai tingkat usability dari masing-masing aplikasi dan membandingkan skor SUS keduanya. Hasil analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan antarmuka pengguna pada kedua aplikasi [1], [4].

$$((Q1-1)+(5-Q2)+(Q3-1)+(5-Q4)+(Q5-1)+(5-Q6)+(Q7-1)+(5-Q8)+(Q9-1)+(5-Q10)) \times 2.5 \quad (1)$$

Selanjutnya dalam menghitung rata-rata skor yang memiliki 10 pertanyaan dari kuesioner kemudian dilakukan penjumlahan semua skor dan dibagi dengan jumlah responden [14]. Persamaan umum untuk menghitung rata-rata dapat dilihat seperti pada persamaan (2) di bawah ini:

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

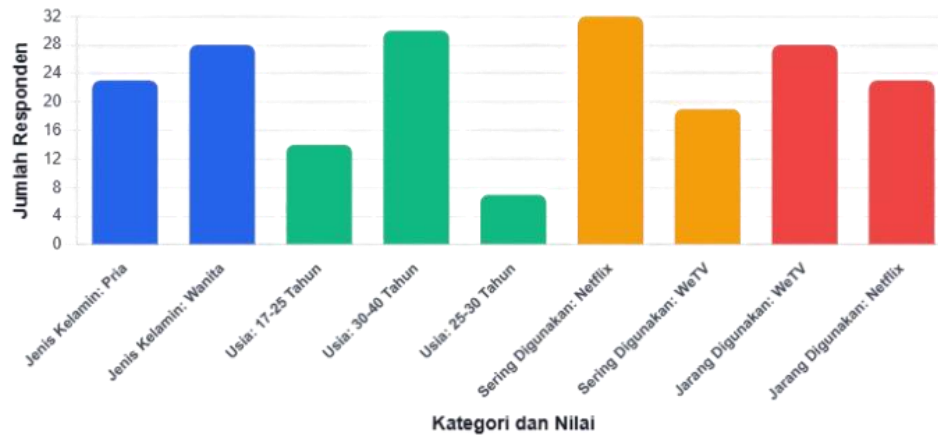
Keterangan:

X= Rata-rata

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor responden

N= Jumlah responden

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar. 3. Grafik Analisis Responden

Dari Gambar 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah wanita, dengan rentang usia terbanyak 30–40 tahun, dan sebagian besar lebih sering menggunakan Netflix dibandingkan WeTV, sementara WeTV lebih banyak dikategorikan sebagai aplikasi yang jarang digunakan.



Gambar. 4. Grafik Rekapitulasi Jawaban Responden

Berdasarkan Gambar 4, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup familiar dan sering menggunakan aplikasi yang diuji, terlihat dari 35 responden yang memberikan tanggapan positif pada pernyataan "Sering Menggunakan Aplikasi". Pada pernyataan "Terlalu Rumit", 25 responden memberikan penilaian negatif, menunjukkan bahwa cukup banyak pengguna merasa aplikasi tersebut masih terlalu kompleks.

Pernyataan "Mudah Digunakan" memperoleh tanggapan positif dari 30 responden, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi ini cukup user-friendly. Namun, hal ini sedikit bertentangan dengan hasil pada pernyataan "Butuh Bantuan Teknis", di mana 25 responden memberikan penilaian negatif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum mudah digunakan, beberapa bagian aplikasi masih menimbulkan kesulitan teknis bagi pengguna.

Sebanyak 30 responden juga memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan "Fitur Terintegrasi", yang menunjukkan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi dinilai saling terhubung dan mudah diakses. Namun demikian, pernyataan "Banyak Inkonsistensi" juga mendapat tanggapan negatif dari 25 responden, yang mengisyaratkan bahwa terdapat bagian-bagian antarmuka yang tidak konsisten atau membingungkan bagi pengguna.

Pada pernyataan "Cepat Mempelajari", 30 responden menyatakan positif, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini cukup mudah dipelajari oleh pengguna baru. Namun sebaliknya, pada pernyataan "Terlalu Membingungkan", sebanyak 30 responden memberikan tanggapan negatif, yang menandakan bahwa kompleksitas atau tampilan aplikasi masih membingungkan bagi sebagian besar pengguna.

Sebanyak 30 responden merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi, ditunjukkan oleh tanggapan positif pada pernyataan "Percaya Diri", namun pernyataan "Harus Belajar Banyak" memperoleh tanggapan negatif dari 25 responden. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun pengguna merasa percaya diri, mereka tetap merasa perlu mempelajari banyak hal sebelum benar-benar menguasai aplikasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 51 responden dengan berbagai usia dan jenis kelamin, persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Secara umum, hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup percaya diri dan tidak menganggap aplikasi terlalu rumit, meskipun terdapat beberapa responden yang menilai aplikasi ini membutuhkan banyak pembelajaran dan terkadang membingungkan [1].

Pengujian menggunakan metode System Usability Scale (SUS) serta wawancara mendukung temuan tersebut. Rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 59,63, yang dikategorikan sebagai *Good* menurut klasifikasi Bangor et al., namun masih berada di bawah standar *Excellent* [2]. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa cukup nyaman dalam menggunakan aplikasi, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal pengalaman pengguna secara keseluruhan [2].

Analisis lebih lanjut terhadap aspek *usability* menunjukkan bahwa fitur-fitur aplikasi telah dirancang secara terpadu dan sebagian besar pengguna dapat mengakses aplikasi dengan relatif cepat. Namun, beberapa responden mengidentifikasi adanya inkonsistensi serta kompleksitas yang perlu diperbaiki, seperti navigasi yang kurang intuitif dan tampilan fitur yang tidak konsisten [3].

Hasil ini sejalan dengan rekomendasi berbagai studi terdahulu yang menekankan pentingnya peningkatan antarmuka pengguna (*user interface*) dan penyederhanaan navigasi guna meningkatkan kepuasan serta efisiensi penggunaan aplikasi [4], [6], [7], [8], [9], [10]. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek antarmuka dan navigasi diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan skor SUS serta memperbaiki persepsi pengguna, sehingga aplikasi dapat mencapai standar *usability* yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, aplikasi ini memiliki kekuatan dalam hal kemudahan penggunaan, integrasi fitur, dan rasa percaya diri pengguna. Namun, masih terdapat sejumlah kelemahan yang perlu diperhatikan, seperti tingkat kompleksitas, kebutuhan bantuan teknis, inkonsistensi tampilan, dan kurva pembelajaran yang cukup tinggi. Oleh karena itu, disarankan agar pengembang menyederhanakan alur navigasi, menyediakan panduan penggunaan, serta memperbaiki inkonsistensi agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Netflix dan WeTV memiliki tingkat usability yang cukup baik, dengan skor System Usability Scale (SUS) masing-masing sebesar 75,4 dan 72,8, yang keduanya termasuk dalam kategori "Good". Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aktif kedua aplikasi. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Secara umum, responden merasa cukup percaya diri dalam menggunakan aplikasi dan tidak menganggapnya terlalu rumit, meskipun beberapa merasa aplikasi membutuhkan banyak belajar dan terkadang membingungkan. Rata-rata skor SUS dari keseluruhan data adalah 59,63, yang berada dalam kategori "Good" namun masih di bawah standar "Excellent". Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa fitur-fitur aplikasi dirancang secara terpadu, dan pengguna umumnya dapat mengakses aplikasi dengan cepat. Namun, terdapat indikasi inkonsistensi dan kompleksitas, seperti navigasi yang kurang intuitif dan inkonsistensi dalam tampilan fitur, yang perlu diperbaiki. Peningkatan pada antarmuka pengguna dan penyederhanaan navigasi diharapkan dapat meningkatkan skor SUS dan persepsi pengguna, sehingga mencapai standar usability yang lebih tinggi. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan antarmuka pengguna serta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] JATI, "Setelah data dari responden dikumpulkan, data lalu diproses menggunakan Instrumen SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan, masing-masing dengan skor 1 sampai 5," 12848\_Article\_Text\_51943\_1\_10\_20250110, 2025.



- [2] A.Octaviani dan P. Dewi, "Kecerdasan Buatan sebagai Konsep Baru pada Perpustakaan," ANUVA, vol. 4, no. 4, pp. 453–460, 2020.
- [3] M. Alvian Kosim, S. Restu Aji, dan M. Darwis, "Pengujian Usability Aplikasi PeduliLindungi dengan Metode System Usability Scale (SUS)," Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi, vol. 4, no. 2, 2022.
- [4] JATI, S. Dwi Oktavian, R. Rasmila, dan R. Amalia, "Analisis Aplikasi AgroScan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," Jurnal JATI, vol. 9, no. 1, pp. 1732, 2025.
- [5] JATI, "Setelah data dari responden dikumpulkan, data lalu diproses menggunakan Instrumen SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan, masing-masing dengan skor 1 sampai 5," 12848\_Article\_Text\_51943\_1\_10\_20250110, 2025.
- [6] Z. Sharfina dan H. B. Santoso, "An Indonesian adaptation of the System Usability Scale (SUS)," Journal of Science and Social Research, vol. 1, pp. 43–49, 2017.
- [7] C. E. Prastio, "Aplikasi Self-Service Menu Menggunakan Metode Scrum Berbasis Android," PETIR: Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika, vol. 11, no. 2, pp. 203–220, 2018.
- [8] M. S. Setiawan, "Analisis Tingkat Usabilitas Menggunakan Metode Performance Measurement dan SUS pada Aplikasi E-Commerce," Jurnal Teknologi Informasi, vol. 1, no. 1, pp. 209–336, 2021.
- [9] R. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi*, Yogyakarta: ANDI, 2015.
- [10] M. R. Sanjaya, A. Saputra, dan D. Kurniawan, "Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) pada Perangkat Lunak Daftar Hadir di Pondok Pesantren Miftahul Jannah," Jurnal Kreativitas Mahasiswa, vol. 1, no. 2, p. 2023.