



---

## Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi Duolingo untuk Pembelajaran Bahasa Inggris Menggunakan Metode SUS (*System Usability Scale*)

Herlina Lipat Odjan<sup>1</sup>, Alfian Nara Weking<sup>2</sup>, Bernadete Deta<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Informatika, Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka, Indonesia

[odjanherlina@gmail.com](mailto:odjanherlina@gmail.com)

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (user experience) pada aplikasi Duolingo sebagai media pembelajaran Bahasa Inggris menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian dilakukan pada mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris di IKTL Waibalun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner SUS. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi Duolingo memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 70,5 yang masuk dalam kategori "Acceptable". Temuan juga menunjukkan beberapa kendala seperti iklan yang mengganggu, kurangnya panduan penggunaan awal, dan adaptasi level yang kurang tepat. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi untuk menyediakan versi bebas iklan, panduan onboarding, serta optimasi level pembelajaran.*

*Kata kunci: User Experience, Duolingo, SUS, Evaluasi Aplikasi, Pembelajaran Bahasa Inggris*

### **1. Latar Belakang**

Bahasa merupakan salah satu instrumen terpenting dalam interaksi manusia, berfungsi sebagai medium utama untuk menyampaikan gagasan, informasi, emosi, dan identitas budaya (Dieessel & Coventry, 2020, p. 45). Sebagai makhluk sosial, manusia menggunakan bahasa untuk membangun relasi, bernegosiasi makna, serta mengorganisasi kehidupan bersama. Dalam konteks globalisasi, penguasaan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris, menjadi kompetensi strategis yang membuka akses lebih luas terhadap pengetahuan, teknologi, dan peluang ekonomi (Rao, 2019, p. 2). Bahasa Inggris saat ini berstatus sebagai lingua franca yang menjembatani komunikasi lintas budaya dan lintas negara (Rustamov & Mamazyayev, 2022, p. 113), sehingga keterampilan menggunakannya tidak lagi bersifat opsional, melainkan kebutuhan mendasar bagi individu yang ingin berpartisipasi secara efektif di tingkat global.

Kemajuan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah memengaruhi cara manusia belajar bahasa. Proses pembelajaran tidak lagi terbatas pada ruang kelas formal, tetapi telah merambah ke lingkungan virtual yang fleksibel dan berbasis aplikasi. Salah satu inovasi yang menonjol adalah pemanfaatan platform pembelajaran daring seperti Duolingo. Aplikasi ini memadukan berbagai keterampilan berbahasa mendengar, membaca, menulis, dan berbicara dalam format interaktif berbasis gamifikasi, yang terbukti dapat meningkatkan keterlibatan (engagement) dan motivasi belajar (Vesselinov & Grego, 2016, p. 4). Menurut Munday (2016, p. 85), keunggulan utama Duolingo terletak pada fleksibilitas penggunaannya yang memungkinkan pembelajar menentukan waktu, intensitas, dan fokus pembelajaran sesuai kebutuhan pribadi.

Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris di Institut Katolik Teknologi Larantuka (IKTL) Waibalun telah memanfaatkan Duolingo sebagai media belajar tambahan di luar perkuliahan tatap muka. Hal ini sejalan dengan tren blended learning yang mengombinasikan pembelajaran tradisional dengan teknologi digital untuk memperluas akses sumber belajar. Namun, hasil observasi awal peneliti menemukan adanya sejumlah kendala yang berpotensi menurunkan efektivitas penggunaan aplikasi ini. Di antaranya adalah munculnya gangguan iklan yang menginterupsi proses belajar, ketiadaan panduan penggunaan awal (onboarding) yang jelas, serta ketidakjelasan alur pembelajaran bagi pengguna baru. Kendala tersebut bukan hanya memengaruhi kenyamanan belajar, tetapi juga dapat menurunkan motivasi pengguna untuk berinteraksi secara berkelanjutan dengan aplikasi.

Evaluasi efektivitas dan kemudahan penggunaan (usability) suatu aplikasi pembelajaran menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi yang diadopsi benar-benar mendukung tujuan pembelajaran dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan menggunakan metode System

Usability Scale (SUS), sebuah instrumen yang dikembangkan oleh Brooke (1996) dan telah terbukti sebagai pendekatan cepat, reliabel, dan efisien untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan suatu sistem (Sauro & Lewis, 2012, p. 21). Metode ini menggunakan kuesioner sepuluh item dengan skala Likert, yang menghasilkan skor kuantitatif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem dari perspektif pengguna akhir.

Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat usability aplikasi Duolingo di kalangan mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris IKTL Waibalun, sekaligus merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi dalam melakukan pembaruan fitur, serta memberikan masukan bagi institusi pendidikan tinggi terkait pemanfaatan media digital yang efektif dalam pembelajaran bahasa.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Duolingo dalam konteks pembelajaran bahasa Inggris. Lokasi penelitian ditetapkan di Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka (IKTL), dengan subjek penelitian adalah mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris yang telah menggunakan aplikasi Duolingo sebagai media pendukung pembelajaran. Pemilihan lokasi dan subjek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa di program studi tersebut memiliki kebutuhan intensif dalam mengembangkan keterampilan bahasa Inggris, sehingga penggunaan Duolingo menjadi relevan untuk diteliti dari segi kemudahan penggunaan (usability).

Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan empat teknik yang saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang utuh. Pertama, observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati interaksi mahasiswa dengan aplikasi Duolingo, termasuk pola penggunaan, kendala teknis, dan respons pengguna terhadap fitur yang tersedia. Kedua, wawancara mendalam dilakukan terhadap sepuluh mahasiswa pengguna aktif untuk menggali persepsi mereka, pengalaman belajar, serta hambatan yang dihadapi selama menggunakan aplikasi. Ketiga, studi pustaka digunakan untuk memperkuat landasan teori, memahami konsep usability, dan merujuk pada penelitian terdahulu yang relevan. Keempat, dilakukan penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS), yang berisi sepuluh pernyataan dengan skala Likert 1–5, di mana responden menilai tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur dimensi kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi berdasarkan persepsi mereka.

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner SUS yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya dalam mengukur usability sistem atau aplikasi (Brooke, 1996). Dalam kuesioner ini, item dengan nomor ganjil merupakan pernyataan positif, sedangkan item dengan nomor genap merupakan pernyataan negatif. Proses penghitungan skor mengikuti prosedur standar SUS: untuk pernyataan positif, skor responden dikurangi satu; untuk pernyataan negatif, skor maksimal (5) dikurangi skor responden. Nilai dari semua item dijumlahkan, kemudian hasilnya dikalikan dengan 2,5 sehingga diperoleh skor akhir dengan rentang 0 hingga 100.

Analisis data dilakukan secara bertahap. Pertama, skor tiap item SUS dikonversi sesuai ketentuan penilaian positif dan negatif. Kedua, skor dari seluruh item dijumlahkan untuk setiap responden. Ketiga, skor total tersebut dikalikan dengan faktor pengali 2,5 untuk menghasilkan nilai akhir pada skala 0–100. Keempat, skor akhir seluruh responden dihitung rata-ratanya untuk memperoleh gambaran umum usability aplikasi Duolingo di kalangan mahasiswa IKTL. Terakhir, skor tersebut diinterpretasikan berdasarkan klasifikasi yang dikemukakan oleh Bangor et al. (2009), yaitu: skor  $\geq 90$  dikategorikan Excellent, skor 80–89 Good, skor 70–79 Acceptable, skor 50–69 Marginal, dan skor  $< 50$  Not Acceptable. Klasifikasi ini memberikan tolok ukur yang jelas untuk memahami sejauh mana aplikasi Duolingo memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dalam pembelajaran bahasa Inggris.

## 3. Hasil dan Diskusi

### Hasil Observasi dan Wawancara

Hasil observasi terhadap mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris IKTL menunjukkan bahwa pengguna merasa terbantu dengan fitur Duolingo yang menyajikan latihan mendengar, membaca, menulis, dan berbicara secara terpadu. Namun, beberapa kendala yang ditemukan antara lain:

1. Iklan yang sering muncul mengganggu konsentrasi belajar.
2. Kurangnya panduan awal (*onboarding*) menyulitkan pengguna baru.
3. Sistem penyesuaian level dianggap kurang sesuai dengan kemampuan pengguna.

Wawancara terhadap 10 responden mendukung temuan ini, di mana sebagian besar berharap adanya versi bebas iklan dan peningkatan navigasi aplikasi.

**Hasil Evaluasi Skor SUS**

Instrumen SUS terdiri atas 10 item pernyataan yang disusun secara bergantian antara pernyataan positif (nomor ganjil) dan negatif (nomor genap). Setiap pernyataan dijawab oleh responden menggunakan skala Likert 1–5, yang mencerminkan tingkat persetujuan terhadap pernyataan tersebut. Untuk mendapatkan skor usability berdasarkan metode SUS, dilakukan konversi terhadap nilai mentah sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan positif (P1, P3, P5, P7, P9):  
 Skor = Nilai jawaban – 1
2. Untuk pernyataan negatif (P2, P4, P6, P8, P10):  
 Skor = 5 – Nilai jawaban

Setiap responden dapat memperoleh total skor maksimum sebesar 40. Skor akhir SUS dihitung dengan mengalikan total skor dengan konstanta 2,5, sehingga rentang nilai akhir berada pada 0–100. Rumus rata-rata *SUS* (*System Usability Scale*):

$$Skor\ SUS = \sum_{i=1}^{10} s_i \times 2,5$$

**Tabel 1. Rekapitulasi Konversi Skor SUS per Responden**

No	Responden	Jawaban P1-P10	Konversi Skor SUS	Total Skor (0-4)	Skor SUS
1	R1	4,5,5,2,5,4,4,2,4,4	3,0,4,3,4,1,3,3,3,1	25	62,5
2	R2	4,3,4,5,4,1,4,2,5,5	3,2,3,0,3,4,3,3,4,0	25	62,5
3	R3	5,4,5,2,4,1,4,2,5,4	4,1,4,3,3,4,3,3,4,1	30	75
4	R4	4,2,5,4,5,3,4,1,4,5	3,3,4,1,4,2,3,4,3,0	27	67,5
5	R5	4,2,5,3,4,2,4,2,4,1	3,3,4,2,3,3,3,3,1,4	29	72,5
6	R6	4,2,5,2,5,3,4,1,2,5	3,3,4,3,4,2,3,4,1,0	27	67,5
7	R7	5,2,5,2,4,3,4,2,5,4	4,3,4,3,3,2,1,0,4,1	25	62,5
8	R8	4,2,4,1,5,2,4,2,5,4	3,3,3,4,4,3,3,3,4,1	31	77,5
9	R9	4,2,5,2,5,3,4,1,5,2	3,3,4,3,0,2,3,4,4,3	29	72,5
10	R10	5,3,5,1,4,2,3,4,5,2	4,2,4,4,3,3,2,4,4,4	34	85
Skor rata-rata					70,5

**Iterprestasi Skor SUS**

**Tabel 2. Interpretasi Skor SUS**

Skor SUS	Keterangan
>90	<i>Excellent (A+)</i>
80-89	<i>Good (A)</i>
70-79	<i>Acceptable (B/C)</i>
50-69	<i>Marginal (D)</i>
<50	<i>Not Acceptable (F)</i>

**Pembahasan**

Hasil evaluasi usability terhadap aplikasi Duolingo menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi ini memperoleh skor rata-rata sebesar 70,5 dari sepuluh responden mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris di IKTL. Berdasarkan interpretasi standar SUS yang dikemukakan oleh Bangor et al. (2009), skor ini masuk dalam kategori *Acceptable*. Kategori tersebut mengindikasikan bahwa Duolingo sudah cukup layak digunakan sebagai media pembelajaran bahasa Inggris, namun masih memiliki potensi perbaikan untuk mencapai kategori *Good* (80–89) atau bahkan *Excellent* (≥90). Hal ini penting, mengingat dalam konteks pembelajaran bahasa asing, kenyamanan dan efisiensi penggunaan aplikasi menjadi faktor kunci dalam mempertahankan motivasi dan keterlibatan pengguna (Zou et al., 2021).

Jika dilihat lebih rinci, skor individual responden bervariasi antara 62,5 hingga 85. Variasi ini menggambarkan adanya perbedaan persepsi dan pengalaman yang cukup signifikan antar pengguna. Sebanyak dua responden memperoleh nilai di atas 75, yang mencerminkan pengalaman penggunaan yang relatif positif dan memuaskan. Nilai tertinggi, yaitu 85, diraih oleh Responden R10, yang berarti dalam kasus tertentu Duolingo mampu memberikan pengalaman belajar yang hampir mendekati kategori *Good*. Hal ini selaras dengan temuan Vesselinov

dan Grego (2016) yang menyatakan bahwa faktor-faktor seperti antarmuka yang intuitif, fleksibilitas waktu belajar, dan pendekatan gamifikasi dapat meningkatkan penilaian usability.

Di sisi lain, skor terendah sebesar 62,5 (kategori Marginal) menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasakan pengalaman yang optimal. Responden dengan skor ini melaporkan adanya kendala seperti munculnya gangguan iklan yang menginterupsi proses pembelajaran, ketiadaan fitur panduan penggunaan awal yang jelas (onboarding tutorial), serta ketidakjelasan jalur pembelajaran yang mempersulit adaptasi bagi pengguna baru. Faktor-faktor tersebut dapat menurunkan persepsi positif terhadap usability, khususnya jika pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap kelancaran dan kemudahan penggunaan aplikasi (Sauro & Lewis, 2012).

Variasi skor yang cukup lebar ini juga mencerminkan bahwa persepsi terhadap usability tidak hanya bergantung pada kualitas teknis aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik pengguna. Latar belakang pengalaman belajar bahasa, tingkat literasi digital, preferensi gaya belajar, dan intensitas penggunaan aplikasi dapat membentuk persepsi yang berbeda-beda. Misalnya, mahasiswa yang terbiasa dengan aplikasi berbasis gamifikasi cenderung lebih mudah menyesuaikan diri dengan Duolingo dan memberikan penilaian lebih tinggi. Sebaliknya, pengguna yang kurang familiar dengan aplikasi pembelajaran daring atau yang lebih menyukai pendekatan konvensional mungkin akan merasa kurang nyaman dan memberikan skor lebih rendah.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Holtz et al. (2020) yang menegaskan bahwa keberhasilan sebuah aplikasi edukasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kesesuaian desain dengan kebutuhan, preferensi, dan profil pengguna. Dalam konteks penelitian ini, meskipun rata-rata skor berada pada level Acceptable, adanya rentang skor yang cukup lebar mengindikasikan perlunya penyesuaian fitur dan strategi personalisasi. Pengembang dapat mempertimbangkan penambahan opsi untuk mengatur intensitas iklan, memberikan panduan penggunaan awal yang lebih jelas, serta menyediakan jalur pembelajaran yang dapat disesuaikan (customizable learning path).

Secara keseluruhan, hasil ini memperlihatkan bahwa Duolingo telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna sebagai media pembelajaran bahasa Inggris tambahan, namun masih memerlukan inovasi dan penyempurnaan agar pengalaman belajar menjadi lebih konsisten dan optimal bagi semua kalangan pengguna. Perbaikan-perbaikan tersebut diharapkan tidak hanya akan meningkatkan skor SUS pada evaluasi mendatang, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan motivasi, keterlibatan, dan hasil belajar mahasiswa di IKTL.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi Duolingo dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dalam konteks pembelajaran bahasa Inggris oleh mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris di Institut Keguruan dan Teknologi Lantuka (IKTL), dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: 1. Tingkat usability aplikasi Duolingo memperoleh skor rata-rata sebesar 70,5 berdasarkan evaluasi dari sepuluh responden menggunakan instrumen SUS. Skor tersebut termasuk dalam kategori "Acceptable", yang menunjukkan bahwa aplikasi Duolingo secara umum cukup layak dan nyaman digunakan sebagai media pembelajaran bahasa Inggris di lingkungan perguruan tinggi. Namun, aplikasi masih memiliki beberapa kekurangan yang dapat ditingkatkan. 2. Faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna, di antaranya adalah kemudahan navigasi, tampilan antarmuka, adanya iklan yang mengganggu, kurangnya panduan penggunaan awal, serta ketidaksesuaian level materi dengan kemampuan pengguna. Hal-hal tersebut memberikan pengaruh terhadap persepsi pengguna dalam menggunakan aplikasi secara optimal. 3. Penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna, seperti menyediakan opsi penghapusan iklan (versi bebas iklan untuk pelajar), menyederhanakan tampilan antarmuka, menyediakan panduan penggunaan awal (onboarding tutorial), serta meningkatkan akurasi adaptasi level materi berdasarkan kemampuan awal pengguna. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi Duolingo agar lebih optimal digunakan dalam konteks akademik.

#### Referensi

1. Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis.
2. Dichev, C., & Dicheva, D. (2017). Gamifikasi dalam pendidikan. *Educational Technology*.
3. Diessel, O., & Coventry, P. (2020). *Bahasa dan komunikasi sosial*. Unknown Publisher.
4. D. L., et al. (2021). Perkembangan kosa kata bahasa Inggris. *Journal of English Studies*.
5. Ferlindawati, G., et al. (2019). Analisis Duolingo berdasarkan interaksi manusia dan komputer. *Jurnal Sistem Informasi*.
6. Garret, J. J. (2010). *The elements of user experience*. New Riders.
7. Helina, E., et al. (2021). Penggunaan Duolingo untuk keterampilan berbicara. *Jurnal Pendidikan SMA*.

8. Holtz, P., et al. (2020). Digital learning environments: Factors influencing user satisfaction. *Educational Research Review*, 29, 100308.
9. Lewis, C. (2018). Efektivitas gamifikasi pada aplikasi Duolingo dalam pembelajaran bahasa Inggris. *Jurnal Pendidikan Dasar*.
10. Loewen, S., et al. (2019). Platform pembelajaran bahasa Duolingo: Struktur dan interaksi. Penerbit Teknologi Edukasi.
11. Munday, P. (2016). The case for using Duolingo as part of the language classroom experience. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(1), 83–101.
12. N., et al. (2021). Aplikasi sebagai alat produktivitas. *Technology and Society*.
13. Rahayu, Y. (2024). Analisis pengalaman pengguna aplikasi. *Jurnal Teknologi Informasi*.
14. Rao, P. S. (2019). Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional. *Language Learning Journal*.
15. Rustamov, R., & Mamaziayev, M. (2022). Penguasaan bahasa internasional. *International Journal of Language Studies*.
16. Sauro, J., & Lewis, J. R. (2012). *Quantifying the user experience: Practical statistics for user research*. Morgan Kaufmann.
17. Solihin, R. K., et al. (2022). Duolingo sebagai media pembelajaran menyimak. *Jurnal Pendidikan Bahasa*.
18. Vesselinov, R., & Grego, J. (2016). *The effectiveness of Duolingo: A study*. City University of New York.
19. Widyastuti, R., & Kusumadewi, R. (2021). Implementasi aplikasi Duolingo. *Jurnal Bahasa dan Pembelajaran*.
20. Zou, D., Huang, Y., & Xie, H. (2021). Digital game-based vocabulary learning: Where are we and where are we going? *Computer Assisted Language Learning*, 34(5–6), 751–777.