

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Yani Nurhadyani, Susy Katarina Sianturi, Irman Hermadi, Husnul Khotimah [6]. Menyatakan tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah untuk menguji apakah aplikasi yang dikembangkan sesuai dengan keinginan pengguna atau tidak, pengujian ini dilakukan untuk memperoleh feedback yang baik dari pengguna karena mendapatkan kenyamanan yang didapatkan pengguna saat mengoperasikan aplikasi MBreakfast. Pengujian tingkat kenyamanan ini dilakukan untuk menguji *usability* pada aplikasi MBreakfast Nutrition menggunakan *usability* testing dengan siswa sekolah dasar sebagai subjek uji. Hasil yang diperoleh dalam pengujian ini adalah *usability* testing menjadi metode yang baik dalam mengembangkan suatu aplikasi untuk memperoleh masukan dan saran dari responden serta menaikkan nilai *usability* aplikasi sehingga dapat diterima pengguna.

Dinda Meilasari & Muhammad Naufal Alfareza [7] menyatakan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan pengujian *usability* situs berita Kompas.com. kriteria yang diujikan dalam penelitian ini hanya ada tiga yakni kepuasan, efektivitas, dan efisiensi. Partisipan dalam pengujian ini berjumlah 20 orang dalam novice user saat menggunakan situs Kompas.com. hasil yang diperoleh dari pengujian adalah efektivitas menunjukkan semakin sering pengguna melakukan klik pada website semakin menyatakan situs Kompas.com sulit untuk digunakan, karakteristik efisiensi menunjukkan waktu dalam pengerjaan pengguna yang diperlukan pengguna mendapatkan rentang waktu yang berdekatan. Kriteria kepuasan memperoleh rata rata skor 79,74%.

Wimmie Handiwidjojo & Lussy Ernawati [8] Dalam penelitiannya mengungkapkan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menemukan tingkat kesulitan serta pemahaman aplikasi DUWIT oleh pengguna. Responden dalam penelitian ini adalah orang dengan Pendidikan <S1 sebanyak 3 orang, S1 berjumlah 4 orang, dan responden terbanyak S2 dengan jumlah seluruhnya adalah 17 orang. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi DUWIT mendapatkan *tingkat usability* dengan nilai diatas rata rata yaitu rasio nilai 72% dengan kesimpulan *learnability*, *efficiency*, dan *satisfaction* aplikasi DUWIT

mudah digunakan serta dipelajari dengan mudah. Pengguna cukup puas dalam penggunaan aplikasi.

Rio Wirawan, Titin Pramiyati, Desta Sandya Prasvita dan Melati Rahayu [9] Menyatakan tujuan penelitian agar aplikasi Hoax Buster lebih mudah digunakan dalam mencari informasi yang benar dan baik, serta mengukur tingkat kepantasan kegunaan aplikasi Hoax Buster Tools. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dan hasil penelitian akan berdasarkan proses data terkait dengan pengujian tingkat kelayakan yakni kriteria *learnability* yang sulit dimengerti, *efficiency* performa aplikasi perlu ditingkatkan, *memorability* untuk tata letak fitur fitur dalam aplikasi, *error* yang menyatakan user kesusahan menggunakan aplikasi dan *satisfaction* untuk penentuan skor tampilan aplikasi memperoleh nilai yang rendah dari rata rata.

Theresia Karina Situmorang, Hanifa Muslimah Az-Zahra dan Admaja Dwi Herlambang [10]. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019 dengan tujuan mengukur tingkat *usability* serta memperoleh masalah yang ada dalam aplikasi M-KantorPos menggunakan *usability testing* dan SUS. Jumlah responden adalah 30 orang dengan karakteristik pengguna yang aktif menggunakan M-KantorPos. Hasil yang diperoleh adalah tingkat kemudahan dengan skor 75%, waktu efisiensi yang lebih lama dari pada waktu yang diperlukan oleh expert user, dan tingkat kepuasan terhadap aplikasi sebesar 50%-60%.

Berikut ini adalah rangkuman penelitian terdahulu berdasarkan nama peneliti, tahun penelitian, tujuan, metode, objek, serta hasil penelitian. yang tercantum pada tabel 1.1

Tabel 2 . 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
1.	Yani Nurhadyani,Susy Katarina Sianturi, Irman Hermadi, Husnul Khotimah	2013	menentukan apakah aplikasi MBearkfast sudah memenuhi kebutuhan atau belum dengan melakukan pengujian <i>usability</i>	<i>Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)</i>	Siswa SDN Bantarjati yang sudah menduduki kelas 6 SD	<i>usability testing</i> menjadi metode yang baik dalam mengembangkan suatu aplikasi untuk memperoleh masukan dan saran dari responden serta menaikkan nilai <i>usability</i> aplikasi sehingga dapat diterima pengguna. Perbaikan

						dan melakukan uji ulang menjadi 91,1%
2.	Muhammad Naufal Alfareza & Dinda Meilasari	2020	Memberikan rekomendasi dan masukan kepada sistus berita Kompas.com berdasarkan hasil pengujian <i>usability</i>	<i>Usability testing dan System Usability Scale (SUS)</i>	Pengguna situs berita Kompas.com dengan kriteria <i>novice user</i>	Hasil yang didapatkan setelah melakukan uji <i>usability</i> pada atribut evektifitas adalah semakin banyak pengguna melakukan klick semakin besar kesalahan yang dilakukan pengguna, efisiensi dapat menuntaskan tugas dalam waktu yang berdekatan, kepuasan nilai rata- 79,74%
3.	Wimmie Handiwidjojo, Lussy Ernawati	2016	Untuk menemukan tingkat kesulitan serta pemahaman aplikasi DUWIT oleh pengguna	<i>Usability testing dan System Usability Scale (SUS)</i>	Responden berjumlah 17 orang dengan rincuan <S1 berjumlah 3, S1 berjumlah 4 dan sisanya S2	aplikasi DUWIT mendapatkan tingkat <i>usability</i> dengan nilai ditas rata rata yaitu rasio nilai 72% dengan kesimpulan <i>learnability</i> , <i>efficiency</i> , dan <i>satisfaction</i> aplikasi DUWIT mudah digunakan serta dipelajari dengan mudah. Pengguna cukup puas dalam penggunaan aplikasi.
4.	Titin Pramiyati, Melati Rahayu, Desta Sandya Pravista dan Rio Wirawan	2020	Mengevaluasi aplikasi hoax buster dapat digunakan dengan lebih mudah saat pencarian informasi dan mengukur kapantasan aplikasi hoax buster	<i>Usability testing dan System Usability Scale (SUS)</i>	Penelitian ini menggunakan 50 orang reponden	kriteria <i>learnability</i> yang sulit dimengerti, <i>efficiency</i> performa aplikasi perlu ditingkatkan, <i>memorability</i> untuk tata letak fitur fitur dalam

						aplikasi, <i>error</i> yang menyatakan user kesusahan menggunakan aplikasi dan <i>satisfaction</i> untuk penentuan skor tampilan aplikasi memperoleh nilai yang rendah dari rata-rata.
5.	Theresia Karina Situmorang, Hanifa Muslimah Az-Zahra, Admaja Dwi Herlambang	2019	Mencari tingkat <i>usability</i> serta mendapatkan masalah yang ada pada aplikasi m-kantorpos	<i>Usability testing dan System Usability Scale (SUS)</i>	Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 orang	Hasil yang diperoleh adalah tingkat kemudahan dengan skor 75%, waktu efisiensi yang lebih lama dari pada waktu yang diperlukan oleh expert user, dan tingkat kepuasan terhadap aplikasi sebesar 50%-60%.

2.2 Dasar Teori

2.2.1. Aplikasi Itemku lite

Itemku merupakan marketplace produk digital terbesar di Indonesia, dan menjadi salah satu pelopor marketplace produk digital di Indonesia. Sebagai sebuah marketplace produk digital tentunya aplikasi Itemku melayani pembelian dan penjualan produk digital secara *online*. Keamanan dan kepercayaan pengguna tentu menjadi prioritas utama bagi Itemku untuk selalu menjadi yang terbaik dalam persaingan bidang marketplace[2]. Dalam aplikasi Itemku lite pengguna bisa menjadi penjual atau pembeli. Pembeli dapat berkomunikasi dua arah secara langsung dengan jual sehingga transaksi Itemku menjadi aplikasi yang dapat dipercaya untuk menjalankan bisnis khususnya barang digital. Aplikasi ini bisa didapatkan melalui *Google Playstore* dengan cara mengunduh secara langsung. Gambar merupakan tampilan menu awal dari aplikasi Itemku *android*. Berikut adalah tampilan menu awal aplikasi Itemku lite yang dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2 . 1 Tampilan Awal Aplikasi Itemku lite

2.2.2. *Usability*

Usability memiliki arti secara luas dapat digunakan dengan baik berasal dari kata usable. Jika kegagalan dalam penggunaan aplikasi dapat dihilangkan atau dikurangi maka aplikasi tersebut dikatakan baik [11].

Menurut ISO 9241-210 (2010) *usability* merupakan sejauh mana suatu produk atau sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks tertentu. Konteks penggunaan terdiri dari tugas, pengguna, dan peralatan seperti *hardware* dan *software*. *Usability* merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan sebuah sistem. Dengan adanya *usability* yang baik akan meningkatkan kemudahan pengguna dalam penggunaan suatu sistem.

Menurut Nielsen [12] dalam melakukan pengukuran tingkat *usability* memiliki lima ukuran utama yaitu sebagai berikut :

1. Kemampuan belajar (*Learnability*) didefinisikan sebagai mudah digunakan pengguna yang baru pertama menggunakan sistem.
2. Efisiensi dapat diartikan kecepatan dan ketepatan pengguna selama menggunakan sistem.

3. *Memorability* didefinisikan sebagai pengguna tidak canggung menggunakan sistem setelah lama tidak menggunakannya.
4. *Errors* dan *security* (kesalahan) dapat seberapa banyak tindakan tidak benar yang dilakukan pengguna saat menggunakan sistem
5. Kepuasan atau (*satisfaction*) dapat diartikan sebagai seberapa besar hasrat pengguna yang sudah terpenuhi selama menggunakan sistem.

2.2.3. Evaluasi *Usability*

Evaluasi merupakan teknik untuk mendapatkan nilai-nilai performa dari sesuatu, dimana nilai nilai tersebut nantinya akan dipergunakan untuk menjadi perbandingan antara satu hal dengan hal lainnya sehingga mendapatkan nilai performa yang dapat dinilai baik atau buruknya. Dalam penelitian ini evaluasi akan diterapkan pada sebuah sistem untuk mendapatkan informasi nilai tingkat *usability*, yang mana nanti bisa menjadi bahan penilaian apakah tingkat *usability* dari sistem ini baik atau buruk. Tingkat *usability* sangat terkait dengan perilaku dan pemikiran manusia yang mana hal tersebut tidak dapat dikontrol atau diperkirakan. hal tersebut membuat evaluasi pada tingkat *usability* tidak bisa dijalankan secara otomatis. Berdasarkan konsep tersebut untuk melakukan evaluasi *usability* harus dilaksanakan dengan melibatkan pengguna sistem tersebut untuk mendapatkan hasil *representative*[13].

2.2.4. *Usability Testing*

Usability testing merupakan salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur tingkat *usability* pada sebuah sistem, yang mana pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Menurut Rubin dan Chisnell,[11] *usability testing* adalah salah satu metode yang memiliki teknik yang baik untuk mengevaluasi suatu produk atau sistem. Dalam pelaksanaan *usability testing* penting untuk melibatkan pengguna sebagai peserta dalam pengujiannya. Pengguna yang terlibat dalam *usability testing* dapat mewakili banyak pengguna lainnya dalam hal penilaian sejauh mana sebuah sistem atau produk dapat memberikan kenyamanan dalam kegunaanya. Salah satu kegunaan *usability testing* adalah untuk meningkatkan profitabilitas sebuah produk atau sistem, dari hasil penerapan *usability testing* produk atau sistem akan mendapatkan berbagai masalah yang akan dilakukan perbaikan guna meminimalisir bahkan menghilangkan tingkat tidak nyaman dalam menggunakan produk atau sistem.

Dalam penerapan *usability testing* peneliti akan memberikan serangkaian tugas yang telah diskenariokan berdasarkan aspek yang ingin dinilai dari aplikasi kepada pengguna atau partisipan pengujian. Setelah pengujian selesai partisipan akan diobservasi langsung oleh peneliti untuk melihat tingkat kesuksesan pengguna dalam menuntaskan skenario tugas yang diberikan. Selain aspek waktu akan diamati melalui waktu yang dibutuhkan partisipan untuk menuntaskan skenario tugas. Setelah pengujian skenario tugas selesai peneliti melakukan wawancara terhadap partisipan untuk menggali permasalahan yang didapatkan oleh partisipan dalam pengujian skenario tugas.

Tingkat kemudahan pengguna dalam melakukan kegiatan menggunakan sebuah aplikasi dapat dievaluasi dengan menggunakan *usability testing* berdasarkan beberapa indikator. Model *usability testing* lain yang dapat digunakan adalah bentuk pernyataan-pernyataan yang akan diberi nilai oleh pengguna dalam bentuk skala *likert* [14].

2.2.5. Analisis Data

Dari Data- data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan *usability testing* dan kuesioner SUS sebelumnya perlu dilakukan analisa data untuk mendapatkan nilai tingkat *usability* pada aplikasi yang dievaluasi. Untuk mendapatkan nilai tersebut peneliti melakukan perhitungan berdasarkan kriteria yang ada dalam *usability* yakni kriteria *learnability*, kriteria *efficiency*, kriteria *error*, dan kriteria *satisfaction*.

Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis data berdasarkan 4 kriteria yaitu *learnability*, *error*, *satisfaction*, dan *efficiency*. Peneliti tidak menggunakan kriteria *memorability* dalam penelitian ini karena peneliti tidak mengetahui siapa saja pengguna aplikasi Itemku lite yang sudah tidak menggunakan aplikasi Itemku lite dalam waktu lama. Kriteria *memorability* memiliki pengertian yaitu pengguna lama yang tidak mengakses sistem kembali dalam jangka waktu tertentu. Penggunaan kriteria *learnability* dapat mewakili kriteria *memorability*, hal ini karena dalam pengujian *learnability* memiliki patokan dimana pengguna dapat dengan mudah mempelajari sistem maka penggunaan sistem akan dapat dengan mudah kembali dilakukan [15][16].

2.2.5.1. Matriks *Learnability*

Learnability merupakan seberapa mudah pengguna menjalankan sebuah sistem atau aplikasi untuk pertama kalinya [12]. Persamaan yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam menjalankan aplikasi adalah persamaan *success rate*. Dalam persamaan ini terdapat kategori nilai kesuksesan partisipan dalam menjalankan suatu tugas yang diberikan oleh peneliti dalam uji skenario tugas. Partisipan yang dapat menjalankan suatu tugas dengan hasil kesuksesan sempurna akan mendapatkan nilai (B), untuk pengerjaan dengan keberhasilan Sebagian yakni selesai tapi tidak sempurna mendapatkan nilai (SB). Kemudian semua nilai tadi akan dibagi dengan total tugas dalam skenario tugas. Hasil yang akan diperoleh dalam perhitungan ini akan berupa persentase tugas yang pengguna selesaikan dalam uji skenario tugas.[10]. Persamaan *success rate* dapat dilihat pada persamaan (1) dibawah ini.

$$\text{Success Rate} = \frac{(S+(SB \times 0,5))}{\text{Total task}} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan :

S: Jumlah Kesuksesan Penuh

SB: Jumlah Kesuksesan Parsial

Total Task: Total tugas yang diberikan oleh pengguna

2.2.5.2. Matriks *Efficiency*

Menurut Mifsud dengan menggunakan perhitungan satuan waktu pengerjaan partisipan dalam menuntaskan skenario tugas, nilai kriteria efisiensi bisa didapatkan.[17]. Perhitungan waktu yang dibutuhkan partisipan bisa dilakukan dengan mengumpulkan waktu selesai pengerjaan tugas dikurangi dengan waktu awal pengerjaan tugas oleh partisipan, nilai tersebut adalah total waktu.

Hasil total waktu pengerjaan yang telah dikumpulkan akan sebelumnya dilanjutkan ke dalam perhitungan efisiensi. Perhitungan efisiensi dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan *time based efficiency*. Tujuan dari perhitungan menggunakan persamaan *time based efficiency* adalah untuk menemukan tingkat kecepatan partisipan dalam mengerjakan setiap tugas dalam skenario tugas. Dalam perhitungan *time based efficiency*

membutuhkan persentase tugas yang dituntaskan oleh partisipan secara benar dalam uji skenario. Persamaan *time based efficiency* dapat dilihat pada persamaan (2) dibawah ini.

$$\textit{Time based efficiency} = \frac{\sum_j^R \sum_{i=1}^N \frac{N_{ij}}{t_{ij}}}{NR} \quad (2)$$

Keterangan:

N = Jumlah keseluruhan langkah tugas yang diberikan.

R = Jumlah peserta uji yang melaksanakan pengujian.

N_{ij} = Penyelesaian tugas i yang dikerjakan peserta ke-j. saat peserta sukses mengerjakan tugasnya, N_{ij} -nya adalah 1, dan sebaliknya apabila peserta gagal maka N_{ij} -nya adalah 0.

T_{ij} = Waktu pengerjaan dari setiap peserta j untuk mengerjakan setiap tugasnya, apabila tugas yang diberikan tidak selesai/gagal, waktu yang dihitung adalah waktu sampai peserta tersebut berhenti mengerjakan tugas.

2.2.5.3. Matriks Error

Perhitungan kriteria error dapat dilakukan dengan melihat seberapa tinggi tingkat kesalahan (*error rate*) partisipan dalam mengerjakan tugas dalam uji skenario tugas. Untuk dapat mendapatkan nilai *error rate* pada suatu aplikasi penelitian akan melakukan asumsi kesempatan kesalahan partisipan dalam mengerjakan tugas uji skenario tugas. Kemudian tugas yang mengalami kesalahan dalam pengerjaan akan dibagi dengan total kesempatan kesalahan. Persamaan *error rate* dapat dilihat pada persamaan (3) [18] dibawah ini.

$$\textit{Defective rate} = \frac{\textit{Total Defects}}{\textit{Total Opportunities}} \quad (3)$$

Keterangan:

- *Defective rate* = Tugas yang mengalami *error*.
- *Total Defects* = Total peluang melakukan kesalahan, total ini dihasilkan dari kesempatan kesalahan x jumlah peserta.
- *Total Opportunities* = jumlah total kesempatan kesalahan yang dapat terjadi dilihat dari *subtask* dalam tugas utama yang dikerjakan oleh peserta.

2.2.5.4. Matriks Satisfaction

Menurut Mifsud hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner formal dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna. [17]. Kuesioner formal dapat memberikan gambaran kesan dari pengguna suatu aplikasi sehingga dapat memberikan kesimpulan seberapa puas pengguna menggunakan suatu aplikasi. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan kuesioner SUS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Itemku lite. Setelah melakukan pengujian skenario tugas partisipan akan diberikan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Pengisian kuesioner dilakukan oleh partisipan, dimana dalam kuesioner terdapat 10 pernyataan yang dapat dilihat pada tabel 2.1. Pernyataan dijawab dengan memberikan respon dari 1 hingga 5 dengan menggunakan skala likert.

Perhitungan kuesioner SUS dihitung dengan aturan bobot dari pernyataan nomor dengan bilangan ganjil akan dikurangi 1, sedangkan untuk pernyataan dengan nomor bilangan genap nilai 5 akan dikurangi dengan bobot pertanyaan tersebut. Setelah perhitungan tersebut semua nilai dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5. Nilai didapatkan lalu dicari rata-ratanya sehingga menemukan skor akhir SUS. Persamaan yang digunakan adalah persamaan skor R. persamaan skor dapat dilihat pada persamaan (4) dibawah ini. Skor kuesioner akan berupa range 0 hingga 100 [18].

$$\text{Skor R} = \left(\begin{array}{c} (\mathbf{P1} - \mathbf{1}) + (\mathbf{5} - \mathbf{P2}) + (\mathbf{P3} - \mathbf{1}) + \\ (\mathbf{5} - \mathbf{P4}) + (\mathbf{P5} - \mathbf{1}) + (\mathbf{5} - \mathbf{P6}) + \\ (\mathbf{P7} - \mathbf{1}) + (\mathbf{5} - \mathbf{P8}) + (\mathbf{P9} - \mathbf{1}) + \\ (\mathbf{5} - \mathbf{P10}) \end{array} \right) \times 2,5 \quad (4)$$

2.2.6. *System Usability Scale (SUS)*

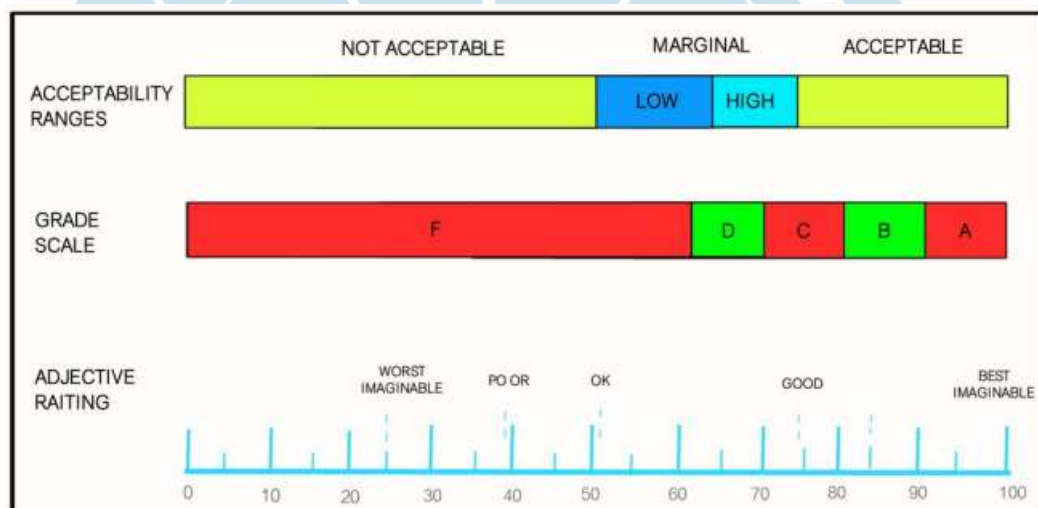
SUS (System Usability Scale) adalah salah satu metode yang dapat dilakukan ketika ingin mengukur pengujian tingkat *usability* pada suatu sistem atau produk. Metode *SUS* menjadi metode yang sangat populer bagi pelaku usaha bisnis, hal ini karena metode *SUS* adalah metode yang sederhana, dapat diandalkan, dan murah. Pada tahun 1986 pertama kali *SUS* diperkenalkan oleh John Brooke, yang mana menurutnya metode pengujian *usability* dengan menggunakan *SUS* dapat menilai banyak item mulai produk hingga layanan diantaranya situs web, perangkat seluler, perangkat keras, perangkat lunak, hingga aplikasi *mobile* [19] Kuesioner *SUS* memiliki 10 pernyataan didalamnya. Untuk memberikan jawaban *SUS* ada 5 pilihan respon yang dapat diberikan, pilihan respon yang dapat diberikan dalam kuesioner *SUS* dalam skala likert adalah sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. [20][21]. Menurut Borsci et. al tingkat *satisfaction* sebuah produk dapat diukur dengan pengalaman pengguna saat menggunakan suatu sistem atau produk. [22]. Daftar pernyataan yang digunakan dalam pengujian *usability* menggunakan kuesioner *SUS* dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2 . 2 Daftar Pernyataan SUS

No.	<i>Question</i>
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya pikir ada terlalu banyak ketidaksesuaian didalam aplikasi ini.
7	Saya bayangkan bahwa kebanyakan orang akan mudah untuk mempelajari aplikasi ini dengan sangat cepat.
8	Saya menemukan aplikasi ini sangat rumit untuk digunakan.
9	Saya merasa sangat percaya diri untuk menggunakan aplikasi ini.
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan aplikasi ini.

Terdapat 3 Tiga perspektif dalam SUS untuk mendapatkan hasil dari perhitungan evaluasi [23] : acceptability, grade scale, dan adjective rating. Skala penilaian skor SUS dapat dilihat pada pada gambar 2.2.

- *Acceptability* Terdapat tiga tingkatan yaitu *not acceptable*, *marginal* (Low and high), dan *acceptable*. *Acceptability* berguna untuk menentukan tingkat penerimaan aplikasi di kalangan pengguna.
- *Grade scale* Terdapat 5 grade yaitu A, B, C, D dan F, *grade scale* digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat (*grade*) dari suatu aplikasi.
- *Adjective rating* adalah berguna untuk melihat seberapa tinggi rating diperoleh sebuah aplikasi berdasarkan 5 tingkatan yaitu *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good* dan *best imaginable*.



Gambar 2 . 2 Skor SUS