

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Dalam memperoleh informasi terkait dengan penelitian ini perlu melakukan studi literatur dari penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dalam penelitian yakni *Usability website* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

Pada penelitian pertama dilakukan dengan cara memberikan 2 pengaturan jajak pendapat untuk dua pertemuan responden. Jajak pendapat utama menggunakan pernyataan pertama dari teknik SUS, sedangkan survei berikutnya menawarkan perlakuan terhadap strategi SUS dengan menambahkan motivasi ke bagian kenyamanan. Hasil ini meniadakan teori, khususnya perlakuan terhadap strategi SUS akan memberikan hasil yang beragam [7].

Pada penelitian yang kedua bertujuan untuk melakukan pengujian kemudahan penggunaan pada Sistem Informasi Pasar Tenaga Kerja Kementerian Tenaga Kerja RI dengan memanfaatkan perangkat SUS. Instrumen survei untuk menilai kerangka kerja dibuat menggunakan Google Formulir untuk bekerja dengan penyebaran jajak pendapat [10].

Pada penelitian Ketiga dilakukan dengan memanfaatkan strategi pengujian kemudahan penggunaan, khususnya pengujian menggunakan teknik *polling* SUS dalam memperkirakan tingkat pemenuhan yang diberikan setelah melakukan pengujian dengan memberikan tugas yang dilakukan oleh responden menggunakan aplikasi KAI Access dan melakukan *upgrade* menggunakan teknik *Discovery Prototyping* [9].

Pada penelitian keempat dilakukan untuk temukan efek samping dari penilaian sudut kemudahan penggunaan beserta isu-isu yang ada di situs XYZ untuk mengikuti dan mengembangkan lebih lanjut pencapaian bisnis internet melalui perspektif yang dinilai, khususnya kemampuan belajar, kelangsungan hidup, produktivitas, dan pemenuhan. Strategi yang digunakan adalah teknik *Intellectual Walkthrough*, *Ease of Use Testing* dan SUS. Penilaian menggunakan responden SUS menambahkan hingga 20 orang yang telah menggunakan situs ini untuk menemukan bagian pemenuhan [1].

Pada penelitian kelima menyatakan bahwa Situs Web ini sekarang ada di web, namun tes terkait harus diselesaikan untuk melihat apakah klien dapat menggunakan aplikasi secara memadai dan efektif. Hal ini dilakukan untuk menentukan tingkat pemenuhan klien. Dalam pengujian ini menggunakan strategi *System Usability Scale (SUS)* [4].

Penelitian sebelumnya menjadi landasan untuk kelengkapan data sekaligus mempertajam masalah yang dikaji. Table 2.1 merupakan ringkasan penelitian terkait usability testing dari kelima peneliti.

Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya terkait *usability testing*

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil
1.	Ajie Wibowo Soejono, Arief Setyanto, Amir Fatah Sofyan	Evaluasi <i>Usability Website</i> UNRIYO Menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Dengan ini didapat 51,25 menggunakan strategi SUS pertama dan 58,375 menggunakan teknik SUS perawatan, menunjukkan bahwa <i>Website</i> UNRIYO tidak dapat dikenali oleh klien dari sudut kemudahan penggunaan.
2.	Kharis, Paulus Insap Santosa dan Wing Wahyu Winarno	Evaluasi <i>Usability</i> Pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Uji kenyamanan menggunakan SUS juga menunjukkan skor 58,4. Dari hasil uji kemudahan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Pasar Kerja Kementerian Tenaga Kerja RI belum mendapat pengakuan dari klien.
3.	Adena Nioga, Komang Candra Brata, Lutfi Fanani	Evaluasi <i>Usability</i> Aplikasi <i>Mobile</i> KAI Access Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) Dan <i>Discovery Prototyping</i> (Studi Kasus PT KAI)	<i>System Usability Scale</i> (SUS), <i>Discovery Prototyping</i>	Hasil yang diperoleh dari led pemeriksaan, hasil pengujian yang didapat pada aplikasi KAI Access menggunakan strategi survey <i>System Usability Scale</i> (SUS) mendapat <i>aftereffect</i> sebesar 60,79% dan klien tidak puas dengan aplikasi KAI Access.
4.	Muhamad Arroofi Arga Kusumah, Retno Indah Rokhmawati, Faizatul Amalia	Evaluasi <i>Usability</i> Pada <i>Website E-commerce XYZ</i> Dengan Menggunakan Metode <i>Cognitive Walkthrough</i> dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	<i>System Usability Scale</i> (SUS), <i>Cognitive Walkthrough</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penilaian bagian keterpelajaran situs bisnis berbasis web XYZ dengan teknik intellectual <i>walkthrough</i> mendapatkan 58 soal dengan tingkat 56%. 2. Hasil dari penilaian perspektif pemenuhan menggunakan kerangka jajak pendapat skala kemudahan penggunaan (SUS) yang diperoleh dari 20 responden, nilai normal SUS adalah 57,625.
5.	Permana, Agus Aan Jiwa	<i>Usability Testing</i> Pada <i>Website E-commerce</i> Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) (Studi Kasus : UMKMBULELENG.com)	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Melihat isu-isu yang diusung dalam <i>Leading Usability Testing</i> pada item situs <i>E-trade</i> , para pekerja terampil UMKM Buleleng memberikan penilaian positif. Peringkat yang diperoleh adalah 72 yang dikenang untuk kelas Baik.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Definisi *Website*

Website atau situs adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan data teks, gambar, aktivitas, suara, baik dari statis maupun dinamis yang menyusun serangkaian struktur terkait dengan organisasi halaman [6]. *Website* secara umum telah diterapkan pada berbagai bidang, khususnya bidang aspek keuangan dan bisnis atau biasa disebut *e-commerce*. *Website* memiliki 2 sifat yaitu sebagai berikut:

1. Sifat Statis

Merupakan *website* yang berisi data – data yang bersifat tetap dan sewaktu – waktu diubah, data tersebut bersifat searah hanya dari pemilik *website*. Contoh: *Website* Perusahaan.

2. Sifat Dinamis

Merupakan *website* yang berisi data yang berubah dan memiliki konten data intuitif yang terdiri dari dua sisi yaitu pemilik *website* dan pengguna. Contoh: Instagram, Twitter dan lainnya [3].

2.2.2 Unsur *Website*

Ada beberapa hal yang harus dipersiapkan untuk membangun sebuah *website*, maka harus tersedia unsur-unsur pendukung sebagai berikut:

a. Nama domain (URL)

Uniform Resource Locator (URL) adalah sebuah lokasi pada dunia *website* yang dapat digunakan untuk mengenali sebuah situs, atau secara keseluruhan URL dapat disebut sebagai lokasi yang digunakan untuk menemukan sebuah situs pada *website*.

b. Rumah Tempat *Website* (*Web Hosting*)

Web Hosting merupakan ruangan yang terdapat dalam *hardisk* untuk menyimpan dokumen yang ditampilkan pada *website*. Ukuran informasi yang dimasukkan bergantung pada ukuran *website* yang akan memfasilitasi, kemudian dimasukkan dan ditampikan pada situs.

c. Desain *Website*

Desain *website* menentukan kualitas dan keindahan *website*. Untuk membuat *website* biasanya dapat dilakukan sendiri atau menyewa *website designer*. Perlu diketahui bahwa kualitas situs sangat ditentukan oleh kualitas *designer*.

d. Bahasa Program

Bahasa program adalah bahasa yang digunakan untuk menguraikan setiap perintah pada *website* saat digunakan. Jenis bahasa pemrograman sangat menentukan sifat statis, dinamis, atau cerdas dari sebuah *website*. Semakin banyak ragam pemrograman *website* akan semakin unik dan intuitif serta tampak bagus

e. Publikasi *Website*

Untuk memperkenalkan sebuah *website* kepada masyarakat umum membutuhkan distribusi atau promosi. Distribusi *website* secara lokal harus dilakukan secara berbeda, misalnya melalui indeks *web* seperti *Google*, dll.

f. Pemeliharaan *Website*

Tanpa pemeliharaan yang baik, *website* akan tampak membosankan bagi pengguna. Dukungan *website* harus dilakukan per periode tertentu seperti setiap hari, secara konsisten bergantung pada kebutuhan [11].

2.2.3 *Ecommerce*

Electronic Commerce (*e-commerce*) adalah cara untuk membeli, menjual atau memperdagangkan barang, administrasi dan data melalui organisasi komputer. Bisnis berbasis web mencakup kesepakatan, pembelian, penjualan, dan administrasi item yang dilakukan dalam kerangka elektronik

seperti web. *E-commerce* bukanlah bantuan atau apa pun, tetapi merupakan perpaduan antara layanan dan produk. Bisnis internet adalah pertukaran nonmoneter antara dua pertemuan yang saling membutuhkan melalui media elektronik. Bisnis internet banyak berkembang baik di negara maju maupun negara non industri, termasuk Indonesia yang memiliki bisnis internet. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa bisnis online adalah cara menuju pembelian dan penjualan suatu barang, administrasi dan data yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan organisasi komputer, khususnya jaringan web [12].

2.2.4 Shopee

Website Shopee memiliki alamat URL Shopee.co.id yang saat ini digunakan untuk belanja online. Shopee merupakan salah satu organisasi bisnis berbasis web yang saat ini masih terbilang muda, shopee berkembang pesat khususnya di Indonesia dan sudah siap bersaing dengan jual beli online lainnya. Shopee didirikan oleh Chris Feng yang merupakan salah satu mahasiswa alumni College of Singapore pada tahun 2009 yang dipimpin oleh Garena Gathering dan memiliki pusat administrasi di Singapura. Pada tahun 2015 Shopee pertama kali dirilis pada tahun 2015 di Singapura dan telah mengisi berbagai negara termasuk Indonesia. Shopee masuk ke Indonesia pada tahun 2015, kemudian, pada saat itu pada tahun 2018 ia memenangkan 1,5 juta bursa dalam waktu 24 jam dan memecahkan rekor lain dalam pembelian dan penjualan berbasis web di Indonesia. Shopee merupakan bisnis internet yang tidak hanya berkembang di Indonesia namun pertama kali berdiri cukup lama seperti Singapura, Thailand, Filipina, Taiwan, Vietnam dan Malaysia. Di Indonesia, sebelum adanya Shopee, sudah ada tambahan aplikasi jual beli berbasis web seperti Tokopedia, OLX, Lazada, Bukalapak dan lain-lain. Shopee sebagai pemula di ranah jual beli internet yang memiliki kualitas tersendiri dan dapat menarik banyak pedagang dan pembeli [3].

2.2.5 Sistem Penjualan Shopee

Shopee adalah bisnis berbasis web yang kerangka bisnisnya menggunakan penyedia internet, berbasis situs dan dapat terhubung dengan klien secara online tanpa tatap muka. Akibatnya, memudahkan pembeli dari daerah yang jauh untuk melakukan pertukaran dengan biaya biasa. Shopee menjual berbagai macam barang yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar, seperti perlengkapan keluarga, pakaian, perangkat elektronik, perlengkapan mobil dan lain-lain. Usulan gratis ongkir seluruh Indonesia merupakan penawaran terbaik shopee sehingga sangat diminati dan menghadirkan pengalaman belanja berbasis web lainnya. Shopee memiliki aplikasi dan situs portabel yang dapat diakses oleh pengguna kapan pun dan di mana pun, sehingga penjual dan pembeli dapat melakukan pertukaran tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu. [3].

2.2.6 Usability

Usability digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan kerangka kerja atau perangkat keras. Menurut *International Organization for Standardization – ISO 9241-11:1998* menyatakan bahwa *usability* adalah tingkat kemudahan penggunaan suatu item yang dapat dimanfaatkan oleh klien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan efektif, efisien dan kepuasan. *Usability* adalah hal yang menonjol pada pembuatan kerangka kerja yang tidak sulit dipelajari dan mudah diingat [7]. *Usability* menurut ISO 9241-11 bila dijelaskan sebagai berikut:

1. Efektif adalah jaminan pengguna dalam lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Efisien adalah kapasitas yang digunakan oleh pengguna dalam mencapai tujuan.
3. Kepuasan adalah kebebasan dari ketidaknyamanan dan perilaku positif dari sebuah produk.

Seperti yang ditunjukkan oleh ISO/IEC 9126-4 (Mifsud,2015) mendefinisikan bahwa sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks yang ditentukan dan untuk mengukur *usability* yang ada pada persamaan berikut [9]:

1. *Effectiveness*

Untuk perhitungan kriteria *effectiveness* yaitu dengan menghitung seluruh tugas yang berhasil dikerjakan oleh pengguna kemudian dibagi dengan total jumlah yang ada dan dikali 100%.

$$\frac{\text{Number of tasks completed successfully} \times 100\%}{\text{Total number of tasks undertaken}} \quad (2.1)$$

2. *Efficiency*

Untuk perhitungan kriteria *efficiency* dengan menggunakan teknik perhitungan waktu *Keystore Level Modeling* (KLM) dimana V adalah jumlah tugas yang berhasil dikerjakan berdasarkan batas waktu yang telah ditentukan kemudian dibagikan dengan jumlah tugas yang berhasil dikerjakan dan ditambahkan dengan jumlah tugas yang gagal (X) atau jumlah seluruh tugas yang diberikan dikali dengan 100%.

$$\text{Efficiency} = \frac{V \times 100\%}{(V+X)} \quad (2.2)$$

3. *Satisfaction*

Untuk perhitungan kriteria *satisfaction* dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dengan menggunakan skala likert dengan jumlah poin 1-5 dan menggunakan teknik komputasi yang berbeda.

2.2.7 Aspek *Usability*

Usability pada *website* biasanya sering digunakan pada situs belanja bisnis berbasis web karena situs belanja online mengelola pelanggan. Berikut Aspek *Usability* menurut (Nielsen, 1994) yaitu:

1. *Learnability*, salah satu model yang dapat mengukur tingkat kesederhanaan suatu situs untuk dipelajari dan dimanfaatkan, khususnya bagi pengguna yang mengunjungi situs tersebut secara menarik.
2. *Efficiency*, salah satu model yang dapat mengukur derajat kapasitas pengguna saat memanfaatkan situs.
3. *Memorability*, salah satu model yang dapat melihat kesederhanaan pengguna saat menggunakan framework meskipun framework sudah lama tidak dikunjungi.
4. *Errors*, salah satu aturan yang bisa mensurvei kejadian blunder yang dilakukan pengguna.
5. *Satisfaction*, salah satu ukuran yang dapat dirasakan oleh pengguna seperti kesederhanaan, kenyamanan dan memiliki pilihan untuk memberikan pemenuhan saat menggunakan situs [3].

2.2.8 Cara Ukur *Usability*

Pengujian *usability* tidak pernah benar-benar menunjukkan seberapa kuat, mahir, dan memenuhi situs sesuai dengan kliennya. Ada beberapa polling evaluasi kenyamanan yang layak dimanfaatkan seperti yang diungkapkan oleh Garcia (2013), sebagai berikut:

1. SUS (*System Usability Scale*).

SUS diciptakan oleh (Brooke, 1996) sebagai kemudahan penggunaan yang cepat dan mudah. Ikhtisar terdiri dari 10 pertanyaan yang masing-masing memiliki 5 fokus *Likert* yang sesuai. Hasil SUS adalah skor

yang lugas, dengan jangkauan 0 hingga 100, dengan semakin besar skor, semakin baik tingkat kemudahan penggunaan.

2. QUIS (*Questionnaire for User Interface Satisfaction*).

QUIS adalah perangkat yang dibuat oleh kelompok penelitian multidisiplin di Universitas Maryland (Harper dan Norman, 1998). QUIS dimaksudkan untuk mengevaluasi tingkat pemenuhan abstrak klien dengan bagian eksplisit dari kolaborasi manusia.

3. SUMI (*Software Usability Measurement Inventory*).

SUMI adalah survei resmi yang terdiri dari 50 pertanyaan. SUMI dapat digunakan untuk mengukur kesan kemahiran, kecukupan, kenyamanan, kerangka kerja, dan kemampuan klien untuk mempelajari kerangka kerja tersebut. SUMI dapat diakses dalam 12 dialek. SUMI sepenuhnya solid (0,92). Biaya izin SUMI adalah sekitar USD \$700 per bulan (Garcia, 2013).

4. PSSUQ (*Post-Study Usability Questionnaires*).

PSSUQ adalah jajak pendapat dengan 16 pertanyaan dan mengukur pemenuhan nyata klien dengan item atau kerangka kerja. PSSUQ memberikan skor pemenuhan umum dengan subskala normal, khususnya kualitas kerangka kerja, kualitas data, dan kualitas antarmuka. PSSUQ tidak dapat diakses secara gratis (Garcia, 2013).

Berdasarkan penjelasan diatas alasan penulis memilih Metode *Usability System Usability Scale* (SUS) karena dalam pemrosesan kuesioner SUS melakukan pengukuran *usability* yang “*quick and right*” (cepat dan tepat), yang dimana *output* yang dihasilkan oleh SUS berupa skor yang tampak mudah dipahami, dengan *range* dari 0 hingga 100, dengan semakin besar skor SUS maka semakin baik kualitas *usability* [6].

2.2.9 Tujuan *Usability*

Adapun tujuan dari *usability* adalah sebagai berikut:

1. Mampu memberikan data yang jelas dan ringkas kepada pengguna.
2. Mampu memberikan keputusan kepada pengguna secara lugas.
3. Mampu mengurangi bahasa yang meragukan di dalam *website*.
4. Mampu menempatkan hal - hal penting dalam *website* [3].

2.2.10 *System Usability Scale* (SUS)

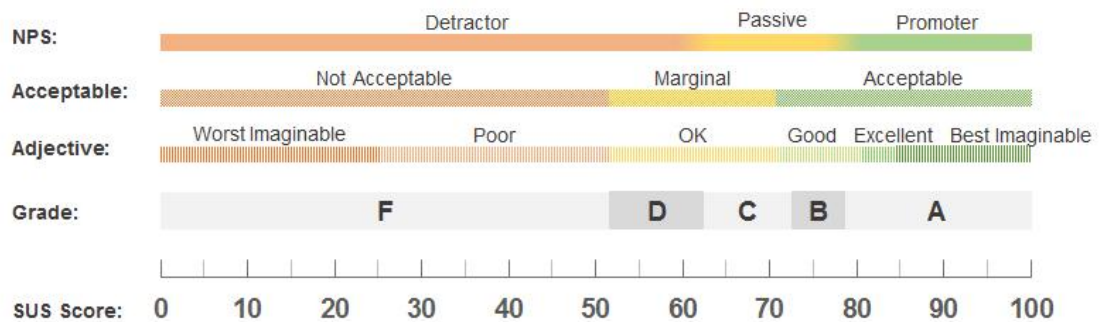
System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi kegunaan yang dapat memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu dan biaya. Perhitungan tersebut menghasilkan strategi SUS yang akan diubah menjadi suatu nilai yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memutuskan apakah suatu aplikasi dapat diterapkan atau tidak. SUS juga telah digunakan untuk menentukan sejauh mana faktor pengalaman menggunakan suatu item akan benar-benar ingin memengaruhi pengguna dalam memberikan penghargaan SUS yang tinggi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa klien situs yang berhasil akan memberikan nilai SUS yang lebih tinggi dan lebih produktif daripada klien situs yang tidak berpengalaman [7].

System Usability Scale (SUS) merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna yang terdiri dari 10 item pertanyaan (Brooke, 1996). Dalam melakukan perhitungan SUS menggunakan 5 point skala Likert. Responden diminta untuk memberikan 10 pernyataan SUS sesuai dengan penilaian subjektifnya. Menurut Brooke (2013), kuesioner SUS dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada suatu produk. Setiap item

pernyataan memiliki skor kontribusi setiap skor akan berkisar antara 0 hingga 4. Untuk item 1,3,5,7 dan 9 skor kontribusinya adalah posisi skala dikurangi 1. Untuk item 2,4,6,8 dan 10, skor kontribusinya adalah 5 dikurangi posisi skala[5]. Kemudian kalikan jumlah skor SUS berkisar dari 0 hingga 100. Berikut rumus perhitungan skor SUS [6] :

$$((R1 - 1) + (5 - R2) + (R3 - 1) + (5 - R4) + (R5 - 1) + (5 - R6) + (R7 - 1) + (5 - R8) + (R9 - 1) + (5 - R10)) * 2.5 \quad (2.3)$$

Pada Gambar 2.1 berikut ini ditampilkan interpretasi perbandingan persentil, peringkat, sifat, tingkat penerimaan, dan NPS dari skor SUS [13].

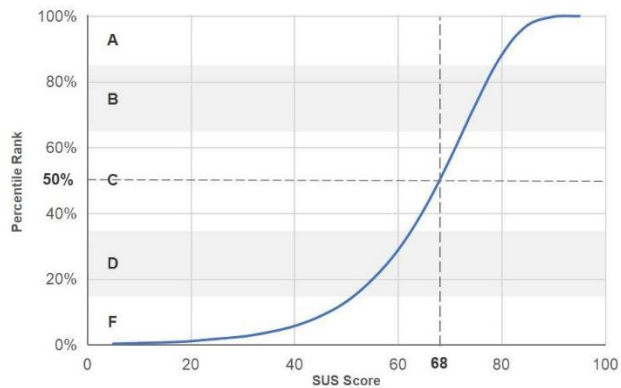


Gambar 2. 1 Interpretasi Nilai Skor SUS [13]

Dari gambar diatas dapat dilihat, terdapat lima bentuk pendekatan dalam menginterpretasikan nilai dari skor SUS, yaitu [13]:

1. Persentil (*Percentiles Rank*)

Nilai mentah dari skor SUS dapat dikonversi menjadi nilai persentil berdasarkan Gambar 2.2 berikut ini:



Gambar 2. 2 Nilai Persentil Skor SUS [13]

Dari gambar di atas, cenderung terlihat bahwa dengan asumsi skor SUS normal adalah 68, itu akan cocok dengan nilai setengah dari peringkat persentil sehingga dapat dikatakan bahwa jika skor SUS di bawah nilai 68, diurutkan di bawah harga normal dan dalam hal di atas atau setara dengan 68 diklasifikasikan setara dengan atau di atas harga normal.

2. Peringkat (*Grades*)

Untuk peringkat, nilai mentah skor SUS dapat dikelompokkan ke dalam peringkat-peringkat mulai dari peringkat A hingga F, dimana peringkat A berarti sangat baik, dan peringkat F berarti sangat buruk.

3. Sifat (*Adjectives*)

Nilai kasar dari skor SUS juga dapat mengukur hingga salah satu dari enam karakteristik yang ada. Skor SUS di atas 85 dianggap Sempurna/Sangat Baik, skor 72 atau lebih termasuk dalam kelas Baik/Baik, atau skor 51 dianggap OK.

4. Tingkat Penerimaan (*Acceptable*)

Variasi lain dalam mengartikan nilai skor SUS adalah dengan melihat kecepatan pengakuan nilai kasar skor SUS. Tingkat pengakuan adalah "OK" untuk skor di atas 70 dan untuk "Tidak Sesuai" dari skor 50 ke bawah. Skor

antara 50 - 70 dianggap "Hampir Tidak Dapat Diterima", mencakup jangkauan dari C hingga D pada skala penilaian.

5. *Net Promotore Score* (NPS)

NPS adalah tinjauan tingkat pemenuhan dan pengabdian klien terhadap item atau aplikasi yang diidentifikasi dengan seberapa mungkin klien meresepkan item atau aplikasi kepada orang lain. NPS menurunkan tiga kelas pemberi rekomendasi yang bergantung pada reaksi mereka terhadap 11 fokus potensial (0 hingga 10) untuk menyarankan pertanyaan. Kelas pengiklan untuk skor 9 dan 10, kelas tidak terlibat untuk skor 7 dan 8, dan kelas penentang untuk skor 6 dan di bawahnya.

Item Pertanyaan System Usability Scale (SUS)

Tabel 2. 2 Pertanyaan Kuesioner SUS

No	SUS Statements
1	Saya pikir saya ingin sering menggunakan sistem ini
2	Saya menemukan sistem yang rumit.
3	Saya pikir sistemnya mudah digunakan.
4	Saya pikir saya akan membutuhkan dukungan dari orang teknis untuk dapat menggunakan sistem ini.
5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik
6	Saya pikir ada terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam sistem ini
7	Saya akan membayangkan bahwa kebanyakan orang akan belajar menggunakan sistem ini dengan sangat cepat.
8	Saya menemukan sistem sangat rumit untuk digunakan.
9	Saya merasa sangat percaya diri menggunakan sistem ini.
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa melanjutkan dengan sistem ini

Tabel 2. 3 Pertanyaan Kuesioner SUS

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

2.2.11 *Google Form*

Google Form adalah bagian dari administrasi *Google Documents*. Aplikasi ini sangat cocok untuk pelajar, pendidik, pembicara, perwakilan kantor, dan pakar yang suka membuat tes, struktur, dan ulasan online. Ketentuan *Google Structures* dapat diberikan kepada individu secara langsung kepada pemilik akun *Google* dengan pilihan keterbukaan, antara lain: *read only* (hanya dapat membaca) atau *editable* (dapat mengedit dokumen) [14]