



ANALISIS USABILITY ANTARMUKA APLIKASI SPOTIFY DITINJAU DARI LEARNABILITY, EFFICIENCY, DAN USER SATISFACTION PADA MAHASISWA PENGGUNA AKTIF

Muhammad Zidni Ilman Hasibuan¹, Zidni Hudan Al Farabi², Faishal Dzaky³
Nurkhatmul Azmi⁴, Muhammad Nirvi Akbar⁵, M. Khalil Gibran⁶

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

e-mail: zidnihudanalfarabi07@email.com

Diterima: 07/05/2026; Direvisi: 14/05/2026; Diterbitkan: 18/05/2026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi *music streaming*, termasuk *Spotify* yang menjadi salah satu platform paling populer di Indonesia. Namun banyaknya pengguna tidak selalu mencerminkan kualitas *usability*, sementara aspek ini penting untuk memastikan kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Penelitian mengenai *usability* Spotify, khususnya pada aspek *learnability*, *efficiency*, dan *user satisfaction*, masih terbatas sehingga diperlukan analisis lebih mendalam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 57 pengguna aktif Spotify melalui teknik purposive sampling. Instrumen disusun berdasarkan konsep *Human-Computer Interaction (HCI)* dan diukur menggunakan skala Likert 1–5. Data dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata untuk menentukan kategori tingkat *usability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *learnability* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,98 (kategori baik), yang berarti pengguna mudah memahami fitur dan beradaptasi dengan aplikasi. Aspek *efficiency* memperoleh nilai 3,72 (kategori baik), meskipun sebagian pengguna belum sepenuhnya merasakan efisiensi waktu dalam penggunaan fitur tertentu. Aspek *user satisfaction* berada pada nilai 3,58 (kategori baik), dengan cukup banyak jawaban netral yang mengindikasikan pengalaman pengguna belum optimal. Secara keseluruhan, Spotify memiliki *usability* yang baik, terutama pada aspek *learnability*. Namun, peningkatan pada aspek *efficiency* dan *user satisfaction* tetap diperlukan untuk memperkuat pengalaman dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: *Usability, Spotify, Learnability, Efficiency, User Satisfaction*

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has increased the use of *music streaming* applications, including *Spotify*, which has become one of the most popular platforms in Indonesia. However, a large number of users does not necessarily reflect the quality of an application's *usability*, which is essential for ensuring ease of use, efficiency, and user satisfaction. Research on Spotify's *usability*, particularly regarding *learnability*, *efficiency*, and *user satisfaction*, remains limited, thus requiring further analysis. This study employs a descriptive quantitative approach by distributing questionnaires to 57 active Spotify users using a purposive sampling technique. The instrument was developed based on *Human-Computer Interaction (HCI)* concepts and measured using a 1–5 Likert scale. Data were analyzed by calculating mean scores to determine the *usability* category levels. The results show that the *learnability* aspect obtained the highest mean score of 3.98 (good category), indicating that users can easily understand the features and adapt to the application. The *efficiency* aspect scored 3.72 (good category), although some users did not fully experience time efficiency in



certain activities. The *user satisfaction* aspect scored 3.58 (good category), with several neutral responses suggesting that the user experience is not yet fully optimal. Overall, Spotify demonstrates good *usability*, especially in terms of *learnability*. However, improvements in *efficiency* and *user satisfaction* are still needed to strengthen user experience and loyalty.

Keywords: *Usability, Spotify, Learnability, Efficiency, User Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong munculnya berbagai aplikasi digital yang berfokus pada peningkatan pengalaman pengguna, dan kualitas pengalaman tersebut kini menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi (Kamilla & Parhusip, 2025). Salah satu aplikasi yang mencerminkan tren ini adalah Spotify, platform musik *streaming* yang memungkinkan pengguna mengakses jutaan lagu secara mudah dan cepat melalui berbagai perangkat, sehingga menjadikannya salah satu platform paling banyak digunakan di seluruh dunia. Namun, tingginya jumlah pengguna tidak serta-merta menjamin bahwa sebuah aplikasi memiliki tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) yang baik (Fajar et al., 2025). *Usability* menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi, karena berkaitan langsung dengan bagaimana pengguna dapat memahami, menggunakan, serta merasakan kepuasan saat berinteraksi dengan sistem (Rosana & Murniati, 2025). Dalam konteks pengembangan aplikasi *mobile*, kurang dari lima persen aplikasi yang diluncurkan berhasil bertahan di pasar, dan keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh kualitas penggunaan yang dirasakan pengguna (Weichbroth, 2024).

Usability merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan aplikasi yang berfokus pada kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi antara pengguna dengan sistem (Haryanto & Yulia, 2025). Menurut Nielsen (2012), *usability* mencakup beberapa komponen utama, di antaranya *learnability*, *efficiency*, dan *user satisfaction*, yang berperan dalam menilai kualitas antarmuka suatu aplikasi. Dalam konteks aplikasi *mobile* seperti Spotify, ketiga komponen tersebut berperan dalam menentukan sejauh mana pengguna dapat memahami fitur yang tersedia (*learnability*), menyelesaikan tugas secara cepat dan efisien (*efficiency*), serta merasakan kepuasan selama menggunakan aplikasi (*user satisfaction*). Sejalan dengan hal tersebut, Zhou et al. (2022) menegaskan bahwa *learnability*, *efficiency*, dan *satisfaction* merupakan dimensi hierarkis yang saling berkaitan dalam menentukan tingkat *usability* aplikasi *mobile* secara menyeluruh. Oleh karena itu, evaluasi *usability* menjadi hal yang sangat diperlukan agar aplikasi dapat terus berkembang serta menjadi lebih mudah dan efektif untuk digunakan (Wulandari et al., 2025).

Tingkat *usability* yang baik akan memberikan pengalaman pengguna yang positif (Raschintasofi & Yani, 2023), sehingga dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Sebaliknya, apabila *usability* suatu aplikasi rendah, pengguna cenderung mengalami kesulitan dalam navigasi maupun penggunaan fitur, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna. Dalam konteks layanan *streaming*, tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor yang sangat penting karena dapat memengaruhi loyalitas pengguna terhadap platform yang digunakan (Pratama & Izzudin, 2026). Hal ini diperkuat oleh temuan Zhang & Zhang (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pengalaman layanan secara positif memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna platform *music streaming*, dengan kepuasan berperan sebagai mediator kunci dalam hubungan tersebut. Oleh karena itu, analisis *usability* menjadi langkah penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas antarmuka aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.



Di antara berbagai platform yang tersedia, Spotify merupakan salah satu layanan *music streaming* yang memiliki tingkat popularitas tinggi secara global maupun di Indonesia. Popularitas ini didukung oleh kemudahan akses, fitur personalisasi yang adaptif terhadap preferensi pengguna, serta kemampuan integrasi lintas perangkat yang memberikan fleksibilitas dalam penggunaan. Meskipun demikian, popularitas suatu aplikasi tidak selalu sejalan dengan kualitas *usability* yang dimilikinya (Rosari et al., 2024). Beberapa pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam menemukan fitur tertentu, memahami navigasi, atau merasa kurang puas terhadap tampilan dan kinerja aplikasi. Terkait hal ini, Li et al. (2024) menemukan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan *music streaming* sangat ditentukan oleh sejauh mana platform mampu menghadirkan pengalaman yang mudah dipahami dan memuaskan secara konsisten, bukan sekadar kelengkapan konten yang ditawarkan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah melakukan evaluasi *usability* pada aplikasi digital secara umum, namun penelitian yang secara khusus menganalisis aspek *learnability*, *efficiency*, dan *user satisfaction* pada antarmuka aplikasi Spotify masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks pengguna mahasiswa di Indonesia. Studi-studi yang ada umumnya berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna melalui model EUCS atau loyalitas pelanggan (Pratama & Izzudin, 2026), serta analisis kualitas perangkat lunak berbasis ISO/IEC 9126, tanpa secara spesifik menelaah ketiga dimensi *usability* Nielsen secara simultan pada Spotify. Kesenjangan ini sejalan dengan temuan Alowayr (2022) yang menyatakan bahwa evaluasi *usability* pada aplikasi digital perlu dilakukan secara spesifik dan kontekstual karena pengalaman pengguna bervariasi secara signifikan berdasarkan karakteristik platform dan segmen pengguna yang diteliti. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar dan kontribusi utama penelitian ini: memberikan analisis *usability* yang terfokus dan terukur pada ketiga aspek tersebut, sehingga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan antarmuka yang lebih operasional dan berbasis bukti.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* antarmuka aplikasi Spotify dengan meninjau tiga aspek utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, dan *user satisfaction*. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengguna dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi, seberapa efisien pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu, serta tingkat kepuasan yang dirasakan selama berinteraksi dengan aplikasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *usability* aplikasi Spotify serta menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan terhadap antarmuka aplikasi agar lebih optimal, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi *usability* pada aplikasi *mobile*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi berdasarkan aspek *learnability*, *efficiency*, dan *user satisfaction*. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang sistematis dan terukur mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator *usability* yang telah dikembangkan dalam teori *Human-Computer Interaction* (HCI), kemudian diukur menggunakan skala Likert (1–5), mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi, sedangkan sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu responden yang telah menggunakan

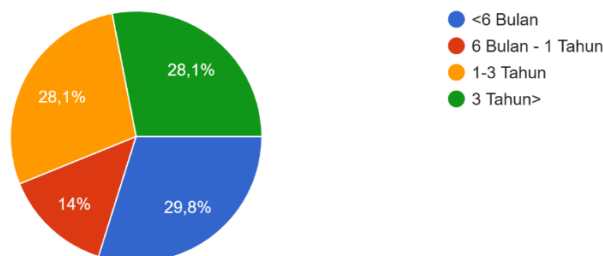
aplikasi minimal dalam periode tertentu sehingga memiliki pengalaman yang cukup untuk melakukan penilaian (Sugiyono, 2019).

Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, seperti perhitungan rata-rata (*mean*) untuk mengetahui tingkat *usability* pada setiap aspek yang diteliti. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menentukan apakah *usability* aplikasi sudah berada pada kategori baik atau masih memerlukan perbaikan. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas serta rekomendasi yang relevan dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dikumpulkan dari 57 responden dengan tingkat pengalaman penggunaan Spotify yang beragam. Hasil menunjukkan bahwa pengguna dengan durasi kurang dari 6 bulan mendominasi sebesar 29,8%, diikuti oleh pengguna dengan durasi 1–3 tahun dan lebih dari 3 tahun yang masing-masing sebesar 28,1%. Sementara itu, pengguna dengan durasi 6 bulan hingga 1 tahun memiliki persentase paling kecil, yaitu 14%. Variasi ini menunjukkan bahwa data mencerminkan sudut pandang pengguna yang beragam, sehingga analisis *usability* dapat menggambarkan kondisi penggunaan aplikasi secara lebih menyeluruh. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa evaluasi *usability* akan lebih efektif apabila melibatkan pengguna dengan tingkat pengalaman yang berbeda (Gulo et al., 2024). Karena setiap kelompok pengguna memiliki persepsi dan kebutuhan yang beragam dalam menggunakan suatu sistem. Dengan adanya variasi pengalaman penggunaan, analisis yang dilakukan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi.

Lama menggunakan Spotify
57 jawaban



Gambar 1. Data pengguna spotify berdasarkan lama penggunaan

Hasil

Untuk mengetahui tingkat *usability* pada setiap aspek yang diteliti, dilakukan perhitungan nilai rata-rata (*mean*) berdasarkan jawaban responden menggunakan skala Likert 1–5. Interpretasi nilai *mean* mengacu pada kategori berikut:

Tabel 1. Kategori Tingkat *Usability* Berdasarkan Nilai *Mean*

Interval Mean	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Kurang
1,81 – 2,60	Kurang
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

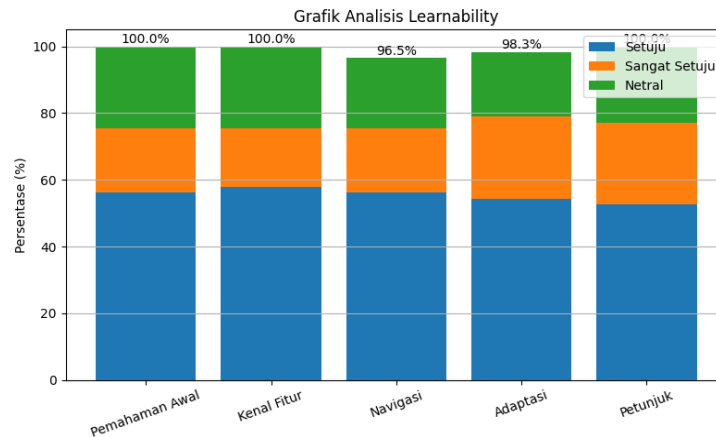
Berdasarkan hasil pengolahan data, aspek *learnability* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 yang termasuk dalam kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar

responden merasa aplikasi Spotify mudah dipelajari, baik dari segi pengenalan fitur, navigasi, maupun proses adaptasi penggunaan. Tingginya nilai pada aspek ini menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi telah dirancang secara cukup intuitif sehingga memudahkan pengguna, terutama pengguna baru.

Pada aspek *efficiency*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 yang juga berada pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi mampu memberikan pengalaman penggunaan yang cukup efisien, terutama dalam hal responsivitas fitur dan kemudahan berpindah antar menu. Namun demikian, beberapa indikator seperti kecepatan menyelesaikan tugas masih memperoleh cukup banyak respon netral, sehingga aspek efisiensi masih memerlukan pengembangan lebih lanjut.

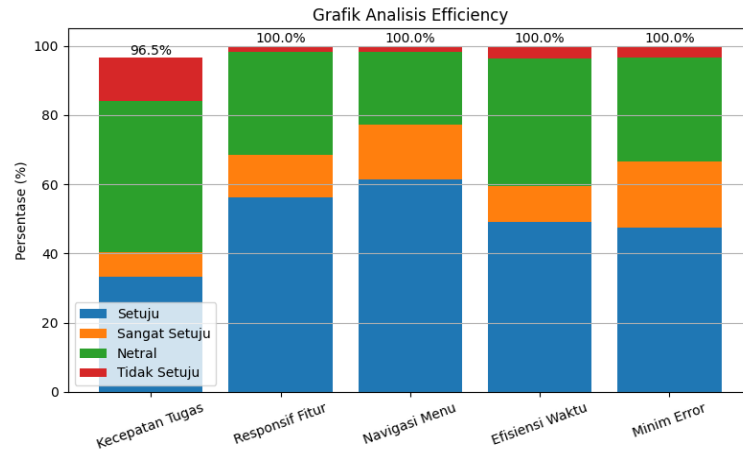
Sementara itu, aspek *user satisfaction* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,58 dan termasuk dalam kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna cukup puas terhadap tampilan antarmuka serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan mereka. Akan tetapi, dominasi jawaban netral pada beberapa indikator menunjukkan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya memberikan kesan yang kuat, sehingga peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna masih diperlukan. Secara keseluruhan, hasil perhitungan mean menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi Spotify berada pada kategori baik pada seluruh aspek yang diteliti. Meskipun demikian, aspek *efficiency* dan *user satisfaction* masih memerlukan beberapa perbaikan agar pengalaman pengguna dapat menjadi lebih optimal dan konsisten.

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 57 responden pada aspek *learnability*, seluruh indikator menunjukkan kecenderungan penilaian yang positif. Pada pernyataan kemampuan memahami penggunaan aplikasi saat pertama kali mencoba, mayoritas responden menyatakan setuju (56,1%) dan sangat setuju (19,3%), dengan sebagian kecil bersikap netral (24,6%). Hal serupa juga terlihat pada indikator kemudahan mengenali menu dan fitur, di mana 57,9% responden menyatakan setuju dan 17,5% sangat setuju. Pada indikator kemudahan navigasi, sebanyak 56,1% responden menyatakan setuju dan 19,3% sangat setuju, meskipun masih terdapat 21,1% responden yang bersikap netral dan sebagian kecil tidak setuju. Selain itu, pada pernyataan terkait waktu adaptasi penggunaan aplikasi, mayoritas responden juga memberikan penilaian positif dengan 54,4% setuju dan 24,6% sangat setuju. Sementara itu, pada indikator peran petunjuk atau tampilan aplikasi dalam membantu pemahaman, sebanyak 52,6% responden menyatakan setuju dan 24,6% sangat setuju. Secara keseluruhan, tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju pada seluruh indikator, sehingga menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat kemudahan yang baik dalam proses pembelajaran penggunaan.



Gambar 2. Grafik Analisis *Learnability*

Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi Spotify memiliki tingkat *learnability* yang tinggi, yang ditunjukkan oleh kemudahan pengguna dalam memahami fungsi, mengenali fitur, serta menavigasi aplikasi sejak awal penggunaan. Namun demikian, masih adanya respon netral pada beberapa indikator menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam penyederhanaan navigasi dan peningkatan kejelasan petunjuk penggunaan agar seluruh pengguna dapat merasakan kemudahan secara lebih optimal.



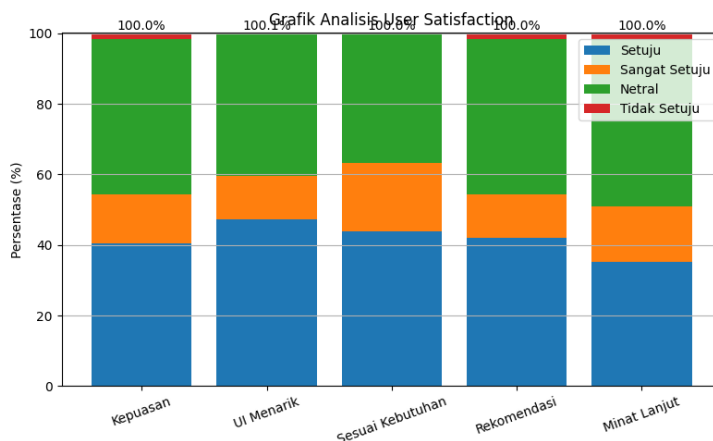
Gambar 3. Grafik Analisis *Efficiency*

Dari hasil pengolahan data terhadap 57 responden pada aspek *efficiency*, terlihat bahwa penilaian pengguna masih bervariasi pada beberapa indikator. Pada aspek kecepatan dalam menyelesaikan tugas, mayoritas responden berada pada posisi netral (43,9%), diikuti oleh yang setuju (33,3%), sementara sebagian kecil menyatakan tidak setuju (12,3%) dan sangat setuju (7%). Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penggunaan aplikasi belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh pengguna.

Di sisi lain, kinerja fitur dinilai cukup baik. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban setuju (56,1%) dan sangat setuju (12,3%). Kemudahan berpindah antar menu juga mendapat penilaian positif, dengan 61,4% responden menyatakan setuju dan 15,8% sangat setuju, yang menandakan bahwa navigasi aplikasi relatif mudah digunakan. Pada indikator efisiensi waktu, hampir setengah responden (49,1%) merasa terbantu, meskipun masih terdapat 36,8% yang bersikap netral. Sementara itu, pada aspek kesalahan penggunaan, sebagian besar responden juga memberikan penilaian positif, dengan 47,4% setuju dan 19,3% sangat setuju bahwa mereka jarang mengalami kendala.

Secara umum, tingkat efisiensi aplikasi dapat dikatakan cukup baik, terutama dari segi kinerja fitur dan kemudahan navigasi. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, khususnya terkait kecepatan penggunaan dan efisiensi waktu, agar pengalaman pengguna dapat ditingkatkan secara lebih merata.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efisiensi dalam sebuah aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan sistem, tetapi juga oleh bagaimana pengguna dapat menjalankan aktivitas secara nyaman tanpa mengalami hambatan yang berarti. Meskipun Spotify telah mampu memberikan pengalaman navigasi yang cukup baik, masih adanya respon netral pada beberapa indikator mengindikasikan bahwa pengalaman efisiensi yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya konsisten. Oleh karena itu, pengembangan lebih lanjut dapat difokuskan pada optimalisasi performa aplikasi, peningkatan stabilitas sistem, serta penyederhanaan proses akses fitur agar pengguna dapat menyelesaikan aktivitas dengan lebih cepat, praktis, dan efisien.



Gambar 4. Grafik User Satisfaction

Berdasarkan data dari 57 responden pada aspek *user satisfaction*, terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi belum sepenuhnya merata. Pada pernyataan mengenai kepuasan penggunaan, sebagian besar responden berada pada posisi netral (43,9%), diikuti oleh yang menyatakan setuju (40,4%) dan sangat setuju (14%). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa cukup puas, masih ada sebagian yang belum merasakan kepuasan secara maksimal. Dari sisi tampilan antarmuka, penilaian cenderung lebih positif. Sebanyak 47,4% responden menyatakan setuju dan 12,3% sangat setuju bahwa tampilan aplikasi menarik dan nyaman digunakan, meskipun 40,4% lainnya masih bersikap netral. Hal yang hampir serupa juga terlihat pada kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna, di mana 43,9% responden menyatakan setuju dan 19,3% sangat setuju, sementara sisanya memilih netral.

Pada indikator kesediaan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, tanggapan responden masih cukup beragam. Sebanyak 42,1% responden menyatakan setuju dan 12,3% sangat setuju, namun persentase netral juga cukup tinggi, yaitu 43,9%. Sementara itu, pada minat untuk terus menggunakan aplikasi di masa mendatang, sebagian besar responden kembali memilih netral (47,4%), disusul oleh 35,1% yang setuju dan 15,8% yang sangat setuju. Secara umum, tingkat kepuasan pengguna dapat dikatakan sudah cukup baik, terutama dari segi tampilan dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan. Namun, tingginya pilihan netral pada beberapa indikator menunjukkan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya memberikan kesan yang kuat. Hal ini menjadi catatan penting untuk pengembangan selanjutnya agar aplikasi dapat lebih memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan loyalitas mereka.

Sejumlah penelitian sebelumnya menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas antarmuka suatu sistem (Wulandari et al., 2025). Kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh tampilan visual aplikasi, tetapi juga oleh kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara konsisten (Fillah et al., 2025). Tingginya respon netral pada beberapa indikator menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah memberikan pengalaman yang cukup baik, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut agar pengguna dapat merasakan pengalaman penggunaan yang lebih optimal dan memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap aplikasi.

Pembahasan

Spotify merupakan salah satu platform musik digital yang banyak digunakan oleh masyarakat karena menawarkan kemudahan akses terhadap berbagai pilihan lagu dan musisi dengan genre yang beragam, sehingga dapat dinikmati sesuai preferensi pengguna (Rosari,



Adinegara, & Krismawintari, 2024). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat *usability* antarmuka aplikasi Spotify yang ditinjau dari aspek *learnability*, *efficiency*, dan *user satisfaction*. Penelitian ini melibatkan 57 responden dengan latar belakang pengalaman penggunaan Spotify yang beragam, mulai dari pengguna baru hingga pengguna yang telah menggunakan aplikasi dalam jangka waktu yang cukup lama. Komposisi responden yang relatif seimbang antara pengguna baru dan berpengalaman memberikan gambaran yang cukup representatif dalam menilai kualitas *usability* aplikasi secara menyeluruh.

Pada aspek *learnability*, hasil menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat kemudahan yang baik dalam proses pembelajaran penggunaan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka dapat dengan cepat memahami cara penggunaan aplikasi, mengenali fitur, serta menavigasi menu tanpa kesulitan berarti. Hal ini mengindikasikan bahwa desain antarmuka yang digunakan telah cukup intuitif dan mendukung pengguna, khususnya pada tahap awal penggunaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Achmad Solechan yang menyatakan bahwa *learnability* menjadi salah satu indikator penting dalam *usability* karena berkaitan dengan kemampuan pengguna memahami navigasi, fitur, serta alur penggunaan sistem secara mudah, terutama bagi pengguna baru (Solechan & Wijanarko AP, 2022).

Pada aspek *efficiency*, kemudahan akses fitur dan navigasi yang responsif menunjukkan bahwa aplikasi mampu membantu pengguna menyelesaikan aktivitas dengan lebih cepat. Penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa efisiensi penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh kejelasan tampilan fitur, integrasi menu, dan kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan (Andry et al., 2024).

Sementara itu, pada hasil penelitian dalam aspek *efficiency* pada penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memberikan kinerja yang cukup baik, terutama dalam hal responsivitas fitur dan kemudahan navigasi. Pengguna cenderung merasa bahwa fitur-fitur berjalan dengan lancar dan perpindahan antar menu tidak menyulitkan. Namun demikian, masih terdapat sejumlah responden yang belum sepenuhnya merasakan kecepatan dalam menyelesaikan tugas serta efisiensi waktu penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berjalan dengan baik, masih terdapat peluang untuk meningkatkan performa agar dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal dan konsisten bagi seluruh pengguna.

Pada aspek *user satisfaction*, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya kuat. Beberapa indikator seperti tampilan antarmuka dan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan memperoleh penilaian positif, yang menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal visual dan fungsi. Akan tetapi, tingginya persentase jawaban netral pada beberapa indikator, seperti kepuasan keseluruhan, rekomendasi, dan minat penggunaan di masa depan, mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya memberikan kesan yang mendalam. Hal ini dapat menjadi perhatian penting bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan fitur agar mampu mendorong loyalitas pengguna.

Sejalan dengan penelitian ini, kajian sebelumnya juga menggunakan perhitungan skor rata-rata (*mean*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada setiap variabel penelitian. Nilai *mean* kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori tertentu guna mengetahui apakah aplikasi telah memenuhi harapan pengguna atau masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Hasil evaluasi *usability* dapat dijadikan dasar untuk memberikan rekomendasi pengembangan sistem, terutama pada aspek yang masih memperoleh penilaian netral atau

rendah dari pengguna. Dengan demikian, pengembangan aplikasi dapat lebih terarah sesuai kebutuhan dan pengalaman pengguna (Agung et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Spotify memiliki tingkat *usability* yang tergolong baik, terutama pada aspek *learnability* dan sebagian indikator *efficiency*. Namun, untuk mencapai tingkat *usability* yang lebih optimal, diperlukan peningkatan pada aspek efisiensi penggunaan dan kepuasan pengguna. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan kecepatan sistem, penyederhanaan alur penggunaan, serta pengembangan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan pengalaman penggunaan secara lebih menyeluruh. Selain itu, evaluasi *usability* secara berkala juga penting dilakukan agar kualitas aplikasi tetap mampu mengikuti perkembangan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah menganalisis tingkat *usability* antarmuka aplikasi Spotify berdasarkan tiga aspek utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, dan *user satisfaction*, dengan melibatkan 57 pengguna aktif sebagai responden. Berdasarkan hasil analisis menggunakan perhitungan nilai rata-rata (*mean*) pada skala Likert 1–5, seluruh aspek yang diteliti berada pada kategori baik. Aspek *learnability* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,98, yang menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi Spotify telah dirancang secara intuitif sehingga pengguna dapat memahami fitur, mengenali menu, dan beradaptasi dengan aplikasi sejak pertama kali digunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa desain antarmuka Spotify mendukung proses pembelajaran penggunaan secara efektif, khususnya bagi pengguna baru. Aspek *efficiency* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72, yang mencerminkan bahwa aplikasi mampu memberikan pengalaman penggunaan yang cukup efisien, terutama dari sisi responsivitas fitur dan kemudahan navigasi antarmenu. Meskipun demikian, sejumlah pengguna masih belum sepenuhnya merasakan efisiensi waktu dalam menyelesaikan aktivitas tertentu, sehingga aspek ini masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut. Aspek *user satisfaction* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,58, yang menandakan bahwa pengguna cukup puas terhadap tampilan antarmuka dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan mereka. Akan tetapi, tingginya proporsi jawaban netral pada beberapa indikator, seperti kepuasan keseluruhan, kesiapan merekomendasikan aplikasi, dan minat penggunaan di masa mendatang, mengindikasikan bahwa pengalaman penggunaan belum mampu menciptakan kesan yang kuat dan loyalitas yang optimal.

Secara keseluruhan, aplikasi Spotify memiliki tingkat *usability* yang baik, namun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek *efficiency* dan *user satisfaction*. Pengembangan ke depan dapat difokuskan pada optimalisasi kecepatan sistem, penyederhanaan alur navigasi, serta peningkatan fitur yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, evaluasi *usability* secara berkala perlu dilakukan agar kualitas antarmuka tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode evaluasi tambahan seperti *System Usability Scale* (SUS), *Heuristic Evaluation*, atau *User Experience Questionnaire* (UEQ), serta memperluas cakupan responden agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. W., Diatri, I. G. A., & Yudia, P. (2025). Analisis kepuasan pengguna aplikasi absensi pegawai Pemprov Bali (Hadir) menggunakan metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3), 1339–1349. <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3S1.8099>



- Alowayr, A. (2022). Determinants of mobile learning adoption: Extending the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). *International Journal of Information and Learning Technology*, 39(1), 1–12. <https://doi.org/10.1108/IJILT-07-2021-0114>
- Andry, J. F., Clara, M., Chandra, W., Antonio, M., & Dermawan, Y. (2024). User interface analysis of PeduliLindungi application to improve user experience with the heuristic evaluation method. *IT Journal Research and Development*, 8(2), 107–119. <https://doi.org/10.25299/itjrd.2023.12295>
- Fillah, M., Wulandari, N. R., & Albab, U. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna e-wallet terhadap aplikasi DANA: Studi kasus mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 10(2), 249–261. <https://doi.org/10.37366/jespb.v10i02.2416>
- Gulo, C., Gea, F. J., & Fau, A. (2024). Usability testing menggunakan metode SUS (System Usability Scale) terhadap kepuasan penggunaan fitur aplikasi TikTok Shop. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(3), 10213–10221. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i3.30340>
- Haryanto, T. A., & Yulia, E. R. (2025). Analisis usability aplikasi streaming musik menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Mahasiswa Sistem Informasi (JMSI)*, 7(1), 247–254. <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6442>
- Kamilla, A. C., & Parhusip, J. (2025). Pengukuran usability Spotify desktop app menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 5257–5263. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/4237>
- Kembaren, M. F. H., Al Hadi, M. R. S., Aulia, N., & Gibran, M. K. (2025). Analisis usability pada aplikasi mobile menggunakan metode System Usability Scale. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4722–4727. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1315>
- Li, T., Li, X., & Gu, B. (2025). Satisfaction and continuation intention in music streaming services: Investigating key factors for user retention. *Frontiers in Psychology*, 16, 1552800. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1552800>
- Nielsen, J. (2012, January 4). *Usability 101: Introduction to usability*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Pratama, N. P., & Izzudin, M. A. (2026). The effect of user satisfaction (EUCS) on user loyalty of Spotify among Surabaya students. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 5(1), 186–199. <https://doi.org/10.51903/x9c8bx65>
- Raschintasofi, M., & Yani, H. (2023). Perancangan UI UX aplikasi learning management system berbasis mobile dan website menggunakan metode design thinking. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 343–353. <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.1.753>
- Rosana, Y., & Murniati, W. (2025). Pengukuran usability aplikasi SIM (Sistem Integrasi Mitra) menggunakan metode USE Questionnaire. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(2), 37. <https://journal.sinov.id/index.php/juisik/article/view/1151>
- Rosari, M. R., Adinegara, G. N. J., & Krismawintari, N. P. D. (2024). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi harga, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian konsumen Spotify: Studi kasus pada mahasiswa pengguna aplikasi Spotify di Universitas Dhyana Pura. *Jakadara: Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora*, 3(2), 77–87. <https://doi.org/10.36002/jd.v3i2.3227>



- Solechan, A., & Wijanarko AP, T. (2022). Evaluation model confirmatory factor analysis on buying sites. *Jurnal Transformatika*, 19(2), 151–161. <https://journals.usm.ac.id/index.php/transformatika/article/view/3624>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Weichbroth, P. (2024). Usability testing of mobile applications: A methodological framework. *Applied Sciences*, 14(5), 1792. <https://doi.org/10.3390/app14051792>
- Wulandari, D., Sanjaya, M., Kurniawan, D., & Ruskan, E. (2025). Analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Spotify di Kota Palembang dengan menggunakan metode usability. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 14(2), 3292–3299. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i2.4778>
- Zhang, Y., & Zhang, M. (2022). The effect of quality of service experience on consumers' loyalty to music streaming services: Time pressure as a moderator. *Frontiers in Psychology*, 13, 1014199. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1014199>
- Zhou, J., Luo, S., & Xu, B. (2022). An empirical study of mobile application usability: A unified hierarchical approach. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 39(13), 2624–2643. <https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2082021>