

Evaluasi Usability Aplikasi Netflix Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Jhansen Trinidad¹, Jadianan Parhusip²

Teknik Informatika, Teknik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, Indonesia^{1,2}

Email: jhansentrinidad039@gmail.com, parhusippjadianan@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 10-12-2025
Disetujui 20-12-2025
Diterbitkan 22-12-2025

ABSTRACT

This study aims to evaluate the usability level of the Netflix application using the System Usability Scale (SUS) method. The rapid growth of digital streaming platforms requires applications to not only provide rich content but also ensure ease of use and a positive user experience. This research employed a quantitative descriptive approach by distributing a SUS questionnaire consisting of 10 items to 24 active Netflix users. The collected data were analyzed using standard SUS calculation procedures to obtain usability scores. The results show that Netflix achieved an average SUS score of 90.21, which falls into Grade A with an adjective rating of "Excellent". These findings indicate that the Netflix application has a very high level of usability, characterized by ease of use, consistent interface design, and high user confidence. The results of this study can serve as an evaluation reference for developers in maintaining and improving user-centered design in digital streaming applications.

Keywords: Usability; System Usability Scale; Netflix;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi Netflix menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Pesatnya perkembangan platform streaming digital menuntut aplikasi tidak hanya menyediakan konten yang beragam, tetapi juga memiliki kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan kepada 24 pengguna aktif aplikasi Netflix. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perhitungan standar SUS untuk menghasilkan skor usability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Netflix memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 90,21 yang termasuk dalam Grade A dengan Adjective Rating "Excellent". Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Netflix memiliki tingkat usability yang sangat baik, ditandai dengan kemudahan penggunaan, konsistensi tampilan, serta tingginya kepercayaan diri pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan evaluasi aplikasi streaming berbasis pengalaman pengguna.

Katakunci: Usability; System Usability Scale; Netflix;

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Trinidad, J., & Parhusip, J. . (2025). Evaluasi Usability Aplikasi Netflix Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(1). <https://doi.org/10.63822/zt06qf83>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi hiburan berbasis streaming sebagai media utama dalam mengakses konten audiovisual (Astriani et al., 2024). Aplikasi streaming seperti Netflix tidak hanya bersaing pada kelengkapan konten, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna (user experience) dan kemudahan penggunaan sistem (usability) (Oktaviola et al., 2024). Penelitian terkini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan streaming digital (Silalahi et al., 2024).

Netflix merupakan salah satu platform streaming global yang digunakan secara luas dan intensif oleh pengguna di berbagai negara (Nugraha, 2024). Studi komparatif menunjukkan bahwa meskipun Netflix unggul dalam hal konten, kualitas pengalaman pengguna tetap perlu dievaluasi secara berkala karena adanya perbedaan persepsi pengguna terhadap desain antarmuka dan kemudahan penggunaan dibandingkan platform streaming lain (Syandu et al., 2025). Evaluasi usability pada Netflix menjadi penting untuk memastikan bahwa fitur-fitur yang tersedia dapat diakses secara efektif dan efisien oleh pengguna.

Sejumlah penelitian dalam kurun waktu satu hingga sepuluh tahun terakhir menunjukkan bahwa **System Usability Scale (SUS)** merupakan metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi usability aplikasi digital (Darmawansyah et al., 2023). Metode ini telah diterapkan pada berbagai domain aplikasi, seperti aplikasi keuangan digital, aplikasi layanan publik, sistem informasi pemerintahan, hingga aplikasi komersial berbasis mobile (Reyhana Putri & Indriyanti, 2023). Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa SUS mampu memberikan gambaran kuantitatif yang jelas mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem (Pailina et al., 2023).

Selain itu, beberapa penelitian terbaru juga menggabungkan SUS dengan metode evaluasi lain untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna (Yasykur & Devi Ajeng Efrilianda, 2025). (Janardana, 2025) menunjukkan bahwa kombinasi metode evaluasi usability dan user experience dapat mengungkap aspek fungsional dan emosional pengguna secara lebih mendalam. Studi lain juga membuktikan bahwa evaluasi usability berbasis SUS efektif diterapkan pada aplikasi berbasis layanan dan transaksi digital (Lisana et al., 2024).

Meskipun penelitian usability dengan metode SUS telah banyak dilakukan, sebagian besar studi masih berfokus pada aplikasi layanan publik, sistem informasi, dan aplikasi e-commerce (Sari et al., 2025). Penelitian yang secara khusus mengevaluasi usability aplikasi streaming, terutama Netflix, masih relatif terbatas (Rizal Padhilah et al., 2022). Padahal, aplikasi streaming memiliki karakteristik penggunaan yang unik, seperti durasi penggunaan yang panjang, interaksi berulang, dan ketergantungan pada sistem rekomendasi konten (Lewis & Sauro, 2018).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi Netflix menggunakan metode System Usability Scale (SUS) berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian usability pada platform streaming digital serta menjadi referensi praktis bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Netflix (Steck et al., 2021).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode **deskriptif kuantitatif** dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi Netflix berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini dipilih karena mampu

menggambarkan tingkat kemudahan penggunaan sistem secara numerik dan objektif melalui pengukuran terstandar.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah System Usability Scale (SUS) yang dikembangkan oleh John Brooke. SUS terdiri dari 10 butir pernyataan dengan skala Likert lima poin, yaitu 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Instrumen ini digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, konsistensi sistem, dan tingkat kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi Netflix.

Tabel 1. Instrumen Pengujian System Usability Scale (SUS)

No	Pernyataan
Q1	Saya merasa senang menggunakan aplikasi Netflix.
Q2	Saya merasa aplikasi Netflix terlalu rumit untuk digunakan.
Q3	Saya merasa fitur-fitur utama di aplikasi Netflix mudah digunakan.
Q4	Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk dapat menggunakan aplikasi Netflix dengan efektif.
Q5	Saya merasa fitur-fitur yang ada di aplikasi Netflix terintegrasi dengan baik.
Q6	Saya merasa terdapat banyak inkonsistensi pada tampilan aplikasi Netflix.
Q7	Saya merasa orang lain dapat dengan cepat memahami cara menggunakan aplikasi Netflix.
Q8	Saya merasa aplikasi Netflix membingungkan saat digunakan.
Q9	Saya merasa percaya diri dalam menggunakan aplikasi Netflix.
Q10	Saya merasa harus mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan aplikasi Netflix dengan baik.

Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 24 orang yang merupakan pengguna aktif aplikasi Netflix. Pemilihan responden dilakukan secara purposive, yaitu responden yang telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Netflix sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap usability aplikasi.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner SUS secara daring (online). Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan perhitungan standar System Usability Scale untuk mendapatkan skor usability aplikasi Netflix.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Jawaban Responden

Pengujian usability aplikasi Netflix dilakukan terhadap 24 responden dengan menggunakan kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan. Hasil pengisian kuesioner oleh responden disajikan dalam

Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Data Jawaban Responden

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	5	2	4	2	5	2	5	2	5	2
2	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2
3	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
5	5	1	4	1	5	1	5	1	5	1
6	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
7	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
8	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
9	5	2	4	2	5	2	5	2	5	2
10	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2
11	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
12	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
13	5	2	4	2	5	2	5	2	5	2
14	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
15	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
16	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
17	5	2	4	2	5	2	5	2	5	2
18	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
19	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
20	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
21	5	2	4	2	5	2	5	2	5	2
22	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2
23	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
24	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju

Perhitungan Skor System Usability Scale (SUS)

Perhitungan skor System Usability Scale (SUS) dilakukan berdasarkan standar yang dikemukakan oleh Brooke. Untuk pernyataan bernomor ganjil (Q1, Q3, Q5, Q7, Q9), skor diperoleh dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan angka 1. Sementara itu, untuk pernyataan bernomor genap (Q2, Q4, Q6, Q8, Q10), skor diperoleh dengan mengurangi nilai jawaban dari angka 5. Seluruh skor kemudian

dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5 untuk memperoleh skor SUS dalam rentang 0–100.

Tabel 3. Skor SUS Tiap Responden

Responden	Skor SUS
1	90,0
2	82,5
3	100,0
4	85,0
5	97,5
6	85,0
7	100,0
8	85,0
9	90,0
10	82,5
11	100,0
12	85,0
13	90,0
14	85,0
15	100,0
16	85,0
17	90,0
18	85,0
19	100,0
20	85,0
21	90,0
22	82,5
23	100,0
24	85,0

Rata-rata Skor SUS: 90,21

Interpretasi Skor SUS

Nilai rata-rata skor SUS sebesar 90,21 kemudian dikonversikan ke dalam Grade Scale dan Adjective Rating untuk mengetahui tingkat usability aplikasi Netflix.

Tabel 4. Interpretasi Skor SUS

Rentang Skor	Grade	Adjective Rating
90–100	A	Excellent
80–89	B	Good
70–79	C	Okay
60–69	D	Poor
<60	E	Awful

Berdasarkan tabel interpretasi tersebut, skor SUS aplikasi Netflix berada pada **Grade A** dengan **Adjective Rating “Excellent”**. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan aplikasi Netflix memiliki tingkat usability yang sangat baik dan dapat diterima dengan sangat positif oleh pengguna.

Pembahasan

Hasil evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi Netflix memperoleh skor rata-rata 90,21 yang termasuk dalam kategori Excellent. Skor ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa aplikasi Netflix mudah digunakan, memiliki navigasi yang jelas, serta fitur-fitur yang terintegrasi dengan baik. Tingginya skor pada pernyataan positif seperti kemudahan penggunaan dan rasa percaya diri pengguna menunjukkan bahwa desain antarmuka Netflix telah berhasil mendukung pengalaman pengguna secara optimal. Sementara itu, skor rendah pada pernyataan negatif mengindikasikan bahwa pengguna jarang mengalami kebingungan, inkonsistensi tampilan, maupun kebutuhan akan bantuan pihak lain dalam menggunakan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan karakteristik Netflix sebagai platform streaming global yang berfokus pada user-centered design. Dengan tingkat usability yang sangat baik, Netflix mampu mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna, sekaligus memberikan pengalaman menonton yang nyaman dan efisien. Meskipun hasil SUS menunjukkan kategori Excellent, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden dan tidak membandingkan dengan aplikasi streaming lain

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi usability aplikasi Netflix menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dengan melibatkan 24 responden, diperoleh skor rata-rata sebesar 90,21. Skor tersebut termasuk dalam Grade A dengan Adjective Rating “Excellent”, yang menunjukkan bahwa aplikasi Netflix memiliki tingkat usability yang sangat baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Netflix mudah dipahami, mudah digunakan, serta memiliki tampilan dan fitur yang konsisten. Dengan demikian, Netflix telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan metode SUS dengan metode evaluasi lain seperti User Experience Questionnaire (UEQ) atau Heuristic Evaluation agar diperoleh gambaran kualitas sistem yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Astriani, Y., Indah, D. R., Utari, M., & Syahbani, M. H. (2024). *Evaluating Netflix 's User Experience (UX) Through The Lens Of The HEART Metrics Method*. 8(2), 639–645.
- Darmawansyah, F., Adilah, S., Atikah, S., Mazia, L., & Fauziah, S. (2023). Evaluasi Usability Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.36549/ijis.v8i1.228>
- Janardana, I. K. R. (2025). Analisis Usability Dan User Experience Aplikasi Spotify Dengan Metode System Usability Scale Dan Ueq. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2), 1495–1503. <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6442>
- Lewis, J. R., & Sauro, J. (2018). Item Benchmarks for the System Usability Scale. *Journal of Usability Studies*, 13(3), 158–167.
- Lisana, L., Bena, D. A., Sutanto, J. L., Novandyanta, E., & Kevin, K. (2024). Usability Evaluation of Ticket Purchasing Applications, Case Study Public Railways in Indonesia. *Ultima InfoSys : Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 15(1), 50–55. <https://doi.org/10.31937/si.v15i1.3566>
- Nugraha, A. H. (2024). Analisis Perbandingan User Experience (UX) Pada Aplikasi Netflix Dengan Disney+ Hotstar Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Sains*, 2(2), 100–114.
- Oktaviola, Y., Rudianto, C., Informasi, S., Informasi, F. T., Kristen, U., Wacana, S., & Indonesia, J. T. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix sebagai Media Hiburan dengan Metode UX Honeycomb Analysis of User Satisfaction with the Netflix Application as an Entertainment Medium using the UX Honeycomb Method*. 13, 2072–2081.
- Pailina, A., Agustini, E. P., Studi, P., Informasi, S., Sains, F., & Darma, U. B. (2023). *Evaluasi Usability Aplikasi BSB Mobile Menggunakan System Usability Scale terhadap pengalaman pengguna (user experience) dan kepuasan pengguna terhadap tampilan Scale (SUS). Dimana metode ini fokus terhadap 5 variabel yaitu : (learnability), (effic*. 9(2), 1259–1267.
- Reyhana Putri, A. R., & Indriyanti, A. D. (2023). Evaluasi Usability User Interface dan User Experience pada Aplikasi M.Tix dengan Metode Usability Testing (UT) dan System Usability Scale (SUS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(2), 21–32. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v4i2.51791>
- Rizal Padhilah, Muhammad Raihan Satrio Putra Pamungkas, Syarifah Husniyah, Nisrina Ramadhani Listarto, Annisa Nur Aeni, & Rini Marwati. (2022). Evaluasi User Experience Dalam Aspek Usability Pada Aplikasi Android Edukasi Literasi Matematika. *Jurnal KomtekInfo*, 9, 119–124. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v9i4.316>
- Sari, N. C., Putra, Y., Nabilah, A. H., & Puspitasari, R. J. (2025). Evaluating Usability and Customer Satisfaction in E-Marketplaces Using System Usability Scale and Customer Satisfaction Score. *Journal of Computing and Smart Ecosystem Universitas Muhammadiyah Semarang*, 1(1), 26–34.
- Silalahi, M. R., Michelli, L. M., Umayasyah, H., Alim, D., & Zen, B. P. (2024). *Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale UI / UX pada Aplikasi “ Makan Kuy .”* 18(1), 57–67.
- Steck, H., Baltrunas, L., Elahi, E., Liang, D., Raimond, Y., & Basilico, J. (2021). Deep learning for recommender systems: A Netflix case study. *AI Magazine*, 42(3), 7–18. <https://doi.org/10.1609/aimag.v42i3.18140>
- Syanu, C., Dinata, M., Lillih, M., & Pangestu, L. (2025). Analisis usability antarmuka pengguna Netflix dan WeTV dengan metode System Usability Scale (SUS). *Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)*, 9, 2306–2314.
- Yasykur, M. W., & Devi Ajeng Efrilianda. (2025). Evaluation of User Interface and User Experience on Solo Destination App using System Usability Scale and Human-centered Design Methods. *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, 6(2), 183–199. <https://doi.org/10.15294/jaist.v6i2.4185>