

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penulisan penelitian ini akan coba penulis kaitkan dengan beberapa karya ilmiah terdahulu, sehingga akan didapatkan keterkaitan dengan karya ilmiah diatas. Adapun karya ilmiah yang penulis maksud adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Doni (2020), yaitu memfokuskan pada evaluasi *usability* dan perbaikan desain aplikasi *mobile* dengan menggunakan *usability testing* dan metode *human centered design*. Hasil dari penelitian ini yaitu hasil wawancara yang sudah dilakukan kepada para responden serta analisa sesuai dengan prinsip *Eight Golden Rules* dan juga telah dilakukan pengujian menggunakan metode perhitungan *system usability scale* mendapatkan nilai rata-rata 60 yang mana menunjukkan untuk *acceptability ranges* masuk *marginal low*, *grade scale* masuk kategori D, untuk *adjective rating* masuk dalam grade OK, dari hasil penilaian yang didapat tersebut maka dilakukan usulan desain perbaikan terhadap aplikasi *mobile* tersebut sesuai dengan masukan yang telah didapatkan dari para responden kemudian dilakukan pengujian yang ke 2 dengan metode perhitungan SUS (*system usability scale*) mendapatkan skor rata-rata 80,25 sehingga dapat disimpulkan untuk tingkat penerimaan pengguna masuk dalam kategori *acceptable*, tingkat *grade scale* masuk dalam kategori B, *adjective rating* masuk dalam kategori *excellent*. Sehingga usulan desain perbaikan pada Aplikasi *Mobile* BMKG dapat diterima dengan baik serta dapat digunakan dengan mudah

oleh user tanpa merasa kebingungan untuk mendapatkan layanan informasi cuaca yang diberikan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Endra (2020), yaitu memfokuskan rancangan *user interface* dan *user experience* dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) untuk merancang web *marketplace* penjualan sapi qurban di Indonesia. Hasil dari penelitian ini pengguna dapat menerima desain UI/UX dan fitur-fitur yang disediakan dalam prototype. Dan hasil pengujian menggunakan SUS dari prototipe yang diusulkan adalah 79,3 yang menunjukkan bahwa desain web *marketplace* qurban dapat diterima oleh pengguna dan dapat diklasifikasikan sebagai desain yang baik.

Muhammad,dkk (2021), melakukan penelitian yaitu memfokuskan memfokuskan pada perancangan *user interface* dan *user experience* (UI/UX) aplikasi “Ivent” untuk menampung semua *event organizer* (EO) dan vendor acara sesuai dengan budget dan kualitas yang ditawarkan. Perancangan UI//UX ini menggunakan metode *human centered design*. Hasil dari penelitian ini adalah berhasil mendapatkan 68 responden namun, aplikasi ini belum sempurna karena banyak fitur yang lebih baik lagi untuk digunakan berkembang lebih jauh melalui sistem pada aplikasi perangkat bergerak yang ada.

Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Ryan (2020), yaitu untuk merancang *user interface* dan *user experience* (UI/UX) pada aplikasi lintas Bandung yang dapat memberikan informasi rute perjalanan transportasi umum di kota Bandung. Hasil dari penelitian ini adalah pengujian rancangan *user interface*

pada aplikasi lintas Bandung berbasis *mobile* android menggunakan *usability testing* yang memiliki nilai uji 79 dan 80% yang dimana dapat diterima oleh user.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Rifqi&Reza (2021), memfokuskan perancangan aplikasi “nugas” menggunakan metode *design thinking* dan *agile development*. Hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi telah dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Dari hasil pengujian aplikasi tersebut, maka aplikasi nugas yang dibangun telah dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Surachman dkk (2022), Penelitian ini membahas mengenai permasalahan yang dialami oleh salah satu UMKM terkait penurunan omset pedagang kaki lima akibat COVID-19 dan kesulitan dalam mendapatkan bahan baku. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan perancangan aplikasi *mobile* dengan menerapkan metode *design thinking* sebagai metode untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi serta menghasilkan sebuah *design prototype* yang teruji sesuai kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil uji *prototype*, diperoleh rata-rata keberhasilan adalah 85%. Dalam tahapan pengujian, pengguna dapat menyelesaikan task namun ada beberapa task memiliki kesulitan untuk diselesaikan. Dapat diartikan bahwa dalam perancangan ini perlu adanya peningkatan performa supaya pengguna tidak merasa kebingungan atau kesulitan saat menggunakan produk.

Sedangkan penelitian yang diusulkan oleh peneliti yaitu tentang perancangan *prototype* untuk aplikasi M-Learning dengan metode *Design Thinking* guna menghasilkan rekomendasi desain yang kemudian diolah dan dianalisis untuk

diambil kesimpulan, serta digunakan sebagai bahan evaluasi. Ringkasan dari beberapa penelitian yang telah diuraikan diatas terdapat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

| No | Peneliti | Metode | Pengujian | Fokus dan Tujuan Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----------|----------------------|-----------------------|------------------------------|--|--|
| 1 | Doni (2020) | Human Centered Design | System Usability Scale (SUS) | Memfokuskan pada evaluasi <i>usability</i> dan perbaikan desain aplikasi <i>mobile</i> dengan menggunakan usability testing dan metode <i>human centered design</i> | Mendapatkan skor rata-rata 80,25 sehingga dapat disimpulkan untuk tingkat penerimaan pengguna masuk dalam kategori <i>acceptable</i> , tingkat grade scale masuk dalam kategori B, adjective rating masuk dalam kategori <i>excellent</i> . |
| 2 | Endra (2020) | User Centered Design | System Usability Scale (SUS) | Memfokuskan rancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> dengan menggunakan metode <i>User Centered Design</i> (UCD) untuk merancang web <i>marketplace</i> penjualan sapi qurban di Indonesia. | Hasil pengujian menggunakan SUS dari prototipe yang diusulkan adalah 79,3 yang menunjukkan bahwa desain web <i>marketplace</i> qurban dapat diterima oleh pengguna dan dapat diklasifikasikan sebagai desain yang baik. |
| 3 | Muhammad, dkk (2020) | Human Centered Design | - | Memfokuskan pada perancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> (UI/UX) aplikasi "Ivent" untuk menampung semua <i>event organizer</i> (EO) dan vendor acara sesuai dengan budget dan kualitas yang ditawarkan. | Hasil dari penelitian ini adalah berhasil mendapatkan 68 responden namun, aplikasi ini belum sempurna karena banyak fitur yang lebih baik lagi untuk digunakan berkembang lebih jauh melalui sistem pada aplikasi perangkat bergerak yang ada. |
| 4 | Ryan (2020) | - | Usability Testing | Merancang <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> (UI/UX) pada aplikasi lintas Bandung yang dapat memberikan rute | Hasil dari penelitian ini adalah pengujian rancangan <i>user interface</i> pada aplikasi lintas Bandung berbasis <i>mobile</i> android menggunakan <i>usability</i> |

| No | Peneliti | Metode | Pengujian | Fokus dan Tujuan Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|----------------------|-------------------------------------|--|---|---|
| | | | | perjalanan transportasi umum di kota Bandung. | <i>testing</i> yang memiliki nilai uji 79 dan 80% yang dimana dapat diterima oleh user. |
| 5 | Rifqi & Reza (2021) | Design Thinking & Agile development | - | Memfokuskan perancangan aplikasi “nugas” menggunakan metode <i>design thinking</i> dan <i>agile development</i> . | Hasil dari penelitian ini yaitu tampilan aplikasi “nugas” |
| 6 | Surachman, dkk(2022) | Design Thinking | - | Mengembangkan perancangan aplikasi <i>mobile</i> dengan menerapkan metode <i>design thinking</i> sebagai metode untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi serta menghasilkan sebuah <i>design prototype</i> yang teruji sesuai kebutuhan pengguna. | Hasil uji <i>prototype</i> , diperoleh rata-rata keberhasilan adalah 85%. |
| 7 | Usulan(2023) | Design Thinking | System Usability Testing(SUS) & User Experience Questionner(UEQ) | Menghasilkan rekomendasi desain aplikasi M-Learning berdasarkan hasil analisis menggunakan metode <i>Design Thinking</i> . | Peneliti berharap hasil dari evaluasi dengan SUS & UEQ sesuai yang diharapkan. |

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Tentang SMK Muhammadiyah Watukelir

SMK Muhammadiyah Watukelir didirikan pada tahun 1998 dengan SKPendirian No. 0843/103/MN tanggal 01 Juni 1998. SMK Muhammadiyah Watukelir adalah bagian dari Yayasan MPK Muhammadiyah yang merupakan Lembaga pendidikan swasta. SMK Muhammadiyah ini sendiri beralamatkan di Desa Jatingarang, Kecamatan Weru, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah.

Pada mulanya SMK Muhammadiyah Watukelir hanya membuka satu program jurusan yaitu Akuntansi. Tetapi, seiring kemajuan dan perkembangan zaman, SMK Muhammadiyah Watukelir memandang perlu membuka sebuah program studi baru yaitu Akuntansi Perkantoran (AP), Teknik Komputer Jaringan dan Telekomunikasi (TKJT) dan Teknik Sepedan Motor (TSM).

1. Visi SMK Muhammadiyah Watukelir

“Bertaqwa, Berprestasi dan Berbudaya.”

2. Misi SMK Muhammadiyah Watukelir

- a. Menciptakan Lulusan yang memegang teguh nilai-nilai hidup bermasyarakat.
- b. Membentuk Lulusan yang terampil, cerdas, dan unggul dalam segala bidang dan siap berkompetisi dalam dunia kerja dan berwirausaha.
- c. Menjadi Lulusan beradab, bermoral dan berbudaya maju. (sumber: smkmuhawa.blogspot.co.id)

2.2.2 *Prototype*

Prototype adalah gambaran dari sebuah desain bagaimana *user* atau pengguna dapat berinteraksi dengan *user interface* secara nyata (R.Santi & A.Ftiyah, 2016). Secara umum, *prototype* dibuat agar dapat menunjukkan bagaimana hasil dari sebuah aplikasi. *Prototype* ini digunakan untuk keperluan testing ataupun uji coba dari suatu sistem yang akan dibuat (A.S.Wijaya, 2019).

2.2.3 *User interface*

User interface adalah cara program dan pengguna untuk berinteraksi. Dapat diartikan bahwa *user interface* merupakan cara pengguna untuk berinteraksi dengan

komputer, smartphone, tablet atau perangkat lainnya yang berbentuk visual, mampu dimengerti oleh pengguna aplikasi tersebut, dan diprogram sedemikian rupa agar dapat terbaca oleh sistem dan dapat menjalankan perintah yang tepat (Thornsby, 2016).

Desain interface merupakan proses kompleks yang melibatkan desainer, target audiens, dan client. Merupakan proses berulang, dengan fase penelitian pengguna, mengembangkan ide, mencoba, membangun dan melakukan pengujian lebih lanjut, semuanya berkontribusi dalam membuat desain interaktif untuk memperoleh pengalaman pengguna yang tepat (Wood, 2014).

User interface yang baik mampu memberikan pengalaman interaksi terhadap aplikasi dengan mudah oleh pengguna (*user friendly*), karena memiliki peranan penting pada sebuah aplikasi yaitu sebagai penghubung antara pengguna dengan sistem aplikasi itu sendiri serta sebagai faktor kesuksesan aplikasi. Jika user interface pada aplikasi mudah digunakan, maka pengguna enggan untuk beralih pada aplikasi serupa, sebaliknya jika aplikasi memiliki user interface yang sulit untuk dipahami pengguna, maka besar kemungkinan aplikasi itu akan ditinggalkan (Railean, 2017).

2.2.4 *User experience*

Menurut definisi dari ISO 9241-210, *user experience* adalah persepsi atau pengalaman seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. *User experience* menilai seberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem, dan jasa. Menurut Jakob Nielsen, *user experience*

mencakup seluruh aspek interaksi terhadap pengguna dengan perusahaan, layanan, dan produk-produknya.

Berdasarkan kedua pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa *user experience* adalah pengalaman yang dirasakan seseorang terhadap penggunaan produk yang menilai tentang tingkat kemudahan dan kenyamanan terhadap fungsionalitas dari sebuah perangkat lunak.

2.2.5 Metode *design thinking*

Selama kurang lebih lima belas tahun terakhir, *Design Thinking* telah menarik banyak perhatian para akademisi dan banyak dianut serta dikembangkan oleh banyak praktisi. Pada intinya *Design Thinking* berpusat pada manusia atau pengguna. *Design Thinking* adalah cara yang dapat mendorong suatu pemikiran praktisi agar terbantu menemukan sebuah solusi untuk banyak tantangan. Banyak perusahaan dan perancang web menggunakan *Design Thinking* sebagai cara untuk memahami pelanggan dan harapan mereka yang sangat membantu meningkatkan sudut pandang untuk pengalaman pengguna (Goeva, 2019; Marion dkk., 2021).

Design Thinking juga bisa disebut sebagai kerangka pemikiran, suatu alat, dan metodologi yang didedikasikan untuk menemukan masalah yang ada, mengeksplorasi akar penyebab masalah tersebut, dan menghasilkan solusi inovatif. Metode *Design Thinking* memiliki proses berulang dengan tujuan agar dapat memahami pengguna, memperkuat asumsi, dan mendefinisikan kembali permasalahan dalam upaya untuk mengidentifikasi strategi dan solusi alternatif. Pada saat yang bersamaan, *Design Thinking* menyediakan yang berbasis solusi untuk memecahkan masalah yang dapat berpikir dan bekerja sebanding dengan

kumpulan metode hands-on (keterlibatan pribadi secara langsung). Metode ini beredar pada orang-orang yang memiliki minat secara mendalam untuk mengembangkan pemahaman ketika merancang produk atau jasa (Guo dan Wang, 2020; Interaction design foundation, 2020).

Model terbaru dari *Design Thinking* dikembangkan di Universitas Stanford, lalu disempurnakan oleh IDEO, dan didukung oleh Hasso Plattner, salah satu pendiri SAP. Ada banyak variasi dari proses Design Thinking yang digunakan saat ini, dari proses yang berisi tiga hingga tujuh fase, tahapan, atau mode. Namun, semua variasi Design Thinking tersebut memiliki prinsip sangat mirip. Pada penelitian ini akan fokus pada model lima fase dari Hasso Plattner dari Institut Desain (juga dikenal sebagai d.school) yang ditemukan pada di Universitas Stanford pada tahun 2005. Model tersebut dipilih karena sudah melewati pengujian pada lingkungan engineering dan telah berada di garis terdepan dalam menerapkan dan mengajarkan pemikiran desain.

Pendekatan *Design Thinking* didefinisikan oleh d.school sebagai framework “proses kerja secara konstan” dalam mode pengerjaan. Pada gambar dibawah ini adalah bentuk proses dari fase *Design Thinking* yang terdiri dari lima langkah. (Pham, Fucci dan Maalej, 2018; Alhazmi dan Huang, 2020; Interaction design foundation, 2020).



Gambar 2. 1 Metode Design Thinking (*Interaction design foundation, 2020*)

Gambar 2.1 merupakan metode *Design Thinking* yang berisi lima tahap yaitu *empathise, define, ideate, prototype, dan test*. Berikut ini penjelasan dari lima tahap yang ada dalam metode *Design Thinking*.

1. *Empathise*

Empathise merupakan dasar dari *Design Thinking* untuk menetapkan permasalahan yang berguna di beberapa tahap berikutnya. Permasalahan diperoleh desainer dengan cara memahami pengguna melalui proses empati kepada pengguna agar dapat merancang solusi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. *User research* atau meneliti pengguna merupakan inti dari tahap *empathise* karena menghasilkan hal-hal penting berupa informasi langsung dari pengguna. Informasi dapat diperoleh dengan cara melakukan wawancara, diskusi grup, menyebar *survey*, dan studi lapangan. Setelah itu, informasi dikumpulkan sebagai data yang berguna untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Pham, Fucci dan Maalej, 2018; Shan, Neo dan Yang, 2021).

2. *Define*

Pada tahap ini, desainer memerlukan pemahaman secara mendalam dari pengguna untuk mengidentifikasi permasalahannya. Pemahaman dilakukan dengan cara menyatukan temuan atau wawasan yang ada pada tahap sebelumnya. Saat yang bersamaan, perancang juga mendefinisikan permasalahan berdasarkan sudut pandang pengguna. Setelah itu, perancang bisa memperoleh sebuah tantangan yang

spesifik dan bermakna agar menjadi acuan di tahap selanjutnya (Pham, Fucci and Maalej, 2018; Shan, Neo dan Yang, 2021).

3. *Ideate*

Tantangan yang ditetapkan pada tahap sebelumnya merupakan sebuah titik awal bagi desainer untuk mencari solusi. Pada tahap ini desainer akan melakukan brainstorming guna menghasilkan ide-ide baru. Keberagaman ide yang didapat dapat menjadi solusi yang sesungguhnya untuk memecahkan masalah secara tepat dan tahu harus mulai darimana. Sementara mencari solusi, desainer akan menemukan ide-ide baru. Ide-ide tersebut akan menjadi *high-fidelity mockup* untuk dilanjutkan pada tahap selanjutnya (Pham, Fucci dan Maalej, 2018; Nasution and Nusa, 2021).

4. *Prototype*

Ide solusi yang telah dipilih akan direalisasikan. Realisasi dilakukan dengan cara mengembangkan ide solusi menjadi prototipe. Setelah prototipe dibuat, akan ditambahkan interaksi sehingga menghasilkan produk nyata dalam bentuk prototipe. Tahap ini bertujuan untuk mempelajari interaksi pengguna ketika menguji prototipe di tahap selanjutnya dan mendorong pemahaman lebih dalam agar membentuk solusi yang berhasil (Nasution dan Nusa, 2021; Shan, Neo dan Yang, 2021).

5. *Test*

Tahap terakhir yaitu menguji prototipe yang telah dibuat pada tahap sebelumnya kepada target pengguna. Pengujian prototype dilakukan kepada

pengguna agar dapat memperoleh umpan balik berupa saran dan masukan agar produk bisa dikembangkan lebih baik lagi sesuai kebutuhan pengguna (Nasution dan Nusa, 2021; Shan, Neo dan Yang, 2021).

2.2.6 System usability scale (SUS)

System usability scale (SUS) merupakan metode yang digunakan untuk menilai suatu produk dengan mengukur tingkat usability. System Usability scale dibuat oleh John Brooke pada tahun 1986, di mana system usability scale ini merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi berbagai macam produk dan layanan, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, perangkat seluler, situs web dan aplikasi mobile (Veni Manik et al., 2021).

System usability scale memiliki 10 pernyataan keusioner yang bisa digunakan dalam menilai suatu produk. System usability scale dalam Pernyataan memiliki pernyataan positif dan negatif, untuk pernyataan bernomor ganjil kalimat bersifat positif dan pernyataan genap bersifat negatif Dalam menjawab pertanyaan kuesioner yang dibagikan melalui google form responden bisa menjawabnya dengan aturan skala likert yaitu dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Kusumawardhana et al., 2019).

Penelitian pengukuran usability menggunakan metode system usability scale telah banyak digunakan karena metode ini memiliki karakteristik yang berbeda dari kuesioner lain, yaitu telah tervalidasi dan teruji reliabilitasnya walaupun menggunakan nilai sampel yang kecil (Veni Manik et al., 2021). System usability scale (SUS) dengan mempertimbangkan waktu, biaya, dan sampel yang

kecil tetap memberikan hasil yang memadai, berikut ini adalah rumus untuk menghitung skor dengan system usability scale.

Skor system usability scale = $((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (Q7-1) + (5-Q8) + (Q9-1) + (5-Q10)) * 2,5$

$$X = \frac{\sum x}{n} \dots \dots \dots (2.1)$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata,

$\sum x$ = Jumlah Skor SUS,

n = Jumlah Responden

Adapun syarat-syarat yang perlu di perhatikan sebelum menggunakan rumus system usability scale sebagai berikut:

1. Pertanyaan bernomor ganjil, setiap nilai yang telah didapatkan dari skor pengguna selanjutnya akan dikurangi 1.
2. Pertanyaan bernomor genap, setiap skor akhir yang didapat dari nilai 5 akan dikurangi nilai yang didapatkan pengguna.
3. Nilai akhir yang didapatkan dari penjumlahan setiap pernyataan kemudian dikali 2,5.

Peraturan hitung ini digunakan dalam menghitung 1 responden saja, selanjutnya nilai yang telah rekap dari semua responden tahap selanjutnya adalah mencari rata-ratanya dengan menjumlahkan nilai semua responden yang telah mengisi kuesioner dan dibagi jumlah responden yang telah mengisi kuesioner.

Tahap menghitung dengan system usability scale yakni pertama download data responden yang telah mengisi kuesioner dengan file bertipe excel, kedua

jumlahkan nilai yang telah didapatkan dari responden dari Q1 sampai Q10, ketiga hasil penjumlahan yang telah didapatkan kemudian di kali dengan 2,5, untuk lebih detailnya bisa dilihat pada tabel 2.2:

Tabel 2. 2 Kuesioner *System Usability Scale*

| No | Responden | Item pertanyaan | | | | | | | | | |
|-----|-----------|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |
| 1 | Siswa 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| 2 | Siswa 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 |
| dst | | | | | | | | | | | |

Tabel 2. 3 Data Hasil Hitung *System Usability Scale*

| No | Responden | Item pertanyaan | | | | | | | | | | jml | Jml*2,5 |
|-----|-----------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | Siswa 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 34 | 85 |
| 2 | Siswa 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 32 | 80 |
| dst | | | | | | | | | | | | | |

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus system usability scale selanjutnya mencari nilai rata-rata yang bisa dipatkan dari nilai semua responden yang telah mengisi kusioner. Nilai tersebut kemudian disesuaikan dengan penilaian atau rumus menghitung skala system usability scale. Selanjutnya hasil yang diperoleh dari perhitungan tersebut dikategorikan berdasarkan Acceptability Ranges yang dapat dilihat pada tabel 2.4.

Tabel 2. 4 *Acceptability Ranges*

| <i>SUS Score</i> | <i>Grade</i> | <i>Adjective Rating</i> |
|------------------|--------------|-------------------------|
| >80.3 | A | <i>Excellent</i> |
| 68-80.3 | B | <i>Good</i> |
| 68 | C | <i>Okay</i> |
| 51-68 | D | <i>Poor</i> |
| >51 | E | <i>Awful</i> |