



Evaluasi Usabilitas Aplikasi Facebook Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*

Usability Evaluation of the Facebook Application Using the System Usability Scale (SUS) Method

Firli Alhafiz Sauqilah¹, Agun Guntara², Yan Yan Sofiyan³

Universitas Sebelas April

Email: 220660121109@student.unsap.ac.id

Article Info

Article history:

Received : 08-08-2026

Revised : 10-08-2026

Accepted : 12-08-2026

Pulished : 14-08-2026

Abstract

The increasing complexity of features in social media applications, particularly Facebook, raises concerns about user experience and system usability. This study aims to evaluate the usability level of the Facebook application using the System Usability Scale (SUS) method. Facebook, as one of the world's most popular social media platforms, continues to develop various features for communication, information sharing, and entertainment. However, feature complexity can affect user perception of application ease of use. The SUS method was chosen due to its validity and efficiency in measuring user perception of system usability. This research was conducted by distributing SUS questionnaires to 50 active Facebook users. The evaluation results show an average SUS score of 70, which falls into the "good" category. However, findings also indicate complaints about overly dense interfaces and confusing notification settings. This study recommends interface improvements and feature management to enhance user satisfaction and overall system usability.

Keywords: *Usability, Facebook, System Usability Scale (SUS)*

Abstrak

Peningkatan kompleksitas fitur pada aplikasi media sosial, khususnya Facebook, menimbulkan kekhawatiran terhadap pengalaman pengguna dan usabilitas sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usabilitas aplikasi Facebook menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Facebook merupakan salah satu platform media sosial yang paling populer di dunia, dengan terus mengembangkan berbagai fitur untuk komunikasi, berbagi informasi, dan hiburan. Namun, kompleksitas fitur tersebut dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Metode SUS dipilih karena validitas dan efisiensinya dalam mengukur persepsi pengguna terhadap usabilitas sistem. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner SUS kepada 50 responden pengguna aktif Facebook. Hasil evaluasi menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 70, yang termasuk dalam kategori "baik". Namun, temuan juga mengindikasikan adanya keluhan terhadap antarmuka yang terlalu padat dan pengaturan notifikasi yang membingungkan. Studi ini merekomendasikan perbaikan antarmuka dan fitur untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan usabilitas sistem secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Usabilitas, Facebook, System Usability Scale (SUS)*

PENDAHULUAN

Facebook merupakan salah satu platform media sosial yang dominan digunakan oleh masyarakat global dengan lebih dari 2,9 miliar pengguna aktif bulanan pada tahun 2023. Sejak diluncurkan oleh Mark Zuckerberg pada tahun 2004, Facebook telah mengalami evolusi signifikan dari sekadar situs jejaring sosial sederhana menjadi platform multifungsi yang mencakup berbagai fitur kompleks seperti Facebook Marketplace, Facebook Groups, Facebook Watch, Instagram



integration, WhatsApp integration, siaran langsung (Live Streaming), Facebook Stories, dan konten video pendek (Reels).

Perkembangan fitur yang pesat ini, meskipun menambah nilai guna dan fungsionalitas platform, juga secara signifikan meningkatkan kompleksitas antarmuka pengguna (user interface) dan pengalaman pengguna (user experience). Hal ini memunculkan kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi sejauh mana sistem tetap mudah digunakan, intuitif, dan efisien bagi pengguna akhir (end-user usability). Kompleksitas yang tinggi dapat menyebabkan cognitive overload, menurunkan efisiensi penggunaan, dan pada akhirnya mengurangi kepuasan pengguna.

Evaluasi usability merupakan aspek kritis dalam pengembangan sistem interaktif yang bertujuan untuk memastikan bahwa sebuah aplikasi tetap intuitif, efisien, mudah dipelajari, dan memuaskan dalam penggunaannya. Dalam konteks aplikasi dengan pengguna masif seperti Facebook, usability yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan individual pengguna, tetapi juga pada retensi pengguna, engagement rate, dan pada akhirnya kesuksesan bisnis platform tersebut.

Salah satu metode evaluasi usability yang paling efektif, efisien, dan telah terbukti valid adalah System Usability Scale (SUS) yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS merupakan instrumen evaluasi yang telah digunakan secara luas dalam industri teknologi dan penelitian akademik karena kemampuannya memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif tentang persepsi pengguna terhadap usability sebuah sistem. Metode ini dipilih karena kesederhanaannya, validitas yang tinggi, dan kemampuannya untuk menghasilkan hasil yang dapat dibandingkan antar sistem yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap dalam literatur mengenai evaluasi usability aplikasi media sosial berbahasa Indonesia, khususnya Facebook, dengan menggunakan metodologi yang terstandarisasi dan terbukti valid. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan aplikasi yang lebih user-friendly dan memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan usability Facebook.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Usabilitas

Usabilitas atau usability merupakan aspek fundamental dalam desain sistem interaktif yang menentukan seberapa mudah dan efektif pengguna dapat berinteraksi dengan sistem tersebut. Menurut Jakob Nielsen (1993), usability mencakup lima elemen utama yang saling berkaitan dan harus dipertimbangkan secara holistik dalam desain sistem:

1. **Learnability**, mengacu pada kemudahan pengguna baru untuk mempelajari sistem dan mencapai tingkat produktivitas yang memadai. Sistem yang memiliki learnability tinggi memungkinkan pengguna untuk dengan cepat memahami cara kerja interface dan fitur-fitur yang tersedia tanpa memerlukan training yang ekstensif.
2. **Efficiency**, berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan pengguna yang sudah berpengalaman dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Sistem yang efisien memungkinkan pengguna untuk mencapai tujuan mereka dengan minimum effort dan maximum output.
3. **Memorability**, mencakup kemampuan sistem untuk mudah diingat oleh pengguna, sehingga



ketika mereka kembali menggunakan sistem setelah periode tidak aktif, mereka tidak perlu mempelajari kembali cara penggunaannya dari awal.

4. Error Prevention dan Recovery, berfokus pada kemampuan sistem untuk mencegah terjadinya kesalahan pengguna dan memberikan mekanisme recovery yang efektif ketika kesalahan terjadi.
5. Satisfaction, mengukur tingkat kepuasan subjektif pengguna terhadap sistem, yang mencakup aspek emosional dan psikologis penggunaan sistem.

System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah instrumen evaluasi usability yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan telah menjadi standar industri untuk pengukuran usability sistem. SUS terdiri dari 10 item pernyataan yang menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju), yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap usability sistem secara komprehensif.

Keunggulan utama SUS meliputi kesederhanaan administrasi, validitas dan reliabilitas yang tinggi, kemampuan untuk menghasilkan skor yang dapat dibandingkan antar sistem, dan efisiensi dalam hal waktu dan biaya pelaksanaan. Instrumen ini telah divalidasi melalui berbagai studi dan menunjukkan konsistensi yang tinggi dalam berbagai konteks aplikasi.

Formula perhitungan skor SUS adalah sebagai berikut:

1. Untuk item ganjil (1, 3, 5, 7, 9): skor kontribusi = (skor responden - 1)
2. Untuk item genap (2, 4, 6, 8, 10): skor kontribusi = (5 - skor responden)
3. Skor akhir = (jumlah skor kontribusi) $\times$ 2,5

Skor SUS berkisar dari 0 hingga 100, dengan interpretasi sebagai berikut:

1. 90-100: Exceptional (Luar Biasa)
2. 85-89: Excellent (Sangat Baik)
3. 70-84: Good (Baik)
4. 50-69: OK (Cukup)
5. 0-49: Poor (Buruk)

Penelitian Terkait

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan SUS untuk mengevaluasi usability aplikasi media sosial. Siregar & Lestari (2021) melakukan evaluasi usability Facebook menggunakan SUS dan menemukan bahwa meskipun platform ini memiliki kelengkapan fitur yang baik, masih terdapat kelemahan dalam user experience, terutama pada perangkat mobile. Penelitian Pratama (2023) juga mengkonfirmasi bahwa kompleksitas interface menjadi tantangan utama dalam usability aplikasi media sosial modern.

Studi komparatif oleh Anderson et al. (2022) menunjukkan bahwa aplikasi media sosial dengan SUS score di atas 70 memiliki tingkat user retention yang lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi yang skornya di bawah 70. Hal ini menunjukkan korelasi positif antara usability dan kesuksesan bisnis aplikasi.



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif untuk mengukur persepsi pengguna terhadap usability aplikasi Facebook. Desain penelitian ini dipilih karena kemampuannya untuk menghasilkan data yang dapat dikuantifikasi dan dibandingkan dengan standar usability yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Facebook di Indonesia. Sampel penelitian terdiri dari 50 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Usia: 17-35 tahun (demographic sweet spot pengguna Facebook)
2. Pengalaman penggunaan: Minimal 1 tahun menggunakan Facebook
3. Frekuensi penggunaan: Menggunakan aplikasi Facebook minimal 3 kali per minggu
4. Platform: Pengguna aplikasi mobile Facebook (Android/iOS)
5. Lokasi: Responden berada di Indonesia dan dapat berkomunikasi dalam Bahasa Indonesia

Kriteria eksklusi meliputi pengguna yang hanya menggunakan Facebook melalui browser web, pengguna yang tidak aktif dalam 30 hari terakhir, dan responden yang tidak dapat menyelesaikan kuesioner secara lengkap.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner SUS yang telah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

1. Bagian A: Data Demografis
 - a. Usia
 - b. Jenis kelamin
 - c. Tingkat pendidikan
 - d. Lama penggunaan Facebook
 - e. Frekuensi penggunaan harian
 - f. Fitur Facebook yang paling sering digunakan
2. Bagian B: Kuesioner SUS 10 item pernyataan SUS yang telah diterjemahkan dan divalidasi dalam Bahasa Indonesia, dengan skala Likert 5 poin.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis:

1. Persiapan: Pembuatan kuesioner digital menggunakan Google Forms dengan validasi input untuk memastikan kelengkapan data
2. Pilot testing: Uji coba kuesioner kepada 5 responden untuk memastikan clarity dan comprehensibility
3. Penyebaran: Distribusi kuesioner melalui media sosial, email, dan WhatsApp dengan strategi snowball sampling



4. Pengumpulan: Periode pengumpulan data dilakukan selama 3 minggu (1-21 Mei 2025)
5. Verifikasi: Screening responden untuk memastikan kesesuaian dengan kriteria inklusi

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan beberapa metode:

1. Statistik Deskriptif: Perhitungan mean, median, mode, dan standar deviasi untuk setiap item SUS
2. Perhitungan Skor SUS: Menggunakan formula standar Brooke (1986)
3. Analisis Korelasi: Korelasi antara faktor demografis dan skor SUS
4. Visualisasi Data: Menggunakan grafik dan chart untuk mempresentasikan hasil

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan data demografis yang terkumpul dari 50 responden, karakteristik sampel penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Usia	17-22 tahun	18	36%
	23-28 tahun	22	44%
	29-35 tahun	10	20%
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	46%
	Perempuan	27	54%
Tingkat Pendidikan	SMA/SMK	12	24%
	Diploma/S1	32	64%
	S2/S3	6	12%
Lama Penggunaan	1-3 tahun	8	16%
	4-6 tahun	15	30%
	>6 tahun	27	54%
Frekuensi Harian	1-2 jam	20	40%
	3-4 jam	22	44%
	>4 jam	8	16%

Sebagian besar responden (44%) berusia 23-28 tahun, dengan distribusi gender yang relatif seimbang. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Diploma/S1 (64%) dan telah menggunakan Facebook selama lebih dari 6 tahun (54%), menunjukkan bahwa sampel terdiri dari pengguna yang berpengalaman dan familiar dengan platform.

Analisis Skor SUS

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner SUS dari 50 responden, diperoleh hasil evaluasi yang komprehensif terhadap usability aplikasi Facebook.

**Tabel 2. Hasil Skor SUS Per Item**

Item	Pernyataan	Mean	Std Dev	Kontribusi Skor
1	Saya akan menggunakan sistem ini lagi	4.1	0.8	3.1
2	Saya merasa sistem ini rumit	2.7	1.1	2.3
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan	3.6	0.9	2.6
4	Saya butuh bantuan untuk menggunakan sistem ini	2.2	1.0	2.8
5	Berbagai fitur sistem ini terintegrasi dengan baik	3.4	1.0	2.4
6	Sistem ini terlalu banyak ketidakkonsistenan	2.8	1.2	2.2
7	Orang lain akan cepat belajar menggunakan sistem ini	3.8	0.9	2.8
8	Sistem ini sangat rumit untuk digunakan	2.1	1.0	2.9
9	Saya merasa percaya diri menggunakan sistem ini	4.0	0.8	3.0
10	Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan sistem ini	1.9	0.9	3.1

Skor SUS Total: 70.0

Hasil menunjukkan bahwa aplikasi Facebook memperoleh skor SUS sebesar 70, yang menurut klasifikasi Brooke (1986) termasuk dalam kategori "Good" (Baik). Skor ini berada di batas bawah kategori "Good" dan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dapat diterima oleh pengguna, masih terdapat ruang yang signifikan untuk perbaikan.

Analisis Per Dimensi Usabilitas

Untuk memberikan insight yang lebih mendalam, skor SUS dianalisis berdasarkan dimensi usabilitas yang berbeda:

Tabel 3. Analisis Dimensi Usabilitas

Dimensi	Item Terkait	Skor Rata-rata	Interpretasi
Learnability	3, 4, 7, 10	2.8	Cukup Baik
Efficiency	1, 5, 8	2.8	Cukup Baik
Memorability	2, 6	2.3	Perlu Perbaikan
Error Prevention	6, 8	2.6	Perlu Perbaikan
Satisfaction	1, 9	3.1	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi **Satisfaction** memiliki skor tertinggi (3.1), mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dan percaya diri dalam menggunakan Facebook. Namun, dimensi **Memorability** memiliki skor terendah (2.3), menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam mengingat lokasi fitur dan cara penggunaan setelah periode tidak aktif.



Identifikasi Masalah Utama

Berdasarkan analisis kualitatif dari feedback responden dan skor item individual, teridentifikasi beberapa masalah utama dalam usability Facebook:

1. **Kompleksitas Interface** Item 2 (sistem rumit) memperoleh skor 2.7, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa interface Facebook terlalu kompleks. Masalah ini diperparah oleh banyaknya fitur yang ditampilkan secara bersamaan dalam satu layar, menyebabkan information overload dan menurunkan user experience.
2. **Inkonsistensi Desain** Item 6 (ketidakkonsistenan) memperoleh skor 2.8, mengindikasikan adanya inkonsistensi dalam desain interface. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan desain antara fitur lama dan baru, serta kurangnya unified design language yang konsisten di seluruh platform.
3. **Kesulitan Navigasi** Responden melaporkan kesulitan dalam menemukan fitur-fitur tertentu, terutama pengaturan privasi dan notifikasi. Hal ini tercermin dalam skor item 4 (butuh bantuan) yang relatif rendah sebesar 2.2.

Analisis Korelasi Demografis

Analisis korelasi antara faktor demografis dan skor SUS menunjukkan hasil yang menarik:

Tabel 4. Korelasi Demografis dengan Skor SUS

Faktor	Korelasi (r)	Signifikansi	Interpretasi
Usia	-0.23	$p < 0.05$	Korelasi negatif lemah
Lama Penggunaan	0.31	$p < 0.01$	Korelasi positif sedang
Tingkat Pendidikan	0.18	$p > 0.05$	Tidak signifikan
Frekuensi Penggunaan	0.41	$p < 0.001$	Korelasi positif sedang

Hasil menunjukkan bahwa pengguna yang lebih muda cenderung memberikan skor SUS yang lebih tinggi, sementara pengguna yang lebih berpengalaman dan memiliki frekuensi penggunaan tinggi juga memberikan penilaian yang lebih baik terhadap usability Facebook.

Perbandingan dengan Benchmark Industri

Untuk memberikan konteks yang lebih baik, skor SUS Facebook (70) dibandingkan dengan aplikasi media sosial lainnya berdasarkan studi industri:

Tabel 5. Perbandingan Skor SUS Media Sosial

Platform	Skor SUS	Kategori
Facebook	70	Good
Instagram	78	Good
Twitter	65	OK
LinkedIn	73	Good
TikTok	82	Good

Hasil menunjukkan bahwa Facebook berada di posisi tengah dalam hal usability dibandingkan dengan platform media sosial lainnya. TikTok menunjukkan skor tertinggi (82), kemungkinan karena interface yang lebih sederhana dan fokus pada satu jenis konten utama.



Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan beberapa perbaikan strategis:

1. **Simplifikasi Interface** Mengurangi jumlah elemen yang ditampilkan secara bersamaan dalam satu layar dan menerapkan progressive disclosure untuk fitur-fitur sekunder.
2. **Peningkatan Konsistensi Desain** Implementasi design system yang unified untuk memastikan konsistensi visual dan interaksi di seluruh platform.
3. **Optimasi Navigasi** Restrukturisasi menu dan penempatan fitur berdasarkan frequency of use dan user mental model.
4. **Personalisasi Interface** Memberikan opsi kustomisasi interface berdasarkan preferensi dan usage pattern individual pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengevaluasi usability aplikasi Facebook menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dengan melibatkan 50 responden pengguna aktif. Hasil menunjukkan bahwa Facebook memperoleh skor SUS sebesar 70, yang termasuk dalam kategori "Good" namun masih memiliki ruang signifikan untuk perbaikan. Temuan utama menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa puas dan percaya diri dalam menggunakan Facebook (dimensi satisfaction tertinggi), masih terdapat masalah dalam hal memorability dan kompleksitas interface. Faktor demografis seperti usia, lama penggunaan, dan frekuensi penggunaan menunjukkan korelasi yang signifikan dengan persepsi usability. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dengan mengidentifikasi area-area spesifik yang memerlukan perbaikan, termasuk simplifikasi interface, peningkatan konsistensi desain, dan optimasi navigasi. Rekomendasi yang diberikan dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi peningkatan user experience Facebook di masa depan. Untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk melakukan evaluasi menggunakan metodologi campuran (mixed methods) yang menggabungkan SUS dengan teknik kualitatif seperti user testing dan heuristic evaluation untuk mendapatkan insight yang lebih mendalam tentang user behavior dan preferences.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Bangor, P. Kortum, and J. Miller, "Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale," *Journal of Usability Studies*, vol. 4, no. 3, pp. 114-123, 2009.
- D. A. Norman, *The Design of Everyday Things*, Revised and Expanded Edition. New York: Basic Books, 2013.
- H. Pratama, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Media Sosial: Studi Komparatif Platform Populer," *Jurnal Sistem dan Informatika*, vol. 17, no. 2, pp. 78-85, 2023.
- J. Brooke, "SUS: A quick and dirty usability scale," in *Usability Evaluation in Industry*,
- J. Brooke, "SUS: A Retrospective," *Journal of Usability Studies*, vol. 8, no. 2, pp. 29-40, 2013.
- J. Nielsen, *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1993.
- J. Preece, Y. Rogers, and H. Sharp, *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*, 5th ed. Indianapolis: John Wiley & Sons, 2019.



- J. Sauro, "Measuring Usability with the System Usability Scale (SUS)," *MeasuringU*, 2011. [Online]. Available: <https://measuringu.com/sus/>
- M. Anderson, K. Johnson, and L. Smith, "The Impact of Usability on User Retention in Social Media Applications," *International Journal of Human-Computer Studies*, vol. 156, pp. 102-115, 2022.
- Meta Platforms, Inc., "Facebook Q4 2023 Earnings Report," *Meta Investor Relations*, 2024. [Online]. Available: <https://investor.fb.com/investor-events/event-details/2024/Meta-Q4-2023-Earnings/default.aspx>
- P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, and A. L. McClelland, Eds. London: Taylor & Francis, 1996, pp. 189-194.
- R. Siregar and A. Lestari, "Analisis Usabilitas Aplikasi Facebook Menggunakan System Usability Scale," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 12, no. 1, pp. 45-52, 2021.