

Usability ChatGPT sebagai Platform *Generative* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Fitri Dhivi Lovika¹

¹ UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

* Korespondensi: fitripbsuinfas@gmail.com

Sitasi: Lovika, F. D. (2026). Usability ChatGPT sebagai Platform *Generative* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). JATISKOM: Jurnal Aplikasi Teknologi Informasi dan Sains Komputer, 3(1), hlm. 1-11. <https://doi.org/10.20414/jatiskom.v2i2.13630>

Diterima: 26, Juli, 2026

Direvisi: 3, Agustus, 2026

Disetujui: 8, Agustus, 2026



Copyright: © 2026 oleh para penulis. Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: This study was performed to evaluate the usability of ChatGPT using the *System Usability Scale* (SUS). The study adopted a quantitative survey approach consisting of 100 respondents selected by purposive sampling. Data were gathered through a SUS questionnaire comprising ten statements assessed using a five-point Likert scale. The data were further analyzed with the *System Usability Scale* scoring technique for assessing the usability level of ChatGPT. The outcomes showed that ChatGPT achieved an a mean SUS score of 81.25, which is classified as acceptable level, receives a Grade A, and is classified as Excellent under the Adjective Rating scale. These findings indicate that ChatGPT shows a high level of usability, making it is convenient to learn and use, and offers a positive user experience. Most respondents perceived ChatGPT as having an intuitive interface, features that are easy to use and the ability to support various activities, including information retrieval, document preparation, language translation, learning, and work-related tasks. It can be concluded that ChatGPT demonstrates a high level of user acceptance and is suitable for use as a *Generative Artificial Intelligence* platform. This study is expected to contribute to usability evaluation research on artificial intelligence-based applications and provide useful insights for developers to further improve service quality and user experience.

Keywords: ChatGPT; *Generative Artificial Intelligence*; *System Usability Scale*; usability; user experience.

Abstrak: Studi ini bertujuan untuk mengkaji tingkat *usability* ChatGPT menerapkan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei pada 100 responden yang ditentukan memanfaatkan teknik purposive sampling. Pengumpulan data penelitian diperoleh melalui kuesioner SUS yang terdiri dari sepuluh item pernyataan menggunakan skala Likert lima poin. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan tahapan perhitungan *System Usability Scale* (SUS) guna memperoleh skor *usability* ChatGPT. Hasil penelitian membuktikan bahwa ChatGPT mendapatkan rata-rata skor SUS sebesar 81,25, yang dikategorikan sebagai *Acceptable*, memperoleh Grade A, dan berada pada *Adjective Rating Excellent*. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa ChatGPT menunjukkan tingkat *usability* yang baik, sehingga mudah dipelajari, mudah digunakan, serta dapat memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi pengguna. Sebagian besar responden menilai bahwa ChatGPT memiliki antarmuka yang mudah dipahami, fitur yang mudah digunakan, serta mampu membantu berbagai aktivitas, seperti mencari informasi, menyusun dokumen, menerjemahkan bahasa, dan mendukung proses pembelajaran maupun pekerjaan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa ChatGPT memiliki tingkat penerimaan yang tinggi serta layak untuk digunakan sebagai platform *Generative Artificial Intelligence*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam evaluasi *usability* aplikasi berbasis kecerdasan buatan serta menjadi pertimbangan bagi pengembang untuk terus memperbaiki kualitas layanan dan pengalaman pemakai.

Kata kunci: ChatGPT; *Generative Artificial Intelligence*; *System Usability Scale*; usability; pengalaman pengguna.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, bisnis, kesehatan, pemerintahan, dan industri kreatif [1]. Salah satu perkembangan AI yang saat ini menjadi perhatian adalah *Generative Artificial Intelligence*, yaitu teknologi yang dapat menghasilkan teks, gambar, suara, maupun kode program berdasarkan instruksi yang diberikan pengguna [2]. Kehadiran teknologi tersebut telah mengubah cara masyarakat memperoleh informasi, menyelesaikan pekerjaan, serta menunjang proses pembelajaran serta pengambilan keputusan secara lebih optimal [3].

Salah satu *platform Generative Artificial Intelligence* yang berkembang pesat adalah ChatGPT yang dikembangkan oleh OpenAI [4]. ChatGPT memanfaatkan teknologi *Large Language Model* (LLM) sehingga dapat memberikan respons yang menyerupai bahasa manusia dalam berbagai konteks [5]. Kemampuan tersebut menjadikan ChatGPT banyak dimanfaatkan untuk membantu penyusunan dokumen, menjawab pertanyaan, menerjemahkan bahasa, membuat program komputer, hingga mendukung kegiatan akademik dan profesional [6].

Tingginya pemanfaatan ChatGPT tercermin dari jumlah penggunanya yang terus meningkat [7]. Berdasarkan laporan OpenAI tahun 2025, ChatGPT telah dimanfaatkan oleh lebih dari 500 juta pengguna aktif setiap minggu, mempunyai lebih dari 3 juta pelanggan bisnis, serta dimanfaatkan oleh sekitar 80% perusahaan Fortune 500. Data tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT telah menjadi salah satu platform AI dengan tingkat adopsi yang tinggi di berbagai sektor [8].

Tabel 1. Statistik Penggunaan ChatGPT Tahun 2025

Jumlah	Keterangan
> 500 juta	Pengguna aktif setiap minggu ChatGPT
> 3 juta	Pengguna bisnis berlangganan
± 80%	Perusahaan Fortune 500 yang menggunakan ChatGPT
> 180 negara	Wilayah yang telah mengakses layanan ChatGPT

Sumber: OpenAI, ChatGPT *Usage Statistics* (2025).

Walaupun jumlah pengguna ChatGPT semakin bertambah, tingginya tingkat penggunaan belum dapat dijadikan indikator bahwa pengguna merasakan kepuasan terhadap layanan yang disediakan. Pengguna dapat memanfaatkan suatu aplikasi karena kebutuhan, namun masih menghadapi kendala dalam memahami fitur, berinteraksi dengan antarmuka, maupun memperoleh hasil yang memenuhi harapan [9]. Dengan demikian, perlu dilakukan evaluasi terhadap usability untuk mengukur sejauh mana ChatGPT mudah dipelajari, mudah digunakan, dan mampu menyajikan pengalaman penggunaan yang positif.

Salah satu cara yang lazim digunakan untuk mengevaluasi *usability* ialah *System Usability Scale* (SUS) yang diperkenalkan oleh Brooke [10]. Metode ini terdiri atas sepuluh pernyataan yang diukur melalui skala Likert lima poin dan menghasilkan skor yang menggambarkan tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem [11]. SUS banyak dipilih karena proses pengukurannya sederhana, cepat, mudah diterapkan, serta telah terbukti memiliki validitas serta reliabilitas yang baik dalam mengevaluasi berbagai aplikasi digital [12].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode SUS untuk mengevaluasi *usability* berbagai sistem informasi dan aplikasi digital. Namun, penelitian yang secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna ChatGPT menggunakan metode SUS masih relatif terbatas, terutama pada konteks pengguna di Indonesia. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada aplikasi berbasis web, aplikasi mobile, atau sistem informasi, sehingga belum banyak memberikan gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan ChatGPT sebagai *platform Generative Artificial Intelligence*.

Mengacu pada situasi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna ChatGPT memanfaatkan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian menerapkan metode kuantitatif dengan survei melalui pendistribusian kuesioner kepada pengguna ChatGPT. Luaran penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat *usability* dan kepuasan pengguna terhadap ChatGPT, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang serta acuan bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan evaluasi aplikasi berbasis kecerdasan buatan.

2. Metode

Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengkaji tingkat *usability* dan kepuasan pengguna terhadap platform ChatGPT sebagai layanan *Generative Artificial Intelligence* [13]. Objek penelitian ini adalah ChatGPT, sedangkan populasi penelitian merupakan seluruh pengguna ChatGPT yang pernah memanfaatkan layanan tersebut untuk berbagai kebutuhan, seperti pencarian informasi, pembelajaran, pekerjaan, maupun aktivitas profesional [14]. Teknik penentuan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang selaras dengan tujuan penelitian [15]. Adapun kriteria responden pada penelitian ini yaitu:

Tabel 2. Kriteria Sampel Penelitian

No.	Kriteria Responden
1	Pernah menggunakan ChatGPT.
2	Menggunakan ChatGPT minimal sekali dalam tiga bulan terakhir.
3	Berumur minimal 17 tahun.
4	Memahami penggunaan dasar teknologi digital.
5	Bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Karena jumlah populasi pengguna ChatGPT belum diketahui secara pasti, sehingga jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 10% [16]. Rumus yang dipakai yaitu:

$$n = (Z^2 \times P(1 - P)) / d^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai baku tingkat kepercayaan 95% (1,96)

P = maksimal estimasi proporsi (0,5)

d = tingkat kesalahan yang dapat diterima (0,1)

Berdasarkan perhitungan:

$$n = ((1,96)^2 \times 0,5(1 - 0,5)) / (0,1)^2$$

$$n = 96,04$$

Hasil perhitungan menunjukkan jumlah minimal sampel sejumlah 96 responden. Untuk mempermudah proses pengolahan dan analisis data, penelitian ini menggunakan 100 responden pengguna ChatGPT.

Instrumen penelitian menerapkan metode *System Usability Scale* (SUS) yang dirancang oleh Brooke. Instrumen SUS mencakup 10 pernyataan yang digunakan untuk menilai tingkat *usability* berdasarkan pengalaman pemakai [17]. Pengukuran dilakukan melalui skala Likert lima poin, yaitu:

Tabel 3. Skala Likert Penelitian

Skor	Kategori Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Instrumen penelitian ini menerapkan *System Usability Scale (SUS)* guna mengukur tingkat *usability* ChatGPT. SUS terdiri dari 10 item pernyataan yang mencakup unsur kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem. Setiap pernyataan diukur dengan skala Likert lima poin. Pernyataan yang diberi tanda (R) merupakan pernyataan negatif yang akan dilakukan *reverse scoring* pada tahap pengolahan data [18].

Tabel 4. Instrumen *System Usability Scale (SUS)*

No.	Pernyataan
1	Saya berpikir akan sering menggunakan ChatGPT dalam aktivitas saya.
2	Saya merasa ChatGPT terlalu kompleks untuk digunakan. (R)
3	Saya merasa ChatGPT mudah dipakai.
4	Saya memerlukan bantuan orang lain untuk dapat menggunakan ChatGPT. (R)
5	Saya merasa fitur-fitur yang tersedia pada ChatGPT berfungsi dengan baik.
6	Saya menemukan banyak ketidakkonsistenan pada sistem ChatGPT. (R)
7	Saya merasa kebanyakan orang akan cepat memahami cara menggunakan ChatGPT.
8	Saya merasa ChatGPT sulit dipahami untuk digunakan. (R)
9	Saya merasa mampu menggunakan ChatGPT.
10	Sebelum dapat menggunakan, saya perlu mempelajari banyak hal ChatGPT secara optimal. (R)

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner selanjutnya dianalisis dengan metode *System Usability Scale (SUS)*. Skor SUS dihitung dengan mengurangi nilai jawaban pada pernyataan bernomor ganjil sebesar 1, sedangkan pada pernyataan bernomor genap dihitung menggunakan rumus 5 dikurangi nilai jawaban responden. Selanjutnya, seluruh nilai dijumlahkan dan dikalikan 2,5 sehingga diperoleh skor akhir dengan rentang 0–100. Hasil skor tersebut selanjutnya dianalisis berdasarkan tingkatan *usability* untuk mengetahui penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap ChatGPT.

3. Hasil

Bagian ini menyajikan hasil penelitian mengenai tingkat *usability* ChatGPT sebagai platform *Generative* berdasarkan data yang dihimpun melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis selanjutnya dilaksanakan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengetahui pandangan pengguna terkait kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, serta pengalaman pengguna selama menggunakan ChatGPT. Hasil penelitian disajikan secara sistematis, dimulai dari karakteristik responden, distribusi jawaban pada setiap pernyataan SUS, hingga hasil perhitungan skor SUS yang digunakan untuk menentukan tingkat *usability* ChatGPT.

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk menjelaskan profil pengguna ChatGPT yang merupakan sampel penelitian ini. Karakteristik disajikan responden bertujuan untuk mengetahui latar belakang responden sehingga hasil pengukuran *usability* dapat diinterpretasikan sesuai dengan karakteristik pengguna [19]. Dalam penelitian ini, karakteristik responden ditinjau berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan, pekerjaan, dan intensitas penggunaan ChatGPT. Seluruh responden telah memenuhi kriteria penelitian, yaitu pernah menggunakan ChatGPT, menggunakan ChatGPT minimal sekali dalam tiga bulan terakhir, berumur minimal 17 tahun, memahami penggunaan dasar teknologi digital, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	42	42,0
Perempuan	58	58,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Berdasarkan Tabel 5, responden penelitian didominasi oleh perempuan sebanyak 58 responden (58,0%), sementara responden laki-laki berjumlah 42 responden (42,0%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian melibatkan responden dari kedua kelompok jenis kelamin sehingga dapat memberikan gambaran yang beragam mengenai persepsi pengguna terhadap *usability* ChatGPT.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
17–20 tahun	24	24,0
21–25 tahun	53	53,0
26–30 tahun	15	15,0
>30 tahun	8	8,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Berdasarkan Tabel 6, mayoritas responden berada dalam kelompok usia 21–25 tahun, yaitu sebanyak 53 responden (53,0%). Selanjutnya, responden dengan usia 17–20 tahun berjumlah 24 responden (24,0%), usia 26–30 tahun sebanyak 15 responden (15,0%), sedangkan responden yang berusia di atas 30 tahun berjumlah 8 responden (8,0%). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna ChatGPT pada penelitian ini berasal dari kelompok usia produktif yang aktif menggunakan teknologi digital.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	18	18,0
Diploma	12	12,0
Sarjana (S1)	61	61,0
Pascasarjana	9	9,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Berdasarkan Tabel 7, mayoritas responden berasal dari tingkat pendidikan Sarjana (S1), yaitu sebanyak 61 responden (61,0%). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna ChatGPT pada penelitian ini berasal dari kalangan dengan latar belakang pendidikan tinggi, meskipun

terdapat pula responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK, Diploma, dan Pascasarjana.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	55	55,0
Pegawai Negeri	8	8,0
Pegawai Swasta	20	20,0
Wirausaha	9	9,0
Lainnya	8	8,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Berdasarkan Tabel 8, responden didominasi oleh pelajar atau mahasiswa sebanyak 55 responden (55,0%). Selanjutnya, pegawai swasta berjumlah 20 responden (20,0%), wirausaha sebanyak 9 responden (9,0%), pegawai negeri sebanyak 8 responden (8,0%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 8 responden (8,0%). Kondisi ini menunjukkan bahwa ChatGPT banyak dimanfaatkan oleh kalangan akademisi, namun juga telah digunakan oleh berbagai profesi lainnya.

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan ChatGPT

Intensitas Penggunaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Setiap hari	27	27,0
Beberapa kali setiap minggu	39	39,0
Beberapa kali dalam sebulan	25	25,0
Kurang dari sekali dalam sebulan	9	9,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Berdasarkan Tabel 9, sebagian besar responden menggunakan ChatGPT beberapa kali dalam seminggu, yaitu sebanyak 39 responden (39,0%). Selain itu, terdapat 27 responden (27,0%) yang menggunakan ChatGPT setiap hari, 25 responden (25,0%) beberapa kali dalam sebulan, dan 9 responden (9,0%) kurang dari satu kali dalam sebulan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden mempunyai pengalaman yang baik dalam menggunakan ChatGPT sehingga mampu menilai tingkat *usability platform* tersebut.

3.2. Hasil Pengukuran *System Usability Scale* (SUS)

Setelah data karakteristik responden diperoleh, tahap selanjutnya adalah menganalisis jawaban responden terhadap instrumen *System Usability Scale* (SUS). Instrumen SUS memuat sepuluh pernyataan yang dipakai guna mengukur tingkat *usability* ChatGPT berdasarkan tanggapan pengguna. Pengukuran menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Pada instrumen SUS, pernyataan dengan nomor ganjil berupa pernyataan positif, sedangkan pernyataan dengan nomor genap merupakan pernyataan negatif (*reverse statement*).

Tabel 10. Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Instrumen SUS

No.	Pernyataan	Rata-rata
1	Saya berpikir akan sering menggunakan ChatGPT dalam aktivitas saya.	4,31
2	Saya merasa penggunaan ChatGPT terlalu rumit.	2,08
3	Saya menilai ChatGPT mudah digunakan.	4,47
4	Saya memerlukan bantuan orang lain untuk menggunakan ChatGPT.	2,14
5	Saya merasa fitur-fitur yang tersedia pada ChatGPT berfungsi dengan baik.	4,28

6	Saya menemukan banyak ketidakkonsistenan pada sistem ChatGPT.	2,22
7	Saya merasa sebagian besar orang akan cepat memahami cara menggunakan ChatGPT.	4,18
8	Saya merasa ChatGPT sulit digunakan.	2,05
9	Saya merasa yakin dalam menggunakan ChatGPT.	4,36
10	Saya perlu memahami berbagai hal sebelum dapat menggunakan ChatGPT dengan baik.	2,29

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Berdasarkan Tabel 10, pernyataan positif memperoleh rata-rata sebesar relatif tinggi, yaitu berada di atas 4,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan ChatGPT. Responden menilai bahwa ChatGPT mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta mampu mendukung berbagai aktivitas secara efektif.

Sebaliknya, pernyataan negatif memperoleh nilai rata-rata yang relatif rendah, yaitu berkisar antara 2,05 hingga 2,29. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung tidak setuju dengan pernyataan yang menyebutkan bahwa ChatGPT rumit, membingungkan, memiliki banyak ketidakkonsistenan, atau memerlukan bantuan orang lain untuk digunakan. Dengan demikian, secara umum pengguna menilai bahwa ChatGPT memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik.

3.3. Hasil Perhitungan Skor *System Usability Scale* (SUS)

Setelah seluruh jawaban responden diperoleh, tahap berikutnya adalah menghitung skor *System Usability Scale* (SUS). Perhitungan dilakukan dengan mengurangi skor jawaban pada item bernomor ganjil dikurangi sebesar 1, sementara item bernomor genap dihitung melalui rumus 5 dikurangi skor jawaban responden. Kemudian, seluruh skor dijumlahkan dan dikalikan faktor 2,5 hingga menghasilkan skor SUS dengan rentang 0–100.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap 100 responden, diperoleh nilai rata-rata skor SUS yang disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Perhitungan Skor *System Usability Scale* (SUS)

Uraian	Nilai
Jumlah Responden	100
Total Skor SUS	8.125
Rata-rata Skor SUS	81,25

Sumber: Data diolah penulis, 2026.

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh rata-rata skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 81,25. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa ChatGPT memiliki tingkat *usability* yang tinggi berdasarkan penilaian responden. Skor tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai ChatGPT mudah dipahami dan mudah digunakan, serta mampu menunjang penyelesaian berbagai aktivitas dengan efektif.

Untuk memberikan interpretasi yang lebih komprehensif, skor SUS selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan kategori *Acceptability*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*.

Tabel 12. Interpretasi Skor SUS

Aspek Interpretasi	Hasil
Skor SUS	81,25
Acceptability	Acceptable

Grade Scale	A
Adjective Rating	Excellent

Sumber: Data diolah penulis (2026).

Hasil interpretasi memperlihatkan bahwa skor SUS sebesar 81,25 berada pada kategori *Acceptable*, yang menandakan bahwa ChatGPT diterima secara positif oleh pengguna. Berdasarkan *Grade Scale*, skor tersebut termasuk dalam *Grade A*, sedangkan berdasarkan *Adjective Rating* termasuk kategori *Excellent*. Hal ini menandakan bahwa ChatGPT menunjukkan tingkat usability yang sangat baik tinggi sehingga pengguna merasa nyaman ketika berinteraksi dengan sistem.

Hasil pengukuran berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa ChatGPT mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif. Kemudahan dalam memahami antarmuka, mengoperasikan fitur, serta memperoleh respons sesuai kebutuhan menjadi faktor yang mendukung tingginya penilaian *usability* dari para responden.

4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT memperoleh nilai rerata *System Usability Scale* (SUS) sebesar 81,25. Berdasarkan interpretasi skor SUS, nilai tersebut berada pada kategori *Acceptable*, dengan *Grade A* dan *Adjective Rating Excellent*. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa ChatGPT menunjukkan tingkat usability yang positif serta dapat diterima oleh pengguna.

Tingginya skor SUS mengindikasikan bahwa responden tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan ChatGPT. Mayoritas responden menilai bahwa ChatGPT mudah dipelajari, mudah dipahami, dan dapat digunakan tanpa memerlukan bantuan orang lain. Selain itu, fitur yang tersedia dinilai mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan, seperti mencari informasi, menyusun tulisan, menerjemahkan bahasa, maupun mendukung proses belajar dan pekerjaan [20].

Hasil tersebut terlihat dari jawaban responden pada pernyataan positif yang cenderung memperoleh nilai rata-rata tinggi. Sebaliknya, pernyataan negatif, seperti ChatGPT terlalu rumit, membingungkan, atau memiliki banyak ketidakkonsistenan, memperoleh nilai rata-rata yang lebih rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa nyaman ketika menggunakan ChatGPT dan tidak mengalami hambatan yang berarti selama berinteraksi dengan sistem.

Temuan penelitian ini sesuai dengan konsep *System Usability Scale* (SUS) yang dirancang oleh Brooke. Menurut Brooke, suatu sistem yang memiliki skor SUS tinggi menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dipelajari, mudah dioperasikan serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik kepada penggunanya. Dengan demikian, perolehan skor dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa ChatGPT telah memenuhi aspek-aspek dasar *usability* yang diharapkan dari sebuah aplikasi digital [21].

Hasil kajian ini juga selaras dengan sejumlah penelitian yang menggunakan metode SUS untuk mengevaluasi aplikasi digital [22]. Penelitian-penelitian tersebut mengindikasikan bahwa sistem yang memperoleh skor SUS di atas 80 umumnya memiliki tingkat penerimaan yang tinggi. Dengan demikian, skor sebesar 81,25 yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa ChatGPT telah menghadirkan pengalaman penggunaan yang baik bagi mayoritas responden.

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian kurang baik pada beberapa pernyataan, terutama yang berkaitan dengan konsistensi sistem dan kebutuhan untuk mempelajari fitur tertentu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk melakukan penyempurnaan,

terutama pada pengembangan antarmuka dan penyajian fitur agar lebih mudah dipahami oleh pengguna baru. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna serta memperluas pemanfaatan ChatGPT oleh berbagai kalangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ChatGPT mempunyai tingkat *usability* yang baik berdasarkan penilaian responden. Kemudahan dalam memahami cara kerja sistem, mengoperasikan fitur, dan memperoleh jawaban sesuai kebutuhan menjadi faktor yang mendukung tingginya skor SUS. Dengan tingkat *usability* yang baik, ChatGPT berpotensi terus dimanfaatkan sebagai salah satu *platform Generative Artificial Intelligence* yang mendukung kegiatan belajar, bekerja, maupun aktivitas sehari-hari.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT memiliki tingkat *usability* yang baik berdasarkan pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil penghitungan memperlihatkan rata-rata nilai SUS sebesar 81,25, yang tergolong dalam kelompok *Acceptable*, memperoleh Grade A, serta berada pada *Adjective Rating Excellent*. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa ChatGPT mudah dipelajari, mudah digunakan, serta dapat memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi pengguna.

Sebagian besar responden menilai bahwa ChatGPT memiliki antarmuka yang mudah dipahami, fitur yang mampu digunakan secara baik, serta mampu membantu berbagai aktivitas, seperti mencari informasi, menyusun dokumen, menerjemahkan bahasa, dan mendukung proses pembelajaran maupun pekerjaan. Meskipun begitu, masih ditemukan beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, terutama terkait konsistensi sistem dan kemudahan bagi pengguna baru dalam memahami seluruh fitur yang tersedia.

Berdasarkan temuan tersebut, ChatGPT dapat dikatakan menunjukkan tingkat penerimaan yang baik di kalangan pengguna dan layak digunakan sebagai salah satu *platform Generative Artificial Intelligence* untuk mendukung berbagai kebutuhan. Penelitian berikutnya disarankan mengikutsertakan jumlah responden yang lebih banyak dan lebih beragam, serta membandingkan tingkat *usability* ChatGPT dengan *platform Generative Artificial Intelligence* lainnya untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengalaman pengguna.

Referensi

- [1] T. Maesayroh And B. Rifai, "Analisis User Experience Chatgpt Pada Mahasiswa Di Kota Jakarta Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)," *Eputasi J. Rekayasa Perangkat Lunak*, Vol. 6, No. 1, Pp. 58–63, 2025.
- [2] B. Satrio, V. I. Dewi, And N. A. Herawati, "Analisis Usability E-Modul Pencemaran Lingkungan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) Available At :," *J. Pinter*, Vol. 9, No. 2, Pp. 11–20, 2025.
- [3] A. L. Rahmat, P. Dellia, A. Kamil, W. A. Zulaicha, And A. A. El-Faizi, "Analisis Usability Chatgpt Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) Di Universitas Trunojoyo Madura," *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.,* Vol. 9, No. 4, Pp. 6786–6792, 2025.
- [4] M. Veras *Et Al.*, "A Mixed Methods Crossover Randomized Controlled Trial Exploring The Experiences , Perceptions , And Usability Of Arti Fi Cial Intelligence (Chatgpt) In Health Sciences Education," *Digit. Heal.*, Vol. 10, No. 1, Pp. 1–13, 2024.
- [5] A. Shafira, T. Damayanti, I. R. Yunita, And P. Subarkah, "Jtim : Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kehadiran Panda Menggunakan Metode System Usability Scale (Studi Kasus : Pt . Puskomedia Indonesia Kreatif)," *Jtim J. Teknol. Inf. Dan Multimed.*, Vol. 7, No. 4, Pp. 797–806, 2025.
- [6] N. Al-Fath And Yufiarti, "A Semiotic-Based Usability Framework For Evaluating Ai-Generated Visual Communication In Design Education : A Ui / Ux Testing Approach," *J. Sains Dan Inform.*, Vol. 12, No. 1, Pp. 70–

- 79, 2026.
- [7] N. Pratama And R. Anrahvi, "Application Of The System Usability Scale (Sus) Method In Measuring Student Satisfaction With The Academic Directory Website Penerapan Metode System Usability Scale (Sus) Dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Direktori Akademik," *Ijbem Indones. J. Bus. Econ. Manag.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 74–80, 2024.
 - [8] R. T. R. L. Bau, A. Hermila, S. Suhada, M. Reza, And P. Faren, "Rancang Bangun Chatbot Budaya Berbasis Web Menggunakan Platform No-Code Dengan Pendekatan User Centered Design," *J. Ilm. Sist. Inf. Dan Tek. Inform.*, Vol. 8, No. 2, Pp. 236–249, 2025.
 - [9] E. Solehudin And M. Mudzakkir, "Learning From Malaysia ' S Progressive Islamic Law Framework On Online Gambling : Insights For Indonesia," *Al-Ihkam*, Vol. 20, No. 1, Pp. 1–27, 2025.
 - [10] W. Aryo, Bimo Putra Pratama Suprih And E. Ulva, "Evaluation Of Student Satisfaction With The Use Of Chatgpt In The Selected Chapters Course Using The Sus Method," *J. Educ. Sci.*, Vol. 10, No. 3, Pp. 359–368, 2026.
 - [11] J. M. Muslimin, S. Shodiq, Kamarusdiana, And Thamer Hamdi M. Almutairi, "Sextortion , Gender , And Digital Crime : A Socio-Legal Comparison Between Positive And Islamic Law," *Al-Ihkam*, Vol. 19, No. 1, Pp. 53–77, 2024.
 - [12] D. Larbi Et Al., "Feasibility And Usability Of A Chatgpt- Based App To Support Physical Activity : A Pilot Study," *Digit. Heal.*, Vol. 12, No. 6, Pp. 1–17, 2026.
 - [13] W. Xiaoyu, Z. Zainuddin, C. H. Leng, D. Wenting, And X. Li, "Evaluating The Ef Fi Cacy Of Chatgpt In Environmental Education : Fi Ndings From Heuristic And Usability Assessments," *Horiz.*, Vol. 33, No. 2, Pp. 165–185, 2026.
 - [14] S. Shaikh, S. Y. Yayilgan, And B. Klimova, "Assessing The Usability Of Chatgpt For Formal English Language Learning," *Eur. J. Investig. Heal. Psychol. Educ.*, Vol. 13, No. 9, Pp. 1937–1960, 2023.
 - [15] I. M. Adinda, S. P. Kristanto, And L. Hakim, "System Usability Scale Dalam Evaluasi Pengembangan Aplikasi Prospect Menggunakan Metode Activity Oriented Design," *Infomatek J. Inform. Manaj. Dan Teknol.*, Vol. 26, No. 1, Pp. 135–142, 2024.
 - [16] N. T. Sunggono, M. B. Ryando, And B. T. Novianto, "Usability Analysis Of Web-Based Global Academic Information Systems (Gais) Using The System Usability Scale (Sus) Method," *J. Sisfotek Glob.*, Vol. 15, No. 1, Pp. 42–48, 2025.
 - [17] V. Roncal-Belzunce, M. Gutiérrez-Valencia, N. Martínez-Velilla, R. Ramírez-Vélez, And R. Ram, "System Usability Scale For Gamified E-Learning Courses : Cross-Cultural Adaptation And Measurement Properties Of The Spanish Version System Usability Scale For Gamified E-Learning Courses : Cross-Cultural," *Int. J. Human-Computer Interact.*, Vol. 41, No. 24, Pp. 15750–15760, 2025.
 - [18] R. Yakub, P. Dellia, A. Z. Agustina, N. N. Juniar, And A. R. Seviana, "Analisis Usability Pada Aplikasi Btn Mobile Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)," *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 9, No. 3, Pp. 5164–5169, 2025.
 - [19] J. Lee, S. Kim, S. U. Lee, And S. Member, "Screening Interface Usability With Multi-Modal Llms : A Case Study On Botma Dashboards," *Ieee Access*, Vol. 14, No. March, Pp. 39451–39460, 2026.
 - [20] R. Alabduljabbar, "User-Centric Ai : Evaluating The Usability Of Generative Ai Applications Through User Reviews On App Stores," *Peerj Comput. Sci.*, Vol. 10, No. 1, Pp. 1–26, 2024.
 - [21] T. Rahman, T. H. Candra, And I. A. Sobari, "Evaluasi Usability Aplikasi Employee Self Service (Ess) Pada Pt . Toyota Boshoku Indonesia Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale," *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, Vol. 9, No. 3, Pp. 4556–4563, 2025.
 - [22] N. M. Sumaiya, N. K. Khan, M. N. Islam, F. S. Nusrat, And M. Akhtaruzzaman, "System Usability And Design Evaluation Of Ai Chatbots: A Comparative Analysis Of Chatgpt, Google Bard, And Bing Chat," *Mijst Mist Int. J. Sci. Technol.*, Vol. 13, No. June, Pp. 83–97, 2025.