BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

A. Usability

Usability merupakan atribut kualitas yang mengukur seberapa mudah antar muka pengguna dapat digunakan [7]. *Usability* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang ditetapkan. Definisi ini menekankan tiga dimensi utama, yaitu[7]:

1. efektivitas, yaitu akurasi dan kelengkapan dalam mencapai tujuan;
2. efisiensi, yaitu sumber daya yang digunakan dalam kaitannya dengan akurasi dan kelengkapan; serta
3. kepuasan, yaitu kebebasan dari ketidaknyamanan dan sikap positif terhadap penggunaan produk

B. Usability Testing

Usability testing merupakan salah satu metode evaluasi fundamental dalam disiplin Interaksi Manusia dan Komputer (*Human-Computer Interaction*) yang bertujuan untuk menilai sejauh mana sebuah produk atau aplikasi dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan mereka secara efektif, efisien, dan memuaskan [8].

C. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen pengukuran usability yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 1–5 yang menghasilkan skor tunggal antara 0 hingga 100 sebagai representasi keseluruhan tingkat usability sebuah sistem. SUS banyak digunakan dalam penelitian evaluasi usability karena bersifat independen terhadap teknologi, singkat, mudah diadministrasikan, dan telah terbukti valid serta reliabel dalam ribuan penelitian [5]

Cara perhitungan skor SUS adalah sebagai berikut: untuk pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), skor kontribusi diperoleh dari nilai jawaban responden dikurangi 1; untuk pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10), skor kontribusi diperoleh dari nilai 5 dikurangi jawaban responden. Total skor kontribusi kemudian dikalikan dengan 2,5 sehingga menghasilkan skor akhir dalam rentang 0–100 [5]. Mengelaborasi interpretasi skor SUS ke dalam kategori penilaian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel II.1 Kategori Penilaian Skor SUS

Skor SUS	Grade	Adjective Rating	Acceptability
> 80,3	A	*Excellent*	Acceptable
68 – 80,3	B	*Good*	Acceptable
51 – 68	C	*OK*	Marginal
< 51	F	*Poor / Awful*	Not Acceptable

Sumber: [5]

Selain interpretasi umum pada Tabel II.1, bahwa satu skor SUS dapat diinterpretasikan secara lebih menyeluruh melalui lima cara penilaian sekaligus, yaitu peringkat persentil (*percentile rank*), tingkatan huruf (*grade*), kata sifat (*adjective rating*), tingkat penerimaan (*acceptability*), serta kategori *Net Promoter Score* (NPS) yang membedakan pengguna menjadi kelompok *Promoter*, *Passive*, dan *Detractor* [9]. Peringkat persentil menunjukkan posisi suatu skor SUS dibandingkan dengan distribusi skor SUS pada basis data secara keseluruhan, di mana skor rata-rata (68) berada pada persentil ke-50. Tingkatan grade (A+ hingga F) merepresentasikan performa usability pada skala kurva, serupa dengan sistem penilaian pendidikan, dengan grade C menunjukkan performa rata-rata (average). Kata sifat (adjective) menghubungkan skor SUS dengan istilah deskriptif seperti "OK", "Good", dan "Excellent" agar lebih mudah dipahami tanpa harus dibaca sebagai angka semata. Tingkat penerimaan (acceptability) mengelompokkan skor ke dalam tiga kategori, yaitu "Not Acceptable", "Marginal", dan "Acceptable". Adapun kategori NPS menghubungkan skor SUS dengan kemungkinan pengguna merekomendasikan produk kepada orang lain. Rincian kelima cara penilaian tersebut ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel II.2 Lima Cara Penilaian Skor SUS

Grade	**SUS**	**Percentile Range**		**Adjective**	**Acceptable**	**NPS**
A+	84,1 – 100	96 – 100		*Best Imaginable*	Acceptable	Promoter
A	80,8 – 84,0	90 – 95		*Excellent*	Acceptable	Promoter

Grade	SUS	Percentile Range		Adjective	Acceptable	NPS
A-	78,9 – 80,7	85 – 89			Acceptable	Promoter
B+	77,2 – 78,8	80 – 84			Acceptable	Passive
B	74,1 – 77,1	70 – 79			Acceptable	Passive
B-	72,6 – 74,0	65 – 69			Acceptable	Passive
C+	71,1 – 72,5	60 – 64		*Good*	Acceptable	Passive
C	65,0 – 71,0	41 – 59			Marginal	Passive
C-	62,7 – 64,9	35 – 40			Marginal	Passive
D	51,7 – 62,6	15 – 34		*OK*	Marginal	Detractor
F	25,1 – 51,6	2 – 14		*Poor*	Not Acceptable	Detractor
F	0 – 25	0 – 1,9		*Worst Imaginable*	Not Acceptable	Detractor

Sumber: [9]

D. Aplikasi Mobile

Aplikasi mobile (juga sering disebut *mobile apps*) adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi yang berjalan pada *smartphone* atau piranti mobile lainnya. Aplikasi mobile membantu para penggunanya untuk terkoneksi

dengan layanan internet yang biasa diakses pada PC dan mempermudah pengguna untuk menggunakan layanan tersebut secara portabel dan efisien [10].

Dalam konteks platform rekrutmen digital, aplikasi mobile menjadi sarana utama yang dimanfaatkan pencari kerja untuk mengakses informasi lowongan dan melamar pekerjaan secara langsung. responsivitas sistem terhadap berbagai perangkat, terutama ponsel pintar, serta ketersediaan fitur notifikasi *real-time*, pelacakan status lamaran, dan formulir interaktif merupakan faktor penting yang memudahkan pelamar dalam menyelesaikan proses rekrutmen secara digital [11].

E. Platform Rekrutmen Digital (Job Portal)

Dalam konteks rekrutmen elektronik (*e-recruiting*), portal pekerjaan (*job board* atau *job portal*) adalah platform berbasis web atau mobile interaktif yang berfungsi untuk mempertemukan pemberi kerja dan pelamar kerja secara terpusat dan efisien. Portal ini menyediakan kapabilitas komprehensif bagi perusahaan untuk memasang lowongan secara spesifik, serta memfasilitasi pencari kerja untuk menelusuri berbagai peluang karier, menyimpan profil, dan mengirimkan *resume* secara langsung tanpa batasan geografis.[12].

Aplikasi rekrutmen digital yang *user-friendly* memiliki tiga karakteristik utama, yaitu: antarmuka yang sederhana dan mudah dinavigasi, interaksi pengguna yang intuitif, serta fitur yang relevan dan mendukung pengambilan keputusan. Pengalaman pengguna dalam rekrutmen digital akan membentuk persepsi kandidat terhadap budaya dan nilai perusahaan [13].

F. Penelitian Kuantitatif Deskriptif

Penelitian kuantitatif deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengukur, menggambarkan, dan menganalisis suatu fenomena secara sistematis dengan menggunakan data numerik. Metode kuantitatif deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi suatu objek secara apa adanya berdasarkan data yang dikumpulkan dari sampel penelitian [14]. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi dan aplikasi digital karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran objektif mengenai suatu fenomena tanpa perlu menguji hubungan kausal antar variabel.

G. Teorema Limit Pusat

Penentuan ukuran sampel yang memadai dalam penelitian kuantitatif dapat didasarkan pada prinsip Teorema Limit Pusat (*Central Limit Theorem*). Berdasarkan teori ini, apabila ukuran sampel cukup besar, distribusi dari rata-rata sampel akan didistribusikan secara normal terlepas dari bentuk distribusi asli populasinya. Secara spesifik, jika ukuran sampel mencapai angka 30, distribusi sampel tersebut akan mendekati distribusi normal standar, sehingga asumsi mengenai bentuk distribusi populasi menjadi tidak lagi bermakna karena distribusi sampelnya sudah dianggap normal[15].

2.2 Penelitian Terkait

Berikut ini adalah penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan tema usability testing menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada aplikasi mobile, khususnya dalam bidang rekrutmen dan karier digital, yang diterbitkan dalam rentang waktu 2021 hingga 2026:

Tabel II.2 Penelitian Terkait

No.	Peneliti (Tahun)	Judul	Masalah	Metode	Solusi	Hasil
1.	Abednego & Putra (2025) *JITET OJS Nasional*	*Analisis Tingkat Usability Aplikasi LinkedIn Menggunakan SUS*	Belum diketahui tingkat usability aplikasi LinkedIn dari perspektif pengguna pencarikerja, khususnya pada fitur pencarian pekerjaan dan pengelolaan koneksi.	System Usability Scale (SUS), 55 responden	Pengujian usability menggunakan kuesioner SUS terhadap 55 pengguna aktif LinkedIn untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi.	Skor SUS 83 (Excellent). Ditemukan kendala pada fitur pencarian pekerjaan dan pengelolaan koneksi yang perlu diperbaiki[16].
2.	'Aisy et al. (2024) *JTIIK UB OJS Nasional*	*Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Sampingan Menggunakan Usability Testing dan SUS*	Aplikasi mobile Sampingan sebagai platform kerja paruh waktu diduga memiliki permasalahan usability yang menghambat pengguna dalam navigasi dan proses pelamaran.	Usability Testing & System Usability Scale (SUS)	Evaluasi usability dengan metode gabungan usability testing dan kuesioner SUS untuk mengidentifikasi permasalahan pada antarmuka aplikasi Sampingan.	Skor SUS 59,63 (Marginal). Ditemukan 17 permasalahan usability pada navigasi dan alur pelamaran yang memerlukan perbaikan.[17]
3.	Prayoga & Kristiana (2024) *JITET OJS Nasional*	*Evaluasi Usability pada Aplikasi HRMWincorp Menggunakan Metode SUS*	Aplikasi HRMWincorp sebagai sistem informasi SDM berbasis mobile belum pernah dievaluasi tingkat usability-nya, sehingga pengembang tidak memiliki data untuk prioritas perbaikan.	System Usability Scale (SUS)	Pengukuran usability aplikasi HRMWincorp menggunakan instrumen SUS untuk menghasilkan skor dan rekomendasi perbaikan berbasis data.	Skor SUS 75,29 (Good). Masih ditemukan eror sistem dan sejumlah tombol fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya.[18]
4.	Weichbroth (2024) *Applied Sciences MDPI Scopus*	*Usability Testing of Mobile Applications: A Methodological Framework*	Belum tersedianya kerangka metodologi yang komprehensif dan terstandarisasi untuk pelaksanaan usability testing pada aplikasi mobile, sehingga peneliti kesulitan memilih	Systematic Literature Review (SLR) terhadap 204 artikel ilmiah terindeks Scopus	Pengembangan kerangka metodologi usability testing aplikasi mobile melalui tinjauan sistematis literatur untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan pendekatan pengujian yang ada.	Menghasilkan kerangka metodologi komprehensif yang mencakup klasifikasi setting pengujian (lab/lapangan), tingkat moderasi, dan teknik pengumpulan data untuk usability testing aplikasi mobile.[19]

No.	Peneliti (Tahun)	Judul	Masalah	Metode	Solusi	Hasil
			pendekatan yang tepat.			
5.	Wiradito et al. (2024) Jurnal Pendidikan Tambusai — OJS Nasional	Aplikasi Siduta sebagai sistem informasi pencari kerja milik Disnaker Kota Medan belum pernah dievaluasi usability-nya.	Aplikasi Siduta sebagai sistem informasi pencari kerja milik Disnaker Kota Medan belum pernah dievaluasi usability-nya..	System Usability Scale (SUS)	Pengukuran usability aplikasi pencari kerja Siduta menggunakan SUS untuk menilai kelayakan dari perspektif pengguna.	Skor SUS 62,5 (*OK/Marginal*). Sistem perlu perbaikan pada navigasi dan kemudahan penggunaan pencari kerja.[20]
6.	Pratiwi et al. (2023) Jurnal Khatulistiwa Informatika OJS Nasional	Analisis Fitur-Fitur dari Berbagai Aplikasi Pencari Pekerjaan	Pemanfaatan aplikasi pencari kerja oleh masyarakat Indonesia belum optimal akibat ketidaksesuaian fitur.	Studi literatur dan analisis isi terhadap LinkedIn, Jobstreet, dan Kalibrr	Analisis fitur tiga aplikasi pencari kerja terpopuler untuk identifikasi keunggulan dan kelemahan fitur	Antarmuka intuitif dan UX yang baik terbukti menjadi faktor penentu keberhasilan platform rekrutmen digital.[4]
7.	Nisa (2023) JATISI OJS Nasional	Analisis Usability Testing pada Aplikasi SISNAKER di BLK Kabupaten Buru	Aplikasi SISNAKER Kementerian Ketenagakerjaan RI untuk layanan pencarian kerja belum diuji tingkat usability-nya	*Usability* Testing berbasis 5 variabel Nielsen (learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction	Pengujian *usability* SISNAKER menggunakan 5 variabel Nielsen untuk mengidentifikasi kendala pengguna dalam layanan ketenagakerjaan digital.	Learnability dan efficiency dinilai baik; aspek memorability dan error rate masih memerlukan perbaikan[21].

Berdasarkan rangkuman penelitian terkait di atas, dapat disimpulkan bahwa metode System *Usability* Scale (SUS) telah banyak diterapkan dalam evaluasi *usability* berbagai aplikasi mobile, termasuk di bidang rekrutmen dan karier digital. Namun demikian, belum terdapat penelitian yang secara spesifik mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi mobile Glints menggunakan metode SUS. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan pengukuran dan analisis secara empiris terhadap aplikasi mobile Glints pada segmen pengguna usia produktif 15-64 tahun

2.3 Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian

1. Profil Glints

Glints adalah platform rekrutmen dan pengembangan karier digital yang secara resmi diluncurkan pada tahun 2015 di Singapura dan merupakan bagian dari MultitudeX Pte. Ltd. Platform ini beroperasi di sejumlah negara Asia Tenggara, meliputi Indonesia, Singapura, Vietnam, Taiwan, Malaysia, dan Filipina. Misi utama Glints adalah menghubungkan lebih dari 120 juta profesional di Asia Tenggara dengan peluang karier terbaik, sekaligus membantu organisasi dari berbagai skala untuk menemukan talenta yang tepat [2].

Hingga saat ini, Glints telah memberdayakan lebih dari 5 juta pengguna dan lebih dari 60.000 organisasi . Keunggulan Glints dibandingkan platform sejenis terletak pada fokusnya yang spesifik pada segmen karier anak muda dan *fresh graduate*, dengan menyediakan berbagai fitur yang tidak hanya memfasilitasi pencarian kerja tetapi juga pengembangan kompetensi melalui kelas-kelas karier digital.[2]

2. Fitur Utama Aplikasi Mobile Glints

Aplikasi mobile Glints tersedia untuk platform Android melalui Google Play Store dan iOS melalui App Store. Fitur-fitur utama yang tersedia pada aplikasi mobile Glints dan menjadi objek evaluasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut[2]:

a. Pencarian Lowongan Fitur pencarian lowongan kerja dengan berbagai filter seperti lokasi, gaji, jenis pekerjaan, tingkat pengalaman, dan industri, memungkinkan pengguna menemukan lowongan yang paling sesuai dengan profil mereka.