

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentunya tidak lepas dari sejumlah penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, sehingga terdapat kesamaan maupun perbedaan dalam subjek yang diteliti. Dalam menyusun penelitian ini, diperlukan referensi yang memadai untuk dijadikan rujukan dalam penelitian ini.

2.1.1 Penelitian oleh Gilang Ramadhan (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji faktor – tingkat *usability* (Kebergunaan) Aplikasi Talent dengan *menggunakan System Usability Scale* (SUS). Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan *Astra Credit Companies* Jambi yang menggunakan Aplikasi Talent. Data yang digunakan yaitu data primer yang bersumber dari responden sebanyak 47 dan di eliminasi lagi menjadi 36 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan pada data hasil kuesioner *System usability Scale* (SUS) yang dituangkan pada penyajian data dalam bentuk tabel. Data yang dikumpulkan dihitung menggunakan *Microsoft Excel* dengan menggunakan rumus yang telah ditentukan dalam metode *System Usability Scale* (SUS) (Gilang & F1e116022, 2023b). Hasil analisis pada penelitian ini adalah tingkat *usability* (Kebergunaan) Aplikasi Talent di *Astra Credit Companies* Jambi sudah tergolong sangat baik diatas rata-rata 5 penilaian SUS. Namun, ada beberapa hal yang perlu perbaikan lagi pada fitur di Aplikasi Talent itu sendiri seperti pada fitur absensi, dan juga belum adanya fitur Helper atau petunjuk penggunaan aplikasi bagi pengguna baru.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan (Gilang & F1e116022, 2023b) adalah pada penelitian ini menggunakan sampel penelitian dari karyawan *Astra Credit Companies* Jambi yang menggunakan Aplikasi Talent. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil sampel dari penyebaran kuesioner pada karyawan PT EFI yang menggunakan sistem ERP dengan metode sensus untuk melakukan pengumpulan data.

2.1.2 Penelitian oleh Siwi Pelita Amini dan Tata Sutabri (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan berbasis web SLiMS dengan menggunakan metode SUS (*System usability Scale*). Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar sistem dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara lebih baik. Sampel penelitian dalam studi ini adalah pegawai perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora sebanyak 4 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu memilih responden yang dianggap paling relevan dan mampu memberikan penilaian terhadap sistem perpustakaan berbasis web SLiMS tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan berbasis web SLiMS berada dalam kategori marginal low berdasarkan hasil rata-rata skor SUS sebesar 50,5. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem sudah cukup diterima, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada antarmuka pengguna dan fitur navigasi agar pengalaman pengguna dapat ditingkatkan. Selain itu, penilaian atribut seperti *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating* menunjukkan bahwa sistem masuk dalam kategori *ok-good*, namun masih membutuhkan peningkatan agar lebih optimal dan memuaskan pengguna.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian (Amini & Sutabri, 2024) adalah pada penelitian ini menggunakan sampel penelitian dari pegawai perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora dengan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara *purposive sampling*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil sampel dari penyebaran kuesioner pada karyawan PT EFI yang menggunakan sistem ERP dengan metode sensus untuk melakukan pengumpulan data.

2.1.3 Penelitian oleh Hairun Anisya dan Tata Sutabri (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil dari analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi *ThatQuiz* menggunakan metode *WebQual*, serta mengetahui pengaruh variabel kualitas informasi dan interaktif terhadap kepuasan

pengguna. Sampel penelitian terdiri dari 100 siswa yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* dari populasi sebanyak 1000 siswa di SMK N 5 Palembang. Pengambilan sampel ini dilakukan agar setiap siswa memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dan mewakili populasi secara adil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel informasi memiliki pengaruh *positif* yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *ThatQuiz*, meskipun pengaruhnya kecil. Variabel interaktif juga berpengaruh *positif* dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan efek sedang menurut uji F. Secara keseluruhan, hasil ini mendukung hipotesis bahwa kualitas informasi dan interaksi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ThatQuiz*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian (Anisyah & Sutabri, 2023) adalah pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pendekatan statistik deskriptif dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0 untuk mendapatkan nilai *mean* dan *median* dari data kuesioner yang diisi oleh responden. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh penulis dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada karyawan PT EFI yang menggunakan sistem ERP dengan metode analisa SUS.

2.1.4 Penelitian oleh Maciej Marek Hyzy, Raymond Bond, Maurice Mulvenna, Lu Baik, Alan Dix, Simon Leigh dan Sophie Hunt (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan meta-analisis terhadap skor SUS dari berbagai aplikasi kesehatan digital (DHA) guna menentukan apakah distribusi skor SUS dari aplikasi tersebut mengikuti distribusi standar SUS ($68 \pm 12,5$) dan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi skor *usability* aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari berbagai aplikasi kesehatan digital (DHA) yang di evaluasi menggunakan SUS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah seleksi berdasarkan ketersediaan data SUS dari studi yang memenuhi kriteria, yaitu evaluasi SUS oleh end-user dan bukan oleh pengembang, serta relevansi dengan kategori DHA tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor SUS rata-rata dari semua aplikasi kesehatan digital yang dikumpulkan adalah $76,64 \pm 15,12$, namun distribusinya tidak normal dan menunjukkan *skewness*

negatif (-0,52). Analisis menggunakan uji t satu sampel menunjukkan bahwa distribusi SUS dari aplikasi tersebut tidak berbeda secara statistik signifikan dari distribusi SUS standar (*mean* $68 \pm 12,5$), dengan nilai $P = 0,98$. Selain itu, aplikasi 'physical activity' memiliki skor SUS yang lebih tinggi ($83,28 \pm 12,39$), yang mempengaruhi *skewness* distribusi. Kesimpulannya, SUS dan benchmark umum $68 \pm 12,5$ dianggap cocok untuk menilai *usability* DHAs.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian (M. M. Hyzy et al., 2022) adalah pada penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari berbagai aplikasi kesehatan digital (DHA) yang di evaluasi menggunakan SUS. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil sampel dari penyebaran kuesioner pada karyawan PT EFI yang menggunakan sistem ERP dengan metode sensus untuk melakukan pengumpulan data.

2.1.5 Penelitian oleh Dessyana dan Yolanda (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta menguji signifikansi dan hubungan antar variabel tersebut. Sampel penelitian sebanyak 161 pegawai PT. Inalum yang menggunakan SAP, diambil dengan teknik *purposive sampling* dan rumus Slovin. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan software SPSS 25. Metode analisis data meliputi uji normalitas (*Kolmogrov-Smirnov*), uji reliabilitas (*Cronbach Alpha*), uji validitas, serta uji statistik F dan t untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna ERP-SAP (Y)

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian (Dessyana & Yolanda, 2022) adalah pada penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari pegawai PT. Inalum yang menggunakan SAP kemudian dianalisa menggunakan *software* SPSS 25. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil sampel penyebaran kuesioner pada karyawan PT EFI yang menggunakan sistem ERP kemudian dianalisa menggunakan metode SUS.

2.1.6 Penelitian oleh Norina Br Lingga, Miftahur Rizky Aldian, dan Reza Ruslan (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keefektifan sistem ERP Mobiz dan dampaknya terhadap kinerja karyawan serta kepuasan pengguna di PT. Nusa Mandiri Utama. Sampel penelitian terdiri dari 80 karyawan bagian *purchasing, sales, inventory, finance, accounting, dan IT support* yang menggunakan sistem ERP Mobiz. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, berdasarkan pertimbangan keahlian mereka dalam masalah yang diteliti. Metode analisa data meliputi uji validitas, reliabilitas, korelasi, regresi linier sederhana, dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi dan uji F serta T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh *positif* dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan di PT. Nusa Mandiri Utama,. Pengujian statistik seperti uji F menunjukkan bahwa secara simultan, keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen tersebut dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$,. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel-variabel tersebut berkontribusi positif terhadap keberhasilan sistem ERP dan kepuasan pengguna.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian (Lingga et al., 2022) adalah pada penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari karyawan bagian *purchasing, sales, inventory, finance, accounting, dan IT support* yang menggunakan sistem ERP Mobiz kemudian dianalisa menggunakan *software SPSS 22*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil sampel dari penyebaran kuesioner pada karyawan PT EFI yang menggunakan sistem ERP kemudian dianalisa menggunakan metode SUS.

2.1.7 Penelitian oleh Khairunnisa (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan metode *System usability Scale* (SUS) dan *PIECES Framework* dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SAP (*System Application and Product*) di PTPN IV

Kebun Air Batu. Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari 19 karyawan pengguna SAP, yang diperoleh menggunakan teknik Slovin dari populasi 23 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, penyebaran kuesioner SUS dan PIECES, serta uji validitas dan reliabilitas instrumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode PIECES Framework menghasilkan skor rata-rata 4,17, yang masuk dalam kategori Puas dan Grade B. Sementara itu, metode SUS menghasilkan skor 69,21, yang berada pada kategori Poor dan Grade D. Temuan ini menunjukkan bahwa menurut responden, SAP dinilai lebih baik jika di evaluasi dengan PIECES daripada dengan SUS. Kesimpulannya, metode PIECES *Framework* memberikan hasil penilaian kepuasan yang lebih tinggi dan dianggap lebih menggambarkan persepsi pengguna SAP dibandingkan metode SUS.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian Khairunnisa (2023) terletak pada sumber dan karakteristik sampel serta konteks sistem yang di evaluasi. Penelitian Khairunnisa menggunakan sampel 19 karyawan di PTPN IV Kebun Air Batu yang menggunakan sistem SAP dan pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan karyawan PT EFI yang menggunakan sistem ERP, dengan metode sensus dalam pengumpulan data. Selain itu, fokus penelitian Khairunnisa adalah perbandingan dua metode evaluasi (SUS dan PIECES), sedangkan penelitian penulis dapat memiliki variabel atau pendekatan analisis yang berbeda sesuai tujuan penelitian. Berdasarkan hasil simpulan penelitian terdahulu, peneliti merangkum hasil dari penelitian terdahulu yang disajikan pada Tabel 2.1 ..

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
1	2023	Gilang Ramadhan	Pengujian faktor tingkat <i>usability</i> Aplikasi Talent dengan menggunakan System <i>usability</i> Scale (SUS)	<p>Variabel Independen :</p> <p>a. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat <i>usability</i> aplikasi talent</p> <p>Variabel Dependen :</p> <p>a. Tingkat <i>usability</i> aplikasi talent yang diukur</p>	Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Astra Credit Companies	<p>Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif.</p> <p>Analisis kuantitatif dilakukan pada data hasil kuesioner System <i>usability</i> Scale (SUS) yang dituangkan pada</p>	<p>Hasil analisis pada penelitian ini adalah tingkat <i>usability</i> (Kebergunaan) Aplikasi Talent di Astra Credit Companies Jambi sudah tergolong Sangat Baik diatas Rata-rata 5 penilaian SUS. Namun, ada beberapa hal yang perlu perbaikan lagi pada fitur di Aplikasi Talent itu sendiri seperti pada fitur absensi, dan juga belum adanya fitur Helper atau petunjuk penggunaan aplikasi bagi</p>

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
				menggunakan skor SUS		penyajian data dalam bentuk tabel. Data yang dikumpulkan dihitung menggunakan Microsoft Excel dengan menggunakan rumus yang telah ditentukan dalam metode <i>System usability Scale (SUS)</i> .	pengguna baru..
2	2024	Siwi Pelita	Topik	Variabel	Pegawai	Teknik analisis	Hasil penelitian menunjukkan

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
		Amini dan Tata Sutabri	penelitiannya adalah analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan berbasis web SLiMS menggunakan metode SUS (System usability Scale)	Independen : Sistem informasi perpustakaan berbasis web SLiMS Variabel Dependen : Kepuasan pengguna	perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora.	data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengolahan hasil kuesioner menggunakan skala SUS. Data yang diperoleh dari responden kemudian dihitung dan dianalisis secara	bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan berbasis web SLiMS berada dalam kategori marginal low berdasarkan hasil rata-rata skor SUS sebesar 50,5. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem sudah cukup diterima, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada antarmuka pengguna dan fitur navigasi agar pengalaman pengguna dapat ditingkatkan. Selain itu,

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
						statistik untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SLiMS.	penilaian atribut seperti acceptability, grade scale, dan adjective rating menunjukkan bahwa sistem masuk dalam kategori ok-good, namun masih membutuhkan peningkatan agar lebih optimal dan memuaskan pengguna.
3	2023	(Hairun Anisya)	Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi ThatQuiz menggunakan	Variabel independen: a. Kualitas informasi b. Kualitas layanan	Terdiri dari 100 siswa yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling dari populasi	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pendekatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi ThatQuiz, meskipun

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
			metode WebQual 4.0 di SMK N 5 Palembang	interaksi c. Kualitas keseluruhan sistem d. Kualitas penggunaan (<i>usability</i>) Variabel dependen: a. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ThatQuiz	sebanyak 1000 siswa di SMK N 5 Palembang.	statistik deskriptif dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0 untuk mendapatkan nilai mean dan median dari data kuisisioner yang diisi oleh responden	pengaruhnya kecil. Variabel interaktif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan efek sedang menurut uji F. Secara keseluruhan, hasil ini mendukung hipotesis bahwa kualitas informasi dan interaksi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna aplikasi ThatQuiz
4	2022	(Maciej	Evaluasi dan	Variabel	Yang memakai	Teknik analisis	Hasil penelitian menunjukkan

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
		Marek Hyzy, Raymond Bond, Maurice Mulvenna, Lu Baik, Alan Dix, Simon Leigh dan Sophie Hunt)	analisis <i>usability</i> aplikasi kesehatan digital, khususnya menggunakan metode System <i>usability</i> Scale (SUS) dan meta-analisis untuk memahami tingkat <i>usability</i> , faktor yang mempengaruhi,	Independen : a. Jenis aplikasi kesehatan digital (DHA) yang dievaluasi Variabel Dependen: a. Skor System <i>usability</i> Scale (SUS)	berbagai aplikasi kesehatan digital (DHA)	data yang digunakan dalam Modeling distribusi SUS menggunakan perangkat lunak R Studio dan bahasa pemrograman R, serta uji t satu sampel (one-sample t-test) untuk membandingkan distribusi SUS	bahwa skor SUS rata-rata dari semua aplikasi kesehatan digital yang dikumpulkan adalah $76,64 \pm 15,12$, namun distribusinya tidak normal dan menunjukkan skewness negatif (-0,52). Analisis menggunakan uji t satu sampel menunjukkan bahwa distribusi SUS dari aplikasi tersebut tidak berbeda secara statistik signifikan dari distribusi SUS standar (mean $68 \pm 12,5$), dengan nilai $P = 0,98$. Selain itu, aplikasi 'physical activity'

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
			serta perbandingan skor SUS antar kategori aplikasi kesehatan			DHA dengan distribusi SUS standar	memiliki skor SUS yang lebih tinggi ($83,28 \pm 12,39$), yang mempengaruhi skewness distribusi. Kesimpulannya, SUS dan benchmark umum $68 \pm 12,5$ dianggap cocok untuk menilai <i>usability</i> DHAs
5	2022	Dessyana dan Yola Yolanda	Pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP di PT.	Variabel independen: a. Kualitas system b. Kualitas informasi c. Kualitas layanan	Sebanyak 161 pegawai PT. Inalum.	Metode analisis data meliputi uji normalitas (Kolmogrov-Smirnov), uji reliabilitas (Cronbach	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3), berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen,

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
			Inalum	Variabel dependen: a. Kepuasan pengguna ERP-SAP		Alpha), uji validitas, serta uji statistik F dan t dengan bantuan software SPSS 25	yaitu Kepuasan Pengguna ERP-SAP (Y).
6	2022	Norina Br Lingga, Miftahur Rizky Aldian, dan Reza Ruslan	Pengaruh sistem ERP terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan di PT. Nusa Mandiri Utama	Variabel independen: a. Kualitas system b. Kualitas informasi c. Kualitas layanan d. Perceived usefulness	Terdiri dari 80 karyawan.	Metode analisa data meliputi uji validitas, reliabilitas, korelasi, regresi linier sederhana, dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan perceived usefulness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan di PT. Nusa Mandiri

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
				Variabel dependen: a. Kepuasan pengguna dan kinerja karyawan		dan uji F serta T dengan bantuan software SPSS 22	Utama. Pengujian statistik seperti uji F menunjukkan bahwa secara simultan, keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen tersebut dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel-variabel tersebut berkontribusi positif terhadap keberhasilan sistem ERP dan kepuasan pengguna

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
7	2022	Khairunnisa	Perbandingan Metode SUS dan PIECES Framework Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SAP pada PTPN IV	Evaluasi, Kepuasan Pengguna, SAP, SUS, Pieces Framework.	19 responden (karyawan pengguna SAP	Uji Validitas & Reliabilitas, Sistem <i>usability</i> Scale (SUS), PIECES Framework, Perbandingan hasil	PIECES Framework menghasilkan skor 4,17 (kategori Puas, Grade B). SUS menghasilkan skor 69,21 (kategori Poor, Grade D). PIECES Framework memberikan nilai kepuasan lebih tinggi dibanding SUS.

Sumber : Gilang Ramadhan (2023); Siwi Pelita Amini dan Tata Sutabri (2024); Hairun Anisya (2023); Maciej Marek Hyzy, Raymond Bond, Maurice Mulvenna, Lu Baik, Alan Dix, Simon Leigh dan Sophie Hunt (2022); Dessyana dan Yola Yolanda (2022) ; Norina Br Lingga, Miftahur Rizky Aldian, dan Reza Ruslan (2022) ; Khairunnisa (2022)

2.2 Landasan Teori

Pada bab ini akan dibahas beberapa landasan teori yang mendukung penelitian ini, diantaranya adalah sistem informasi, ERP, PT EFI, kepuasan pengguna, *usability, system usability scale*. Masing-masing penjelasan dari landasan teori tersebut dapat dijelaskan pada sub-bab berikut ini.

2.2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, prosedur, basis data, jaringan, serta sumber daya manusia yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Tujuan utama dari penerapan sistem informasi adalah menyediakan data yang relevan, akurat, dan tepat waktu sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial. Menurut (Syahputra & Saptari, 2023), sistem informasi merupakan perpaduan antara teknologi informasi dan aktivitas manusia yang berperan dalam mendukung proses operasional maupun manajemen organisasi.

Dalam lingkungan bisnis, sistem informasi tidak hanya berperan sebagai penyedia data, tetapi juga menjadi instrumen strategis yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses operasional. (Ocha Widya Susanti & Ummami, 2022) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis *web* mampu mempercepat proses pencatatan, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah pemantauan aktivitas organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem informasi memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja perusahaan.

Seiring perkembangan teknologi informasi, sistem informasi berevolusi menjadi lebih terintegrasi sehingga dapat mendukung berbagai fungsi dalam organisasi. Salah satu bentuknya adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP), yaitu sistem informasi yang mengintegrasikan proses bisnis inti seperti keuangan, persediaan, produksi, serta pengelolaan sumber daya manusia dalam satu platform terpusat. Penerapan ERP memungkinkan perusahaan mengurangi duplikasi data, meningkatkan konsistensi informasi, serta mempercepat pengambilan keputusan (Rifai et al., 2024). Selain itu, sistem informasi modern semakin mengadopsi

teknologi berbasis *cloud computing*, *big data*, serta kecerdasan buatan (*artificial intelligence*). Pemanfaatan teknologi ini memberikan fleksibilitas yang lebih tinggi dalam pengelolaan data, sekaligus meningkatkan skalabilitas dan efisiensi sistem yang digunakan (Sunyaev et al., 2023). Dengan demikian, sistem informasi dapat dipandang sebagai landasan utama dalam mendukung kinerja organisasi. Pada PT. Eforia Furniture, pemanfaatan aplikasi EFI ERP menjadi salah satu contoh implementasi nyata sistem informasi terintegrasi yang berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan dan *usability*, salah satunya melalui metode *System Usability Scale* (SUS).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan komponen penting yang mengintegrasikan teknologi, manusia, dan prosedur untuk menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks bisnis, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai penyedia data, tetapi juga menjadi instrumen strategis yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta daya saing perusahaan. Perkembangan teknologi melahirkan sistem informasi terintegrasi seperti *Enterprise Resource Planning* (ERP), yang terbukti mampu mengoptimalkan konsistensi data, mengurangi redundansi, serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Lebih lanjut, pemanfaatan teknologi modern seperti *cloud computing*, *big data*, dan *artificial intelligence* menjadikan sistem informasi semakin adaptif dan efisien.

2.2.2 ERP

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah suatu *cross-functional* atau suatu sistem informasi yang diperuntukkan bagi perusahaan agar dapat mengintegrasikan dan mengotomatisasikan suatu proses bisnis di dalam seluruh kegiatan perusahaan (Yolanda Jurusan Akuntansi, 2022) Implementasi dari ERP merupakan investasi yang berharga perusahaan untuk meningkatkan efisiensi kinerja serta mengembangkan bisnis. Pada dasarnya dengan sistem ERP, sebuah perusahaan

dapat berjalan secara efektif dan dapat mengurangi biaya-biaya operasional yang tidak penting, seperti biaya penyimpanan maupun biaya kerugian akibat dari adanya kesalahan teknis. Sistem ERP secara modular biasanya menangani proses *sales*, *manufacturing logistic*, *marketing*, *staffing*, dan *accounting*.

Menurut pendapat Rahmi dalam (Lingga et al., 2022), program *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat membantu perusahaan yang memiliki bisnis proses yang luas, *software* ERP juga mendukung pengoperasian yang efisien dari bisnis proses dengan cara mengintegrasikan aktivitas pada keseluruhan bisnis termasuk *sales*, *manufacturing logistic*, *marketing*, *staffing*, dan *accounting*. Pada penelitian ini terdapat beberapa aspek ERP yang akan dibahas, seperti:

a. Kualitas sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *software* dan *hardware* dalam sistem informasi. Kualitas sistem pada penelitian ini merujuk pada sejauh mana sistem ERP mampu beroperasi secara efisien, handal, mudah digunakan, dan bebas dari kesalahan. Hal ini mencakup aspek teknis seperti *responsivitas*, *stabilitas*, keamanan, serta kemudahan navigasi pada aplikasi yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna selama menggunakan aplikasi ERP.

b. Kualitas informasi

Kualitas informasi menunjukkan bahwa informasi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Pada penelitian ini kualitas informasi merujuk pada tingkat akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu data atau informasi yang disajikan oleh sistem ERP. Informasi yang berkualitas membuat pengguna dapat mengambil keputusan yang tepat dan mendukung pekerjaan mereka dengan baik, sehingga menjadi faktor penting untuk mendukung kepuasan pengguna

c. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah keseluruhan dukungan pada penyedia layanan yang diberikan untuk pengguna dengan tujuan untuk memastikan sistem dapat digunakan dengan baik. Pada penelitian ini kualitas layanan pendukung

berkaitan dengan daya tanggap, keandalan, dan kemampuan dukungan teknis atau layanan purna jual yang diberikan kepada pengguna sistem ERP. Layanan ini membantu pengguna ketika mengalami kesulitan teknis atau membutuhkan bantuan, sehingga layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Ketiga kualitas tersebut secara bersama-sama berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi ERP, termasuk dalam konteks penggunaan EFI ERP di PT EFI. Metode SUS dapat digunakan untuk mengukur persepsi penggunaan dari aspek kebergunaan dan kemudahan penggunaan dalam konteks kualitas sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Enterprise Resource Planning* adalah sistem informasi yang dirancang untuk mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses bisnis di seluruh kegiatan perusahaan, seperti sales, manufaktur, logistik, pemasaran, sumber daya manusia, dan akuntansi. ERP berfungsi sebagai investasi penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, serta mengembangkan bisnis secara efektif dengan memanfaatkan *best practices* dalam pengelolaan bisnis. Aspek penting ERP yang mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kualitas sistem (efisiensi, kehandalan, kemudahan penggunaan, dan keamanan), kualitas informasi (akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu), serta kualitas layanan (dukungan teknis dan layanan purna jual). Ketiga aspek tersebut berkorelasi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna ERP, yang dapat diukur menggunakan metode SUS terkait aspek kebergunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi ERP, seperti dalam konteks penggunaan EFI ERP di PT EFI.

2.2.3 PT EFI (Eforia Furniture Indonesia)

PT EFI (Eforia Furniture Indonesia) merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Olympic, yang dikenal sebagai perusahaan furnitur terbesar di Indonesia dengan reputasi produk berkualitas dan desain inovatif. Olympic didirikan pada tahun 1983 di Bogor dengan memulai bisnis produksi serta pemasaran meja belajar *knockdown*. Seiring dengan perkembangan industri furnitur nasional, Olympic Furniture berkembang menjadi merek ternama yang memperoleh predikat

“Furniture Keluarga Indonesia” dengan jaringan distribusi yang luas sehingga produknya mudah di akses oleh masyarakat. Sebagai bagian dari Olympic, PT EFI memiliki peran penting dalam mendukung produksi dan distribusi furnitur di Indonesia (PT Eforia Furniture Indonesia, 2025). Perusahaan ini memanfaatkan teknologi sistem informasi untuk mengelola berbagai aktivitas operasional, seperti data inventaris, distribusi barang, manajemen gudang, hingga aspek lain dalam rantai pasokan.

PT EFI juga telah mengimplementasikan aplikasi bernama Eforium sebagai sistem informasi terintegrasi. Aplikasi ini dirancang untuk mengelola fungsi-fungsi inti bisnis, meliputi produksi, logistik, penjualan, dan keuangan, sehingga mampu menciptakan efisiensi sekaligus efektivitas yang optimal dalam operasional perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa PT EFI (Eforia Furniture Indonesia) merupakan perusahaan furnitur nasional yang berhasil menerapkan sistem informasi terintegrasi melalui aplikasi Eforium. Penerapan sistem ini tidak hanya mendukung efisiensi dan efektivitas operasional, tetapi juga meningkatkan konsistensi data serta memperkuat daya saing perusahaan ditengah dinamika industri furniture Indonesia.

2.2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi mengacu pada evaluasi subjektif pengguna setelah berinteraksi dengan sistem yang digunakan. Menurut (M. Hyzy et al., 2022a), kepuasan pengguna berkaitan juga dengan aspek *usability*; semakin mudah aplikasi tersebut digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai refleksi penerimaan positif atas kualitas sistem dan manfaat yang diberikan. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, reliabilitas, kemudahan penggunaan, serta pengalaman positif ketika berinteraksi dengan sistem terbukti memiliki kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan (Deshmukh & Chalmeta, 2024; Zygiaris et al., 2022).

Pengukuran kepuasan pengguna dalam penelitian sistem informasi sering

dijadikan indikator penting untuk menilai efektivitas suatu sistem sekaligus dasar untuk perbaikan dan pengembangan berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang mencerminkan sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan kenyamanan pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi menandakan bahwa sistem tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memberikan nilai tambah yang mendukung keberhasilan penerapannya dalam organisasi.

2.2.5 Usability

usability adalah suatu tingkat keterampilan yang diberikan pengguna untuk menyelesaikan suatu tugas dan mencapai keinginan atau tujuan yang diinginkan (Pratama et al., 2024). *usability* dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung pada hal yang mendasar dan mengacu pada kemudahan sebuah situs atau web dapat digunakan, terutama pada pengguna baru.

Menurut (Nik Ahmad & Hasni, 2021a) ISO 9241-11, *usability* dapat didefinisikan sebagai tingkat di mana sebuah produk dapat dipergunakan oleh pengguna tertentu agar dapat mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien dan memperoleh kepuasan dalam konteks penggunaannya (Nik Ahmad & Hasni, 2021a). Evaluasi *usability* dilakukan dengan cara pengukuran kualitas interaksi antara suatu produk teknologi dengan orang yang menggunakan teknologi tersebut. Sedangkan *usability* aplikasi adalah suatu kemudahan aplikasi agar dapat digunakan oleh pengguna aplikasi. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *usability* adalah suatu kualitas yang dapat menilai kemudahan sistem agar dapat digunakan oleh pengguna sehingga aplikasi dapat berfungsi dalam penyelesaian tugas.

Menurut pendapat (Pratama et al., 2024) terdapat lima indikator *usability* yang dapat digunakan agar mengetahui kualitas suatu situs *web* untuk berinteraksi dengan penggunanya yaitu:

a. *Learnability*

Adalah tingkat kemudahan pengguna untuk mempelajari cara penggunaan suatu produk untuk penggunaan pertama.

b. *Efficiency*

Adalah penggambaran seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan kebutuhan atau tugas dengan menggunakan produk tersebut setelah selesai mempelajarinya.

c. *Memorability*

Adalah kemampuan pengguna agar dapat mengingat tahapan atau prosedur yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas.

d. *Error*

Adalah frekuensi pengguna dalam melakukan kesalahan selama penggunaan, dampak dari kesalahan tersebut, serta kemudahan bagi pengguna untuk memperbaiki atau mengatasinya

e. *Satisfaction*

Adalah sejauh mana pengguna merasa puas dan dapat memberikan tanggapan yang positif terhadap pengalaman mereka saat menggunakan produk secara keseluruhan.

Model pengukuran *usability* yaitu menghubungkan semua aspek interaksi antara manusia dan komputer, seperti :

1. Evaluasi sistem merupakan pengevaluasian dari sisi objektif antarmuka
2. Evaluasi interaksi pengguna merupakan evaluasi secara subjektif dari segi aspek antarmuka sistem
3. Evaluasi kepuasan pengguna merupakan hal yang dilakukan untuk mengetahui sisi subjektif kepuasan interaksi oleh pengguna

Evaluasi *usability* dilakukan dengan cara mengukur kualitas interaksi antara suatu produk teknologi (sistem) dengan orang yang menggunakan teknologi tersebut. Sedangkan *usability* aplikasi adalah kemudahan aplikasi untuk digunakan oleh pengguna aplikasi. *usability* aplikasi merupakan suatu indikator keberhasilan sebuah aplikasi berinteraksi dengan pengguna dalam melaksanakan tugas tertentu dengan mudah. Secara umum kriteria yang menentukan bahwa sebuah aplikasi usable (memiliki tingkat *usability* yang tinggi), adalah apabila pengguna bisa menemukan atau memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mengerti dari

aplikasi tersebut. Pengguna harus mampu secara intuitif menentukan langkah yang harus dilakukan ketika menggunakan aplikasi hanya dengan berinteraksi dengan semua hal yang ditampilkan dalam halaman aplikasi, seperti menekan tombol.

Tujuan dari *usability* aplikasi adalah :

1. Menampilkan informasi secara jelas kepada pengguna.
2. Memberikan pilihan yang tepat dengan cara yang jelas.
3. Menghilangkan langkah membingungkan terkait dengan aksi yang dilakukan, seperti klik pada *delete/remove*.
4. Meletakkan bagian yang penting pada tempat yang tepat dalam aplikasi (Ramadhan, 2023)

Menurut pendapat (Ramadhan, 2023) mengemukakan bahwa ada beberapa kuesioner yang bisa digunakan untuk penilaian *usability* yang bisa dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2. 2
Perbandingan Kuesioner *Usability*

SUS	QUIS	SUMI	PSSUQ
Dikembangkan oleh John Brooke sebagai alat ukur <i>usability</i> yang “quick dan dirty”	Dikembangkan oleh tim peneliti dari Universitas Maryland	Dikembangkan oleh tim peneliti di Universitas College London tahun 1992	Digunakan untuk mengukur kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap produk atau sistem
Terdiri dari 10 pertanyaan yang masing – masing memiliki skor antara 1-5 sebagai tanggapan	Di desain untuk menilai kepuasan pengguna terhadap user interface suatu sistem atau produk	SUMI adalah kuesioner berlisensi, harga lisensi sekitar \$700/bulan yang terdiri dari 50 pertanyaan di dalamnya	Mempunyai 16 item pertanyaan

SUS	QUIS	SUMI	PSSUQ
Sistem penilaian semakin tinggi skor yang dihasilkan berarti semakin baik <i>usability</i> nya	Terdiri dari 8 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan penggunaannya	Tersedia dalam 12 bahasa	Memberikan skor kepuasan secara keseluruhan dengan rata – rata sub skala yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas antarmuka

Sumber: Gilang Ramadhan (2023)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *usability* merupakan aspek penting dalam menilai kualitas suatu sistem atau aplikasi, karena mencakup kemudahan, efektivitas, efisiensi, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna. Evaluasi *usability* diperlukan agar sistem dapat diterima, dimanfaatkan secara optimal, serta memberikan pengalaman positif bagi penggunaannya.

2.2.6 System Usability Scale

System usability Scale (SUS) merupakan salah satu instrumen evaluasi *usability* yang banyak digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan suatu sistem informasi atau aplikasi. Metode ini dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan hingga kini tetap relevan karena sederhana, cepat, serta memiliki reliabilitas tinggi. SUS terdiri dari 10 butir pertanyaan dengan skala Likert 1–5, yang kemudian dikonversikan ke skor 0–100. Nilai rata-rata global SUS berada pada angka 68, sehingga skor di atas angka tersebut dapat diinterpretasikan sebagai *usability* yang baik (M. Hyzy et al., 2022b). Keunggulan utama SUS adalah fleksibilitasnya dalam mengukur berbagai jenis sistem, baik perangkat lunak, aplikasi mobile, *website*, maupun perangkat interaktif lainnya. Selain memberikan informasi kuantitatif, SUS juga membantu peneliti memahami pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Instrumen pengujian SUS yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.3. Tabel tersebut berisi daftar pernyataan SUS beserta skala penilaian yang

digunakan untuk memperoleh skor *usability* dari sistem yang di evaluasi yang bisa dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2. 3
Instrumen pengujian *System usability Scale*

No	Pernyataan	Skala
1	<i>I think that I would like to use this system frequently</i> (Saya berpikir bahwa saya akan sering menggunakan sistem ini)	1 s/d 5
2	<i>I found the system unnecessarily complex</i> (Saya menemukan bahwa sistem ini terlalu kompleks)	1 s/d 5
3	<i>I thought the system was easy to use</i> (Saya berpikir bahwa sistem ini mudah digunakan)	1 s/d 5
4	<i>I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system</i> (Saya merasa bahwa saya membutuhkan bantuan dari orang yang memiliki keahlian teknis untuk dapat menggunakan sistem ini)	1 s/d 5
5	<i>I found the various functions in this system were well-integrated</i> (Saya menemukan bahwa berbagai fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik)	1 s/d 5
6	<i>I thought there was too much inconsistency in this system</i> (Saya berpikir bahwa terdapat terlalu banyak inkonsistensi pada sistem ini)	1 s/d 5
7	<i>I would imagine that most people would learn to use this system very quickly</i> (Saya membayangkan bahwa sebagian besar orang akan dapat mempelajari penggunaan sistem ini dengan sangat cepat)	1 s/d 5
8	<i>I found the system very cumbersome to use</i> (Saya merasa bahwa sistem ini sangat merepotkan untuk	1 s/d 5

No	Pernyataan	Skala
	digunakan)	
9	<i>I felt very confident using the system</i> (Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan sistem ini)	1 s/d 5
10	<i>I needed to learn a lot of things before I could get going with this system</i> (Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat mulai menggunakan sistem ini)	1 s/d 5

Sumber : https://blog.uxtweak.com/system-usability-scale/?utm_source= di akses 27 September 2025

Berdasarkan Tabel 2.3, Pernyataan nomor 1, 3, 5, 7, dan 9 merupakan pernyataan yang berorientasi positif, ditunjukkan dengan penggunaan kata-kata yang bernuansa positif seperti “sering,” “mudah,” “cepat,” dan “percaya diri.” Sebaliknya, pernyataan nomor 2, 4, 6, 8, dan 10 merupakan pernyataan yang berorientasi negatif, dengan penggunaan kata-kata yang bernuansa negatif seperti “kompleks,” “inkonsistensi,” dan “merepotkan.” Pendekatan campuran antara pernyataan positif dan negatif ini membantu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi.

Dalam pengisian kuesioner, responden akan diminta memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan menggunakan skala likert 1–5, dengan keterangan sebagai berikut: skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 netral, skor 4 setuju, dan skor 5 sangat setuju. Setelah data dari responden terkumpul, tahap selanjutnya adalah melakukan proses perhitungan. Dalam metode SUS, terdapat sejumlah ketentuan yang harus diperhatikan dalam menghitung skor kuesioner. Beberapa ketentuan perhitungan skor SUS sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan ganjil seperti (1,3,5,7,9), skor responden dikurangi 1.
2. Untuk pernyataan genap (2,4,6,8,10), skor dihitung dengan rumus 5 dikurangi skor responden.

3. Skor hasil konversi berada pada rentang 0 hingga 4, di mana nilai 4 merupakan nilai terbaik.
4. Jumlahkan skor seluruh pernyataan, kemudian kalikan dengan 2,5.
5. Lakukan perhitungan nilai rata-rata dari seluruh responden untuk mendapatkan skor SUS akhir.

Dengan demikian, setiap responden akan memperoleh skor SUS individual. Skor akhir penelitian diperoleh dari nilai rata-rata seluruh skor responden. Dengan rumus perhitungan skor SUS dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

\bar{x} = Skor rata-rata

$\sum X$ = Jumlah skor SUS

n = Jumlah responden

Penggunaan metode SUS menghasilkan skor rata-rata dari seluruh responden setelah dilakukan proses perhitungan. Skor rata-rata tersebut selanjutnya diinterpretasikan dengan menggunakan standar penilaian pada SUS. Dengan demikian, hasil pengukuran tidak hanya menunjukkan nilai numerik semata, melainkan juga menginformasikan kategori penilaian, apakah sistem tergolong sangat baik, baik, cukup, buruk, atau sangat buruk, sehingga dapat disimpulkan apakah sistem layak diterima dan digunakan sebagaimana mestinya atau perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut.

Berikut adalah beberapa bentuk penilaian dalam SUS :

1. *Acceptability, Adjective Rating, & Grade Scale*

Penentuan *acceptability*, *adjective rating*, dan *grade scale* untuk menilai sejauh mana perspektif pengguna terhadap suatu aplikasi. *Acceptability* dalam konteks SUS mengacu pada interpretasi skor untuk menilai sejauh mana pengguna menerima sistem tersebut. Berdasarkan literatur terkini, interpretasi skor SUS dapat dikategorikan menjadi tiga tingkat: Tidak Diterima (*Unacceptable*), untuk skor antara 0 hingga 50,9, menunjukkan bahwa sistem dianggap tidak dapat diterima oleh pengguna (Nik Ahmad & Hasni, 2021b); Marginal, untuk skor

antara 51 hingga 70,9, menunjukkan bahwa sistem dapat diterima, namun masih memerlukan peningkatan signifikan (Nik Ahmad & Hasni, 2021b); dan Diterima (*Acceptable*), untuk skor antara 71 hingga 100, yang menunjukkan bahwa sistem diterima dengan baik oleh pengguna dan telah memenuhi standar *usability* yang diharapkan (Nik Ahmad & Hasni, 2021b).

Adjective Rating adalah skala yang menghubungkan skor numerik SUS dengan penilaian kualitatif terhadap *usability* suatu sistem. Berdasarkan penelitian terkini, skala ini terbagi menjadi enam kategori, yaitu *worst imaginable* yang berarti sangat buruk, *poor* yang berarti buruk atau tidak layak digunakan, *okay* yang berarti cukup dan layak digunakan namun masih memerlukan peningkatan, *good* yang berarti baik, *excellent* yang berarti sangat baik, dan *best imaginable* yang berarti luar biasa atau sangat baik sekali https://uxpa.org/jus/determining-what-individual-sus-scores-mean-adding-an-adjective-rating-scale/?utm_source= (UXPA, 2022). Skala ini memudahkan interpretasi hasil SUS dan komunikasi dengan pemangku kepentingan. Selain itu, *Grade Scale* digunakan untuk menghubungkan skor SUS dengan nilai huruf yang umum digunakan dalam sistem penilaian akademik. Skor di atas 80,3 dikategorikan sebagai A atau *excellent*, skor antara 68 hingga 80,3 dikategorikan B atau *good*, skor sekitar 68 dikategorikan C atau *okay*, skor antara 51 hingga 68 dikategorikan D atau *poor*, dan skor di bawah 51 dikategorikan F atau *worst imaginable* https://uiuxtrend.com/measuring-system-usability-scale-sus/?utm_source= (UIUXTrend, 2023). Dengan adanya *Grade Scale*, interpretasi skor SUS menjadi lebih mudah dipahami dan memiliki acuan kuantitatif maupun kualitatif dalam menilai *usability* sistem.

2. *SUS Score Percentil Rank*

Penentuan hasil penilaian dilakukan dengan menggunakan *score percentile rank* yang didasarkan pada *grade* atau tingkat tertentu. Metode ini memiliki perbedaan dengan metode sebelumnya, yakni terletak pada kategori penilaian yang digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna secara umum. Dengan ketentuan kategorinya bisa dilihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4
score percentile rank

Skor SUS	Rentang Persentil	Nilai	Peringkat
84.1 – 100	96 - 100	A+	Sangat Baik Sekali
80.8 - 84.0	90 – 95	A	
78.9 - 80.7	85 – 89	A-	
77.2 – 78.8	80 – 84	B+	Sangat Baik
74.1 - 77.1	70 – 79	B	
72.6- 74.0	65 – 69	B-	
71.1 – 72.5	60 – 64	C+	Baik
65.0 - 71.0	41 – 59	C	
62.7 - 64.9	35 – 40	C-	
51.7 – 62.6	15 – 34	D	Cukup
0 - 51.6	0 – 14	F	Buruk

Sumber : https://blog.uxtweak.com/system-usability-scale/?utm_source= di akses 27 September 2025

Berdasarkan Tabel 2.4 , maka skor SUS yang diperoleh dari responden akan disimpulkan ke dalam kategori atau *grade* yang sesuai. Dengan demikian, dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi EFI, serta ditentukan apakah aplikasi tersebut dapat diterima dan digunakan sebagaimana mestinya atau masih memerlukan perbaikan lebih lanjut.

3. Net Promoter Score (NPS)

Net Promoter Score (NPS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap suatu produk atau layanan. NPS menilai sejauh mana pengguna bersedia merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Semakin tinggi skor NPS yang diberikan, semakin besar kemungkinan pengguna menjadi pendukung aktif produk atau layanan tersebut (Srirahayu et al., 2021). Selain itu, NPS juga dianggap sebagai alat yang

efektif untuk memonitor dan mengevaluasi kepuasan pengguna melalui kuesioner yang terstruktur dan mudah dianalisis (Baquero, 2022). Penerapan NPS pada sistem ERP memungkinkan perusahaan mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi yang digunakan.

Berdasarkan skor yang diberikan, pengguna NPS dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok utama: *Promoter*, *Passive*, dan *Detractor* (Srirahayu et al., 2021):

1. *Promoter* (Promotor)

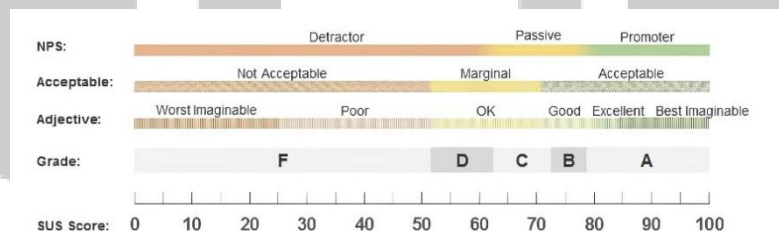
Pengguna yang memberikan skor antara 78,9 hingga 100 diklasifikasikan sebagai *promoter*. Kelompok ini menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi, sering kembali menggunakan aplikasi, dan cenderung merekomendasikannya kepada orang lain. *Promoter* memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan reputasi dan popularitas aplikasi.

2. *Passive* (Pasif)

Pengguna yang memberikan skor antara 62,7 hingga 78,8 masuk dalam kategori *passive*. Mereka merasa cukup puas dengan aplikasi, namun tingkat loyalitasnya rendah. Pengguna tipe ini bersikap netral dan kontribusinya terhadap pertumbuhan aplikasi terbatas. Mereka hanya kembali menggunakan aplikasi jika ada kebutuhan tertentu.

3. *Detractor* (Pencela)

Pengguna dengan skor antara 0 hingga 62,6 termasuk *detractor*. Kelompok ini menunjukkan ketidakpuasan dan kekecewaan terhadap aplikasi. *detractor* cenderung menyebarkan pengalaman negatif dan tidak akan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, sehingga berpotensi menurunkan citra aplikasi di mata calon pengguna.



Gambar 2.1 Skor SUS

Pengelompokan ini membantu perusahaan dalam merancang strategi peningkatan layanan, memperbaiki pengalaman pengguna, serta memaksimalkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi ERP (Baquero, 2022).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa metode *System usability Scale (SUS)* merupakan instrumen evaluasi *usability* yang sederhana, cepat, dan reliabel untuk menilai sejauh mana suatu sistem dapat diterima oleh pengguna. SUS tidak hanya menghasilkan skor kuantitatif, tetapi juga menyediakan interpretasi kualitatif melalui kategori *acceptability*, *adjective rating*, *grade scale*, dan *percentile rank*, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna. Selain itu, integrasi dengan metode *Net Promoter Score (NPS)* semakin memperkuat hasil evaluasi, karena mampu mengukur tingkat kepuasan sekaligus loyalitas pengguna. Dengan demikian, penerapan SUS dan NPS dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang komprehensif terkait kepuasan serta penerimaan pengguna terhadap aplikasi EFI ERP di PT Eforia Furniture Indonesia.