



Charles Gulo<sup>1</sup>  
 Firman Jaya Gea<sup>2</sup>  
 Alwin Fau<sup>3</sup>

## (ANALISIS USABILITY TESTING MENGGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALE) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN FITUR APLIKASI TIKTOSHOP)

### Abstrak

Tiktokshop merupakan sebuah fitur yang disediakan oleh aplikasi media sosial tiktok yang berfokus pada berbagi video pendek berdurasi limabelas detik sampai tiga menit. Fitur tiktokshop ini menjadi minat baru yang digemari oleh masyarakat luas terkhusus kalangan masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi belanja online dikarenakan harga barang yang ditawarkan di fitur tiktokshop ini lebih terjangkau dan banyak menawarkan diskon jika dibandingkan dengan platform e-commerce. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar usability dan kepuasan pengguna terhadap fitur tiktokshop dengan menggunakan system usability scale (SUS). Penggunaan metode SUS digunakan dengan memberikan 10 pertanyaan khusus kepada pengguna atau partisipan dalam mengukur seberapa besar kegunaan fitur tiktokshop dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur respons mereka yang terdiri dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Data evaluasi yang dihasilkan dari jawaban responden dianalisis secara kuantitatif untuk memahami kegunaan fitur tiktokshop. Teknik pengumpulan data adalah dengan pembagian kuesioner yang dibuat menggunakan Google Form yang ditujukan kepada 50 responden. Hasil dari jawaban responden yang di analisis menunjukkan bahwa fitur Tiktokshop yang disediakan oleh aplikasi TikTok mempunyai nilai rata-rata berdasarkan perhitungan menggunakan metode SUS yaitu 59,35. Sehingga menunjukkan usability fitur TiktokShop dengan Tingkat kegunaan sebagai "Marginal" pada pengukuran acceptability dan berada pada grade "D" dengan adjective rating "Poor".

**Kata Kunci:** TikTok, Fitur Tiktokshop, Usability, System Usability Scale

### Abstract

Tiktokshop is a feature provided by the TikTok social media application which focuses on sharing short videos lasting fifteen seconds to three minutes. This Tiktokshop feature has become a new interest that is popular among the wider community, especially among Indonesians, for carrying out online shopping transactions because the prices of goods offered in this Tiktokshop feature are more affordable and offer many discounts when compared to e-commerce platforms. This research was conducted to find out how much usability and user satisfaction there is with the Tiktokshop feature using the usability scale (SUS) system. The SUS method is used by giving 10 specific questions to users or participants to measure how useful the tiktokshop feature is by using a Likert scale to measure their responses which consist of strongly agree to strongly disagree. Evaluation of data generated from respondents' answers is explained quantitatively to understand the usefulness of the Tiktokshop feature. The data collection technique was by distributing questionnaires created using Google Form which were addressed to 50 respondents. The results of the respondents' answers show that the Tiktokshop feature provided by the TikTok application has an average value based on calculations using the SUS method, namely 59.35. So it shows the usability of the TiktokShop feature with a usability level of "Marginal" in the acceptance measurement and is at grade "D" with the adjective rating "Poor".

**Keywords:** TikTok, Tiktokshop Features, Usability, System Usability Scale

<sup>1,2,3</sup> Sistem Informasi, Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi, Universitas Budi Darma  
 email: charlesgulo00@gmail.com, firmangea00@gmail.com, alwinfau@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang begitu pesat di zaman ini membuat segala sesuatu kegiatan manusia semakin mudah, mulai dari mendapatkan informasi, melakukan transaksi belanja lewat media social maupun aplikasi belanja online/e-commerce. Kemudahan yang diberikan oleh kecanggihan teknologi yang terus berkembang membuat kehadirannya memberikan manfaat dan keuntungan bagi siapapun terlebih bagi yang paham akan penggunaannya serta manfaat dari teknologi ini. Sehingga secara tidak langsung menuntut kita untuk menjadi penngguna yang pintar dan paham akan menggunakan setiap aplikasi yang sudah tersedia saat ini di internet. Salah satu aplikasi yang sangat populer saat ini dikalangan Masyarakat adalah aplikasi-aplikasi media social seperti Facebook, Whatsap, Instagram, Youtube dan X (twitter), Salah satu aplikasi media social yang begitu pesat pekungannya yaitu TikTok yang memiliki fitur berbagi video berdurasi pendek serta fitur live streamingnya yang sangat diminati oleh masyarakat luas. Tiktok ini menjadi aplikasi media social pertama yang menawarkan video berdurasi pendek kepada penggunanya yang menjadikan aplikasi media social lainnya juga ikut melakukan hal yang sama seperti youtube dengan video shortsnya, Instagram dan facebook dengan video reelsnya. TikTok Shop dibuka di Indonesia pada 17 April 2021, setelah TikTok mendapat izin resmi dari pemerintah untuk menjalankan bisnis media sosial dan toko online. Sedangkan aplikasi TikTok pertama kali masuk ke Indonesia pada Juni 2018. Meski diblokir Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) pada 3 Juli hingga 10 Juli 2018, TikTok bertahan di Indonesia dan penggunanya mampu mencapai 30,7 juta dalam dua tahun pertama(Wijoyo, 2023). Mulai 4 Oktober 2023, pemerintah Indonesia resmi melarang TikTok membuka fitur aplikasi TikTokShop sebagai media belanja online lewat media sosial. Larangan ini diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 yang mengatur ketentuan mengenai izin usaha, periklanan, pelatihan, dan pengawasan pelaku usaha saat bertransaksi melalui sistem elektronik(Hasanah & Hastriana, 2024). Masyarakat menyayangkan kebijakan ini. Sebagian warga masih berharap fitur TikTokShop bisa dibuka kembali di Indonesia. Dengan dibukanya kembali fitur ini, warga bisa kembali berbelanja dengan harga murah.

Pada tanggal 12 Desember 2023, fitur aplikasi TikTok Shop telah beroperasi kembali di Indonesia dengan catatan Tiktok hanya menyediakan jasa iklan dari produk dan tidak melakukan transaksi belanja langsung melalui aplikasinya melainkan melalui aplikasi Tokopedia. Dengan Kembalinya fitur aplikasi tiktok shop ini membuat Masyarakat Kembali heboh dan menjadi pandangan yang serius di karenakan fitur aplikasi tiktok shop yang baru memiliki banyak perubahan dari sebelumnya sehingga membuat banyak Masyarakat mengalami kendala dalam menggunakannya. Dengan demikian tiktok perlu melakukan testing usability terhadap kepuasan penggunaan fitur aplikasi tiktok shop yang terbaru untuk melakukan evaluasi tentang bagaimana cara untuk memberi kepuasan dan kemudahan bagi pengguna fitur aplikasi tiktok terbaru. Untuk itu dibutuhkan sebuah metode dalam melakukan analisis terhadap kepuasan dan kemudahan pengguna dalam melakukan transaksi belanja online lewat fitur tiktok shop ini. Salah satu metode analisis sistem yang bisa digunakan dalam analisis kegunaan sistem adalah metode SUS.

Aspek penting ketika membangun sebuah aplikasi adalah kemudahan penggunaan. Usability dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu aplikasi mampu menyelesaikan tugas yang ditentukan oleh pengguna. Semakin tinggi skor kegunaan aplikasi Anda, semakin banyak pengguna yang terdorong untuk terus menggunakannya. Sebaliknya, semakin rendah skor kegunaan suatu aplikasi, semakin banyak pengguna yang enggan menggunakannya. Metode SUS dipilih karena mencakup pengujian dengan pengguna akhir dan karena pengujian dengan metode ini lebih fokus pada sudut pandang pengguna akhir, sehingga hasil pengujian lebih sesuai dengan sudut pandang pengguna(Kaban et al., 2020). Metode SUS merupakan alat pengujian kegunaan dengan 10 pertanyaan yang ditetapkan sebagai alat pengujian. Selain itu, tidak memerlukan sampel dalam jumlah besar, sehingga meminimalkan biaya(Welda et al., 2020). Di sisi lain, SUS dapat memberikan perspektif subjektif terhadap kegunaan sistem. Nilai-nilai yang diperoleh dengan menggunakan metode SUS dapat dijadikan pedoman kesesuaian aplikasi yang diimplementasikan. Oleh karena itu, karena sifat subjektif dari produk, kuesioner SUS dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap evaluasi produk(Tuloli et

al., 2022).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul “Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Menggunakan Metode SUS” yang diterbitkan oleh Ade Saputra pada tahun 2019 (survei dengan 30 responden), rata-rata skor kuesioner yang dapat ditentukan adalah 46,00. Dari segi akseptabilitas, program aplikasi ini termasuk dalam kategori “tidak dapat diterima”, namun memiliki posisi nilai F pada skala penilaian dan posisi buruk pada peringkat kata sifat. Peningkatan saat ini merupakan peringkat persentil dengan skor rata-rata 46,00 untuk nilai F dengan nilai kurang dari 51. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi PENTAS masih berada pada kategori “belum cukup untuk digunakan dan ditingkatkan”. Begitu pula dengan PENTAS jika Anda ingin terus menggunakan aplikasi PENTAS. (Saputra, 2019).

Selain itu, penelitian berdasarkan hasil perhitungan di SUS bertajuk “Analisis pengalaman pengguna aplikasi pinjaman online menggunakan metode pengujian dan kuesioner pengalaman pengguna (studi kasus: Akulaku dan Kredivo Indonesia)” oleh Siti Rohmah & Maxsi Ary Berdasarkan evaluasi, aplikasi Akulaku memiliki skor rata-rata 59, sedangkan Kredivo memiliki skor rata-rata 56, yang berarti aplikasi Akulaku memiliki skor lebih tinggi dibandingkan Kredivo.

Skor rata-rata untuk kedua aplikasi tersebut berada pada tingkat “sedikit rendah”, yang menunjukkan kegunaan dan penerimaan aplikasi tersebut. Tahap penempatan ini menandakan bahwa pengajuan pinjaman online Anda belum sepenuhnya diterima. Meskipun kedua aplikasi pinjaman online ini banyak digunakan di masyarakat, namun tingkat penerimaan aplikasinya rendah karena kurangnya pemahaman responden terhadap skala evaluasi dan hasil perhitungan responden yang di bawah rata-rata. Sebagai individu mempunyai pendapat berbeda mengenai penggunaan atau pemahaman setiap proses aplikasi Akulaku dan Kredivo [7].

Selanjutnya penelitian bertajuk “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-WALLET DANA Menggunakan Metode SUS” oleh Nurul Huda dkk. Kami menyimpulkan bahwa pengguna aplikasi DANA di Kota Palembang sebagian besar adalah laki-laki, usia pengguna sebagian besar antara 15 hingga 25 tahun, dan frekuensi penggunaan maksimal 2 hingga 3 kali per minggu. Hasil penerapan SUS pada metode evaluasi pengalaman pengguna ini, diperoleh rata-rata nilai SUS sebesar 72,41 sehingga tergolong grade C. Dengan kata lain, aplikasi DANA termasuk dalam kategori Baik atau “Good” dan tingkat yang dapat diterima termasuk dalam “Rendah”. Kategori didasarkan pada peringkat. Responden mendapatkan beberapa penilaian rendah pada tiga pernyataan survei, antara lain “Menurut saya aplikasi DANA sulit digunakan (tidak mudah)” sehingga memperoleh nilai yang rendah yang menyatakan “tidak setuju” (Nurul Huda et al., 2023).

Kemudian pada penelitian yang dilakukan Andre Satriawan dkk yang berjudul “analisis usability testing menggunakan metode SUS terhadap kepuasan pengguna aplikasi shoppe” Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee secara umum dapat tergolong “acceptable” (sangat dapat diterima). Meskipun skala penilaian yang diberikan pengguna cenderung masuk dalam kategori C, namun penilaian kata sifat yang diberikan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi Shopee mendapat penilaian “baik/good”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung puas dengan pengalamannya menggunakan aplikasi Shopee, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, Shopee harus terus berupaya meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasinya guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna saat bertransaksi di platform ini (Huda et al., 2023).

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat usability dan kepuasan pengguna fitur aplikasi Tiktokshop berdasarkan pengukuran tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna fitur aplikasi Tiktokshop menggunakan metode SUS. Metode SUS telah terbukti efektif dalam mengukur usability aplikasi mobile pada berbagai penelitian sebelumnya.

## **METODE**

### **1. Tahapan penelitian**

Adapun tahapan yang digunakan dalam penelitian terdapat pada Gambar 1 di bawah ini:

#### **1. Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam menguasai suatu masalah,

memungkinkan kita menganggap suatu objek tertentu dalam situasi tertentu sebagai suatu masalah. Pada tahap ini, penulis mengenali masalah dalam kerangka yang sedang berlangsung dan menemukan kebutuhan yang harus dipenuhi. Dengan memperhatikan, melihat dan memberi rating pada aplikasi TikTok.

2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan suatu pendekatan pemecahan masalah berdasarkan materi penyusun yang telah dibuat sebelumnya. Pada tahap ini penulis melakukan penelitian. Secara khusus, data diambil dari berbagai buku, catatan harian, atau sumber di Internet dengan cara membaca dan menggali informasi yang sesuai dengan permasalahan yang dijadikan alasan untuk menyelidiki permasalahan tersebut.

3. Mempelajari aplikasi tiktokshop Penelitian ini juga mencakup analisis mendalam terhadap aplikasi TikTok Shop, termasuk eksplorasi fitur dan fungsionalitas serta pemahaman tentang cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi.
4. Pengujian Kegunaan Setelah mempelajari aplikasi, tahap pengujian kegunaan dilakukan. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi seberapa nyaman dan efektif fitur aplikasi TikTok Shop digunakan oleh pengguna. Pada fase ini, pengguna diberikan tugas-tugas tertentu dan diminta untuk melaporkan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi.
5. Analisis Hasil Pengujian Kegunaan Tahap berikutnya adalah analisis hasil pengujian kegunaan untuk memahami lebih dalam kelebihan dan kelemahan aplikasi. Analisis ini dapat mencakup identifikasi masalah yang dihadapi, usulan perbaikan yang diperlukan, dan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
6. Pengujian Menggunakan Metode SUS Pengujian ini menggunakan Skala Kegunaan Sistem (System Usability Scale atau SUS) untuk mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan fitur aplikasi TikTok Shop. Pengujian dengan metode SUS memberikan data yang dapat dianalisis secara statistik untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data menggunakan SUS berfokus pada bagaimana perasaan dan kepuasan pengguna terhadap fitur TikTokShop. Cara ini sudah sangat terkenal dan terbukti efektif dalam mengevaluasi kegunaan aplikasi. Bila menggunakan metode SUS, partisipan penelitian harus menjawab pertanyaan spesifik. Pertanyaan ini mengukur opini pengguna mengenai kemudahan penggunaan aplikasi tiktok shop. 50 responden dapat memberikan tanggapan dalam skala mulai dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju.” Setelah data peserta dikumpulkan, skor individu untuk setiap pertanyaan dijumlahkan dan dikonversi menjadi skor akhir SUS. Ulasan ini menunjukkan bagaimana pengguna menilai kemudahan penggunaan aplikasi tiktok shop. Semakin tinggi skor SUS yang diperoleh, maka semakin baik pula pemikiran pengguna terhadap aplikasi tiktok shop.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan System Usability Scale (SUS)

No	Pertanyaan
1.	Saya berpikir akan sering menggunakan aplikasi TikTok ini untuk menggunakan fitur TikTok Shop nya?
2.	Fitur aplikasi TikTok Shop ini sangat kompleks untuk digunakan dalam belanja?
3.	Fitur aplikasi TikTok Shop ini mudah untuk digunakan?
4.	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain dalam menggunakan fitur TikTok Shop ini?
5.	Fitur aplikasi TikTok Shop ini berjalan dengan baik?
6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada fitur TikTok Shop ini.
7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan fitur TikTok Shop ini dengan cepat?
8.	Sistem fitur TikTok Shop ini rumit dan membingungkan untuk digunakan?
9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan fitur aplikasi TikTok Shop ini?

10.	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan fitur aplikasi TikTok Shop ini?
-----	---

Pada tahap pemilihan responden, peneliti memilih responden yang sesuai untuk memberikan evaluasi terhadap usability fitur aplikasi TikTokshop dengan mengisi kuesioner sebagai alat pengujian. Tes ini menggunakan metode SUS dan terdiri dari 10 soal dengan skala likert 1 sampai 5. Seperti terlihat pada Tabel 1, pertanyaan bernomor 1 sampai 10 diberi kata positif. Dalam penelitian ini responden berjumlah 50 orang. Seperti terlihat pada Tabel 2, soal SUS memiliki jawaban pilihan ganda.

Tabel 2. Pilihan Jawaban System Usability Scale (SUS)

Jawaban	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

### 3. Analisis Data

Untuk setiap pertanyaan pada urutan ganjil kurangi dengan nilai satu. Contoh, pertanyaan 1 memiliki skor 4. Maka kurangi 4 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 1 adalah 3. Untuk setiap pertanyaan pada urutan genap kurangi nilainya dari lima. Contoh, pertanyaan 2 memiliki skor 1. Maka kurangi 5 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 2 adalah 4.

Untuk skor total diperoleh dengan menjumlahkan pertanyaan bernomor genap dan ganjil. Kemudian hasil penjumlahan tersebut dikalikan dengan 2,5. Kemudian untuk SUS diperoleh dengan menjumlahkan semua skor SUS dan membaginya dengan jumlah responden. Tentunya dengan mengetahui skor akhir SUS, dapat diketahui seberapa tinggi usability dan design acceptability dari sistem aplikasi yang dikembangkan.

### 4. Metode System Usability Scale (SUS)

Sistem Usability Scale (SUS) diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1996. SUS merupakan ukuran kepuasan pengguna dengan melakukan survei formal kepada pengguna setelah menggunakan suatu aplikasi. SUS memungkinkan Anda dengan cepat mengukur opini pengguna tentang kegunaan sistem Anda (Achmad, 2019). SUS adalah teknik evaluasi usability yang memberikan hasil yang wajar berdasarkan pertimbangan ukuran sampel, waktu, dan biaya yang kecil. Hasil perhitungan dengan metode SUS diubah menjadi nilai-nilai yang dapat diperhitungkan saat menilai penerapan sistem. SUS memberikan skala yang mudah dipahami dari 0 (nol) hingga 100. Keuntungan menggunakan SUS antara lain kemudahan penggunaan, penerimaan responden, hasil yang akurat dalam studi sampel kecil, dan efektivitas yang terbukti. Membantu menentukan apakah sistem dapat digunakan dengan baik (Bilung et al., 2023).

Metode SUS bekerja berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Responden akan memberi penilaian untuk setiap pernyataan berdasarkan skala 1 sampai 5 berdasarkan seberapa setuju mereka terhadap pernyataan dalam kuesioner. Skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan skala 5 = sangat setuju]. Pengolahan data dilakukan menggunakan Microsoft Excel. Beberapa aturan yang digunakan dalam perhitungan dengan metode SUS adalah sebagai berikut

1. Setiap pernyataan bernomor ganjil, nilainya dikurangi angka 1. [Skor pernyataan = Penilaian pengguna - 1] Setiap pernyataan bernomor genap, kita harus mengurangi angka 5 dengan nilainya. [Skor pernyataan = 5 - Penilaian pengguna]
2. Jumlahkan semua hasil skor dari setiap pernyataan per responden, kemudian hasilnya dikali 2,5.
3. Jumlahkan hasil skor dari setiap responden kemudian hitung rata-ratanya (Felicia et al., 2023). Berikut adalah rumus perhitungan skor SUS:  

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

$$(Q9- 1) + (5-Q10)) \times 2,5$$

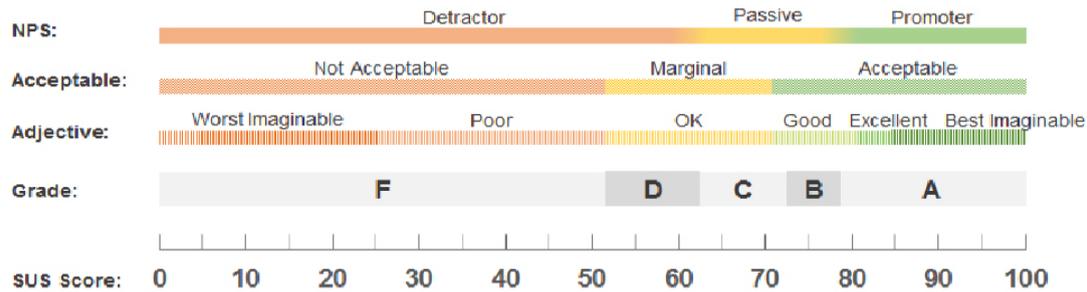
Setelah melakukan perhitungan, hasilnya dapat ditentukan dengan menggunakan tiga aspek umum, yaitu acceptability, grade scale, dan adjective rating. Dalam penelitian ini, digunakan skala grade yang terdiri dari lima tingkatan, yaitu A, B, C, D, dan F. Setiap tingkatan grade memiliki bobot yang telah ditentukan untuk skor) 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”(Widianto et al., 2023)

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



Gambar 2.

### 5. Tiktok shop

TikTok Shop merupakan suatu inovasi fitur terbaru dari aplikasi TikTok. Tiktok Shop adalah salah satu fitur yang berfungsi sebagai marketplace atau tempat belanja online. Pada TikTok juga terdapat fitur Engagement Rate yang dapat digunakan oleh pebisnis atau nfluencer sebagai indikator dalam menilai partisipasi audiens terhadap konten yang dipublikasikan sehingga fitur ini dapat dijadikan insight dalam berjualan di TikTok Shop(Supriyanto et al., 2023). Tiktok Shop menyediakan kebutuhan sehari hari seperti fashion, makanan, skincare, make up dan lainnya yang memudahkan masyarakat melakukan pembelian di Tiktok Shop tanpa harus keluar rumah. Tiktok Shop mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi di Indonesia, sebagaimana dinyatakan oleh Viranti & Aji (2022) dari data yang di ambil bahwa pengguna aplikasi Tiktok sudah mencapai 625 juta orang dan tersebar dari Aceh Sampai Papua(Juliana, 2023).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian dilakukan setelah responden selesai melakukan pengisian kuisisioner yang sudah diberikan. Kuisisioner dibagikan oleh peneliti untuk di isi oleh responden yang akan berpartisipasi dalam objek penelitian ini, kemudian data tersebut diolah sehingga dapat menghasilkan output yaitu hasil analisis usability testing menggunakan metode SUS terhadap kepuasan penggunaan fitur aplikasi tiktop shop. Berikut ini proses perhitungan untuk mendapatkan skor SUS dari data jawaban responden untuk mendapatkan total nilai dan nilai SUS seperti berikut ini:

1. Skor SUS = ((4-1) + (5-5) + (5-1) + (5-3) + (5-1) + (5-2) + (5-1) + (5-5) + (4-1) + (5-4)) \*2,5  
 = (3 + 0 + 4 + 2 + 4 + 3 + 4 + 0 + 3 + 1) \*2,5  
 = 24\*2,5 = 60
2. Skor SUS = ((3-1) + (5-2) + (1-1) + (5-2) + (4-1) + (5-5) + (5-1) + (5-4) + (5-1) + (5-1)) \*2,5  
 = (2 + 3 + 0 + 3 + 3 + 0 + 4 + 1 + 4 + 4) \*2,5  
 = 24\*2,5 = 60
3. Skor SUS = ((2-1) + (5-3) + (4-1) + (5-1) + (2-1) + (5-3) + (5-1) + (5-2) + (5-1) + (5-5)) \*2,5  
 = (1 + 2 + 3 + 4 + 1 + 2 + 4 + 3 + 4 + 0) \*2,5  
 = 24\*2,5 = 60
4. Skor SUS = ((3-1) + (5-4) + (4-1) + (5-4) + (4-1) + (5-3) + (5-1) + (5-2) + (4-1) + (5-3))

- \*2,5  
 = (2 + 1 + 3 + 1 + 3 + 2 + 4 + 3 + 3 + 2) \*2,5  
 = 24\*2,5 = 60
5. Skor SUS = ((4-1) + (5-5) + (5-1) + (5-3) + (4-1) + (5-3) + (5-1) + (5-3) + (4-1) + (5-4))  
 \*2,5  
 = (3 + 0 + 4 + 2 + 3 + 2 + 4 + 2 + 3 + 1) \*2,5  
 = 24\*2,5 = 60
6. Skor SUS = ((3-1) + (5-4) + (1-1) + (5-2) + (3-1) + (5-1) + (3-1) + (5-5) + (1-1) + (5-3))  
 \*2,5  
 = (2 + 1 + 0 + 3 + 2 + 4 + 2 + 0 + 0 + 2) \*2,5  
 = 16\*2,5 = 40
7. Skor SUS = ((4-1) + (5-4) + (4-1) + (5-4) + (4-1) + (5-4) + (4-1) + (5-4) + (4-1) + (5-4))  
 \*2,5  
 = (3 + 1 + 3 + 1 + 3 + 1 + 3 + 1 + 3 + 1) \*2,5  
 = 20\*2,5 = 50

Lakukan perhitungan untuk data jawaban responden berikutnya mulai dari jawaban responden ke- 8 sampai ke-50 dengan menggunakan metode perhitungan skor SUS untuk mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan skor SUS. Sehingga didapat nilai SUS dari setiap data jawaban responden. Nilai rata-rata SUS didapat dengan menjumlahkan keseluruhan nilai SUS dibagi jumlah responden, seperti pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Skor SUS Responden

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	TotalNilai	Nilai SUS
1	4	5	5	3	5	2	5	5	4	4	24	60
2	3	2	1	2	4	5	5	4	5	1	24	60
3	2	3	4	1	2	3	5	2	5	5	24	60
4	3	4	4	4	4	3	5	2	4	3	24	60
5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	24	60
6	3	4	1	2	3	1	3	5	1	3	16	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	50
8	4	2	3	1	3	1	5	3	4	2	30	75
9	5	5	5	1	5	1	4	1	5	1	35	87.5
10	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	18	45
11	3	5	4	5	5	2	4	2	2	3	21	52.5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50
13	1	2	4	5	1	4	2	4	5	2	16	40
14	3	4	5	3	5	3	4	2	4	4	25	62.5
15	4	3	4	2	5	2	5	5	3	3	26	65
16	3	4	5	1	5	1	5	1	5	5	31	77.5
17	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	23	57.5
18	3	4	4	2	5	1	4	2	5	4	28	70
19	3	4	4	2	5	1	4	2	5	4	28	70
20	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	18	45
21	5	4	5	2	5	5	5	2	4	4	27	67.5
22	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	21	52.5
23	3	4	3	4	4	4	5	1	4	4	22	55
24	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	25	62.5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50
26	3	4	1	2	1	2	1	2	4	3	17	42.5
27	5	3	3	4	4	4	4	2	5	4	24	60
28	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	16	40
29	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	21	52.5
30	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	18	45

31	4	4	3	1	3	4	3	1	3	2	24	60
32	5	2	4	1	3	2	3	1	4	2	31	77.5
33	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	20	50
34	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	22	55
35	5	2	4	1	4	3	4	1	4	2	32	80
36	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	20	50
37	5	1	4	3	4	2	3	2	4	1	31	77.5
38	4	1	4	2	4	2	3	1	4	3	30	75
39	5	2	5	2	4	2	3	1	4	3	31	77.5
40	5	1	4	2	3	2	3	1	5	1	33	82.5
41	3	5	2	2	3	4	5	4	5	4	19	47.5
42	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	25	62.5
43	4	3	4	2	4	2	4	2	4	5	26	65
44	4	4	4	4	5	4	4	1	4	3	25	62.5
45	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	20	50
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50
47	5	5	5	2	5	3	3	3	2	5	22	55
48	4	5	3	3	4	1	4	1	4	4	25	62.5
49	2	3	4	3	4	4	4	1	3	4	22	55
50	3	4	3	3	4	3	4	1	3	3	23	57.5
<b>NILAI RATA-RATA SUS</b>												<b>59.35</b>

Dari Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa setelah melakukan perhitungan berdasarkan metode SUS. Tabel tersebut menunjukkan skor SUS yang diperoleh untuk aplikasi TikTok terhadap kepuasan penggunaan fitur TikTokShop 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 SUS adalah 59,35. Jika mengacu pada aturan penilaian SUS pada Gambar 2 maka fitur aplikasi TikTokShop ini dikategorikan sebagai "Marginal" pada pengukuran acceptability dan berada pada grade "D" dengan adjective rating "Poor".

### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan mengenai analisis usability testing menggunakan metode SUS (system usability scale) terhadap kepuasan penggunaan fitur aplikasi tiktok shop. Didapatkan hasil berdasarkan pengujian data yang sudah diolah dan di analisis, maka didapatkan nilai rata-rata usability Fitur Aplikasi TikTokShop memperoleh skor 59,35 menunjukkan bahwa fitur Aplikasi TikTokShop ini memiliki tingkat usability pada fitur pembelian produk sudah dalam kategori Poor. Dan Menurut interpretasi dengan Grade Scale: Skor 59,35 masuk dalam Grade "D". Ini mengindikasikan bahwa tingkat penerimaan pengguna fitur aplikasi TikTokShop dalam skala grade kurang baik dan masih perlu evaluasi pada fitur aplikasi tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S. (2019). Tahun Lalu, Pengguna Aktif BTN Mobile Tumbuh 58 Persen. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7708–7716. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Bilung, M., Maharani, S., & Khairina, D. M. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terpadu Layanan Program Studi (SIPL0) Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(2), 89–97. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i2.387>
- Felicia, F., Talita, A. S., & Umniati, N. (2023). Analisis Usability Aplikasi Sambara dengan Metode System Usability Scale dan USE Questionnaire. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 10(2), 215–227.
- Hasanah, I., & Hastriana, A. Z. (2024). Dampak Fenomena Penutupan Tiktok Shop Terhadap

- Perubahan Perilaku Konsumen Studi Kasus Mahasiswa Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (Instika) Guluk-Guluk Sumenep. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 26–31.
- Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., Iranda, M., & Pramuda, T. (2023). Analisis Usability Juliana, H. (2023). Pengaruh Siaran Langsung Dan Manfaat Yang Dirasakan Terhadap Niat Beli Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Aplikasi Tiktok Shop. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(6), 1517–1538. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i6.754>
- Kaban, E., Candra Brata, K., & Hendra Brata, A. (2020). Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3281–3290.
- Nurul Huda, Daniel Adriano Tambunan, Femas Satria, & Muhammad Rizki Bintang Putra. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana Menggunakan Metode Sus. *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Ilmu Komputer*, 2(3), 61–68. <https://doi.org/10.55123/storage.v2i3.2191>
- Saputra, A. (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(3), 206–212. <https://doi.org/10.35746/jtim.v1i3.50>
- Supriyanto, A., Chikmah, I. F., Salma, K., & Tamara, A. W. (2023). Penjualan Melalui Tiktok Shop dan Shopee: Menguntungkan yang Mana? *BUSINESS: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship*, 1, 1–16. <https://journal.csspublishing/index.php/business>
- Tuloli, M. S., Patalangi, R., & Takdir, R. (2022). Pengukuran Tingkat Usability Sistem Aplikasi e-Rapor Menggunakan Metode Usability Testing dan SUS. *Jambura Journal of Informatics*, 4(1), 13–26. <https://doi.org/10.37905/jji.v4i1.13411>
- Welda, W., Putra, D. M. D. U., & Dirgayusari, A. M. (2020). Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)s. *International Journal of Natural Science and Engineering*, 4(3), 152–161. <https://doi.org/10.23887/ijnse.v4i2.28864>
- Widianto, A., Hakimi, M. F., Al Fajri, M. R., & Pratama, Y. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Sikesal 2 Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(11), 437–445. <https://doi.org/10.47065/tin.v3i11.4195>
- Wijoyo, S. G. (2023). Fenomena Aplikasi Tiktok Shop Sebagai Alternatif Belanja Hemat.