

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penerapan aplikasi EFI ERP di PT. Eforia Furniture Indonesia bertujuan untuk mendukung pengelolaan data internal dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan proses pengumpulan data melalui kuesioner, diketahui bahwa dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, khususnya dikeluhkan oleh beberapa karyawan seppada proses input data produksi, pelaporan, serta pelacakan stok barang. Selain itu, tampilan antarmuka yang kurang intuitif dan alur kerja sistem yang dinilai kompleks menyebabkan pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami dan menggunakan aplikasi secara optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi EFI ERP dengan menggunakan metode SUS. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa skor rata-rata SUS yang diperoleh adalah sebesar 50,63. Skor tersebut berada pada kategori “*Not Acceptable*” dengan *adjective rating* “*Poor*” serta termasuk dalam *Grade* “F”. Selain itu, hasil klasifikasi *Net Promoter Score* (NPS) menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori “*detractors*”. Secara lebih spesifik hasil evaluasi menunjukkan bahwa skor SUS yang rendah sangat dipengaruhi oleh respon pada pertanyaan genap. Dengan skor terendah pada pertanyaan Q10 (kebutuhan belajar). Hal ini mengindikasikan kendala utama terletak pada alur kerja sistem yang dianggap terlalu rumit dan membingungkan, sehingga pengguna merasa sangat bergantung pada bantuan teknis dan membutuhkan waktu lama untuk beradaptasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi EFI ERP belum mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat *usability* aplikasi EFI ERP masih tergolong rendah dan belum layak digunakan

secara optimal. Evaluasi ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem ERP tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga sangat bergantung pada kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan permasalahan dan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan agar aplikasi EFI ERP dapat digunakan secara lebih efektif. Perusahaan disarankan untuk melakukan perbaikan pada desain antarmuka aplikasi agar lebih sederhana untuk perbaikan, konsisten, dan mudah dipahami oleh pengguna, alur kerja pada beberapa fitur utama, seperti input data produksi, pelaporan, dan pengelolaan stok, perlu disederhanakan agar proses kerja menjadi lebih efisien dan tidak membingungkan pengguna pada point Q2 dan Q8.

Peningkatan fungsionalitas sistem juga perlu dilakukan, terutama dalam hal stabilitas, responsivitas, standarisasi desain serta kejelasan notifikasi dan validasi data pada point Q6, dan memerlukan banyak bantuan dalam penggunaan aplikasi eforium pada pertanyaan Q10. Dengan memberikan penyediaan panduan penggunaan atau fitur bantuan di dalam aplikasi diharapkan dapat membantu pengguna, khususnya pengguna baru, dalam memahami penggunaan sistem tanpa harus selalu bergantung pada bantuan teknis. Di samping itu, perusahaan disarankan untuk mengadakan pelatihan penggunaan aplikasi EFI ERP secara berkala guna meningkatkan pemahaman dan penerimaan karyawan terhadap sistem yang digunakan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengombinasikan metode SUS dengan metode evaluasi *usability* lainnya, seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ), *Heuristic Evaluation*, atau metode kualitatif melalui wawancara, sehingga hasil evaluasi yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan mendalam. Dengan adanya perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, diharapkan aplikasi EFI ERP dapat memberikan manfaat yang optimal bagi perusahaan dan pengguna di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif Kamil, M., & Alda, M. (2024). PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DATA PRODUK TOKO SECONDARYSHOE DENGAN PENERAPAN METODE EOQ BERBASIS WEB. *JURNAL RESPONSIF*, 6(1), 103–113. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>
- Amaliah, U., & Fajar, M. Y. (2023). Penerapan Metode EOQ untuk Optimalisasi Pengendalian Jumlah Persediaan Obat di Puskesmas. *Jurnal Riset Matematika*, 83–90. <https://doi.org/10.29313/jrm.v3i1.1748>
- Amini, S. P., & Sutabri, T. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna SLiMS Menggunakan Metode SUS. *Venus: Jurnal Publikasi Rumpun Ilmu Teknik*, 2(6), 87–95. <https://doi.org/10.61132/venus.v2i6.630>
- Anisyah, H., & Sutabri, T. (2023). Analisa kepuasan pengguna terhadap Aplikasi ThatQuiz dengan Metode WebQual 4.0. *Smatika Jurnal*, 13(01), 131–139. <https://doi.org/10.32664/smatika.v13i01.763>
- Baquero, A. (2022). Net Promoter Score (NPS) and Customer Satisfaction: Relationship and Efficient Management. *Sustainability (Switzerland)*, 14(4). <https://doi.org/10.3390/su14042011>
- Brooke, J. (1996). *SUS-a quick and dirty usability scale*. Redhatch Consulting Ltd., <https://www.researchgate.net/publication/319394819>
- Deshmukh, A. M., & Chalmeta, R. (2024). User Experience and usability of Voice User Interfaces: A Systematic Literature Review. In *Information (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 9). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). <https://doi.org/10.3390/info15090579>
- Dessyana, & Yolanda, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application and Product in Data Processing (Erp-Sap) Pada Pt. Inalum (Persero) Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 13, 2614–1930.
- Fachri Munandar, & Harry Budi Santoso. (2025). User Interface Improvement by Evaluating usability and User Experience: Case Study of Indonesia's Government Financial Management Information System. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 14(1). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i1.4630>
- Gilang, I., & Fle116022, R. (2023a). *EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI TALENT MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DI ASTRA CREDIT COMPANIES JAMBI*.
- Homepage, J. (2022). IJIRSE: Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering Comparison of the SUS Method and the PIECES Framework to Evaluate the Satisfaction Level of SAP Users at PTPN IV Perbandingan Metode SUS dan PIECES Framework Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SAP pada PTPN IV. *Makalah: Diterima 12 Desember*.
- Hyzy, M., Bond, R., Mulvenna, M., Bai, L., Dix, A., Leigh, S., & Hunt, S. (2022a). System usability Scale Benchmarking for Digital Health Apps: Meta-analysis. *JMIR MHealth and UHealth*, 10(8). <https://doi.org/10.2196/37290>
- Khairunnisa. (2023). Comparison of the SUS Method and the PIECES Framework

- to Evaluate the Satisfaction Level of SAP Users at PTPN IV. *Makalah: Diterima 12 Desember*, 3(1), 82–93.
- Lingga, N. B., Ruslan, R., & Aldian, M. R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt. Nusa Mandiri Utama. *Nusa Mandiri Utama, Syntax Idea*, 4(3), 566–584.
- Mohamad Andri Kristiyanto Rasyid, R., Hari Purwiantoro, M., Pambudi, A., Widjiyati, N., Piskonata, Y., Amikom Yogyakarta, U., Amikom Surakarta, S., Ringroad Utara Condongcatur Depok Sleman, J., & Veteran Notosuman Singopuran Kartasura Sukoharjo, J. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Menggunakan Metode NPS dan SUS. *Jurnal Ilmiah IT CIDA: Diseminasi Teknologi Informasi*, 11(1).
- Nik Ahmad, N. A., & Hasni, N. S. (2021a). ISO 9241-11 and SUS Measurement for *usability* Assessment of Dropshipping Sales Management Application. *ACM International Conference Proceeding Series*, 70–74. <https://doi.org/10.1145/3457784.3457794>
- Ocha Widya Susanti, E., & Ummami, I. (2022). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI JURNAL PERKULIAHAN BERBASIS WEB GUNA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis-JTEKSIS*, 4(1), 386. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v4i2.556>
- Pratama, N., Anrahvi, R., & Stevani. (2024). Penerapan Metode System *usability* Scale (SUS) dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Direktori Akademik. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 3(2), 74–80. <https://doi.org/10.57152/ijbem.v3i2.2020>
- Prihasti, D. A., Nugraha, A. A., Akuntansi, J., & Bandung, P. N. (2021). Analisis Manajemen Persediaan Dengan Metode Economic Order Quantity (EOQ) Pada Persediaan Bahan Baku UKM Bydevina Analysis Of Inventory Management With Economic Order Quantity (EOQ) Method In Raw Material Inventory Of UKM Bydevina. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 01(03), 537–548.
- PT Eforia Furniture Indonesia. (2025, October 13). *Olympic Furniture*. <https://Olympicfurniture.Co.Id/About>.
- Ramadhan, G. (2023). *Evaluasi usability Pada Aplikasi Talent Menggunakan System usability Scale (Sus) Di Astra Credit Companies Jambi*.
- Rasyid Munthe, I., Sihombing, V., & Penulis Korespondensi, E. (2024). Analisis Pengaruh Implementasi Sistem ERP terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan Menengah. 4, 28–31. <https://doi.org/10.55338/justikpen.v4i1.135>
- Rifai, F. D., Eko Purwanto, & Nurmalitasari. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM (ERP) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PT. SRI REJEKI ISMAN TBK. *INFOTECH Journal*, 10(1), 49–56. <https://doi.org/10.31949/infotech.v10i1.8396>
- Ruslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan

- Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt. Nusa Mandiri Utama, *Syntax Idea*, 4(1). <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i3.1797>
- Srirahayu, D. P., Anugrah, E. P., & Layyinah, K. (2021). Influence of satisfaction and loyalty on Net Promoter Score (NPS) in academic libraries in Indonesia. *Library Management*, 42(6–7), 325–339. <https://doi.org/10.1108/LM-06-2020-0090>
- Sunyaev, A., Dehling, T., Strahringer, S., Da Xu, L., Heinig, M., Perscheid, M., Alt, R., & Rossi, M. (2023). The Future of Enterprise Information Systems. *Business and Information Systems Engineering*, 65(6), 731–751. <https://doi.org/10.1007/s12599-023-00839-2>
- Suryani, V. N., Daniati, R. R., Kustiningsih, N., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Surabaya, M. (n.d.). *Journal of Accounting And Financial Issue*.
- Syahputra, F., & Saptari, M. A. (2023). SISFO : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi APLIKASI SISTEM INFORMASI PEMESANAN IKLAN BERBASIS WEB. *SISFO : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 7(1).
- Widyastuti, Y., & Hidayatulloh, S. (2023). Analisa *usability* Testing Pada Aplikasi Mobile Penjualan Retail Menggunakan Metode System *usability* Scale (SUS). In *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak* (Vol. 4, Issue 2). <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/reputasi74>
- Yolanda Jurusan Akuntansi, Y. (2022). PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING-SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT IN DATA PROCESSING (ERP-SAP) PADA PT. INALUM (PERSERO) SUMATERA UTARA. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* (Vol. 13).
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>