

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini membawa perubahan signifikan bagi dunia usaha dan industri. Perusahaan dituntut melakukan transformasi digital agar mampu bersaing, meningkatkan efisiensi operasional, sekaligus memberikan layanan yang lebih optimal. Salah satu solusi teknologi yang banyak dimanfaatkan untuk mendukung kebutuhan tersebut adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP) (Rasyid Munthe et al., 2024). ERP merupakan sistem terintegrasi yang dirancang untuk mengelola berbagai fungsi bisnis, mulai dari keuangan, produksi, sumber daya manusia, hingga rantai pasok. Penerapan ERP terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional pada perusahaan menengah di Indonesia, terutama dalam hal pengurangan biaya dan pemangkasan waktu siklus kerja (Rasyid Munthe et al., 2024). Hal ini menegaskan bahwa ERP memiliki peran strategis dalam proses transformasi digital yang dilakukan perusahaan.

Salah satu perusahaan yang telah mengadopsi ERP melalui aplikasi EFI ERP adalah PT. Eforia Furniture Indonesia. Aplikasi ini berfungsi untuk mendukung pengelolaan data internal, meliputi pencatatan data karyawan, hingga pelaporan produksi (stok barang dan pengiriman). Implementasi ERP tidak selalu berjalan optimal karena keberhasilan sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kemudahan penggunaan aplikasi bagi karyawan. Penelitian (Ruslan, 2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan. Artinya, manfaat ERP akan maksimal apabila pengguna merasa puas dan mampu menggunakan sistem dengan mudah. Keberhasilan implementasi ERP tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, melainkan juga oleh tingkat *usability* dan kepuasan penggunaannya. Aplikasi yang tidak ramah pengguna dapat menghambat proses kerja, menurunkan efektivitas, bahkan menimbulkan resistensi dari karyawan terhadap penggunaan sistem

(Widyastuti & Hidayatulloh, 2023). Akibat dari penolakan tersebut kinerja dari sebuah perusahaan akan mengalami gangguan, sehingga eksistensi keberadaan aplikasinya patut dipertanyakan.

Selain berbagai penelitian terkait penerapan ERP di perusahaan, evaluasi *usability* menjadi hal yang krusial untuk memastikan sistem dapat digunakan secara efektif. (Fachri Munandar & Harry Budi Santoso, 2025) dalam studi berjudul “*User Interface Improvement by Evaluating usability and User Experience: Case Study of Indonesia’s Government Financial Management Information System*” menunjukkan bahwa pengukuran *usability* menggunakan metode *System usability Scale* (SUS) dapat memberikan skor yang jelas dan membantu mengidentifikasi area perbaikan pada sistem informasi manajemen keuangan pemerintah. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa implementasi ERP saja tidak cukup; evaluasi terhadap kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan sistem juga penting untuk mendukung efektivitas operasional.

Resistensi karyawan terhadap penggunaan sistem ERP dapat memberikan dampak signifikan terhadap penurunan kinerja perusahaan. Kondisi ini muncul apabila aplikasi yang diimplementasikan tidak mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penggunanya. Pada kasus PT. Eforia Furniture Indonesia, meskipun aplikasi EFI ERP telah diadopsi untuk mendukung pengelolaan data internal, pencatatan karyawan, serta pelaporan produksi dan distribusi, efektivitas implementasi sistem tersebut tetap dipertanyakan apabila tingkat kepuasan pengguna rendah. Permasalahan yang timbul pada PT Eforia Furniture Indonesia yaitu mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi EFI ERP. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa aplikasi sulit digunakan, terutama pada proses input data produksi, pelaporan dan pelacakan stok barang. Tampilan antarmuka yang dinilai kurang intuitif juga menyebabkan sebagian karyawan membutuhkan lebih banyak waktu untuk memahami alur kerja aplikasi. Penerapan EFI ERP membutuhkan pengukuran tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui sejauh mana kepuasan tersebut berimplikasi pada efektivitas kerja serta keberlangsungan implementasi aplikasi EFI ERP di PT. Eforia Furniture Indonesia. Oleh karena itu,

diperlukan sebuah metode pengukuran guna memastikan bahwa aplikasi EFI ERP benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi penggunanya.

Terdapat beberapa metode pengukuran yang bisa digunakan, diantaranya metode CSAT (*Customer Satisfaction Score*), NPS (*Net Promoter Score*), SUS (*System usability Scale*), PIECES Framework dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SAP (Khairunnisa, 2023), dan CES (*Customer Effort Score*) (Mohamad Andri Kristiyanto Rasyid et al., 2025). Dari beberapa metode yang ada, metode yang cocok digunakan untuk mengukur penggunaan aplikasi EFI ERP adalah metode *System Usability Scale* (SUS). Metode ini digunakan karena lebih tepat, terfokus, standar, dan komprehensif dalam mengevaluasi pengalaman pengguna terkait *usability* aplikasi (Widyastuti & Hidayatulloh, 2023). Metode CSAT, NPS, dan CES lebih cocok untuk mengukur kepuasan, loyalitas, atau *effort* pengguna secara umum, bukan secara spesifik tentang kegunaan aplikasi, sedang metode SUS mempunyai kelebihan yaitu memiliki format sederhana terdiri atas sepuluh butir pertanyaan sehingga mudah dipahami dan diisi oleh responden, bersifat reliabel serta terbukti valid dalam berbagai konteks penelitian, menghasilkan skor kuantitatif yang dapat dibandingkan secara universal dengan standar *usability* lain, dan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa SUS efektif sebagai alat evaluasi *usability* pada berbagai. Menurut Khairunnisa (2023), SUS mampu memberikan hasil evaluasi yang reliabel, sederhana, dan konsisten pada SAP di PTPN IV. (Khairunnisa, 2023). Selain itu, Amini & Sutabri (2021) menemukan bahwa SUS memberikan gambaran komprehensif mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem SLiMS. Penelitian oleh Alberta Ingriana & Herry Mulyono (2022) pada aplikasi DANA juga menunjukkan bahwa SUS mampu mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan aplikasi secara objektif, khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna. Selain itu, penelitian Gilang (2023) mengenai "Evaluasi *usability* pada Aplikasi Talent Menggunakan *System*

usability Scale (SUS) di Astra Credit Companies Jambi" menegaskan bahwa SUS efektif dalam mengukur konsistensi fitur, navigasi, dan kenyamanan antar muka aplikasi internal perusahaan. Temuan tersebut semakin memperkuat relevansi penggunaan metode SUS dalam mengevaluasi aplikasi perusahaan seperti EFI ERP, mengingat bahwa aplikasi tersebut digunakan oleh karyawan dalam aktivitas operasional sehari-hari.

System Usability Scale (SUS) adalah suatu metode pengukuran yang banyak digunakan untuk menilai tingkat *usability* suatu sistem, aplikasi, maupun produk berbasis teknologi (Widyastuti & Hidayatulloh, 2023). Metode ini dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan hingga kini menjadi instrumen standar yang sederhana, cepat, serta efektif dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. Instrumen *System Usability Scale* (SUS) terdiri atas 10 butir pernyataan dengan skala penilaian likert, biasanya dari nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Pernyataan dalam kuesioner tersebut dirancang untuk mencakup aspek persepsi pengguna terkait kompleksitas, konsistensi, kemudahan belajar, integrasi fungsi, hingga tingkat kenyamanan dalam penggunaan sistem. Skor dari seluruh pernyataan kemudian dihitung dan dikonversi menjadi nilai tunggal yang berada dalam rentang 0 hingga 100. Nilai tersebut merepresentasikan tingkat *usability*, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan sistem lebih mudah digunakan dan lebih memuaskan bagi pengguna. Metode *system usability scale* terdiri dari 10 pernyataan dengan skala *likert* yang kemudian diolah menjadi skor kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan dan kebergunaan sistem. Keunggulan dari metode SUS ini cukup efektif dalam mengukur tingkat *usability* aplikasi ritel berbasis mobile, termasuk kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta rekomendasi pengembangan. Selain itu, metode *System Usability Scale* terbukti mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pengguna dan menjadi dasar perbaikan aplikasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi EFI ERP yang telah diimplementasikan pada PT. Eforia Furniture Indonesia dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Melalui

pendekatan ini, penelitian diarahkan untuk menilai sejauh mana aplikasi EFI ERP mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan bagi pengguna dalam mendukung aktivitas pengelolaan data internal, pencatatan karyawan, hingga pelaporan produksi dan distribusi. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implikasi hasil pengukuran *usability* terhadap efektivitas kerja dan keberlangsungan penerapan sistem ERP di perusahaan. Dengan adanya evaluasi ini, diharapkan diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas penggunaan aplikasi EFI ERP dari perspektif pengguna. Selanjutnya, hasil penelitian dapat menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi pengembangan yang tepat agar aplikasi EFI ERP semakin sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna, serta mampu mendukung peningkatan kinerja perusahaan secara optimal.

Berdasarkan uraian masalah yang dihadapi oleh PT EFI peneliti mengambil judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi EFI ERP Menggunakan Metode *System usability Scale* (SUS) Studi Kasus PT. Eforia Furniture Indonesia”. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya literatur terkait *usability* sistem ERP, sekaligus memberikan masukan praktis bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan penerimaan aplikasi di kalangan pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi EFI ERP pada PT. Eforia Furniture Indonesia berdasarkan hasil pengukuran dengan metode *System Usability Scale* (SUS)?
2. Faktor apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan *usability* aplikasi EFI ERP berdasarkan hasil evaluasi dengan metode SUS?

1.3. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat batasan yang digunakan agar lebih fokus sehingga proses dan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang diinginkan, yaitu:

1. Penelitian hanya berfokus pada evaluasi *usability* aplikasi EFI ERP yang digunakan oleh PT. Eforia Furniture Indonesia.
2. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner SUS dengan 10 item pernyataan.
3. Responden penelitian dibatasi pada karyawan PT. Eforia Furniture Indonesia sejumlah 30 responden yang terdiri dari HRD, SPV, divisi IT, dan Marketing

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan aplikasi EFI ERP pada PT. Eforia Furniture Indonesia berdasarkan hasil pengukuran dengan metode *System usability Scale* (SUS)
2. Mengidentifikasi faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan *usability* aplikasi EFI ERP berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *System usability Scale* (SUS), serta memberikan gambaran mengenai implikasinya terhadap efektivitas kerja di PT. Eforia Furniture Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dijelaskan dalam tiga bagian, diantaranya manfaat bagi penulis, perusahaan, dan kampus. Dengan penjelasannya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi, sekaligus menambah wawasan dan pengalaman penulis mengenai evaluasi *usability* aplikasi ERP menggunakan metode *System usability Scale* (SUS), serta melatih kemampuan analisis dalam menghubungkan teori dengan praktik di dunia industri.

2. Bagi Perusahaan (PT EFI)

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi EFI ERP, menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas *usability* agar lebih efektif dan ramah pengguna, serta mengidentifikasi aspek yang menjadi kekuatan maupun

kelemahan aplikasi EFI ERP dalam mendukung aktivitas kerja karyawan.

3. Bagi Kampus

Menjadi salah satu kontribusi ilmiah dari mahasiswa dalam pengembangan kajian ilmu manajemen persediaan yang aplikatif, serta menambah koleksi referensi akademik bagi penelitian sejenis di masa depan.