

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI LINE  
MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*  
(SUS)**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi (Bilingual)

Jenjang Sarjana



Oleh

**Arindah Putri Rahmelia**

**09031382126166**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI BILINGUAL**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI LINE  
MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*  
(SUS)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian  
Studi di Program Sistem Informasi S1

Oleh:

**Arindah Putri Rahmelia**

**09031382126166**

**Palembang, 30 Desember 2024**

**Menyetujui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, M.T.**

**NIP. 197910202010121003**

**Pembimbing**



**Alisela Meiriza, M.T.**

**NIP. 198305132023212026**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arindah Putri Rahmelia  
Nim : 09031382126166  
Prodi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi LINE  
Menggunakan Metode *System Usability Scale*

Hasil Pencocokan *Software Ithenticate/Turnitin*: 3%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 30 Desember 2024

Arindah Putri Rahmelia  
NIM. 09031382126166

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 30 Desember 2023  
Nama : Arindah Putri Rahmelia  
NIM : 09031382126166  
Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi LINE  
Menggunakan Metode *System Usability Scale*

Komisi Penguji:

1. Ketua : Ken Ditha Tania, M.Kom., Ph.D.
2. Pembimbing : Allsela Meiriza, M.T.
3. Penguji : Pacu Putra Suarli, M.Cs.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.  
NIP. 197910202010121003

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**"Barang siapa yang enggan merasakan sulitnya belajar meski hanya sesaat,  
maka akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya."  
Imam Syafi'i**

## MOTTO

**"Tiap-tiap yang berjiwa pasti akan merasakan mati." (Q.ā ḥli Imran: 185)  
HIDUP BERGUNAI MATI BERIMAN**

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

1. DIRI SAYA
2. PAPA DAN MAMA
3. 3 SAUDARAKU
4. IBUK, KAKAK IPAR, DAN KEPONAKANKU
5. SEPUPUKU DAN KELUARGA BESARKU
6. PARA DOSEN, DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
PEMBIMBING AKADEMIK DAN PENGUJI
7. ALMAMATERKU UNIVERSITAS SRIWIJAYA
8. MY HUSBAND
9. SAHABAT SEJATI DAN TEMAN TERSAYANG

## KATA PENGANTAR



Dengan menyebut kalimat Subhanallah, Walhamdulillah, Wala ilaha illallah, Wallahu Akbar, penulis mengungkapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah menciptakan manusia dengan berbagai potensi dan bakat. Berkat izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi LINE menggunakan metode *System Usability Scale*”**. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Bilingual Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Namun, dengan adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan cinta serta kasih sayang, berkah dan karunia-Nya, berupa ilmu yang bermanfaat, kesehatan fisik dan mental, serta kesempatan, sehingga penulis diberi kekuatan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, dan juga kesempatan untuk bisa merasakan bangku perkuliahan.
2. Kedua Orang Tua Tercinta Pak Man dan Bu Kar, atas segala doa yang menyertai, dukungan materi & moral, kasih sayang yang tak terhingga, serta support & semangat yang tiada henti, menjadikan sumber kekuatan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Jika benar ada kehidupan lagi setelah kematian, penulis berdoa & meminta tetap terlahir sebagai anak papa &

mama, terima kasih untuk segalanya tak ada sama sekali kekurangan terlahir diantara papa & mama jika ada pun berarti penulis tak bersyukur. Cinta papa mama tak bisa diungkapkan dengan kata2 semata, semoga Allah SWT membalaskan cinta yang pama hadirkan dengan surga dunia dan akhirat.

3. Saudara tercinta Cek Vin, Cek Din, Almarhum Kakakku yang sudah bahagia disurganya Allah SWT. Sepupu terkocak Cintata dan sepupu dari pihak mama dan papa, serta keluarga tersayang yg tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, menjadikan inspirasi, memberikan kasih sayang tanpa henti, dan kebahagiaan yang membuat penulis menjadi semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibuk Prof. Dra. Nyimas Aisyah, M.Pd., Ph.D. dan ayah orang tua kedua penulis, kasih sayangnya selalu tersampaikan, khususnya ibuk pun bukan anak kandung tapi begitu meyakini penulis sepenuh hati kesabarannya seluas samudra ibuk yg selalu mengurus & membantu dari awal perkuliahan hingga detik-detik sidang skripsi, semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan surga dunia dan akhirat. Ibuk salah satu inspirasi terbaik penulis.
5. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Allsela Meiriza, M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang dengan tulus meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan, serta saran berharga, mendukung, dan menginspirasi penulis dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini.

8. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang senantiasa sabar memberikan arahan, membimbing, penulis sejak awal perkuliahan hingga menyelesaikan studi.
9. Seluruh dosen Sistem Informasi dan staf Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, dan bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menjalani dan menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
10. Sahabat sejati Ragilia/Tok tersayang yang selalu menemani perjalanan hidup penulis sejak masa SMP hingga perkuliahan. Selalu membantu, menjaga, yang selalu ada disaat suka maupun duka . Meskipun sekarang sudah bahagia di surga-Nya. Sampai bertemu di kehidupan abadi nanti.
11. Sahabat Testesla tersayang, selalu ada dalam perjalanan hidup penulis sejak masa SMP hingga perkuliahan. Selalu memberikan bantuan, perhatian, dan menjadi sahabat terbaik Bersama Ragil dan Sahabat Alyakyak tersayang yang menemani penulis dari masa SMK diorganisasi hingga masa kuliah memberikan dukungan, masukan, dan menjadi sahabat terbaik yang selalu ada, memberi semangat dan energi yang menyala api api bersama Testesla.
12. Teman terbaik 3 wanita cantik mempesona, Annns tersayang teman pertama penulis awal perkuliahan yang selalu siap membantu penulis saat mengerjakan tugas kuliah, merangkul penulis untuk segera melaksanakan magang hingga mendorong penulis untuk segera mengerjakan tugas akhir, yang tidak pernah berhenti memberi perhatian & semangat bukan hanya kata-kata tapi tindakan. Geeea tersayang yang selalu memberi informasi perkuliahan, magang, hingga tugas akhir, yang pedulinya jarang terdeteksi, selalu memberi nasehat walaupun terkesan keras tapi demi kebaikan diri



penulis. Dan terakhir Triyaa tersayang teman kedua diawal perkuliahan yang selalu menghidupkan suasana, ramah tamah, dan teman seorganisasi diperkuliahan.

13. Grup Study Tour dan teman-teman seperjuangan lainnya pada saat perkuliahan yang bersikap baik kepada penulis, yang pernah membantu, memberikan informasi perkuliahan, yang pernah mengajarkan penulis disaat tidak tahu cara mengerjakan tugas kuliah dan mau membagi jawaban.
14. Teman-teman/kakak/adik SD, SMP, SMK, Kuliah yang mengisi kusioner penelitian tugas akhir dan dengan effort sudah bantu menyebarkan kusionernya, serta untuk yang selalu membantu mengerjakan atau membuat tugas kuliah pada saat penulis melakukan perkuliahan.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, penulis ucapkan terima kasih. Segala masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun sangat dihargai. Sebagai penutup, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membaca dan memerlukannya.

Palembang, 30 Desember 2024

Arindah Putri Rahmelia  
Nim. 09031382126166

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI LINE  
MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*  
(SUS)**

**Oleh**

**Arindah Putri Rahmelia**

**09031382126166**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*) pada aplikasi LINE dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Meskipun LINE menjadi salah satu aplikasi komunikasi yang populer, data menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi ini masih relatif rendah dibandingkan dengan aplikasi komunikasi sejenis. Penelitian ini berfokus untuk menilai tingkat kemudahan atau kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi LINE. Metode SUS dipilih karena kemudahannya dalam mengukur aspek *usabilitas*. Penelitian ini melibatkan 334 responden merupakan pengguna aktif LINE di Kota Palembang dengan skor rata-rata SUS untuk aplikasi LINE adalah 64,33, yang termasuk dalam kategori "*Good*" dengan *grade* "C" tingkat *acceptable* "tinggi". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pengalaman pengguna aplikasi LINE tergolong baik dan dapat diterima, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Mayoritas responden berusia 18-24 tahun, dengan sebagian besar menggunakan aplikasi LINE satu kali dalam seminggu. Dari sisi UX, aplikasi LINE menawarkan berbagai fitur, namun juga menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kepuasan pengguna. Kendala utama yang teridentifikasi antara lain adalah kurangnya indikator status pengguna "sedang aktif" "sedang mengetik" atau "terakhir dilihat", serta kegagalan sesekali pada sistem notifikasi. Kendala-kendala ini memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan, menjadikan pengguna LINE relatif rendah dibandingkan dengan aplikasi serupa yang lebih menekankan pada aspek kemudahan dan kenyamanan pengguna.

**Kata Kunci:** Pengalaman Pengguna (UX), System Usability Scale (SUS), aplikasi LINE.

***EVALUATION OF USER EXPERIENCE ON THE LINE  
APPLICATION USING THE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)***

***METHOD***

***By***

**Arindah Putri Rahmelia**

**09031382126166**

***ABSTRACT***

*This study aims to evaluate the user experience (UX) of the LINE application using the System Usability Scale (SUS) method. Although LINE is one of the popular communication applications, data indicates that its usage rate remains relatively low compared to similar communication apps. This research focuses on assessing the ease and comfort of users when interacting with the LINE application. The SUS method was chosen for its simplicity in measuring usability aspects. The study involved 334 respondents who are active LINE users in Palembang, with an average SUS score of 64.33 for the LINE application, which falls into the "Good" category with a grade of "C" and a "high" level of acceptability. The results show that while the user experience of the LINE application is generally good and acceptable, there is still room for improvement. The majority of respondents are aged 18-24, with most using the LINE application at least once a week. From a UX perspective, the LINE application offers various features but also faces several challenges that affect user satisfaction. The main issues identified include the lack of user status indicators such as "active," "typing," or "last seen," as well as occasional failures in the notification system. These challenges impact the overall user experience, resulting in a relatively lower user engagement with LINE compared to similar applications that emphasize ease of use and user comfort.*

*Keyword: User Experience (UX), System Usability Scale (SUS), LINE application.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 User Experience .....	9
2.2 System Usability Scale (SUS) .....	9
2.3 Media Sosial (Social Media) .....	13
2.4 LINE.....	13
2.5 Penelitian Terdahulu .....	16
2.6 Populasi dan Sampel .....	17
2.6.1 Populasi.....	17
2.6.2 Sampel.....	18
2.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	18
2.8 Uji Validitas .....	18
2.9 Uji Reliabilitas .....	19

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	20
3.2 Identifikasi Masalah.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.3.1 Studi Literatur.....	21
3.3.2 Sumber Data .....	21
3.4 Pembuatan dan Pengujian Instrumen.....	21
3.4.1 Kuesioner.....	21
3.4.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil Analisa Demografi .....	24
4.2 Analisis Data Kuantatif.....	26
4.3 Analisis Skor System Usability Scale .....	28
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>30</b>
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran.....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>32</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Jejaring Sosial pada App Store .....	2
Gambar 1.2 Rating Aplikasi LINE dan WhatsApp pada App Store .....	3
Gambar 1.3 Ulasan Pengguna pada Play Store .....	4
Gambar 1.4 Media sosial yang paling sering digunakan 2019.....	5

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pertanyaan kuesioner LINE.....	10
Tabel 2.2 Jawaban dan skor .....	11
Tabel 2.3 Interpretasi skor SUS .....	12
Tabel 2.4 Arti skor SUS .....	12

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kendala Line .....	A-1
<b>Lampiran 2.</b> Kusioner.....	B-1
<b>Lampiran 3.</b> Hasil Kusioner.....	C-1
<b>Lampiran 4.</b> Data Responden.....	D-1
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	E-1
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Cek Plagiarisme Turnitin .....	F-1
<b>Lampiran 7.</b> Form Konsultasi .....	G-1
<b>Lampiran 8.</b> Form Surat Kesediaan membimbing .....	H-1
<b>Lampiran 9.</b> SK Pembimbing .....	I-1
<b>Lampiran 10.</b> Surat Keterangan Pengecekan Similarity .....	J-1
<b>Lampiran 11.</b> Dokumentasi.....	K-1



# BAB I

## PENDAHULUAN

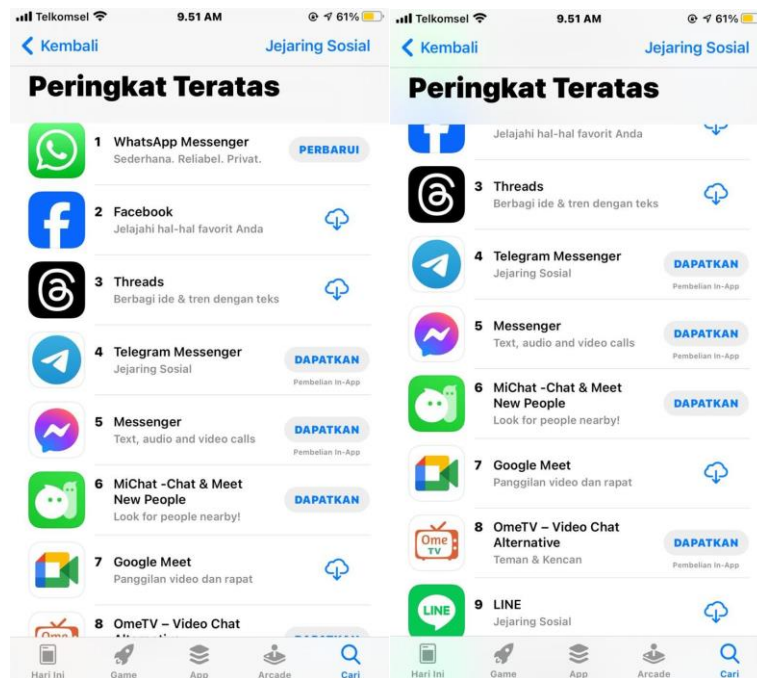
### 1.1 Latar Belakang

Internet meningkat begitu cepat seakan mengingatkan waktu terus berjalan kedepan, bersama teknologi yang semakin canggih, terutama dalam hal komunikasi antarindividu yang didukung oleh berbagai aplikasi modern, dizaman sekarang ada bermacam-macam jenis aplikasi yang dapat digunakan untuk berkomunikasi. Aplikasi semacam ini telah menjadi hal yang umum digunakan dan dimanfaatkan oleh banyak individu di era modern saat ini contohnya yaitu aplikasi LINE, yang sedang di*hype* dikalangan anak muda ini diluncurkan pada bulan Juni 2011 dengan Jepang sebagai negara asal pengembangan (Yastin et al., 2020).

Beragam fitur yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna yang pasti ada pesan, telepon, pesan suara. Ada juga fitur yang tidak dimiliki aplikasi lain seperti *timeline*, *line today*, *keep*, fitur untuk mengundang teman melalui ID memberikan kesan berbeda dari aplikasi lainnya, fitur yang didalam satu group mampu menyimpan *maximum* 500 orang anggota, setiap postingan mempunyai batas 2.500 karakter dan LINE memiliki sebuah album untuk menyimpan foto-foto serta notes. Aplikasi ini terbukti efisien karena pengguna dapat dengan mudah menyelesaikan tugas di dalam aplikasi, juga dianggap sebagai aplikasi yang stabil, dengan sedikit gangguan (Nielsen dan Of 2024).

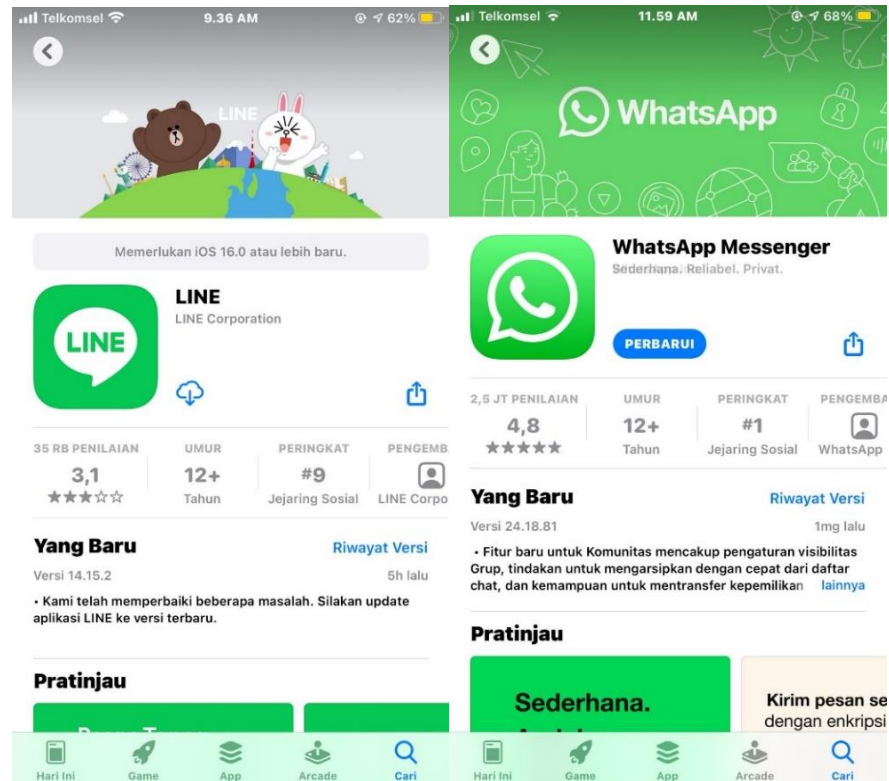
Setiap kelebihan ada kekurangan begitupun dengan aplikasi LINE, kendati menjadi aplikasi terbanyak diinstal ke-9 App Store dalam kategori jejaring sosial,

tidak menutup kemungkinan jika Line tidak memiliki kendala. Saat ini aplikasi LINE memiliki rating penilaian terendah di App Store (sebesar 3,1) jika dibandingkan dengan aplikasi jejaring sosial lainnya seperti WhatsApp (sebesar 4,8).



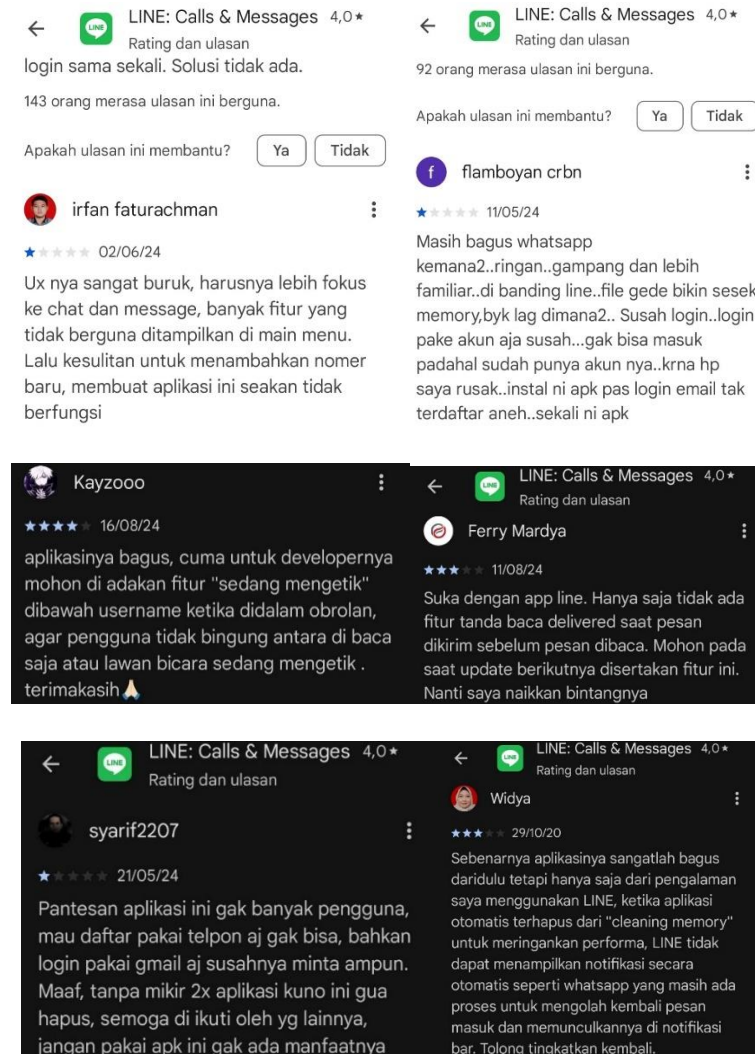
**Gambar 1.1** Peringkat Jejaring Sosial pada App Store

Berdasarkan pantauan review aplikasi LINE di Play Store, beberapa pengguna mengeluhkan permasalahan dan eror pada aplikasi LINE, contohnya seperti keluhan yang dilontarkan melalui review di play store dari seorang pengguna aplikasi LINE bernama Irfan Faturachman “Menyampaikan keluhannya bahwa UXnya sangat buruk”



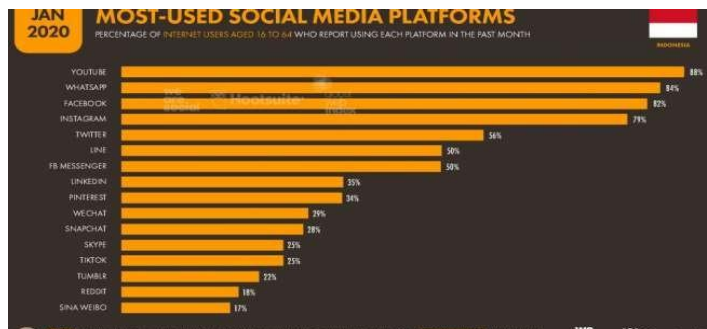
**Gambar 1.2** Rating Aplikasi LINE dan WhatsApp pada App Store

Beberapa keluhan yang dilontarkan pengguna adalah sulit bagi pengguna untuk mengetahui status pesan yang dikirim dari aplikasi, seperti apakah pesan sudah diterima atau belum di ponsel penerima pesan yang menggunakan aplikasi yang sama, dikarenakan aplikasi tersebut tidak memiliki kemampuan untuk melihat siapa saja yang sedang menggunakan aplikasi tersebut. Karena, aplikasi tersebut sekedar memberitahu jika pesan sudah terkirim, terlepas apakah pesan tersebut sudah terbaca kepada pemilik pesan sesama pengguna (Latipaturachmaniah dan Rahayu 2021).



**Gambar 1.3** Ulasan Pengguna Pada Play Store

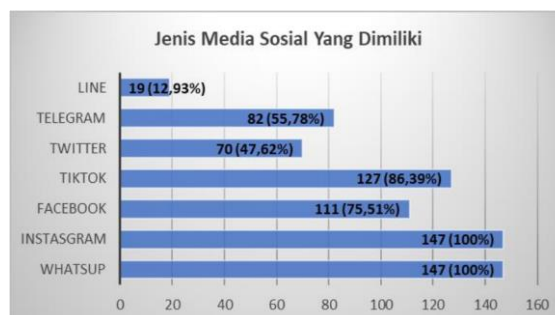
Menurut hasil peninjauan pada play store diatas, terdapat permasalahan seperti tampilan aplikasi UXnya sangat buruk, harusnya lebih fokus fitur chatting, banyak fitur yang tidak berguna ditampilkan pada menu utama. Lalu kesulitan untuk menambahkan nomor baru, akhirnya membuat aplikasi LINE seakan tidak berfungsi dengan baik. Hal tersebut akan berdampak pada visi misi serta strategi perusahaan dalam pengembangan.



**Gambar 1.4** Media sosial yang paling sering digunakan pada tahun 2020

Sumber: (Imam Izzulsyah et al., 2022)

Data wesindo.com, memberi informasi yang menggunakan media sosial rentang usia 16 – 64 tahun di Indonesia aplikasi youtube mendominasi dari aplikasi lainnya dengan persentase yang jauh berbeda diatas, persentase youtube mencapai 88% sementara itu aplikasi whatsapp dibawahnya persentase 84%, facebook dengan persentase 82%, instagram persentase 79%, twitter persentase 65%, line 50%, fb messenger 50%, dll berada dibawah youtube. Oleh karena itu, dapat disimpulkan secara menyeluruh dengan data ini, terlihat bahwa penggunaan media sosial di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, mencerminkan perubahan perilaku masyarakat dalam berkomunikasi dan berinteraksi secara digital, yang menunjukkan pertumbuhan sebesar 8,1% (Imam Izzulsyah et al., 2022).



**Gambar 1.5** Jenis Media Sosial Yang Dimiliki

Sumber: (A et al., 2023)

Data ini menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa (100%) memiliki akun WhatsApp dan Instagram. Pada urutan kedua, 86,39% dari mahasiswa memiliki akun TikTok, sementara Facebook menempati posisi ketiga dengan 75,51% mahasiswa yang terdaftar. Di posisi keempat, terdapat 55,78% mahasiswa yang menggunakan Telegram. Twitter berada di urutan kelima, dengan 47,62% mahasiswa memiliki akun di platform tersebut. LINE menjadi urutan terakhir dengan persentase 12,93% (A et al., 2023).

Dengan adanya keluhan seperti contoh diatas dan perbandingan dengan aplikasi lainnya, dibutuhkan evaluasi tingkat pengalaman pengguna LINE. Terdapat berbagai metode yang dipakai dalam rangka mengevaluasi *user experience* (UX) pada sebuah aplikasi. Di antara metode yang populer adalah *System Usability Scale* (SUS), (UEQ), (QUIS), dan *Heuristic Evaluation*. Jurnal yang ditulis oleh (Mu'min Azis et al., 2024) melakukan perbandingan antara berbagai metode evaluasi (UX), termasuk (SUS). Penelitian ini menunjukkan bahwa SUS tidak hanya memiliki kemudahan dalam pemahaman oleh responden, tetapi juga lebih efektif dalam membedakan kualitas antara aplikasi yang baik dan yang kurang baik. Penelitian ini menegaskan bahwa kelebihan SUS terkait dengan kecepatan dan efisiensinya membuatnya lebih disukai daripada metode lainnya, seperti (UEQ) dan (QUIS).

Menurut (Ningtyas & Meiriza, 2023) menegaskan bahwa SUS sebagai metode yang lebih praktis dan efisien karena terdiri dari sepuluh pertanyaan yang sederhana dan mudah dipahami. Ini membuatnya lebih hemat waktu dan lebih mudah untuk digunakan dalam penelitian dengan jumlah responden yang terbatas. Hal ini berbeda dengan metode lain, seperti *Heuristic Evaluation*

hanya mengukur loyalitas tanpa memberikan gambaran mendalam mengenai aspek *usabilitas*.

Diantara berbagai metode dalam melakukan mengevaluasi *User Experience*, peneliti menerapkan SUS sebagai metode, didasarkan bukti penelitian diatas yang menunjukkan bahwa metode ini lebih efisien dan efektif dibandingkan metode lainnya dalam mengukur tingkat usabilitas. Metode SUS juga populer karena kemudahan penggunaannya dan kemampuannya dalam memberikan gambaran yang jelas mengenai pengalaman pengguna.

Hasil pengukuran ini diharapkan dapat memberikan saran kepada pengembang (*developers*) untuk membantu pengguna agar dapat mengoperasikan aplikasi LINE dengan mudah. Penulis tertarik untuk melakukan Evaluasi dan mengangkat permasalahan ini dalam tugas akhir judulnya yaitu **“Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi LINE Menggunakan Metode *System Usability Scale*”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada penjelasan latar belakang yang telah peneliti dijelaskan diatas, maka peneliti menyimpulkan rumusan untuk masalah yaitu: Bagaimana mengetahui tingkat kemudahan pengalaman pengguna aplikasi LINE?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian tersebut bertujuam utama hendak dicapai untuk mengetahui serta mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi LINE melalui pendekatan (SUS).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan pada penelitian dapat memberikan kemudahan bagi para pengembang (*developers*) yang ingin menciptakan fitur atau aplikasi jejaring sosial yang sejenis, serta menjadi acuan bagi para desainer pengalaman pengguna (UX Designer) dalam merancang fitur jejaring sosial yang serupa.

## 1.5 Batasan Masalah

1. Fokus yang dilakukan terhadap penelitian untuk mengetahui tingkat *User Experience* pada *media social* LINE.
2. Responden yang dilakukan terhadap penelitian ini berdasarkan populasi pengguna masyarakat Palembang.
3. Menggunakan pendekatan kuantitatif pada saat melakukan penelitian.
4. Menggunakan tools *Microsoft Excel* dan SPSS pada saat mengolah data.
5. Menggunakan teknik *Purposive Sampling* pada saat teknik pengambilan sampel.
6. Menggunakan bentuk kuesioner yang disebarakan secara langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*) pada saat survei pengumpulan data kepada pengguna *media social* LINE.



## DAFTAR PUSTAKA

- A, Hermila, Sri Ayu Ashari, Rahmat Taufik R.L Bau, dan Sitti Suhada. 2023. “Eksplorasi Intensitas Penggunaan Sosial Media (Studi Deskriptif Pada Mahasiswa Teknik Informatika Ung).” *Inverted: Journal of Information Technology Education* 3(2). doi:10.37905/inverted.v3i2.21172.
- Amanda Zulfi Kurnia Tsani. 2024. “Evaluasi User Experience EduSmart Menggunakan System Usability Scale (SUS).” *Repeater : Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan* 2(3): 91–101. doi:10.62951/repeater.v2i3.113.
- Anananda, Ferdy, dan Eka Saputra. 2024. “Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile GrabFood dengan metode System Usability Scale.” : 1–6.
- Arbi, Muhammad, Yulian Junaidi, dan Indri Januarti. 2022. “Strategi Adaptasi Petani Padi Lahan Basah (Suboptimal) pada Era Pandemi Covid-19 di Kelurahan Keramasan Kecamatan Kertapati Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.” *Jurnal Social Economic of Agriculture* 10(2): 50. doi:10.26418/j.sea.v10i2.49680.
- Efraim, Jeconiah Elang, dan Syamsul Bakhri. 2023. “System Usability Scale Kepuasan Pelanggan Website Depo Air Hidup pada PT Graha Tirta Ventura.” *Jurnal Komputer Antartika* 1(3): 2023.
- Firmansyah, Deri, dan Dede. 2022. “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1(2): 85–114. doi:10.55927/jiph.v1i2.937.
- Imam Izzulsyah, Adiyus, Radika, Ahmad Nur Hidayah, dan Lianda Saputra. 2022. “Analisis Penggunaan Media Sosial Di Masa Pandemi.” *Fraction: Jurnal Teori dan Terapan Matematika* 2(1): 21–31. doi:10.33019/fraction.v1i2.28.
- Indriyani, Vidya. 2023. “Evaluation Of Internet Module E-Registration Application Version 3.0 Using Public Service User Satisfaction Index Based On Regulation Of The Minister Of State Apparatus And Bureaucratic Reform Number 14 Of 2017.” *Journal Of Information Technology And Computer Science (IntecomS)* 6(1).
- Kesuma Bhakti, Fernando, Imam Ahmad, dan Qadhli Jafar Adrian. 2022. “Perancangan User Experience Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Kota Bandar Lampung).” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)* 3(2): 45–54.
- Kholifah, Siti Nur Heryana, Nono Nugraha, H.Bagja. 2023. “Analisis Usability Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode System Usability Scale ( Sus ) (

Studi Kasus Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika Unsika ).” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 7(2): 1416–22.

Latipaturachmaniah, dan Eka Fitri Rahayu. 2021. “Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Line Pada Ponsel Pintar.” *Ug Jurnal* 15(2): 33–45.

Madawara, Herdin Yohnes, Danny Manongga, dan Hendry Hendry. 2023. “Evaluasi Ketergunaan Website Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale.” *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)* 6(2): 44–55. doi:10.37792/jukanti.v6i2.933.

Mulyadi, Lya, Ika Fitrianti, dan Azhari Ali Ridha. 2023. “Analisis User Experience Aplikasi Ojek Online Maxim Dengan Model Hci.” *Dinamik* 28(2): 79–84. doi:10.35315/dinamik.v28i2.9368.

Mu'min Azis, Muhammad, Martanto Martanto, dan Umi Hayati. 2024. “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale Pada Aplikasi Open Data Kabupaten Cirebon.” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 7(6): 3238–43. doi:10.36040/jati.v7i6.8154.

Nielsen, Menggunakan, dan S Atributes Of. 2024. “Usability, LINE, Kuesioner Nielsen’s Attributes of Usability, Insinyur aplikasi.” : 392–99.

Ningtyas, Nabilla Ajeng, dan Allsela Meiriza. 2023. “Penerapan Metode System Usability Scale Dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA.” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 10(2): 667. doi:10.30865/jurikom.v10i2.6083.

Purwitasari, Rachma Wukir, dan Nur Ghaniaviyanto Ramadhan. 2023. “Evaluasi User Experience pada Website Posyandu Menggunakan Metode In-Person Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ).” *Jurnal Ilmiah IT CIDA* 9(2): 62. doi:10.55635/jic.v9i2.190.

Riki, Hendri Kremer, Suratman, Vincentius Ade Arianto Ciptoputra, dan Hazriyanto. 2023. “Efektivitas Penggunaan Media Sosial Dalam Peranan Sebagai Sarana Komunikasi Dan Promosi Produk.” *Jurnal Cafetaria* 4(1): 98–105.

Siregar, Hotrun. 2022. “Analisis Pemanfaatan Media Sosial.” *Pancasila: Jurnal Keindonesiaan* 02(1): 71–82.

Usman, Muhammad Lulu Latif, dan Muhamad Azrino Gustalika. 2022. “Pengujian Validitas dan Reliabilitas System Usability Scale (SUS) Untuk Perangkat Smartphone.” *Jurnal Ecotipe (Electronic, Control, Telecommunication, Information, and Power Engineering)* 9(1): 19–24. doi:10.33019/jurnalecotipe.v9i1.2805.

- Wijayanti, Yuli, dan Ahmad Tri Hidayat. 2023. "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Seluler Visiting Jogja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Evaluation of User Experience of Visiting Jogja Mobile Apps Using User Experience Questionnaire (UEQ) Method." 3(1): 10–17. doi:10.25008/janitra.v3i1.169.
- Yastin, Diana Nur, Hendra Bayu Suseno, Viva Arifin, Program Studi, Teknik Informatika, dan Fakultas Sains. 2020. "Evaluasi Dan Perbaikan Desain User Interface Untuk Meningkatkan User Experience Pada Aplikasi Mobile Siaran Tangsel Menggunakan Metode Goal Direct Design (Gdd)." 13(2).
- Ziqri, Afzal, Aditya Abi Riestianto, dan Ariq Cahya Wardhana. 2020. "Evaluasi User Experience Aplikasi Google Meet Menggunakan Metode Usability Testing." *Jurnal ICTEE* 3(2): 20–31.