

Evaluasi *Usability* Aplikasi *Streaming Film* Menggunakan Metode *Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)*

Monalisa Indriani¹, Tengku Khairil Ahsyar^{2*}, Syaifullah³, Mona Fronita⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Indonesia

**email*: tengkukhairil@uin-suska.ac.id

Info Artikel

Dikirim: 15 Juni 2024

Diterima: 9 Desember 2024

Diterbitkan: 9 Desember 2024

Kata kunci:

Evaluasi;

Post Study System Usability Questionnaire;

Prime Video;

Usability.

ABSTRAK

Aplikasi Prime Video merupakan salah satu aplikasi layanan *streaming* konten video, film, acara TV, dokumenter dan film lokal yang menarik melalui berbagai perangkat (baik aplikasi maupun website) dengan kualitas tayangan HD. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap *usability* aplikasi prime video untuk mengetahui kepuasan pengguna dan mengidentifikasi permasalahan yang dialami oleh pengguna. Oleh karena itu, dilakukan evaluasi *usability* untuk mengetahui *feedback* dari pengguna dengan menggunakan metode PSSUQ. PSSUQ digunakan sebagai instrumen penelitian yang terdiri dari 16 butir pertanyaan yang berfokus pada 4 kategori penilaian dalam konsep *usability* yaitu *System Usefulness* (Sysuse), *Information Quality* (InfoQual), *Interface Quality* (InterQual), dan *Overall*. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada pengguna aplikasi Prime Video sebanyak 96 orang responden dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Google form*. Hasil rata-rata pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan pada 4 kategori *usability* pada PSSUQ yaitu sebesar 2.97. Dimana pada kategori InterQual diperoleh nilai rata-rata sebesar 2.97, dimana InterQual aplikasi Prime Video memiliki nilai melebihi batas atas dalam skala yang ada, sehingga dalam hal ini kualitas tampilan yang disajikan sudah baik. Pada kategori SysUse diperoleh nilai rata-rata yang paling rendah sebesar 2.96 yang artinya beberapa pengguna masih ada yang merasa kesulitan dalam menggunakan dan mempelajari aplikasi Prime Video dengan baik. Maka dapat disimpulkan bahwasannya aplikasi Prime Video yang dilihat dari segi kegunaan sistemnya, pengguna merasa cukup puas terhadap penggunaan dan kebutuhan pengguna pada aplikasi Prime Video.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan digital saat ini semakin pesat dalam beberapa dekade terakhir. Perkembangan digital yang sangat cepat ini tanpa sadar merubah cara manusia dalam berkomunikasi, pendidikan dan hiburan [1]. Teknologi modern telah membuat menonton televisi atau film lebih mudah dengan berlangganan pada aplikasi *streaming online* atau layanan *Subscription Video on Demand (SVOD)* [2]. Aplikasi *online streaming* adalah layanan *streaming* video yang menawarkan cara menonton yang interaktif dan menggunakan algoritma untuk menyajikan katalog konten seperti film, serial, dokumenter [3]. Salah satu aplikasi *streaming online* yaitu Prime Video yang diciptakan oleh *e-commerce* raksasa bernama Amazon [4].

Aplikasi Prime Video merupakan salah satu aplikasi layanan *streaming* konten termasuk video, film, acara TV, dokumenter dan film lokal yang menarik dan dapat diakses melalui aplikasi dan website dengan kualitas tayangan yang sudah HD. Prime Video berfokus kepada layanan *streaming* film yang mengharuskan pengguna untuk berlangganan dengan harga yang relatif murah dibandingkan aplikasi *streaming* lainnya [4]. Aplikasi Prime Video dirilis pada bulan Desember 2013 dan telah hadir di Indonesia sejak tahun 2016. Berdasarkan data dari *JustWatch* mengenai aplikasi layanan *streaming* video di Indonesia, dalam kuartal ke-4 tahun 2023 kemarin, pangsa pasar Prime video berada di peringkat enam sebesar 9%, sementara peringkat pertama dipegang oleh Netflix sebesar 24% dan diikuti oleh Disney+ yaitu sebesar 20%. Maka dapat dikatakan bahwasannya aplikasi Prime Video masih kurang diminati dibandingkan dengan aplikasi layanan *streaming* lainnya.

Untuk mengetahui terkait aplikasi Prime Video, maka peneliti melakukan prasarvei dengan melakukan wawancara kepada pengguna aplikasi Prime Video untuk mengetahui permasalahan apa saja yang pernah dialami oleh pengguna. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna aplikasi Prime Video, dimana masih terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh pengguna ketika mengakses aplikasi Prime Video yaitu desain aplikasi yang kurang menarik dan monoton sehingga pengguna merasa cepat bosan ketika melihat tampilan awal pada aplikasi ini, tidak terdapat fitur pilihan resolusi sehingga kualitas video tergantung jaringan pengguna, dan terjemahan yang munculnya tidak sinkron dengan dialog film sehingga pengguna merasa kurang nyaman ketika menonton film tersebut. Maka dari itu, aplikasi Prime video masih perlu dilakukan evaluasi *usability* dimana evaluasi ini melibatkan para pengguna aplikasi Prime Video.

Faktor yang mempengaruhi suatu produk bagus atau tidaknya bagi pengguna dapat dilihat dari segi desain dan *usability* [5]. Perancangan desain *interface* merupakan salah satu hal yang penting dalam membuat sebuah aplikasi agar memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi [6]. Kualitas dan penerimaan suatu produk tergantung pada kemudahan pengguna yang lebih mengutamakan kemudahan pengguna suatu produk. Tingkat *usability* menentukan apakah sistem tersebut bermanfaat, dapat diterima dengan baik oleh pengguna dan bertahan lama dalam pemakaiannya [7].

Usability adalah salah satu tolak ukur interaktivitas pengalaman pengguna yang terkait dengan antarmuka seperti sebuah situs atau perangkat lunak dalam bentuk aplikasi [8]. Menurut Nielsen, *usability* merupakan atribut penilaian seberapa mudah aplikasi dapat digunakan. Perancangan antarmuka yang baik berdampak pada kemudahan dalam berinteraksi. Selain itu dapat meningkatkan nilai dari segi kepuasan pengguna [9]. Pengujian *usability* bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* pada aplikasi dengan mengukur sejauh mana tingkat kemudahan dan kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas, dan membuat rekomendasi perbaikan dari permasalahan yang muncul pada penelitian ini [10][11]. Penelitian ini menggunakan metode *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) yang merupakan salah satu paket kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* [12].

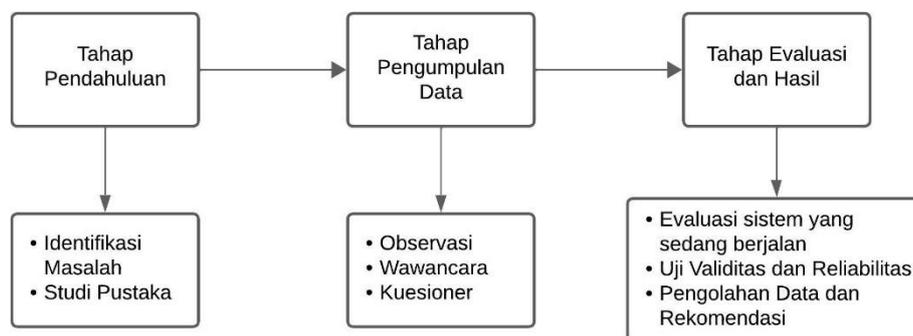
Penelitian ini melakukan evaluasi desain tampilan pada aplikasi Prime Video, dimana berfokus pada *usability* aplikasi yang lebih terpusat kepada pengguna sebagai pusat dari pengembangan aplikasi tersebut [13]. Metode PSSUQ dipilih karena mencakup berbagai aspek *usability*, termasuk kepuasan pengguna, efisiensi aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi. Hal ini memastikan bahwa evaluasi *usability* yang dilakukan mencakup semua aspek penting yang relevan dengan pengalaman pengguna [14].

PSSUQ adalah kuesioner yang dirancang untuk menilai dan mengevaluasi kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap sebuah sistem atau aplikasi komputer [15]. PSSUQ dirancang secara khusus pada pengujian *usability* yang berbasis skenario [16][17]. PSSUQ dibuat berdasarkan riset yang dilakukan oleh IBM, dimana memiliki 16 butir pertanyaan yang menghasilkan empat nilai, yaitu *Overall* (keseluruhan) merupakan keseluruhan penilaian yang menunjukkan kepuasan pengguna, *System Usefulness* (SysUse) merupakan salah satu item penilaian terhadap kegunaan sistem, *Information Quality* (InfoQual) merupakan salah satu item penilaian untuk mengukur kualitas sistem, dan *Interface Quality* (IntQual) merupakan salah satu item penilaian terhadap kualitas antarmuka sistem [18][19].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Prime Video dengan menggunakan metode PSSUQ. Metode PSSUQ nantinya akan menghasilkan 4 skala penilaian yang berbeda yaitu *Overall*, *System Usefulness*, *Information Quality*, dan *Interface Quality* [12]. Dimana nantinya dari ke 4 skala penilaian tersebut dapat diketahui skala penilaian mana yang terbaik dan skala penilaian mana yang mendapat nilai kurang baik agar nantinya penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi untuk mengembangkan aplikasi Prime Video menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan dari permasalahan yang telah dipaparkan, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul Evaluasi *Usability* Aplikasi Streaming Film Prime Video Menggunakan Metode PSSUQ.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini adalah evaluasi *usability* aplikasi dengan menggunakan metode PSSUQ. Berikut merupakan tahapan pada metodologi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

A. Tahap Pendahuluan

1) Identifikasi Masalah

Penelitian yang akan dilakukan yaitu terkait aplikasi Prime Video. Penelitian ini akan mengidentifikasi masalah yang ada dalam masa penerapan aplikasi Prime Video untuk melihat bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi dengan melakukan observasi dan wawancara kepada pengguna aplikasi yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid.

2) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan tahapan yang melakukan kajian terhadap beberapa literatur dengan penelitian yang dilakukan. Literatur-literatur tersebut berupa buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu terkait pendukung teori metode PSSUQ.

B. Pengumpulan Data

1) Observasi

Peneliti melakukan observasi objek yang diteliti dengan cara mengakses secara langsung aplikasi Prime Video untuk mendapatkan gambaran informasi dan data yang dibutuhkan seputar objek penelitian dan dapat dipelajari sebagai bahan skenario tugas yang nantinya akan dikerjakan oleh responden.

2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu tahapan dari pengumpulan data yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada pengguna aplikasi Prime Video. Wawancara dilakukan kepada 3 orang pengguna aplikasi Prime Video dengan menanyakan beberapa pertanyaan terkait kelebihan dan kekurangan ketika menggunakan aplikasi Prime Video. Hasil wawancara dapat dijadikan sebagai acuan peneliti dalam melakukan penelitian terhadap *usability* pada aplikasi Prime Video.

3) Kuesioner

Pada tahapan ini akan dilakukan penyebaran kuesioner atau lembar kerja pengambilan data berupa angket untuk mengumpulkan data. Kuesioner ini dibuat menggunakan *Google Forms* untuk menilai kegunaan dari aplikasi yang sedang diteliti yaitu aplikasi Prime Video. Kuesioner ini akan disebar dan diisi oleh 96 responden yang diambil secara random berdasarkan metode yang digunakan yaitu *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ). Berikut daftar pertanyaan pada kuesioner PSSUQ yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner PSSUQ

No	Pernyataan
1	Secara keseluruhan, saya puas dengan betapa mudahnya menggunakan aplikasi Prime Video
2	Sangat mudah untuk menggunakan aplikasi Prime Video
3	Saya dapat menyelesaikan tugas dan skenario dengan cepat menggunakan aplikasi Prime Video
4	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Prime Video
5	Sangat mudah untuk mempelajari fungsi fitur aplikasi Prime Video
6	Saya yakin saya bisa menjadi produktif dengan cepat saat menggunakan aplikasi Prime Video
7	Aplikasi Prime Video memberikan pesan kesalahan dan dengan jelas memberi tahu saya cara memperbaiki masalah
8	Setiap kali saya melakukan kesalahan dalam menggunakan aplikasi Prime Video, saya dapat memulihkannya dengan mudah dan cepat
9	Informasi (seperti bantuan online, pesan di layar, dan dokumentasi lainnya) yang disediakan aplikasi Prime Video sudah jelas
10	Sangat mudah untuk menemukan informasi yang saya butuhkan
11	Informasi tersebut efektif dalam membantu saya menyelesaikan tugas dan skenario pada aplikasi Prime Video
12	Pengorganisasian informasi pada layar saat menjalankan aplikasi Prime Video sudah jelas
13	Antarmuka/tampilan aplikasi Prime Video ini menyenangkan
14	Saya suka menggunakan antarmuka/tampilan aplikasi Prime Video
15	Aplikasi Prime Video memiliki semua fungsi dan kemampuan (fitur) yang saya harapkan
16	Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi Prime Video

C. Tahap Evaluasi dan Hasil

1) Evaluasi sistem yang sedang berjalan

Untuk mengukur tingkat kesalahan *usability* aspek *error* pada aplikasi Prime Video, maka dilakukan pengisian kuesioner PSSUQ. Perhitungan dari hasil pengisian kuesioner PSSUQ dianalisis untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. PSSUQ terdiri dari 16 item yang dikategorikan menjadi 4 yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Aturan Perhitungan PSSUQ

Nama Skor	Rata-rata item responden
<i>Overall</i>	No. Item 1 s/d 16
<i>Sysuse</i>	No. Item 1 s/d 6
<i>Infoqual</i>	No. Item 7 s/d 12
<i>Interqual</i>	No. Item 13 s/d 15

Untuk mengukur tingkat persetujuan responden pada pertanyaan kuesioner, maka peneliti menggunakan bentuk skor dalam 7 point dengan model skala *likert*. Jawaban pada setiap item instrumen yang dijawab oleh responden memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, lalu jawaban tersebut akan diberikan skor. Adapun instrumen pengukuran menggunakan skala *likert* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Instrumen Pengukuran Kuesioner

Kriteria	Skor
Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	2
Cukup Setuju (CS)	3
Netral (N)	4
Cukup Tidak Setuju (CTS)	5
Tidak Setuju (TS)	6
Sangat Tidak Setuju (STS)	7

2) Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Dasar pengambilan uji validitas, yaitu jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka data dinyatakan tidak valid. Sedangkan Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Dasar pengambilan uji reliabilitas *Cronbach Alpha*, kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$.

3) Pengolahan Data dan Rekomendasi

Pengisian kuesioner ini dilakukan oleh partisipan setelah partisipan menjalani studi *usability*. PSSUQ memiliki instrumen pertanyaan sebanyak 16 butir, dengan sistem penilaian menggunakan 7 poin skala pada setiap pertanyaan, dengan skor terendah (1) menyatakan sangat setuju, skor tertinggi (7) menyatakan sangat tidak setuju. Setelah dilakukan evaluasi, peneliti membuat rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi yang nantinya akan dijadikan pertimbangan bagi pihak pengelola aplikasi Prime Video untuk melakukan perbaikan sistem.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah dirancang pada *google form* untuk disebarikan kepada responden yang menggunakan aplikasi Prime Video dengan rumus *Lemeshow*. Dimana jumlah pengguna pasti aplikasi PrimeVideo tidak dapat diketahui pasti dan peneliti ingin menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian 10%, maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan peneliti adalah 96 responden sebagai sampel dalam penelitian ini dimana nantinya responden akan diambil secara *random/acak* kepada pengguna aktif Prime Video.

3.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini terdapat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dimana jumlah responden laki-laki sebanyak 16 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak 80 orang. Responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat menimbulkan pendapat atau sudut pandang berbeda dalam menilai suatu aplikasi. Grafik responden berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh responden perempuan. Karakteristik berdasarkan usia diketahui jumlah responden yang berusia 18-22 tahun sebanyak 63 orang, responden yang berusia 23-25 tahun sebanyak 27 orang dan responden yang berusia dari 26-32 sebanyak 6 orang. Responden berdasarkan umur ini dapat menimbulkan pendapat atau sudut pandang yang berbeda dalam menilai suatu aplikasi.

3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan agar mengetahui secara pasti tentang kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini valid atau tidak [16]. Dalam uji validitas, kuesioner penelitian dinyatakan valid apabila nilai *Correlation Pearson* lebih besar dibanding pada nilai *rTabel*. Besar *rTabel* ditentukan berdasarkan sampel penelitian. Dalam penelitian ini nilai *rTabel* untuk responden dengan tingkat kesalahan

5% adalah sebesar 0.361. Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang sudah dilakukan, maka semua pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid karena hasil nilai *Correlation Pearson* lebih besar dari nilai *rTabel*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	<i>Correlation Pearson</i>	<i>rTabel</i>	Keterangan
P1	0.89	0.361	VALID
P2	0.87	0.361	VALID
P3	0.73	0.361	VALID
P4	0.91	0.361	VALID
P5	0.85	0.361	VALID
P6	0.68	0.361	VALID
P7	0.80	0.361	VALID
P8	0.75	0.361	VALID
P9	0.87	0.361	VALID
P10	0.87	0.361	VALID
P11	0.84	0.361	VALID
P12	0.86	0.361	VALID
P13	0.87	0.361	VALID
P14	0.86	0.361	VALID
P15	0.84	0.361	VALID
P16	0.90	0.361	VALID

Setelah didapatkan hasil dari pengujian validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas dilakukan agar mengetahui konsistensi dari alat ukur, dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran dilakukan secara berulang atau bisa juga tidak. Suatu instrumen dapat dikatakan *reliable* jika instrumen itu bisa dipercaya sebagai alat ukur data penelitian. Pada uji reliabilitas akan dilakukan kepada 96 responden dengan 16 pertanyaan Standar *Cronboach Alpha* dalam tahapan uji reliabilitas ≥ 0.6 . Setiap item pertanyaan dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai tersebut [20]. Pada uji reliabilitas ini didapati hasil dari *cronbach alpha* sebesar 0.973 dari 16 pertanyaan pada kuesioner PSSUQ, maka dapat dikatakan bahwa instrumen pertanyaan PSSUQ dinyatakan *reliable* atau dapat dipercaya dan konsisten karena hasil yang didapati lebih dari $0.973 \geq 0.6$.

3.3 Pengujian PSSUQ

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat dari skor masing-masing pertanyaan 1 hingga 16 yang merupakan pertanyaan PSSUQ, maka hasilnya akan dikelompokkan dalam 4 skala yaitu : nilai kepuasan secara keseluruhan (Overall), nilai kegunaan sistem (SysUse), nilai kualitas informasi (InfoQual) dan nilai kualitas antarmuka (InterQual). Terdapat 96 jumlah pengguna yang mengisi kuesioner yang telah diberikan. Dari hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1) Skala SysUse (*System Usefulness*)

Skala SysUse merupakan kepuasan pengguna terhadap kualitas suatu sistem yang berjalan dengan baik atau tidak. Kategori ini memiliki keterkaitan dengan seberapa relevan, bermakna, informatif, penting dan manfaat serta signifikan suatu informasi untuk pengambilan keputusan *user*. Kualitas sistem berkorelasi positif dengan kegunaan dan berdampak kuat dalam persepsi kegunaan sistem. Nilai rata-rata skor pada skala Sysuse yang didapatkan memiliki nilai yang paling rendah dibandingkan dengan komponen lainnya, yaitu sebesar 2.96, maka dapat diartikan bahwa kategori *usefulness* merupakan aspek yang paling besar nilai *usability* nya dibandingkan dengan aspek lainnya. PSSUQ memiliki prinsip *lower score high usability*, dimana jika skor yang didapat memiliki nilai yang kecil maka artinya nilai *usability* nya semakin besar, dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil SysUse

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	SysUse
R1	1	1	1	1	2	2	1.33
R2	3	2	2	2	2	3	2.33
R3	2	2	2	2	2	3	2.17
R4	4	3	4	3	3	5	3.67
R5	1	3	4	2	4	2	2.67
R6	2	2	3	2	3	3	2.50
R7	2	2	2	2	2	2	2.00
R8	3	3	2	4	4	3	3.17
R9	3	2	2	2	2	1	2.00
R10	2	2	2	2	2	2	2.00
R11	2	1	1	1	2	2	1.50
R12	2	2	2	1	2	2	1.83
R13	2	2	3	1	1	1	1.67
R14	1	1	1	1	2	2	1.33
R15	1	1	1	1	2	2	2.17
...
...
R96	6	6	5	6	5	4	5.33
TOTAL							2.96

2) Skala InfoQual (*Information Quality*)

Skala Infoqual digunakan untuk mengukur kualitas sistem yang dilihat dari segi kemudahan, keakuratan, kesesuaian dengan kebutuhan dan ketepatan waktu dalam menyajikan informasi. Kepuasan terhadap kualitas informasi dapat berupa adanya pesan kesalahan untuk memperbaiki masalah, dapat segera pulih ketika melakukan kesalahan, kejelasan informasi yang ditampilkan aplikasi secara jelas, kemudahan menemukan informasi, memahami informasi, efektivitas informasi yang dihasilkan untuk membantu menyelesaikan tugas dan kejelasan tampilan terhadap kebutuhan informasi. Nilai rata-rata skor pada skala Infoqual yang didapatkan sebesar 2.98 yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil InfoQual

Responden	P7	P8	P9	P10	P11	P12	InfoQual
R1	2	2	1	1	1	1	1.33
R2	2	4	4	2	3	3	3.00
R3	2	2	2	2	2	2	2.00
R4	3	4	4	3	3	3	3.33
R5	4	5	6	1	4	3	3.83
R6	3	3	3	2	2	2	2.50
R7	2	2	2	2	2	2	2.00
R8	4	3	3	3	3	3	3.17
R9	2	2	2	1	3	1	1.83
R10	2	2	2	2	2	2	2.00
R11	3	2	2	1	1	2	1.83
R12	2	2	2	2	2	2	2.00
R13	2	3	1	1	2	2	1.83
R14	1	1	2	1	2	1	1.33
R15	3	3	3	3	2	2	2.67
...
...
R96	3	3	3	3	4	5	3.50
TOTAL							2.98

3) Skala InterQual (*Interface Quality*)

Skala Interqual digunakan untuk memberi penilaian kepada kualitas antarmuka sistem seperti penilaian dari segi tampilan aplikasi yang menarik dan kemudahan pada penggunaan aplikasi tersebut. Desain antarmuka (*interface*) yang bagus dapat mendorong kompatibilitas berbagai perangkat dan kemudahan pengguna. Nilai rata-rata skor pada skala Interqual sebesar 2.97 yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil InterQual

Responden	P13	P14	P15	InterQual
R1	1	1	1	1.00
R2	2	3	2	2.33
R3	1	2	2	1.67
R4	5	5	6	5.33
R5	2	2	4	2.67
R6	2	2	2	2.00
R7	2	2	2	2.00
R8	4	3	4	3.67
R9	1	2	2	1.67
R10	2	2	2	2.00
R11	1	1	1	1.00
R12	2	2	2	2.00
R13	1	1	1	1.00
R14	1	1	1	1.00
R15	2	2	3	2.33
...
...
R96	3	3	3	3.00
TOTAL				2.97

4) Skala Overall (*Overall Satisfaction*)

Skala *overall* merupakan kepuasan pengguna secara keseluruhan yang bisa dilihat berdasarkan penilaian pada kegunaan sistem (*system usefulness*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas tampilan antarmuka (*interface quality*). Nilai rata-rata skor pada skala *overall* sebesar 2.97 dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Overall

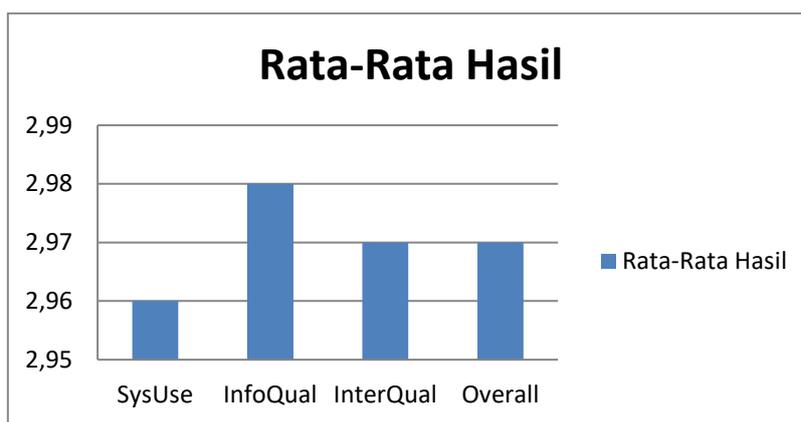
Res	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	Ove r
R1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.25
R2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2.56
R3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
R4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	6	5	3.94
R5	1	3	4	2	4	2	4	5	6	1	4	3	2	2	4	4	3.19
R6	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2.38
R7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R8	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3.31
R9	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1.88
R10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R11	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1.5
R12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.94

R1	3	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1.56
R1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1.31
R1	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2.44
...
...
R9	6	6	6	5	6	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	4.19
TOTAL																		2.97

Dari nilai rata-rata pada masing-masing kategori tersebut kemudian dihitung nilai rata-rata secara keseluruhan maka akan didapatkan nilai sebesar 2.97 yang bisa dikatakan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap penggunaan aplikasi Prime Video.

3.4 Nilai Skala PSSUQ

Pada hasil evaluasi *usability* menggunakan kuesioner pada metode PSSUQ maka diperoleh data dari 4 variabel yakni SysUse, InfoQual, InterQual, dan Overall. Rata-rata hasil dari setiap variabel dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 2. Rata-Rata Hasil PSSUQ

Setelah melakukan perhitungan total skor terhadap empat skala yang ada pada PSSUQ maka selanjutnya akan dilakukan pengecekan total skor dari keempat skala dengan batas penilaian pada metode PSSUQ untuk mengetahui apakah keempat skala tersebut dapat dikatakan baik atau tidaknya. Berikut perbandingan antara skala PSSUQ dengan hasil jawaban dari responden [18].

Tabel 9. Perbandingan Antara Norma Skala PSSUQ Dengan Hasil Jawaban Responden

Skala	Aturan Penilaian Skala	Batas Bawah	Mean	Batas Atas	Rata-rata Data Responden
SysUse	Rata Pertanyaan 1-6	2.57	2.8	3.62	2.96
InfoQual	Rata Pertanyaan 7-12	2.79	3.02	3.24	2.98
InterQual	Rata Pertanyaan 13-15	2.28	2.49	2.71	2.97
Overall	Rata Pertanyaan 1-16	2.62	2.82	3.02	2.97

Pada skala perbandingan antara skala PSSUQ dengan hasil jawaban responden maka didapati hasil yaitu nilai rata-rata pada variabel InfoQual sebesar 2.98 berada diantara batas bawah skala dan nilai rata-rata skala, maka dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang diberikan pada aplikasi Prime Video memberikan informasi yang cukup baik kepada para penggunanya. Pada variabel SysUse dan Overall mendapatkan nilai rata-rata 2.96

dan 2.97 yang berada diantara nilai rata-rata dan batas atas, maka dapat dikatakan bahwa secara kegunaan dan keseluruhan aplikasi Prime Video sudah dapat diterima oleh pengguna. Selanjutnya pada variabel InterQual mendapatkan nilai rata-rata 2.97 dimana memiliki nilai yang melebihi batas atas dalam skala yang ada, sehingga pada kualitas tampilan aplikasi Prime Video sudah disajikan dengan baik dan dapat diterima bagi pengguna aplikasi Prime Video.

4. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian terkait evaluasi *usability* pada aplikasi Prime Video, maka dapat disimpulkan berdasarkan dari pengumpulan data melalui analisis, wawancara dan kuesioner didapati permasalahan yang ada pada aplikasi Prime Video yaitu pada kualitas informasi dan kegunaan fitur pada aplikasi Prime Video. Hasil dari metode *Post Study System Usability Questionnaire* berdasarkan norma skala perbandingan yang ada pada metode. Berdasarkan hasil kuesioner dari 96 responden didapati hasil yaitu pada variabel SysUse (kegunaan sistem) mendapat nilai rata-rata sebesar 2.96 yang berada diantara nilai rata-rata dan batas atas, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Prime Video sudah baik. Pada variabel

InfoQual (kualitas informasi) mendapat nilai rata-rata sebesar 2.98 yang berada diantara batas bawah skala dan nilai rata-rata skala, maka dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang diberikan pada aplikasi Prime Video masih kurang dan perlu adanya perbaikan. Sedangkan pada variabel InterQual (kualitas tampilan) mendapat nilai rata-rata sebesar 2.97 dimana memiliki nilai yang melebihi batas atas dalam skala yang ada, sehingga pada kualitas tampilan aplikasi Prime Video sudah disajikan dengan baik dan dapat diterima bagi pengguna aplikasi Prime Video. Secara keseluruhan (overall) aplikasi prime video mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.97 yang berada diantara nilai rata-rata dan batas atas, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan aplikasi Prime Video sudah dapat diterima oleh pengguna. Hasil dari penelitian *usability* ini bisa digunakan sebagai masukan untuk tim pengembang aplikasi ini di masa yang akan datang. Penelitian ini berfokus pada penilaian *usability* pada aplikasi Prime Video menggunakan metode PSSUQ, maka dari itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi penilaian lainnya dengan menggunakan metode yang berbeda.

REFERENSI

- [1] N. Juliandhono, M. P. Berlianto, dan U. P. Harapan, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perceived Value Dan Implikasinya Kepada Intention To Subscribe Serta PEengaruhnya Terhadap Social Influence Pada Aplikasi Streaming Film," vol. 16, no. 2, hal. 77–86, 2022, doi: 10.9744/pemasaran.16.2.77.
- [2] Sugiarto dan N. P. Syech Abu Bakar, "Kepuasan Pelanggan terhadap Aplikasi Over The Top (OTT): Studi pada Vision+," *Cover. J. Strateg. Commun.*, vol. 14, no. 1, hal. 50–62, 2023, doi: 10.35814/coverage.v14i1.5331.
- [3] R. Lobato, "Rethinking International TV Flows Research in the Age of Netflix," *Telev. New Media*, vol. 19, no. 3, hal. 241–256, 2018, doi: 10.1177/1527476417708245.
- [4] B. . Putri, D. . Amalia, D. Aulia, N. Salsabila, N. Hasna, dan Ramadina. Syahrani, "Analisis Nilai Tambah Perusahaan Berdasarkan Business Model Canvas: Netflix dan Amazon Prime Video," 2021.
- [5] T. K. Ahsyar dan D. Afani, "Evaluasi Usability Website Berita Online Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, hal. 34, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i1.7373.
- [6] I. G. M. D. Putu Krisnayani, I Ketut Resika Arthana, "Analisa Usability Pada Website Undiksha Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *KARMAPATI (Kumpulan Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform. ISSN 2252-9063)*, vol. 5, no. 2, 2016.
- [7] T. K. Ahsyar, Husna, dan Syaifullah, "Evaluasi Usability Sistem Informasi Akademik SIAM Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Semin. Nas. Teknol. Informasi, Komun. dan Ind.*, vol. 11, no. November, hal. 163–170, 2019.
- [8] B. Beny, H. Yani, dan G. M. Ningrum, "Evaluasi Usability Situs Web Kemenkumham Kantor Wilayah Jambi dengan Metode Usability Test dan System Usability Scale," *Res. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 2, no. 1, hal. 30, 2019, doi: 10.25273/research.v2i1.4282.
- [9] K. R. Hadi, H. M. Az-zahra, dan L. Fanani, "Analisis Dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access Dengan Metode Usability Testing Dan Use Questionnaire," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu*

- Komput.*, vol. 2, no. 9, hal. 2742–2750, 2018, [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [10] S. W. Ningrum, I. Akrunanda, dan A. Reza Perdanakusuma, “Evaluasi dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile Ojesy Menggunakan Metode Usability Testing dan Use Questionnaire,” ... *Teknod. Inf. dan ...*, vol. 3, no. 5, hal. 4825–4834, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5350>
- [11] S. A. Wulandari dan M. L. Hamzah, “Analisis Tingkat Usability Situs Website Rilisberita Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Analyze The Level Of Usefulness Of The News Release Website With Using The Scale Usability System (SUS) METHOD,” vol. 7, 2024.
- [12] U. Nurkalis, K. Adi, dan F. Agushybana, “Penilaian Usability Sistem Gasurkes ‘Go Bumil’ untuk Pencarian Ibu Hamil di Wilayah Kota Semarang,” *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 7, no. 1, hal. 75–80, 2019, doi: 10.14710/jmki.7.1.2019.75-80.
- [13] T. K. Ahsyar, A. Jakawendra, dan S. Syaifullah, “Analisa Usability Website Berita Online Menggunakan Metode User Centered Design,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, hal. 165–172, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/9822>
- [14] R. R. Firmansyah dan I. G. P. Wirarama, “Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Utara (Usability Analysis On Application Klik SPPT Nort Lombok Of Regional Revenue Agency Of Nort Lombok Regency),” vol. 3, no. 1, hal. 13–22, 2022.
- [15] E. Azadbakht, J. Blair, dan L. Jones, “Everyone’s invited: A website usability study involving multiple library stakeholders,” *Inf. Technol. Libr.*, vol. 36, no. 4, hal. 34–45, 2017, doi: 10.6017/ital.v36i4.9959.
- [16] U. U. Sufandi dan D. A. Aprijani, “Pengukuran Usability Aplikasi Web Menggunakan Metode Pssuq (Study Kasus: Aplikasi Sitta Universitas Terbuka),” *JST (Jurnal Sains dan Teknod.)*, vol. 11, no. 2, hal. 249–256, 2022, doi: 10.23887/jstundiksha.v11i2.43534.
- [17] Z. B. Agustyn, S. Wibowo, dan A. J. Furqon, “Usability Testing Aplikasi Getcontact Menggunakan Metode Post Study System Usability Questionnaire (Pssuq),” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.3999.
- [18] R. Suwandy, S. Hadini Marpaung, dan Caroline, “Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) Perpustakaan Digital Universitas Mikroskil,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, hal. 4190–4206, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.mikroskil.ac.id/pustaka>.
- [19] D. Wahyuni dan M. L. Hamzah, “Analisa Tingkat Usability Website Menggunakan Metode System Usability Scale Dan Post Study System Usability Questionnaire Website,” *J. Test. dan Implementasi Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, hal. 52–58, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://diskominfotik.bengkaliskab.go.id>
- [20] N. M. Janna dan Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, hal. 1–12, 2021.