

ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* DAN *USABILITY TESTING*



ARIANDINI AULIA BACHRY
H071201054



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN
METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* DAN *USABILITY TESTING***

**ARIANDINI AULIA BACHRY
H071201054**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN
METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* DAN *USABILITY TESTING***

**ARIANDINI AULIA BACHRY
H071201054**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana
Program Studi Sistem Informasi

Pada

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS *USABILITY* PADA APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN *USABILITY TESTING***

ARIANDINI AULIA BACHRY

H071201054

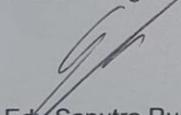
Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Sistem Informasi
pada 24 Juni 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

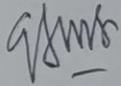
**Program Studi Sistem Informasi
Departemen Matematika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Hasanuddin
Makassar**

Mengesahkan:

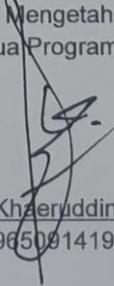
Mengesahkan:
Pembimbing Utama,


Edy Saputra Rusdi, S.Si., M.Si.
NIP. 199104102020053001

Mengesahkan:
Pembimbing Pertama,


Ir. Eliyah Acantha Manapa
Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0919119103

Mengetahui:
Ketua Program Studi,


Dr. Khaeruddin, M.Sc.
NIP. 196509141991031003



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DALAM PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Analisis *Usability* Pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* Dan *Usability Testing*" adalah benar karya saya dengan arahan dari Bapak Edy Saputra Rusdi, S.Si., M.Si. dan Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin



ARIANDINI AULIA BACHRY
H071201054

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas berkah, dan hidayah-Nya, sehingga penelitian dengan judul “Analisis *Usability* pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Usability Testing*,” yang dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer di Universitas Hasanuddin, dapat diselesaikan oleh penulis. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penelitian berhasil terlaksana dan terselesaikan dengan baik berkat bimbingan dari Bapak Edy Saputra Rusdi, S.Si., M.Si. dan Bapak Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen pembimbing, diucapkan terima kasih. Penghargaan yang tinggi juga disampaikan kepada Ibu Rozalina Amran, S.T., M.Eng. dan Bapak Muhammad Sadno, S.Si., M.Si sebagai dosen penguji. Ucapan terima kasih diucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, dan Prodi Sistem Informasi yang telah memfasilitasi selama menempuh program sarjana. Kepada seluruh mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini, diucapkan terima kasih.

Kedua orang tua penulis, Bapak Syamsul Bachry dan Ibu Salda yang tanpa henti memberikan dukungan baik secara materi maupun moril, melalui kasih sayang, doa, dan semangat. Setiap langkah perjuangan dalam menyelesaikan studi hingga penelitian ini tidak pernah terasa sendiri, berkat bantuan, dukungan, dan cinta kasih dari, Aqila, Siskanti, dan Purez. Kehadiran sahabat terbaik penulis, Ame, Qila, Amanda, Tile, Inna, dan Parras, yang selalu menjadi penyemangat di setiap tantangan yang penulis alami selama menyelesaikan penelitian ini. Serta untuk Paira, Dana, Dinar, Osin, dan Wide yang senantiasa memberi dukungan yang luar biasa selama proses penyusunan penelitian ini. Terima kasih atas dukungan tak terbatas yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis,
Ariandini Aulia Bachry

ABSTRAK

ARIANDINI AULIA BACHRY. **Analisis Usability pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Usability Testing.** (dibimbing oleh Bapak Edy Saputra Rusdi, S.Si., M.Si. dan Bapak Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom).

Latar Belakang. Dalam era digital ini, layanan *Over The Top* (OTT) dan *Subscription Video On Demand* (SVOD) menjadi semakin populer. Netflix, sebagai salah satu platform SVOD terkemuka di Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna dari tahun ke tahun. Namun, masih banyak ulasan pengguna yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terkait fitur tertentu dan kinerja aplikasi Netflix. **Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi Netflix. **Metode.** Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability Testing*. **Hasil.** Setelah mengumpulkan data dari pengguna yang berlangganan aplikasi Netflix didapatkan hasil nilai rata-rata SUS sebesar 79,29, yang dianggap *acceptable*, baik, dan berada di tingkat C. Pada *Usability Testing*, komponen *learnability* memperoleh nilai 90%, *efficiency* dengan rata-rata 0,0295 *goals/sec*, dan *error rate* sebesar 0,0208. **Kesimpulannya.** Skor SUS 79,29 menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi dianggap *acceptable*, dengan penilaian *grade scale* berada pada kelas C, yang menunjukkan kinerja aplikasi sedang atau rata-rata. Pada tingkat *adjective rating*, aplikasi ini dianggap baik. *Learnability* aplikasi Netflix dapat dikategorikan baik dan di atas rata-rata. Nilai *errors* sebesar 0,0208 dianggap kecil atau wajar.

Kata kunci: *Usability*, Netflix, *System Usability Scale*, *Usability Testing*, Analisis Kegunaan, Pengalaman Pengguna, Penilaian Aplikasi.

ABSTRACT

ARIANDINI AULIA BACHRY. **Usability Analysis of the Netflix Application Using the System Usability Scale (SUS) and Usability Testing Method.** (supervised by Mr. Edy Saputra Rusdi, S.Si., M.Si. and Mr. Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom).

Background. In this digital era, Over The Top (OTT) and Subscription Video On Demand (SVOD) services are becoming increasingly popular. Netflix, as one of the leading SVOD platforms in Indonesia, has experienced a significant increase in the number of users from year to year. However, there are still many user reviews that indicate dissatisfaction with certain features and performance of the Netflix application. **Objective.** This research aims to measure the usability level of the Netflix application. **Method.** This research uses the System Usability Scale (SUS) and Usability Testing methods. **Results.** After collecting data from users who subscribe to the Netflix application, we obtained an average SUS score of 79.29, which is considered acceptable, good, and at level C. In Usability Testing, the learnability component obtained a score of 90%, efficiency with an average of 0.0295 goals/sec, and an error rate of 0.0208. **In conclusion.** The SUS score of 79.29 indicates that user acceptance of the application is considered acceptable, with the grade scale assessment being in class C, which indicates moderate or average application performance. At the adjective rating level, this application is considered good. The learnability of the Netflix application can be categorized as good and above average. An error value of 0.0208 is considered small or reasonable.

Keywords: Usability, Netflix, System Usability Scale, Usability Testing, Usability Analysis, User Experience, Application Assessment.

DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 <i>Design Science</i>	4
1.3.2 Analisis	6
1.3.3 Analisis Sistem	6
1.3.4 Aplikasi	6
1.3.5 <i>Over The Top</i> (OTT).....	6
1.3.6 <i>Subscription Video On Demand</i> (SVOD).....	7
1.3.7 Netflix	7
1.3.8 <i>Usability</i>	7
1.3.9 <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	8
1.3.10 <i>Usability Testing</i>	10
1.3.11 Uji Validitas	11
1.3.12 Uji Reliabilitas.....	12
BAB II METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Penelitian	13
2.2 Diagram Alur Penelitian.....	13
2.3 Waktu dan Lokasi Penelitian	14
2.4 Populasi dan Sampel	15
2.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	15
2.6 Instrumen Penelitian	15
2.7 Pengumpulan Data	16
2.8 Teknik Analisis Data	17
2.8.1 Uji Validitas	17
2.8.2 Uji Reliabilitas.....	17

2.8.3	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	18
2.8.4	<i>Usability Testing</i>	19
2.8.5	Wawancara	19
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		20
3.1	Data Responden Penelitian	20
3.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	20
3.2.1	Uji Validitas	20
3.2.2	Uji Reliabilitas.....	21
3.3	Analisis Hasil <i>System Usability Scale (SUS)</i>	22
3.3.1	Karakteristik Responden Kuesioner <i>System Usability Scale</i>	23
3.4	<i>Usability Testing</i>	25
3.4.1	Pengujian Komponen <i>Learnability</i>	26
3.4.2	Pengujian Komponen <i>Efficiency</i>	27
3.4.3	Pengujian Komponen <i>Errors</i>	28
3.4.4	Analisis Hasil Wawancara	29
3.5	Keunggulan dan Kekurangan Metode	32
3.5.1	Metode <i>System Usability Scale</i>	32
3.5.2	Metode <i>Usability Testing</i>	33
BAB IV KESIMPULAN		35
4.1	Kesimpulan.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....		36
LAMPIRAN.....		41

DAFTAR TABEL

Nomor Urut	Halaman
1. Pertanyaan <i>System Usability Scale</i>	8
2. Jadwal Penelitian	14
3. <i>Skala Likert</i>	16
4. Hasil Uji Validitas 30 Responden	21
5. Hasil Uji Validitas 225 Responden	21
6. Hasil Interpretasi Skor SUS	23
7. Usia Responden Kuesioner SUS	23
8. Lama Berlangganan Responden di Netflix	23
9. Hasil Pengujian Skenario Tugas	25
10. Waktu Pengerjaan Skenario Tugas.....	26
11. Hasil Perhitungan <i>Time Based</i>	27
12. Kesempatan Pengerjaan Skenario Tugas	28
13. Jumlah Kesalahan Responden	28
14. Hasil Wawancara Responden.....	29
15. Hasil Analisis Wawancara	31
16. Keunggulan dan Kekurangan <i>System Usability Scale</i>	33
17. Keunggulan dan Kekurangan <i>Usability Testing</i>	33

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut	Halaman
1. Ulasan Pengguna Netflix	2
2. <i>Information Systems Research Framework</i>	5
3. Penerapan <i>Information Systems Research Framework</i>	5
4. Penilaian <i>System Usability Scale</i>	10
5. Diagram Alur Penelitian	14
6. Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	22
7. Hasil Uji Reliabilitas 225 Responden	22
8. Distribusi Jawaban Responden Kuesioner SUS.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner <i>System Usability Scale</i> (SUS)	41
Lampiran 2. Hasil Kuesioner SUS	45
Lampiran 3. Data Responden Kuesioner SUS	51
Lampiran 4. Skenario Tugas dan Pertanyaan Wawancara <i>Usability Testing</i>	57
Lampiran 5. Tranksrip Wawancara	58
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas 30 Responden	66
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas 225 Responden	66
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	67
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas 225 Responden	67
Lampiran 10. Tabel Distribusi r.....	68
Lampiran 11. Dokumentasi	69
Lampiran 12. Riwayat Hidup.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi, saat ini mayoritas individu di seluruh dunia telah terkoneksi dengan internet dan menggunakannya secara rutin setiap hari. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia mencatat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19% pada awal tahun 2023 yakni menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa. Berdasarkan usia, mayoritas pengguna berusia 19-34 tahun berkontribusi sebesar 32,09% dan 35-54 tahun berkontribusi sebesar 33,67% (APJII, 2023). Mencari informasi menduduki posisi pertama alasan utama penggunaan internet yaitu sebanyak 83,2%. Posisi kedua dan seterusnya yaitu mencari ide baru dan inspirasi 73,2%, berhubungan dengan teman dan keluarga 73,0%, mengisi waktu luang dan *browsing* umum 65,3%, mengikuti perkembangan berita dan acara 63,9%, dan menonton video, acara tv, atau film 61,3%. Penggunaannya di dominasi oleh perangkat *smartphone* sebanyak 97,7% dan laptop sebanyak 60,7% (Kemp, 2023).

Dalam era digital saat ini, semakin banyak individu bersedia mengeluarkan uang demi mendapatkan akses konten (Putuhena & Irwansyah, 2019). Salah satu inovasi dalam penyebaran konten yaitu melalui layanan *Over The Top* (OTT). OTT merupakan layanan yang menyediakan konten online seperti informasi, audiovisual, data, *game*, dan multimedia lainnya yang dapat diakses melalui internet (Bangga et al., 2021).

Dengan kemudahan akses melalui jaringan komunikasi, pengguna dapat memenuhi berbagai tugas atau kebutuhan, termasuk di bidang hiburan. Menonton film, drama, serial tv, dan lainnya kini menjadi semakin mudah. Salah satu layanan populer yang memungkinkan hal ini adalah *Subscription Video On Demand* (SVOD). SVOD adalah layanan berlangganan *video on demand* yaitu pengguna membayar sejumlah tarif berlangganan (umumnya per bulan) untuk mendapatkan akses penuh ke koleksi konten video (Hausler, n.d.).

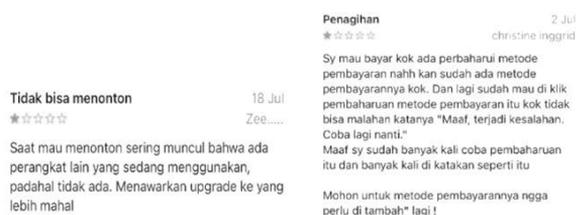
Pada tahun 2016, jumlah pelanggan SVOD di Indonesia sekitar 200 ribu orang. Di tahun 2017 meningkat tajam menjadi 700 ribu dan menyentuh angka 1,5 juta pelanggan di tahun 2018. Memasuki tahun 2019, pelanggan SVOD di Indonesia bertambah menjadi 3,3 juta, 7,6 juta pelanggan di tahun 2020, dan kembali meningkat di tahun 2021 dengan 11,5 juta pelanggan (Bestari, 2022).

Salah satu platform *Subscription Video On Demand* yang banyak digunakan di Indonesia adalah Netflix. Netflix merupakan salah satu penyedia jasa layanan *video on demand* yang didirikan oleh Reed Hasting dan Marc Randolph pada tahun 1997 di Scotts Valley, California dengan lebih dari 238 juta pelanggan (Q2 2023) di lebih dari 190 negara (Netflix, n.d.; Shewale, 2023). Netflix menawarkan berbagai serial TV, dokumenter, dan film dalam lebih dari 30 bahasa yang dapat dinikmati kapan

saja dan di berbagai tempat saja melalui berbagai perangkat seperti ponsel, tablet, laptop, dan TV yang terkoneksi internet (Netflix, n.d.).

Pengguna Netflix di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Di tahun 2017 tercatat sebanyak 94 ribu pengguna Netflix di Indonesia, pada tahun 2018 mencapai angka sekitar 237 ribu pengguna, sekitar 482 ribu pengguna di tahun 2019, kemudian naik lagi menjadi 906 ribu pengguna di tahun 2020, dan di kuartal pertama 2023, jumlah penggunanya telah mencapai 1,75 juta (CNBC, 2023; Statista, 2016). Berdasarkan laporan JustWatch pada kuartal kedua 2023, Netflix menduduki posisi tertinggi sebagai aplikasi dengan pangsa pasar terbesar di Indonesia yaitu sebesar 23% (Nabila, 2023).

Di berbagai platform toko aplikasi, Netflix mendapatkan banyak ulasan dari penggunanya. Di Google Play Store, yang merupakan platform utama bagi pengguna Android, Netflix memperoleh rating sebesar 3,8. Sementara di App Store, yang menjadi rumah bagi pengguna perangkat Apple, aplikasi ini mendapat rating 3,3. Sedangkan di Microsoft Store, yang seringkali digunakan oleh pengguna Windows, Netflix mencetak skor tinggi dengan rating 4,4 yang menandakan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanannya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua ulasan yang diberikan merupakan ulasan yang positif, terdapat juga banyak pengguna yang memberikan ulasan negatif atas ketidakpuasan mengenai fitur tertentu, kinerja aplikasi, atau masalah teknis lainnya.



Gambar 1. Ulasan Pengguna Netflix
Sumber: (App Store, 2023)

Pada Gambar 1, ditemukan ulasan negatif dari pengguna yang merasa tidak nyaman dan tidak puas menggunakan aplikasi Netflix. Penggunaan aplikasi yang memberikan kepuasan dan kemudahan saat menggunakan aplikasi untuk pengguna salah satunya adalah dengan memperhatikan tingkat *usability* aplikasi.

Usability merupakan atribut kualitas yang mengukur seberapa sederhana antarmuka bagi pengguna untuk digunakan (Nielsen, 2012). *Usability* didefinisikan oleh lima elemen kualitas. Elemen tersebut antara lain *learnability* mengacu pada seberapa mudah pengguna memahami dan menggunakan aplikasi saat pertama kali mencobanya, *efficiency* mengacu pada seberapa cepat pengguna dapat mencapai tujuannya, *memorability* berkaitan dengan seberapa mudah seorang pengguna mengenali dan menggunakan kembali aplikasi setelah lama tidak menggunakannya, *error* merujuk pada jumlah kesalahan yang dibuat oleh pengguna, tingkat keparahan kesalahan tersebut, dan seberapa mudah pengguna dapat memulihkan kesalahan,

satisfaction mengacu pada seberapa menyenangkan pengalaman pengguna menggunakan aplikasi (Nielsen, 2012).

Usability dapat diukur dengan menganalisis pendapat pengguna akhir aplikasi (Kaban et al., 2020). Metode yang relevan dengan cara pengukuran *usability* tersebut adalah metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Usability Testing*. *System Usability Scale (SUS)* merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer berdasarkan sudut pandang subjektif pengguna (Brooke, 2013). *SUS* memiliki beberapa keunggulan, salah satunya adalah kesederhanaan dalam penggunaannya dan penyajian hasil dalam skala 0-100 yang mudah dipahami (Melyani et al., 2023). Validitas dan reliabilitas metode *SUS* juga telah terbukti dalam penggunaannya (Brooke, 2013). Sedangkan *usability testing* adalah metode yang efektif untuk memahami pengalaman pengguna secara langsung dengan mengamati tindakan pengguna saat menggunakan aplikasi (Situmorang et al., 2019). *Usability Testing* dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang muncul saat pengguna berinteraksi dengan aplikasi.

Penelitian yang berjudul “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*” yang dilakukan oleh Theresia Karina Situmorang, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Admaja Dwi Herlambang pada tahun 2019, bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi m-KantorPos dengan mengukur tingkat *usability* dan menggali permasalahan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan aplikasi. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *usability testing* untuk mengukur komponen *learnability*, *efficiency*, dan *errors*. Wawancara digunakan untuk menggali permasalahan *usability*, dan kuesioner *SUS* digunakan untuk mengukur komponen *satisfaction*. Terdapat sembilan permasalahan *usability* yang didapatkan, dan dari permasalahan tersebut peneliti merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan *usability guidelines* yang sesuai dengan fungsi, fitur, dan konten aplikasi yang diteliti.

Penelitian yang berjudul “Evaluasi *Usability* Sistem Informasi Karir dan *Tracer Study* Univeristas Jambi Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Heuristic Evaluation (HE)*” yang dilakukan oleh Lesi Melyani, Dedy Setiawan, dan Pradita Eko Prasetyo Utomo pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kegunaan sistem informasi dengan menggunakan metode *SUS* dan *HE*. Sample penelitian menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil evaluasi dengan metode *SUS* menunjukkan skor 63,75 yang menunjukkan bahwa sistem tersebut sudah cukup layak untuk digunakan dengan persentil peringkat 65% dengan kategori C yang berarti sistem dapat diterima. Evaluasi dengan metode *HE* yang menyertakan ahli sebagai evaluator menghasilkan nilai 63%, menunjukkan bahwa sistem sudah layak digunakan dan fiturnya berjalan dengan baik.

Penelitian berjudul “The Effect of User Experience on Customer Satisfaction on Netflix Streaming Services in Indonesia” yang dilakukan oleh Mario Alberto Jose Martins, dan Setyo Riyanto pada tahun 2020. Penelitian ini membahas mengenai pengalaman pengguna dalam kepuasan pelanggan media *streaming* online Netflix. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden sangat

antusias dengan pengalaman pengguna aplikasi Netflix dan sebagian besar responden merasa sangat puas dengan apa yang diberikan Netflix.

Dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability Testing*, penulis mengambil judul “**Analisis Usability Pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Usability Testing**” yang bertujuan mengukur kepuasan pengguna pada aspek *usability* aplikasi Netflix.

Peneliti membatasi permasalahan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability Testing* dalam penelitian tugas akhir ini. Penelitian ini hanya membahas *usability* pada komponen *learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction* aplikasi Netflix. Selain itu, penelitian ini hanya menilai tingkat *usability* aplikasi Netflix berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Hasanuddin yang pernah atau sedang berinteraksi dengan aplikasi Netflix.

1.2 Tujuan dan Manfaat

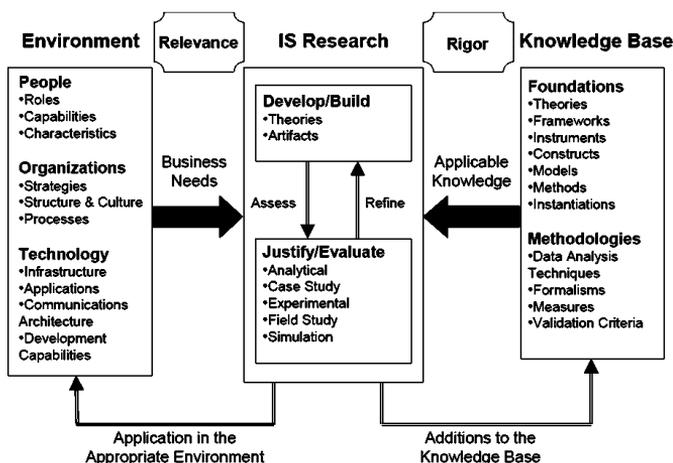
Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat *usability* aplikasi Netflix menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), menganalisis tingkat *usability* aplikasi Netflix menggunakan metode *Usability Testing*, serta menganalisis keunggulan dan kekurangan metode *System Usability Scale* dan *Usability Testing* dalam menilai *usability* aplikasi Netflix. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi Netflix yang dapat digunakan sebagai acuan tambahan dalam mempertimbangkan peningkatan *usability* pada aplikasi Netflix agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Design Science

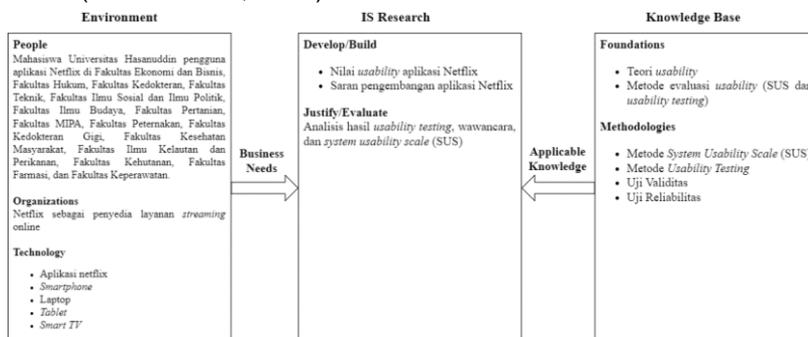
Design science dalam kajian sistem informasi merujuk pada suatu paradigma yang diarahkan untuk menghasilkan dan menyebarkan wawasan yang menjadi kepentingan umum melalui studi ilmiah dan penciptaan *artifacts* (objek yang dibuat), dengan fokus pada penyelesaian isu-isu praktis. *Design science* menggunakan metode penelitian yang ketat, berhubungan dengan pengetahuan sebelumnya, dan menyampaikan hasilnya kepada peneliti dan praktisi (Johannesson & Perjons, 2014).

Design science research merupakan sebuah metode penelitian yang berfokus pada pemecahan masalah dan penciptaan produk/solusi. Metode ini dirancang untuk merancang dan mengevaluasi produk/solusi yang mampu memperbaiki suatu kondisi menjadi lebih baik dan sesuai harapan. Penelitian berbasis *design science* bertujuan menghasilkan temuan yang akurat, valid, dapat diajarkan, dipelajari, dan diaplikasikan oleh praktisi (Dresch et al., 2015).



Gambar 2. Information Systems Research Framework

Sumber: (Hevner et al., 2004)



Gambar 3. Penerapan Information Systems Research Framework

Dalam kerangka *Information Systems Research Framework*, landasan teoritis dari penelitian “Analisis Usability pada Aplikasi Netflix Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability Testing*” didasarkan pada prinsip-prinsip dasar desain interaksi dan pengalaman pengguna dengan kajian literatur terdahulu mengenai evaluasi usability. Metodologi yang diterapkan adalah *system usability scale* (SUS) dan *usability testing*. Pada tahap *Applicable Knowledge*, penelitian ini melibatkan penerapan SUS serta pengujian langsung (*usability testing*) dengan pengguna dalam mengumpulkan data. Data yang dikumpulkan kemudian dievaluasi untuk menilai usability Netflix. Kebutuhan bisnis dalam konteks ini berkaitan erat dengan peningkatan pengalaman pengguna pada aplikasi Netflix, yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta memberikan nilai tambah bagi aplikasi tersebut.

1.3.2 Analisis

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu kejadian (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

1.3.3 Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan suatu teknik penelitian terhadap sebuah sistem dengan menguraikan unsur-unsur di dalamnya dengan tujuan untuk memahami unsur tersebut serta hubungannya dengan komponen lain dalam sistem sehingga bisa ditarik keputusan atau kesimpulan mengenai keunggulan atau kekurangan sistem tersebut (Mulyani, 2016).

1.3.4 Aplikasi

Rachmad Hakim S mendeskripsikan aplikasi sebagai perangkat lunak yang dirancang khusus untuk menjalankan fungsi-fungsi tertentu, misalnya untuk pengelolaan dokumen, mengoptimalkan sistem Windows, bermain *game*, dan lainnya (Mahardika, 2020).

Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya menyimpulkan bahwa aplikasi merupakan program yang dirancang untuk menerima instruksi dari pengguna dan menghasilkan respon yang tepat dan akurat sesuai dengan fungsi utamanya (Widarma & Kumala, 2017).

Berdasarkan kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk menerima instruksi dari pengguna dan memberikan respon yang akurat dan tepat sesuai dengan instruksi tersebut.

1.3.5 Over The Top (OTT)

Over The Top (OTT) adalah penyedia layanan aplikasi dan/atau konten melalui jaringan internet (KOMINFO, 2016). Layanan OTT memanfaatkan infrastruktur jaringan internet publik untuk menyajikan konten yang ditawarkan, dan pengguna perlu perangkat seperti *smartphone*, *tablet*, laptop dan *smart TV* yang terkoneksi internet untuk mengaksesnya (Diza, 2022).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh APJII (2023), beberapa layanan OTT yang telah berkembang dan dikenal luas oleh masyarakat Indonesia adalah:

1. Layanan aplikasi *messaging*, seperti WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, dan Instagram Direct Messenger.
2. Layanan media sosial, seperti YouTube, Facebook, Instagram, TikTok, Twitter.
3. Layanan audio dan video *streaming*, seperti Youtube, Netflix, dan Spotify.
4. Layanan video *calling* dan video *chatting*, seperti Zoom, dan Google Meet.

1.3.6 Subscription Video On Demand (SVOD)

Subscription Video On Demand (SVOD) atau layanan video berlangganan berdasarkan permintaan merupakan platform streaming yang menawarkan cara menonton yang interaktif, dan memanfaatkan algoritma untuk menyajikan berbagai konten, termasuk film, acara TV, dan dokumenter (Lobato, 2018).

SVOD merupakan sebuah platform yang mengharuskan pengguna membayar biaya langganan, umumnya setiap bulan, untuk dapat mengakses beragam konten yang disediakan, yang bisa ditonton kapan saja dan di berbagai tempat selama terkoneksi dengan internet (Wayne, 2018).

1.3.7 Netflix

Netflix merupakan layanan SVOD yang menyediakan berbagai jenis tontonan seperti serial TV, film, dokumenter, dan anime. Dengan biaya langganan per bulan, pengguna dapat menikmati konten tanpa batas, setiap saat, di berbagai lokasi, dengan media apa pun melalui perangkat yang terkoneksi internet (Netflix, n.d.).

Pada tahun 2007, Netflix meluncurkan layanan streaming yang memungkinkan penggunanya untuk menonton serial dan film secara online. Kemitraan Netflix terus berkembang ke berbagai platform seperti Xbox 360, pemutar Blu-ray, smart TV, dan perangkat mobile. Hal tersebut menyebabkan pertumbuhan pelanggan meningkat dengan cepat, pada 2012 tercatat sebanyak 25 juta pelanggan. Dengan meningkatnya popularitas, Netflix mulai memperluas jangkauan wilayah operasi dan pada tahun 2013 Netflix mulai memproduksi film dan serialnya sendiri dan meraih banyak penghargaan. Pada tahun 2016, layanan Netflix sudah tersedia di 130 negara dengan lebih dari 100 juta pengguna pada 2017. Hingga pada kuartal kedua tahun 2023 Netflix sudah mencapai 238,39 juta pengguna (Netflix, n.d.; Shewale, 2023).

1.3.8 Usability

Usability memastikan produk interaktif (alat, aplikasi, atau platform) berfungsi dengan baik saat digunakan, mudah dipahami, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi penggunanya (Sharp et al., 2019). ISO 25010 mendefinisikan usability sebagai kemampuan sistem atau produk untuk digunakan pengguna tertentu mencapai tujuan yang diinginkan (Wahyuningrum, 2021). Dix et al., menganalisis bahwa dalam merancang sebuah sistem atau produk, tujuan utamanya adalah memastikan bahwa sistem atau produk tersebut efektif, mudah digunakan, dan sesuai dengan harapan pengguna (Wahyuningrum, 2021). Usability merupakan penerimaan keseluruhan sebuah sistem (Nielsen, 2012).

Nielsen (2012) menganalisis, usability ditentukan oleh lima komponen kualitas, yaitu:

- a. **Learnability:** Kemudahan bagi pengguna untuk memahami suatu sistem, menyelesaikan pekerjaan dasar untuk pertama kali, jumlah waktu dan usaha

- yang dibutuhkan agar pengguna dapat berinteraksi dengan efektif dan mencapai performa terbaik.
- b. Efficiency: Seberapa cepat dan berapa banyak sumber daya yang diperlukan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan/tugas.
 - c. Memorability: Sejauh mana pengguna mengingat sistem dalam penggunaannya, meskipun baru pertama kali dipelajari, atau tidak digunakan dalam periode tertentu.
 - d. Errors: Jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna, kesalahan berat atau kesalahan ringan, serta seberapa mudah sistem menangani kesalahan tersebut.
 - e. Satisfaction: Tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau produk, di kondisi tertentu, berdasarkan kebutuhan pengguna.

1.3.9 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1996. SUS merupakan alat untuk mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan kuesioner yang diberikan setelah menggunakan sebuah aplikasi. SUS dapat dimanfaatkan untuk pengukuran cepat tentang bagaimana pandangan pengguna mengenai usability sistem yang digunakan (Brooke, 2013).

SUS merupakan sebuah kuesioner sederhana yang memiliki 10 pertanyaan. Pertanyaan dengan nomor ganjil menunjukkan pertanyaan yang positif, sementara pertanyaan dengan nomor genap menandakan pertanyaan negatif (Brooke, 2013). Kuesioner SUS diinterpretasikan dalam skala likert yang berkisar dari 1 sampai 5, yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) ragu-ragu, (4) setuju, dan (5) sangat setuju (Kusumawardhana et al., 2019).

Tabel 1. Pertanyaan *System Usability Scale*

Sumber: (Sharfina, Santoso, 2016)

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan aplikasi ini lagi.
2	Saya merasa aplikasi ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa aplikasi ini mudah untuk digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan aplikasi ini.
5	Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi ini.

No	Pertanyaan
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat.
8	Saya merasa aplikasi ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini.

Perhitungan hasil pengujian SUS sebagai berikut (Ependi et al., 2019):

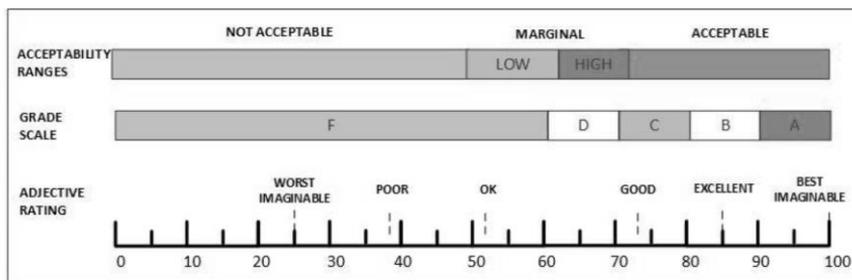
1. Pertanyaan nomor ganjil; skala jawaban dikurangi 1.
2. Pertanyaan nomor genap; 5 dikurangi skala jawaban.
3. Hasil penilaian 0-4, dengan 0 adalah jawaban terburuk dan 4 adalah jawaban terbaik. Menjumlahkan hasil penilaian jawaban, kemudian hasilnya dikalikan 2,5.
4. Menentukan nilai rata-rata jawaban dari semua responden, dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \quad (1)$$

Keterangan:

- \bar{x} = nilai rata-rata SUS
 xi = skor SUS dari setiap responden
 $\sum xi$ = jumlah skor SUS
 n = jumlah responden

Dalam menentukan hasil perhitungan system usability scale (SUS), terdapat tiga perspektif yang berbeda yaitu acceptability, grade scale, dan adjective rating (Ependi et al., 2019). Acceptability terdiri dari tiga tingkatan yaitu not acceptable (tidak dapat diterima), marginal (rendah dan tinggi), dan acceptable (dapat diterima) (Bangor et al., 2008). Grade scale terdiri dari A (91 – 100), B (81 – 90), C (71 – 80), D (60 – 70), dan F (< 60). Nilai A menunjukkan kinerja unggul, hingga F untuk kinerja gagal, dan C menunjukkan sedang atau rata-rata (Sauro, 2018). Sedangkan adjective rating terdiri dari worst imaginable (terburuk yang bisa dibayangkan), poor (buruk), ok (sedang), good (baik), excelent (luar biasa), dan best imaginable (terbaik yang bisa dibayangkan) (Bangor et al., 2008).



Gambar 4. Penilaian *System Usability Scale*

Sumber: (Ependi et al., 2019)

Gambar 4 menunjukkan bahwa *acceptability* digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi, sementara *grade scale* untuk melihat tingkatan aplikasi. Sementara itu, *adjective rating* untuk melihat rating dari aplikasi (Ependi et al., 2019).

1.3.10 *Usability Testing*

Usability testing adalah kegiatan yang berfokus pada pengamatan saat pengguna menggunakan sebuah sistem untuk melakukan tugas yang relevan dan penting bagi pengguna (Barnum, 2021). *Usability testing* merupakan alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data empiris melalui pengamatan sejumlah pengguna saat menggunakan produk untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi (Kusumawardhana et al., 2019).

Dalam melakukan *usability testing*, pengguna diberikan beberapa tugas dalam konteks pengujian dan didorong untuk berpikir keras saat menyelesaikan tugas-tugas tersebut (Wahyuningrum, 2021).

Nielsen mengklaim bahwa ada tiga hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan *usability testing* (Hartati & Huda, 2020) yaitu:

1. Buatlah tugas yang realistis.
2. Buat tugas yang mudah di kerjakan.
3. Hindari memberi petunjuk dan menjelaskan langkah-langkah yang harus dikerjakan.

Setelah menyelesaikan tugas yang diberikan, wawancara dilakukan dengan pengguna dengan tujuan untuk mengidentifikasi masalah yang mereka hadapi selama menjalankan tugas tersebut (Situmorang et al., 2019).

Data yang diperoleh dari pengujian *usability testing* diproses untuk menghitung tingkat *usability* pada komponen *learnability*, *efficiency*, dan *errors*, dengan persamaan sebagai berikut:

1. Persamaan *sukses rate*

Persamaan ini digunakan untuk menghitung tingkat *learnability*. Dibutuhkan jumlah kesuksesan penuh (S), kesuksesan parsial (P), dan total tugas yang diberikan (Nielsen & Budi, 2021).

$$Sukses Rate = \frac{S + P \times 0.5}{Total Task} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

S = jumlah kesuksesan penuh

P = jumlah kesuksesan parsial

Total Task = total tugas yang diberikan

2. Persamaan *time based efficiency*

Persamaan ini digunakan untuk menghitung waktu yang dibutuhkan responden berhasil menyelesaikan tugas (Sergeev, n.d.).

$$\text{Time Based Efficiency} = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N \frac{n_{ij}}{t_{ij}}}{NR} \quad (3)$$

Keterangan:

R = jumlah responden

N = total tugas

n_{ij} = hasil tugas ke- i oleh responden ke- j . Jika selesai maka nilainya 1 dan jika tidak selesai maka nilainya 0.

t_{ij} = waktu yang dibutuhkan oleh responden ke- j untuk menyelesaikan tugas ke- i dalam satuan detik.

3. Persamaan *error rate*

Persamaan ini digunakan untuk menghitung tingkat kesalahan yang dilakukan oleh responden saat pengujian (Mifsud, 2015).

$$\text{Error Rate} = \frac{\text{total defects}}{\text{total opportunities}} \quad (4)$$

Keterangan:

total defect = total kesalahan yang dilakukan

total opportunities = total peluang melakukan kesalahan (kesempatan kesalahan \times jumlah peserta)

1.3.11 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat secara akurat mengukur apa yang dimaksudkan. Dalam mengukur validitas, perhatian difokuskan pada kesesuaian dan kegunaan instrumen. Uji ini digunakan untuk menentukan apakah setiap pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian memiliki keabsahan (validitas) dan benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur atau tidak (Darma, 2021).

Dalam uji validitas, setiap pertanyaan diukur dengan menghitung jumlah dari tanggapan untuk setiap pertanyaan dan membandingkan jumlah tersebut dengan total tanggapan pada semua pertanyaan yang digunakan dalam setiap variabel. Parameter penilaian dalam uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) dengan nilai r tabel. Untuk menentukan nilai r tabel, perlu diketahui nilai df atau *degree of freedom*.

$$df = N - 2 \quad (5)$$

Keterangan:

$df = \text{degree of freedom}$

$N = \text{jumlah responden}$

Nilai r hitung kemudian digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan valid atau tidaknya *item* pertanyaan yang digunakan dalam penelitian, dengan membandingkan r hitung dengan r tabel (Darma, 2021). Kriteria pengujian uji validitas adalah sebagai berikut:

- Jika r hitung $>$ r tabel, maka *item* pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika r hitung $<$ r tabel, maka *item* pertanyaan dinyatakan tidak valid.

1.3.12 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mencerminkan sejauh mana data yang dihasilkan dari pengukuran dapat dianggap andal, konsisten, dan bebas dari kesalahan pengukuran. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah hasil pengukuran dapat diandalkan atau konsisten. Uji ini mengukur konsistensi variabel yang diukur melalui pertanyaan yang diajukan. Hasil uji reliabilitas dievaluasi dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikansi, yang dapat bervariasi antara 0.5, 0.6, hingga 0.7, sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian (Darma, 2021).

Kriteria uji reliabilitas sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's alpha* $>$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's alpha* $<$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.