# EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION*

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**SAUMI SINTIA**
**12250323277**

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**
**PEKANBARU**
**2026**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SAUMI SINTIA**
**12250323277**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 20 Januari 2026

| Ketua Program Studi | Pembimbing |
|---|---|
| Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D. | Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom. |
| NIP. 198408212009012008 | NIP. 199002222023212038 |



asalah.
im Riau

UIN SUSKA RIAU

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SAUMI SINTIA**
**12250323277**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 14 Januari 2026

Pekanbaru, 14 Januari 2026
Mengesahkan,

| Dekan | Ketua Program Studi |
|---|---|
| **Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc.** | **Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.** |
| **NIP. 197701032007102001** | **NIP. 198408212009012008** |

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua** : **Anofrizen, S.Kom., M.Kom.**

**Sekretaris** : **Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 1** : **Megawati, S.Kom., MT.**

**Anggota 2** : **Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.**

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saumi Sintia

NIM : 12250323277

Tempat/Tgl. Lahir : Teluk Panji / 31 Oktober 2003

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Skripsi :

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN END USER COMPUTING SATISFACTION

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Januari 2026

Yang membuat pernyataan

Saumi Sintia

NIM: 12250323277

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

UIN SUSKA RIAU

# LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 20 Januari 2026
Yang membuat pernyataan,

**SAUMI SINTIA**
**NIM. 12250323277**

UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Segala puji hanya kepada Allah *'Azza WaJalla*. Kita bertawakal hanya kepada Allah dan meminta ampunan-Nya, karena tiada upaya selain meminta pertolongan kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan-kejahatan dari diri kita dan dari keburukan amal perbuatan yang telah kita lakukan. Saya bersaksi bahwa tidak ada Tuhan yang berhak disembah dengan benar kecuali Allah *'Azza WaJalla*, dan saya bersaksi bahwa Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Salam* adalah hamba serta utusan-Nya.

Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Salam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, Aamiin.

Bersyukur kepada Allah *'Azza Wa Jalla* yang telah banyak memberi nikmat tiada tara yang tidak dapat kita dustakan. Allah *'Azza Wa Jalla* yang telah menolong seluruh hamba-Nya dengan memberikan kemudahan di setiap kesulitan. Allah *'Azza Wa Jalla* yang selalu memberikan yang terbaik menurut-Nya, salah satu nikmat peneliti rasakan yaitu dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada ayah, ibu, kakak, dan adik-adik tercinta yang tidak pernah berhenti dalam mendoakan, memberi kasih sayang, dukungan, kesabaran, dan jerih upaya lainnya. Semoga Allah 'Azza Wa Jalla membalas segala kebaikan ayah, ibu, dan adik di dunia maupun di akhirat, Aamiin. *Jazakumullahu Khairon.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahi Rabbil 'alamin*, peneliti memanjatkan rasa syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* beserta keluarga dan para sahabatnya. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si., Ak., CA., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D., sebagai Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan serta masukan dari awal memulai perkuliahan hingga akan diselesaikannya masa perkuliahan ini.
5. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini yang telah berkenan membimbing, mengarahkan dan memberi kemudahan peneliti dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Anofrizen, S.Kom., M.Kom., sebagai Ketua Sidang yang memimpin Sidang Tugas Akhir yang memberikan arahan, kritik dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Ibu Megawati, S.Kom., MT., sebagai Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D., sebagai Dosen Penguji II Tugas Akhir yang memberikan arahan, kritik dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Bapak Ibu Dosen Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat serta memberikan semangat kepada peneliti.

10. Teristimewa Ayahanda Adi Rusli dan Ibunda Srinawati peneliti yang selama ini telah memberi kasih sayangnya, semangat, dukungan, motivasi, serta doa terbaiknya kepada peneliti agar bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Abang, kakak, dan adik peneliti yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Arjuna Sulistio Lubis terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur peneliti dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
13. Teman terdekat peneliti serta teman seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2022 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini dan dapat disampaikan melalui *e-mail* 12050323277@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 20 Januari 2026

Penulis,

**SAUMI SINTIA**

**NIM. 12250323277**

UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION*

**SAUMI SINTIA**
**NIM: 12250323277**

Tanggal Sidang: 14 Januari 2026

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

PT. Abdi Budi Mulia merupakan perusahaan perkebunan kelapa sawit yang menggunakan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) untuk mendukung proses bisnis dan pengelolaan data operasional secara terintegrasi. Salah satu sistem yang digunakan adalah aplikasi ERP Ascend. Keberhasilan penerapan sistem ERP tidak hanya ditentukan oleh fungsi sistem, tetapi juga oleh tingkat kepuasan dan usability yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan dan usability pengguna perlu dilakukan. Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan sebagai alat ukur kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi ERP Ascend di PT. Abdi Budi Mulia dengan menggunakan metode SUS dan EUCS. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan evaluatif. Subjek penelitian adalah pengguna aplikasi ERP Ascend. Data dikumpulkan melalui kuesioner SUS dan EUCS, kemudian dianalisis dengan menghitung skor rata-rata SUS serta menganalisis dimensi EUCS yang meliputi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor SUS sebesar 64,64 berada pada kategori marginal high dengan grade C- dan adjective rating OK, yang menunjukkan sistem dapat diterima namun masih memerlukan perbaikan. Hasil EUCS menunjukkan nilai rata-rata 3,75 dengan kategori puas, meskipun dimensi format masih cukup puas. Kesimpulannya, ERP Ascend telah mendukung operasional perusahaan, namun perlu pengembangan lanjutan.

**Kata Kunci:** Enterprise Resource Planning, System Usability Scale, End User Computing Satisfaction, Usability, Kepuasan Pengguna

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# *EVALUATION OF APPLICATION USER SATISFACTION USING THE SYSTEM USABILITY SCALE AND END USER COMPUTING SATISFACTION METHODS*

**SAUMI SINTIA**
**NIM: 12250323277**

*Date of Final Exam: January 14th 2026*

*Department of Information System*
*Faculty of Science and Technology*
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## *ABSTRACT*

*PT. Abdi Budi Mulia is a palm oil plantation company that utilizes an Enterprise Resource Planning (ERP) system to support business processes and integrated operational data management. One of the systems implemented is the ERP Ascend application. The success of ERP implementation is not only determined by system functionality, but also by the level of user satisfaction and usability perceived by end users. Therefore, an evaluation of user satisfaction and usability is necessary. The System Usability Scale (SUS) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods are used as measurement tools to assess user satisfaction with information systems. This study aims to evaluate the level of usability and user satisfaction toward the ERP Ascend application at PT. Abdi Budi Mulia using the SUS and EUCS methods. This research employs a descriptive quantitative approach with an evaluative design. The research subjects consist of ERP Ascend users. Data were collected through SUS and EUCS questionnaires and analyzed by calculating the average SUS score and examining EUCS dimensions, including content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results show that the SUS score of 64.64 falls into the marginal high category with a C- grade and an adjective rating of OK, indicating that the system is acceptable but still requires improvement. The EUCS results indicate an overall average score of 3.75, categorized as satisfied, although the format dimension remains at a fairly satisfied level. In conclusion, the ERP Ascend application has supported the company's operational activities, but further development is required to enhance usability and user satisfaction.*

***Keywords:*** *Enterprise Resource Planning, System Usability Scale, End User Computing Satisfaction, Usability, User Satisfaction*

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN** ii

**LEMBAR PENGESAHAN** iii

**LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL** iv

**LEMBAR PERNYATAAN** v

**LEMBAR PERSEMBAHAN** vi

**KATA PENGANTAR** vii

**ABSTRAK** ix

***ABSTRACT*** x

**DAFTAR ISI** xi

**DAFTAR GAMBAR** xv

**DAFTAR TABEL** xvi

**DAFTAR SINGKATAN** xviii

**1 PENDAHULUAN** 1
- 1.1 Latar Belakang . . . . . 1
- 1.2 Rumusan Masalah . . . . . 4
- 1.3 Batasan Masalah . . . . . 5
- 1.4 Tujuan Penelitian . . . . . 5
- 1.5 Manfaat Penelitian . . . . . 5
- 1.6 Sistematika Penulisan . . . . . 6

**2 LANDASAN TEORI** 7
- 2.1 Profil instansi . . . . . 7
  - 2.1.1 Sejarah . . . . . 7
  - 2.1.2 Visi . . . . . 8
  - 2.1.3 Misi . . . . . 8
  - 2.1.4 Struktur Organisasi . . . . . 8
- 2.2 Pengertian Aplikasi . . . . . 9

UIN SUSKA RIAU

2.3 *Enterprise Resource Planning* (ERP) . . . . . 10
2.4 Aplikasi Ascend PT. Abdi Budi Mulia (ABM) . . . . . 11
2.5 Evaluasi . . . . . 12
2.6 Kegunaan (*Usability*) . . . . . 12
2.7 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) . . . . . 13
2.8 Model Evaluasi . . . . . 14
2.8.1 *System Usability Scale* (SUS) . . . . . 14
2.8.2 *End User Computing Satisfaction* (EUCS) . . . . . 18
2.8.3 Hubungan SUS dan EUCS . . . . . 20
2.9 Populasi dan Sampel . . . . . 21
2.10 Teknik Sampling . . . . . 21
2.10.1 *Probability Sampling* . . . . . 22
2.10.2 *Non – Probability Sampling* . . . . . 23
2.11 Menentukan Ukuran Sampel . . . . . 23
2.12 Instrumen Pengumpulan Data . . . . . 24
2.13 *Skala Likert* . . . . . 25
2.14 *Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS) . . . . . 25
2.15 Uji Validasi . . . . . 25
2.16 Uji Rehabilitas . . . . . 26
2.17 Pendekatan Penelitian . . . . . 27
2.18 Penelitian Terdahulu . . . . . 28

**3 METODOLOGI PENELITIAN** **32**
3.1 Metodologi Penelitian . . . . . 32
3.2 Tahap Pendahuluan . . . . . 33
3.2.1 Menentukan Topik Penelitian . . . . . 33
3.2.2 Menentukan Objek Penelitian . . . . . 33
3.2.3 Menentukan Tempat Penelitian . . . . . 33
3.2.4 Menentukan Objek Penelitian . . . . . 33
3.2.5 Merencanakan Jadwal Penelitian . . . . . 34
3.3 Tahap Perencanaan . . . . . 34
3.3.1 Studi Pustaka . . . . . 34
3.3.2 Mengidentifikasi Masalah . . . . . 34
3.3.3 Menentukan data yang dibutuhkan . . . . . 34
3.3.4 Menentukan Responden . . . . . 35
3.3.5 Instrumen Penelitian . . . . . 36
3.4 Tahap Pengumpulan Data . . . . . 38



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4.1 Observasi . . . . . 38
3.4.2 Wawancara . . . . . 38
3.4.3 Penyebaran Kuesioner . . . . . 38
3.5 Tahap Pengolahan Data . . . . . 39
3.5.1 Uji Validitas . . . . . 39
3.5.2 Uji Reliabilitas . . . . . 39
3.6 Tahap Analisis Data SUS . . . . . 39
3.6.1 Olah Data Kuesioner . . . . . 40
3.6.2 Menghitung Skor SUS . . . . . 40
3.7 Tahap Analisis Data EUCS . . . . . 40
3.7.1 Analisis Deskriptif . . . . . 40
3.7.2 Tingkat Kepuasan Terhadap Parameter EUCS . . . . . 40
3.7.3 Pembahasan Hasil EUCS . . . . . 41
3.8 Dokumentasi hasil penelitian . . . . . 41

**4 ANALISA DAN HASIL** **42**
4.1 Analisa Aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend . . 42
4.1.1 Identifikasi Masalah . . . . . 44
4.1.2 Penyebaran Kuesioner . . . . . 45
4.2 Deskripsi Responden *System Usability Scale* . . . . . 46
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . . 46
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia . . . . . 47
4.2.3 Responden Berdasarkan Keikutsertaan Pelatihan ERP Ascend . . . . . 48
4.2.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi ERP Ascend . . . . . 48
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian . . . . . 49
4.3.1 Uji Validitas . . . . . 49
4.3.2 Uji Reliabilitas . . . . . 51
4.4 Analisi Hasil Data . . . . . 52
4.4.1 Analisis Hasil *System Usability Scale* (SUS) . . . . . 52
4.4.2 Perhitungan Skor SUS . . . . . 53
4.4.3 Interpretasi Hasil Skor SUS . . . . . 54
4.5 Analisis Hasil *End User Computing Satisfaction* (EUCS) . . . . . 56
4.5.1 Analisis Statistik Deskriptif . . . . . 56
4.5.2 Tingkat Kepuasan Terhadap Parameter EUCS . . . . . 59
4.5.3 Pembahasan Hasil EUCS . . . . . 60



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.6 Analisis Hasil Perbandingan SUS dan EUCS . . . . . 63
4.7 Rekomendasi Perbaikan . . . . . 64

**5. KESIMPULAN** **66**
5.1 Kesimpulan . . . . . 66
5.2 Saran . . . . . 66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN A SURAT IZIN PENELITIAN** **A - 1**

**LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN** **B - 1**

**LAMPIRAN C DATA HASIL PENELITIAN** **C - 1**

**LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA** **D - 1**

**LAMPIRAN E DOKUMENTASI** **E - 1**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# DAFTAR GAMBAR


2.1 Logo PT. Abdi Budi Mulia (ABM) . . . . . 8
2.2 Struktur Organisasi . . . . . 9
2.3 Komponen Infrastruktur ERP . . . . . 10
2.4 Tampilan Aplikasi ERP Ascend . . . . . 12
2.5 Nilai *Adjective Skor System Usability Scale* Menurut . . . . . 18
2.6 *End User Computing Satisfaction* (EUCS) . . . . . 19
2.7 Teknik Sampling . . . . . 22

3.1 Metodologi Penelitian . . . . . 32

4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . . 47
4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia . . . . . 48
4.3 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi ERP Ascend . 49
4.4 Hasil Uji Reliabilitas SUS . . . . . 52
4.5 Hasil Rata-Rata Skor SUS aplikasi ERP Ascend . . . . . 54

A.1 Surat Izin Penelitian fakultas . . . . . A - 1
A.2 Surat Izin Penelitian instansi . . . . . A - 2

C.1 Hasil Uji Validitas SUS . . . . . C - 4
C.2 Hasil Uji Validitas EUCS . . . . . C - 4
C.3 Hasil Uji Reliabilitas SUS . . . . . C - 5
C.4 Hasil Uji Reliabilitas EUCS . . . . . C - 5

D.1 Bukti wawancara . . . . . D - 1
D.2 wawancara kepada bapak jannar habeahan . . . . . D - 3

E.1 Observasi aplikasi bersama ibuk fitri . . . . . E - 1
E.2 Dokumentasi wawancara 2 . . . . . E - 1
E.3 Google form kuesioner . . . . . E - 2
E.4 Bukti Penyebaran kuesioner . . . . . E - 2
E.5 Bukti Penyebaran kuesioner . . . . . E - 2
E.6 Tampilan halaman login aplikasi ERP Ascend . . . . . E - 3
E.7 Tampilan menu utama aplikasi ERP Ascend . . . . . E - 3
E.8 Tampilan Modul Data Upah karyawab pada Ascend . . . . . E - 3
E.9 Tampilan Daftar upah karyawan harian . . . . . E - 4
E.10 Tampilan Rekapitulasi Data Menggunakan Microsoft Excel . . . . E - 4




© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# DAFTAR TABEL


2.1 Hubungan SUS J. Brooke dengan *Usability* Nielsen . . . . . 16
2.3 Grade dalam *System Usability Scale* (Bangor, Kortum, dan Miller, 2009) . . . . . 18
2.4 Skala Likert . . . . . 25
2.5 Penelitian Terdahulu . . . . . 28

3.1 Indikator Pertanyaan SUS Brooke, J. (1986) . . . . . 36
3.2 Indikator Pertanyaan EUCS . . . . . 37
3.3 Instrumen Pengukuran . . . . . 38

4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . . 46
4.2 Responden Berdasarkan Usia . . . . . 47
4.3 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi . . . . . 48
4.4 Hasil Uji Validitas *System Usability Scale* (SUS) . . . . . 50
4.5 Hasil Uji Validitas *End User Computing Satisfaction* (EUCS) . . . 51
4.6 Hasil Uji Reliabilitas EUCS . . . . . 52
4.7 Jumlah Frekuensi Jawaban Responden SUS . . . . . 53
4.8 Aspek Usability dari Hasil SUS . . . . . 55
4.9 Hasil Kuesioner Dimensi Content . . . . . 56
4.10 Hasil Kuesioner Dimensi Accuracy . . . . . 57
4.11 Hasil Kuesioner Dimensi Format . . . . . 57
4.12 Hasil Kuesioner Dimensi Ease of Use . . . . . 57
4.13 Hasil Kuesioner Dimensi Timeliness . . . . . 58
4.14 Hasil Kuesioner Variabel Satisfaction . . . . . 58
4.15 Hasil Rekap Statistik Deskriptif . . . . . 59
4.16 Kategori Tingkat Kepuasan Kaplan–Norton (Nugroho, Alamsyah, dan Artanto, 2024) . . . . . 60
4.17 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi ERP ASCEND . . . . . 60
4.18 Hasil Perbandingan Metode SUS dan EUCS . . . . . 63
4.19 Rekap Tabel Rekomendasi . . . . . 65

B.1 Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) . . . . . B - 2
B.2 Pertanyaan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) . . . . . B - 3
B.3 Data Identitas Responden Penelitian . . . . . B - 4

C.1 Tabel Data Kuesioner SUS . . . . . C - 1





© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C.2 Hasil Perhitungan Skor System Usability Scale (SUS) . . . . . C - 2
C.3 Hasil Data Kuesioner EUCS . . . . . C - 3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# DAFTAR SINGKATAN

| | | |
|---|---|---|
| PT | : | Perseroan Terbatas |
| ABM | : | Abdi Budi Mulia |
| ERP | : | Enterprise Resource Planning |
| SUS | : | System Usability Scale |
| EUCS | : | End User Computing Satisfaction |
| SPSS | : | Statistical Package for the Social Sciences |
| PKS | : | Pabrik Kelapa Sawit |
| TBS | : | Tandan Buah Segar |
| SDM | : | Sumber Daya Manusia |
| HRM | : | Human Resource Management |
| IT | : | Information Technology |
| PIR | : | Perkebunan Inti Rakyat |
| UPT | : | Unit Pemukiman Transmigrasi |
| UI | : | User Interface |
| ERP Ascend | : | Enterprise Resource Planning Ascend |
| PK | : | Perkebunan Kelapa |
| SUS Score | : | System Usability Scale Score |

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# BAB 1
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

PT. Abdi Budi Mulia (PT. ABM) merupakan perusahaan perkebunan swasta nasional yang bergerak di bidang usaha kelapa sawit. Salah satu unit perkebunan PT. ABM berlokasi di Desa Teluk Panji, Kecamatan Kampung Rakyat, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara, dan resmi berdiri sejak tahun 1988 (Astuti, Simamora, dan Sukariawan, 2023). Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, PT. ABM Teluk Panji dikelola melalui beberapa afdeling, di mana setiap afdeling dilengkapi dengan kantor administrasi yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan data operasional dan administrasi. Salah satu kantor administrasi tersebut adalah kantor Afdeling B38. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas pengelolaan data, PT. ABM memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan agar proses kerja dapat berjalan lebih efisien dan terintegrasi (Zulhijjah dan Lutfiyana, 2022).

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi tersebut diwujudkan melalui penggunaan aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP) bernama Ascend. Aplikasi ERP Ascend merupakan sistem terintegrasi yang digunakan untuk mendukung berbagai fungsi dan aktivitas operasional perusahaan (Hafidz dan Sari, 2021). Aplikasi ini telah diterapkan sejak tahun 2017 dan masih digunakan hingga saat ini. Aplikasi ERP Ascend mencakup beberapa modul utama, antara lain Buku Asisten Kebun, Aktivitas Bengkel, Payroll Sheet, dan Human Resource Management, yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data operasional, pencatatan aktivitas harian, pengendalian aset, serta administrasi karyawan. Dengan peran tersebut, efektivitas dan kemudahan penggunaan aplikasi ERP Ascend menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional dan administrasi di PT. ABM Teluk Panji.

Meskipun aplikasi ERP Ascend memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas operasional dan administrasi, dalam penggunaan sehari-hari masih ditemukan berbagai kendala pada tingkat pengguna akhir. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan staf administrasi yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi ERP Ascend di kantor Afdeling B38, masih ditemukan beberapa kendala dalam proses pengelolaan data harian. Diketahui bahwa masih sering terjadi kesalahan (error) saat proses input data harian, yang ditandai dengan munculnya notifikasi pop-up error, terutama pada modul pencatatan aktivitas operasional dan administrasi kebun. Selain itu, sistem sangat bergantung pada kestabilan jaringan dan ketersedi-

aan listrik, sehingga ketika terjadi gangguan, data yang telah diinput tidak tersimpan atau tidak tersinkronisasi dengan baik ke server pusat. Kondisi tersebut berdampak pada ketidaksinkronan data atau data yang tidak tersimpan, sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan.

Di sisi lain dari segi kinerja sistem, aplikasi ERP Ascend juga dinilai memiliki waktu respons yang relatif lambat, terutama saat membuka menu atau memproses data. Keterlambatan respons sistem ini menghambat efisiensi kerja dan memperpanjang waktu penyelesaian tugas administratif. Dalam kondisi tersebut, pengguna sementara waktu melakukan pencatatan data menggunakan Microsoft Excel sambil menunggu perbaikan dari tim IT kantor pusat di Medan. Namun, solusi sementara tersebut belum sepenuhnya efektif dan berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan data. Penggunaan sistem pencatatan ganda ini menunjukkan bahwa aplikasi ERP Ascend belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Selain berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan data, kondisi ini juga menunjukkan adanya permasalahan dari sisi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta ketepatan waktu penyajian informasi.

Permasalahan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi ERP Ascend tersebut berkaitan erat dengan pengalaman dan kepuasan pengguna akhir. Kesalahan sistem yang sering muncul berkaitan dengan aspek keakuratan (*accuracy*), lambatnya respons sistem berkaitan dengan aspek ketepatan waktu (*timeliness*), serta kesulitan penggunaan dan ketergantungan pada bantuan teknis berkaitan dengan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*). Oleh karena itu, permasalahan ini perlu ditinjau dari perspektif pengguna akhir untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ERP Ascend memiliki tingkat kegunaan dan mampu memberikan kepuasan dalam mendukung aktivitas operasional. Hingga saat ini, aplikasi ERP Ascend di PT. ABM Teluk Panji belum pernah dievaluasi secara sistematis berdasarkan perspektif pengguna akhir. Belum adanya evaluasi tersebut menyebabkan perusahaan tidak memiliki gambaran yang jelas mengenai tingkat *usability* dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi, serta aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas penggunaan sistem. Padahal, sistem ERP yang digunakan secara terus-menerus dalam aktivitas operasional seharusnya mampu mendukung pekerjaan pengguna secara efektif, efisien, dan mudah digunakan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu evaluasi untuk menilai sejauh mana aplikasi ERP Ascend mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung aktivitas operasional dan administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi aplikasi ERP Ascend dengan menekankan pada aspek *usability* dan kepuasan pengguna. Evaluasi *usability* penting dilakukan untuk



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mengetahui sejauh mana aplikasi ERP Ascend memberikan kemudahan, efektivitas, dan kebermanfaatan dalam mendukung aktivitas kerja pengguna (U. Sari dan Megawaty, 2020). Evaluasi merupakan proses penilaian yang direncanakan secara sistematis untuk memahami kondisi suatu objek melalui instrumen tertentu, di mana hasil penilaian tersebut dibandingkan dengan standar atau tolok ukur guna menarik kesimpulan (Magdalena, Fauzi, dan Putri, 2020). Selain itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ERP Ascend menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan respons dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi (Fajaria dan Tania, 2023). Sikap pengguna terhadap sistem informasi mencerminkan penilaian subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Khasanah dan Sutabri, 2023).

Untuk menilai sejauh mana aplikasi dapat digunakan secara optimal oleh pengguna, diperlukan metode evaluasi yang mampu mengukur aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, serta tingkat kepuasan pengguna (Mu'izz, Kurniawan, Durunnafis, Yaqin, dan Fauzan, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi, serta metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pemilihan kedua metode tersebut dilakukan agar evaluasi tidak hanya menilai aspek teknis sistem, tetapi juga pengalaman pengguna secara menyeluruh dalam menggunakan aplikasi ERP Ascend. Metode EUCS digunakan untuk membandingkan ekspektasi dan kondisi aktual sistem informasi dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Istianah dan Yustanti, 2022). EUCS terdiri atas lima komponen utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Kusnadi dan Rahman, 2025). Kelima komponen tersebut memungkinkan evaluasi yang lebih menyeluruh terhadap elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Penggunaan metode EUCS dalam penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan efektivitas metode tersebut dalam mengukur kepuasan pengguna. Penelitian berjudul "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)" menunjukkan bahwa variabel *ease of use* memiliki nilai tertinggi di antara lima variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga kemudahan penggunaan menjadi faktor dominan dalam kepuasan mahasiswa terhadap sistem e-learning (Triandika, Rachmaningsih, dan Wijaya, 2021). Penelitian lain berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End User Comput-



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ing Satisfaction (EUCS) di SMP Negeri 1 Sukasada" menunjukkan bahwa 78% pengguna merasa puas terhadap penggunaan e-Rapor, dengan nilai variabel *content* sebesar 83,6%, *accuracy* 77,3%, *format* 82%, *ease of use* 73,8%, dan *timeliness* 70,6% (Pujana, Pradnyana, dan Artha, 2023). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan isi dan tampilan sistem memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna.

Selain metode EUCS yang berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna, penelitian ini juga menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk menilai aspek kegunaan (*usability*) dari aplikasi. Metode SUS dipilih karena mampu memberikan hasil yang cepat dan andal melalui 10 pertanyaan standar yang mencakup aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan penggunaan sistem. SUS merupakan instrumen yang umum digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna dapat memanfaatkan suatu produk secara optimal (Susila dan Arsa, 2023). Penelitian sebelumnya yang menggunakan metode SUS, seperti "Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS)", menunjukkan bahwa nilai rata-rata usability website Shopee sebesar 67,08 yang termasuk dalam kategori *OK*, yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna (Sembodo, Fitriana, dan Prasetyo, 2021).

Dengan demikian, penelitian yang berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Metode System Usability Scale dan End User Computing Satisfaction" menggunakan kedua metode tersebut secara bersamaan. Metode EUCS digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima komponen utama, sedangkan metode SUS digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi dari sudut pandang pengguna. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi ERP Ascend, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam pengembangan serta penyempurnaan sistem ERP di masa mendatang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana tingkat *usability* dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP) Ascend di PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Unit Perkebunan Teluk Panji berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?"



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada evaluasi kepuasan pengguna aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend.
2. Penelitian ini dilakukan di kantor Afdeling B38 PT. Abdi Budi Mulia (AB-M) Unit Perkebunan Teluk Panji.
3. Responden penelitian ini adalah staf kantor sebagai pengguna akhir (*end user*) aplikasi ERP Ascend.
4. Penelitian dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS).
5. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (*non-probability sampling*), yaitu seluruh populasi dijadikan sampel yang terdiri atas manajer administrasi dan staf administrasi pengguna aplikasi ERP Ascend.
6. Evaluasi dilakukan menggunakan 10 pertanyaan dari metode System Usability Scale (SUS) dan berdasarkan lima variabel utama dari metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
7. Alat bantu (*tools*) yang digunakan dalam analisis data adalah Microsoft Excel dan SPSS versi 31.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai tingkat *usability* aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

**BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang dilaksanakannya penelitian tugas akhir, didalamnya terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

**BAB 2. LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori ilmiah sebagai acuan penulisan penelitian yang berkaitan dengan penelitian.

**BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan penelitian mulai dari perumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisa, dan usulan perbaikan.

**BAB 4. ANALISA DAN HASIL**

Bab ini menjelaskan tentang data yang sudah dikumpul diuraikan satu persatu dan melakukan pengolahan data dengan perhitungan yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

**BAB 5. KESIMPULAN**

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang didapatkan dari Tugas Akhir yang dibuat berdasarkan penelitian yang telah diperoleh.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

# BAB 2
# LANDASAN TEORI

## 2.1 Profil instansi

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Unit Perkebunan Teluk Panji |
| Alamat | : | Desa Perkebunan Teluk Panji (Labuhanbatu Selatan) Kampung Rakyat Sumatera Utara |
| Telepon | : | 061-556262 |
| Website | : | http://www.abdibudimulia.com/ |
| Industri | : | Pertanian |
| Kantor Pusat | : | Medan, Sumatera Utara |
| Kantor berdiri | : | 1988 |

### 2.1.1 Sejarah

PT. Abdi Budi Mulia (ABM) merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang perkebunan dan pabrik kelapa sawit serta telah beroperasi selama lebih dari 30 tahun. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1988 dan berkedudukan di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Sejak awal pendiriannya, PT. ABM berfokus pada pengembangan usaha kelapa sawit yang terintegrasi, yang mencakup kegiatan budi daya tanaman kelapa sawit, pengelolaan hasil perkebunan, serta pengolahan tandan buah segar (TBS) melalui pabrik kelapa sawit (PKS). Dalam perkembangannya, PT. ABM melakukan perluasan wilayah operasional ke beberapa daerah yang meliputi kebun inti, kebun plasma, serta pabrik kelapa sawit (PKS) yang berada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, PT. ABM juga mengelola dua unit perkebunan kelapa sawit yang berlokasi di Pulau Kalimantan sebagai bagian dari pengembangan usaha perusahaan.

Salah satu unit operasional utama PT. ABM di Provinsi Sumatera Utara adalah Unit Perkebunan Teluk Panji yang berlokasi di Desa Teluk Panji, Kecamatan Kampung Rakyat, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Unit Perkebunan Teluk Panji dikelola melalui struktur organisasi perkebunan yang terdiri atas beberapa afdeling. Setiap afdeling memiliki kantor administrasi yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan kegiatan operasional harian, pencatatan produksi, serta administrasi kebun. Salah satu kantor afdeling tersebut adalah kantor Afdeling B38, yang berperan dalam mendukung kegiatan operasional dan administrasi perkebunan di wilayah kerjanya. Selain kegiatan perkebunan, PT. ABM melalui Unit Perkebunan Teluk

Panji juga mengoperasikan pabrik kelapa sawit (PKS) yang berfungsi untuk mengolah hasil panen kelapa sawit yang berasal dari kebun inti dan kebun plasma. Keberadaan PKS ini merupakan bagian penting dari sistem operasional perusahaan dalam memastikan proses pengolahan hasil perkebunan berjalan secara terintegrasi dan berkelanjutan.

Dalam sejarah perkembangannya, PT. ABM tercatat sebagai satu-satunya perusahaan swasta nasional di Provinsi Sumatera Utara yang mengelola program Perkebunan Inti Rakyat (PIR) Transmigrasi sesuai dengan aspek legal yang berlaku dan berhasil menyelesaikan program transmigrasi tersebut sesuai dengan sasaran yang ditetapkan oleh pemerintah. Pelaksanaan program PIR Transmigrasi ini memberikan dampak nyata terhadap perkembangan wilayah di sekitar Unit Perkebunan Teluk Panji. Sebagai hasil dari pelaksanaan program tersebut, hingga saat ini telah terbentuk empat desa yang berasal dari eks Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) I, II, III, dan IV. Ke depan, wilayah ini direncanakan akan berkembang menjadi kecamatan baru sesuai dengan program pembangunan pemerintah daerah tingkat II Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Logo PT. ABM dapat dilihat pada Gambar 2.1.

**Gambar 2.1.** Logo PT. Abdi Budi Mulia (ABM)

### 2.1.2 Visi

Menjadi perusahaan terkemuka dan berkelanjutan dibidang perkebunan kelapa sawit melalui keunggulan operasional.

### 2.1.3 Misi

1. meningkatkan nilai bagi pemegang saham
2. meningkatkan kompetensi SDM
3. Meningkatkan taraf hidup masyarakat disekitar operasional perusahaan.
4. meningkatkan kepuasan pelanggan

### 2.1.4 Struktur Organisasi

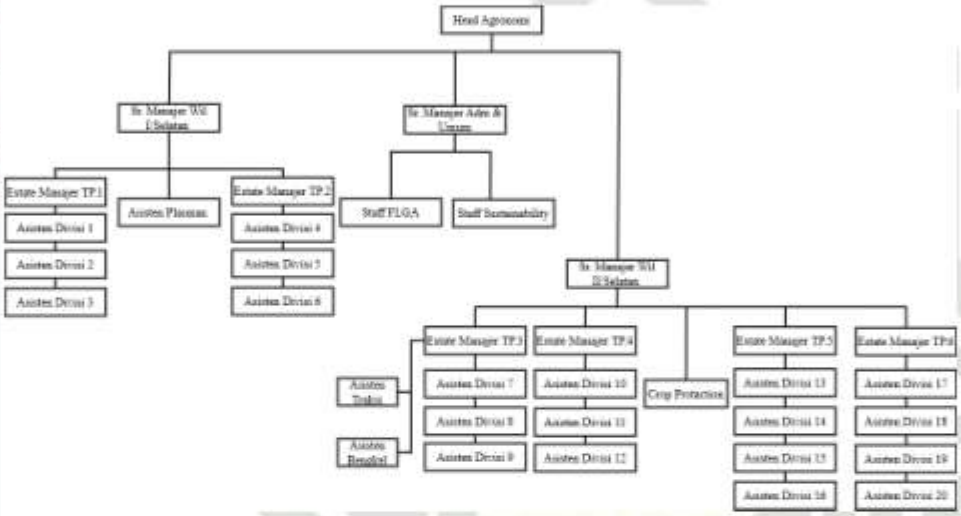
Struktur organisasi PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Unit Perkebunan Teluk Panji disusun secara hierarkis untuk mendukung pelaksanaan kegiatan operasional



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan administrasi perkebunan. Struktur organisasi tersebut menunjukkan hubungan kewenangan dan tanggung jawab mulai dari manajemen wilayah, manajemen kebun (*estate*), hingga tingkat afdeling. Pada level operasional, setiap *estate* membawahi beberapa afdeling yang dipimpin oleh Asisten Divisi sebagai penanggung jawab kegiatan lapangan dan administrasi di wilayah kerjanya. Dalam pelaksanaannya, setiap afdeling dilengkapi dengan kantor administrasi yang berfungsi sebagai pusat pencatatan dan pengelolaan data operasional serta administrasi harian perkebunan. Adapun struktur organisasi Unit Perkebunan PT. ABM Teluk Panji dapat dilihat pada Gambar 2.2.




**Gambar 2.2.** Struktur Organisasi

## 2.2 Pengertian Aplikasi

Pengertian perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer secara langsung untuk melakukan tugas tertentu sesuai dengan kebutuhan pengguna. Perangkat lunak aplikasi biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang berfungsi mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, namun tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk menyelesaikan tugas yang memberikan manfaat langsung bagi pengguna (O. Rahmawati dan Ulum, 2022).

Aplikasi merupakan program komputer yang dikembangkan oleh perusahaan atau pengembang perangkat lunak untuk membantu manusia dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu, seperti *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel*. Aplikasi berbeda dengan sistem operasi yang berfungsi menjalankan dan mengelola sumber daya komputer secara keseluruhan (I. P. Sari, Siska, dan Budiman, 2021).

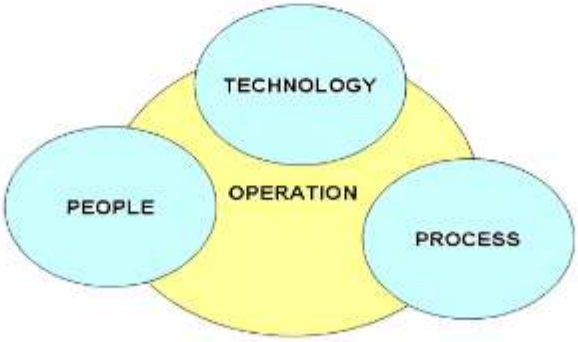
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2.3 *Enterprise Resource Planning* (ERP)

ERP merupakan singkatan dari tiga elemen kata, yaitu *Enterprise* (perusahaan atau organisasi), *Resource* (sumber daya), dan *Planning* (perencanaan). Ketiga kata tersebut mencerminkan suatu konsep yang berujung pada kata kerja *planning*, yang menekankan bahwa ERP berfokus pada aspek perencanaan. Definisi dan deskripsi ERP menunjukkan adanya kesamaan ide dan kata kunci utama, yaitu integrasi aspek perencanaan dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan tujuan untuk merencanakan dan mengelola sumber daya organisasi serta merespons kebutuhan pelanggan secara optimal (Indrayani, 2022).

Secara operasional, ERP diwujudkan dalam bentuk sistem atau aplikasi yang mampu mengintegrasikan informasi ke seluruh divisi perusahaan dengan menggabungkan seluruh data ke dalam satu unit basis data terpusat (Indrayani, 2022). Sistem ERP dirancang untuk membantu perusahaan dalam mengelola dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis, seperti keuangan, sumber daya manusia, produksi, dan persediaan, sehingga seluruh departemen dapat berbagi data dan informasi secara *real-time* melalui satu sistem yang terintegrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Hasanudin menunjukkan bahwa sistem ERP mampu mempermudah pengelolaan kompleksitas operasional perusahaan (Hasanudin, 2024). Selain itu, sistem ERP juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya perusahaan.

Dengan demikian, pengelolaan organisasi dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efisien, yang didukung oleh komponen utama ERP berupa teknologi, manusia, proses, dan operasi yang saling terintegrasi (U. Sari dan Megawaty, 2020). Dalam penerapannya, sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) didukung oleh beberapa komponen utama yang saling terintegrasi. Hubungan antar komponen sistem ERP dapat dilihat pada Gambar 2.3.




**Gambar 2.3.** Komponen Infrastruktur ERP

Sumber: (Fadliyansah, 2025)

a. Technology (Teknologi)

Komponen teknologi mencakup seluruh perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang diperlukan untuk menjalankan sistem ERP. Komponen ini meliputi server, jaringan komputer, basis data, aplikasi ERP, serta infrastruktur teknologi lainnya yang mendukung kelancaran operasional sistem.

b. People (Manusia)

Komponen manusia mencakup seluruh individu yang terlibat dalam penggunaan, pengelolaan, dan pengembangan sistem ERP. Pihak-pihak tersebut meliputi pengguna akhir, administrator sistem, analis bisnis, pengembang, serta individu lain yang berkontribusi dalam pemanfaatan dan manajemen sistem ERP.

c. Processes (Proses)

Proses merupakan serangkaian aktivitas atau langkah yang dijalankan untuk mencapai tujuan bisnis. Dalam konteks ERP, proses mencakup berbagai fungsi organisasi, seperti manufaktur, distribusi, keuangan, dan sumber daya manusia, yang terintegrasi dalam satu sistem terpadu.

d. Operations (Operasi)

Operasi mencakup seluruh aktivitas operasional sehari-hari yang dilakukan oleh organisasi dengan dukungan sistem ERP. Aktivitas ini meliputi transaksi harian, pelaporan, pemrosesan data, analisis, serta berbagai kegiatan operasional lainnya yang dijalankan menggunakan sistem ERP.

## 2.4 Aplikasi Ascend PT. Abdi Budi Mulia (ABM)

Aplikasi Ascend merupakan aplikasi berbasis *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang digunakan oleh PT. Abdi Budi Mulia (ABM) sebagai sistem utama untuk mendukung pengelolaan operasional perusahaan di bidang perkebunan. ERP dipahami sebagai konsep dan pendekatan sistem terintegrasi yang menyatukan berbagai proses bisnis dalam satu kesatuan, sedangkan Ascend merupakan nama aplikasi yang mengimplementasikan konsep ERP sesuai kebutuhan operasional PT. ABM. Penerapan ERP Ascend telah dilakukan sejak tahun 2017 dan hingga saat ini masih digunakan secara aktif untuk menunjang kegiatan operasional, khususnya pada sektor perkebunan. Penerapan aplikasi Ascend bertujuan memusatkan pengelolaan data serta aktivitas kerja agar seluruh proses operasional dapat dijalankan secara terstruktur, terintegrasi, dan terdokumentasi secara baik.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi ERP Ascend dimanfaatkan untuk mendukung aktivitas operasional perusahaan yang berkaitan dengan pengelolaan



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kegiatan perkebunan serta administrasi tenaga kerja. Sistem ini digunakan untuk mencatat aktivitas lapangan, mengelola aset dan sarana operasional, serta mendukung proses administrasi dan penggajian tenaga kerja berdasarkan data aktivitas yang telah dicatat. Dukungan sistem terintegrasi pada ERP Ascend membantu perusahaan menjaga keterpaduan data operasional dan administrasi sehingga proses kerja dapat berjalan lebih optimal. Melalui sistem yang saling terhubung, data dan informasi dapat dikelola secara terstruktur serta dimanfaatkan oleh unit kerja terkait guna mendukung kelancaran proses operasional dan pengelolaan informasi perusahaan secara terkoordinasi. Tampilan aplikasi ERP Ascend ditunjukkan pada Gambar 2.4.

**Gambar 2.4.** Tampilan Aplikasi ERP Ascend

## 2.5 Evaluasi

Menurut (Chotimah, 2023), evaluasi merupakan proses penilaian sistematis yang mencakup pemberian nilai, atribut, apresiasi, pengenalan permasalahan, serta penentuan solusi atas permasalahan yang ditemukan. Evaluasi juga dipahami sebagai kegiatan terencana untuk mengetahui kondisi suatu objek melalui penggunaan instrumen tertentu, kemudian hasilnya dibandingkan terhadap tolok ukur yang telah ditetapkan guna memperoleh kesimpulan. Berdasarkan pengertian tersebut, evaluasi dapat diartikan sebagai kegiatan terencana untuk menilai suatu permasalahan melalui instrumen penilaian, kemudian hasilnya dibandingkan terhadap tolok ukur tertentu sehingga diperoleh kesimpulan serta solusi atas permasalahan yang dinilai.

## 2.6 Kegunaan (*Usability*)

Usability atau kegunaan merupakan istilah yang merujuk pada tingkat kemudahan dalam menggunakan suatu alat atau sistem untuk mencapai tujuan tertentu (Rachmawati dan Setyadi, 2023). Usability juga dipahami sebagai teknik yang



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

digunakan untuk mengevaluasi produk melalui pengujian langsung pada pengguna. *Usability testing* merupakan atribut yang digunakan untuk menilai sejauh mana antarmuka sistem pada sebuah situs web mudah digunakan. Pengujian ini bertujuan agar sistem, situs web, produk, atau layanan dapat berfungsi serta digunakan secara efektif (Rachmawati dan Setyadi, 2023).

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam mengukur tingkat usability sebuah situs web meliputi (Sanglise, Marini, dkk., 2025):

1. *Efficiency*, yang menunjukkan penggunaan sumber daya secara efektif dalam mencapai tujuan.
2. *Learnability*, yang mengevaluasi sejauh mana sistem mudah dipahami dan dipelajari.
3. *Satisfaction*, yang berfokus pada pengalaman penggunaan yang minim gangguan serta memberikan nilai positif.
4. *Errors*, yang mengukur tingkat kesalahan yang terjadi selama penggunaan, termasuk kesenjangan antara harapan dan informasi yang disajikan.
5. *Memorability*, yang menilai kemampuan pengguna dalam mengingat cara penggunaan sistem setelah periode tertentu.

Usability berfokus pada kemampuan suatu produk untuk dimanfaatkan secara efektif dalam mendukung pencapaian tujuan. Berbagai metode dapat digunakan untuk menguji kegunaan produk, namun pengujian langsung terhadap pengguna merupakan metode yang paling esensial. Pengujian ini dilakukan dengan melibatkan sejumlah pengguna, memberikan tugas tertentu untuk diselesaikan pada sistem, serta mengamati proses dan hasil pelaksanaan tugas tersebut (Susila dan Arsa, 2023).

## 2.7 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan indikator untuk menilai tingkat keberhasilan suatu sistem informasi. Penilaian terhadap kepuasan pengguna akhir menjadi komponen penting dalam perancangan model evaluasi keberhasilan sistem informasi yang lebih menyeluruh (Prayoga dan Kristiana, 2024). Pandangan pengguna terhadap tingkat kepuasan mencerminkan efektivitas sistem dalam praktik, tidak hanya ditinjau dari aspek teknis atau kualitas teknologi yang dimiliki sistem tersebut.

Ketika pengguna merasa tidak puas terhadap sistem informasi, pencapaian kondisi sistem yang sukses menjadi sulit. Sebaliknya, apabila sistem informasi mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna, tingkat kepuasan cenderung meningkat. Hal ini sejalan dengan pendapat Rahmawati dan Hidayat



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

(D. Rahmawati dan Hidayat, 2021) yang mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi individu terhadap kinerja atau hasil suatu produk, yang mencakup perasaan senang atau kecewa berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna pada suatu sistem atau aplikasi dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan dalam pemanfaatan sistem informasi interaktif.

## 2.8 Model Evaluasi

Model evaluasi merupakan kerangka atau acuan yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan penggunanya (Wijaya, Santika, Iswara, dan Arsana, 2021). Dalam penelitian ini, model evaluasi berfungsi sebagai dasar untuk mengukur kualitas penggunaan aplikasi, mencakup aspek kenyamanan, kemudahan, kepuasan, serta efektivitas sistem dalam mendukung pekerjaan. Beberapa model evaluasi digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, sebagaimana dijelaskan pada bagian berikutnya.

### 2.8.1 *System Usability Scale* (SUS)

*System Usability Scale* (SUS) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur seberapa mudah suatu sistem digunakan. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 (Brooke dkk., 1996). SUS dapat digunakan untuk menilai tingkat kegunaan dari berbagai jenis produk, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, aplikasi mobile, serta situs web. Metode ini dikenal luas karena kesederhanaan dan kecepatan dalam pelaksanaannya.

Pada praktiknya, SUS mencakup sepuluh pertanyaan yang dijawab menggunakan skala Likert lima poin, yang berkisar dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Dalam penelitian ini, SUS digunakan sebagai instrumen untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi ERP Ascend dari sudut pandang pengguna akhir, khususnya staf yang terlibat dalam proses operasional harian. Melalui hasil penilaian SUS, peneliti dapat mengetahui sejauh mana sistem mendukung tugas pengguna, apakah antarmuka sistem mudah dipahami, serta apakah proses kerja dapat dilakukan secara efisien. Penilaian ini menjadi dasar untuk mengevaluasi kualitas *usability* sistem dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Adapun tujuan penggunaan metode SUS menurut Brooke adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan tingkat *usability* aplikasi yang digunakan oleh pengguna akhir (*end user*) berdasarkan persepsi mereka.
2. Memungkinkan pengukuran *usability* dilakukan dalam waktu yang singkat dan efisien.



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pernyataan-pernyataan dalam SUS mencakup berbagai aspek *usability* aplikasi, seperti kebutuhan terhadap dukungan teknis, kemudahan belajar, dan tingkat kompleksitas sistem. Oleh karena itu, SUS memiliki tingkat validitas yang tinggi dalam mengukur *usability* suatu aplikasi. Metode SUS terdiri atas sepuluh item pertanyaan standar (Brooke, 2020), yaitu sebagai berikut:

1. *I think that I would like to use this system frequently* (Saya rasa saya akan sering menggunakan sistem ini).
2. *I found the system unnecessarily complex* (Saya merasa sistem ini dibuat terlalu rumit).
3. *I thought the system was easy to use* (Saya merasa sistem ini mudah digunakan).
4. *I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system* (Saya merasa membutuhkan bantuan teknisi untuk dapat menggunakan sistem ini).
5. *I found the various functions in this system were well integrated* (Saya merasa fungsi-fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik).
6. *I thought there was too much inconsistency in this system* (Saya merasa terdapat banyak ketidaksesuaian dalam sistem ini).
7. *I would imagine that most people would learn to use this system very quickly* (Saya membayangkan sebagian besar orang akan dapat mempelajari sistem ini dengan cepat).
8. *I found the system very cumbersome to use* (Saya merasa sistem ini sangat sulit digunakan).
9. *I felt very confident using the system* (Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan sistem ini).
10. *I needed to learn a lot of things before I could get going with this system* (Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini).

Pada penelitian ini, lima aspek usability menurut *Nielsen*, yaitu *learnability, efficiency, memorability, errors,* dan dikaitkan dengan sepuluh item pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) yang dikembangkan oleh *John Brooke* dan telah banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya. Pendekatan pengaitan ini bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam memahami setiap butir pertanyaan SUS berdasarkan aspek usability yang diukur. Menurut (Astari dan Putra, 2021), pemetaan antara aspek usability Nielsen dan item SUS dapat membantu pengguna memberikan penilaian secara lebih intuitif dan konsisten terhadap sistem yang dievaluasi. Hubungan antara item pertanyaan SUS John Brooke dan aspek usability



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nielsen dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Hubungan SUS J. Brooke dengan *Usability* Nielsen

| No. | Q. John Brooke | Learn | Efficien | Memory | Errors | Satisfaction |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Saya berpendapat bahwa saya akan lebih sering menggunakan website ini | Ya | Ya | Ya | – | Ya |
| 2 | Saya menemukan bahwa website ini seharusnya tidak dibuat serumit ini | – | – | – | Ya | – |
| 3 | Saya beranggapan bahwa website ini mudah untuk digunakan | Ya | Ya | Ya | – | – |
| 4 | Saya berpendapat bahwa saya akan memerlukan bantuan dalam menggunakan website ini | – | – | – | Ya | – |
| 5 | Saya menemukan berbagai fungsi dalam website ini yang terintegrasi dengan baik | Ya | Ya | Ya | – | – |
| 6 | Saya menemukan banyak hal yang tidak konsisten dalam website ini | – | – | – | Ya | – |
| 7 | Saya membayangkan bahwa kebanyakan orang dapat belajar dengan mudah menggunakan website ini | Ya | Ya | Ya | – | – |
| 8 | Saya beranggapan bahwa website ini sangat sulit untuk digunakan | – | – | – | Ya | – |
| 9 | Saya sangat percaya diri dalam menggunakan website ini | Ya | Ya | Ya | – | Ya |
| 10 | Saya perlu belajar banyak hal sebelum dapat menggunakan website ini | – | – | – | Ya | – |

Menurut Brooke (Brooke, 2020), kuesioner *System Usability Scale* (SUS) memiliki tahapan penghitungan sebagai berikut:

1. Setiap pernyataan diberikan nilai antara 0 hingga 4.
2. Untuk pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9), nilai diperoleh dengan mengurangi angka 1 dari skor yang diberikan responden.
3. Untuk pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10), nilai diperoleh dengan mengurangi skor yang diberikan responden dari angka 5.
4. Total nilai dari seluruh pernyataan kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh skor akhir SUS.

5. Skor akhir kuesioner SUS berada pada rentang nilai 0 hingga 100.

Untuk lebih jelasnya, tata cara di atas digunakan dalam penghitungan penilaian SUS untuk satu responden, sebagaimana ditunjukkan pada Persamaan 2.1.

$$\text{Skor SUS} = [(Q1-1)+(Q3-1)+(Q5-1)+(Q7-1)+(Q9-1)] + [(5-Q2)+(5-Q4)+(5-Q6)+(5-Q8)+(5-Q10)] \quad (2.1)$$

Setelah itu untuk perhitungan nilai akhir SUS yang berperan hanya satu responden. Dalam perhitungan berikutnya, nilai skor SUS dari setiap responden untuk mencari rata-rata caranya dengan menjumlahkan semua skor kemudian dibagi dengan banyaknya responden. Rumus menghitung skor dari SUS dapat dilihat pada Persamaan 2.2

$$x = \frac{\sum x}{n} \quad (2.2)$$

Dari skor yang dihasilkan dapat diinterpretasikan dalam beberapa versi. Terdapat tiga aspek utama dalam penentuan kesimpulan hasil SUS (Brooke dkk., 1996), yaitu:

1. **Adjective Rating**

   Menurut (Bangor dkk., 2009), skala peringkat pada *adjective rating* terdiri dari: *Worst Imaginable*, *Awful*, *Poor*, *OK*, *Good*, *Excellent*, dan *Best Imaginable*.

2. **Grade Scale**

   Menurut (Bangor dkk., 2009), *grade scale* dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu: A (skor 90–100), B (skor 80–90), C (skor 70–80), D (skor 60–70), dan F (skor ¡ 60).

3. **Acceptability Range**

   Menurut (Bangor, Kortum, dan Miller, 2008), interpretasi skor *System Usability Scale* (SUS) berdasarkan *acceptability range* dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

   - *Not acceptable* (0–50), sistem memiliki tingkat *usability* yang rendah dan belum dapat diterima.
   - *Marginal low* (51–62), *usability* sistem berada pada batas bawah penerimaan.
   - *Margin high* (63–70), *usability* sistem mendekati tingkat penerimaan.
   - *Acceptable* (70–100), sistem memiliki *usability* yang baik dan telah diterima oleh pengguna. Untuk detail dapat dilihat pada Tabel 2.3.



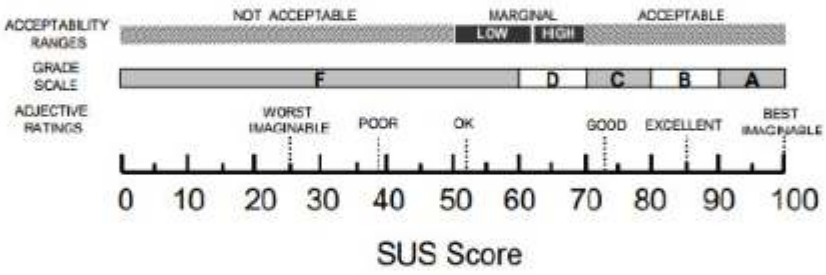
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 2.3.** Grade dalam *System Usability Scale* (Bangor dkk., 2009)

| Grade | SUS | Percentile Range |
|---|---|---|
| A+ | 84,1–100 | 96–100 |
| A | 80,8–84,0 | 90–95 |
| A- | 78,9–80,7 | 85–89 |
| B+ | 77,2–78,8 | 80–84 |
| B | 74,1–77,1 | 70–79 |
| B- | 72,6–74,0 | 65–69 |
| C+ | 71,1–72,5 | 60–64 |
| C | 65,0–71,0 | 41–59 |
| C- | 62,7–64,9 | 35–40 |
| D | 51,7–62,6 | 15–34 |
| F | 0–51,6 | 0–14 |

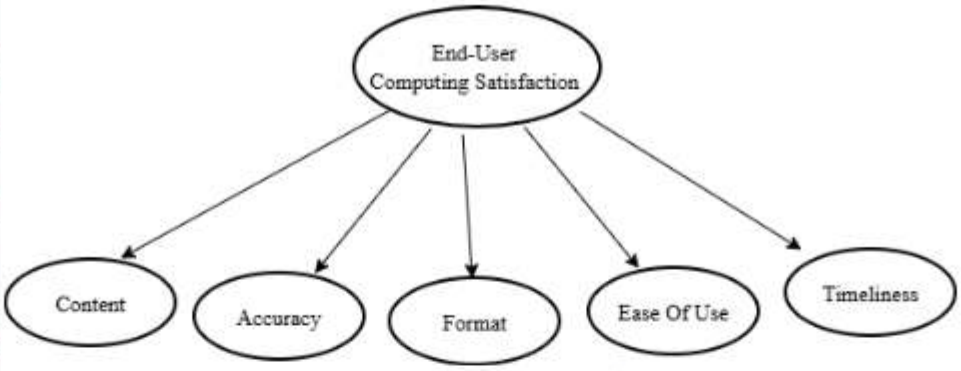
Terdapat tiga aspek utama dari penentuan hasil SUS *Adjective Range, Grade Scale,* dan *Acceptability Range*. Penjabaran ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.5.




**Gambar 2.5.** Nilai *Adjective Skor System Usability Scale* Menurut (Bangor dkk., 2009)

### 2.8.2 *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode penelitian yang bekerja dengan cara membandingkan harapan dengan kenyataan pada sebuah sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya. Metode EUCS menekankan pada kepuasan (Satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi atau sebuah sistem. Aspek teknologi yang dimaksud adalah dengan menilai variabel-variabel yang ada dalam sistem tersebut seperti Content, Accuracy, Format, dan sebagainya Metode ini melakukan evaluasi dan penilaian keseluruhan terhadap penggunaan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi tersebut. Berikut merupakan model Metode EUCS dapat dilihat pada Gambar 2.6.




**Gambar 2.6.** *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
(Doll, Torkzadeh, dan Doll, 1988)

Menurut (Doll dkk., 1988), metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dibagi menjadi lima dimensi utama dalam skala pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Berikut penjelasan mengenai dimensi tersebut:

a. *Content*

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi suatu aplikasi atau sistem. Isi yang dimaksud berupa fungsi yang digunakan serta informasi yang dihasilkan oleh sistem atau aplikasi.

b. *Accuracy*

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna terhadap keakuratan data dan informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi. Keakuratan sistem dapat dinilai dari seberapa sering sistem menghasilkan output yang benar saat mengolah data serta seberapa jarang terjadi kesalahan pada fitur maupun proses pengolahan data.

c. *Format*

Variabel ini mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi *user interface* atau tampilan sistem atau aplikasi. Tampilan laporan maupun informasi yang dihasilkan dinilai dari tingkat kemenarikan dan kemudahan penggunaan, karena antarmuka sangat berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem.

d. *Timeliness*

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu dalam penyajian data atau informasi yang dibutuhkan. Sistem yang memiliki ketepatan waktu yang baik mampu mengolah input secara cepat dan menghasilkan output secara langsung atau mendekati waktu nyata.

e. *Ease of Use*

Variabel ini berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem atau aplikasi. Kemudahan tersebut mencakup proses



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh data, memasukkan data, mengelola data, serta menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

### 2.8.3 Hubungan SUS dan EUCS

System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan dua model evaluasi yang banyak digunakan dalam kajian kualitas sistem informasi dari perspektif pengguna akhir. Kedua model ini memiliki tujuan yang saling berkaitan, yakni mengukur persepsi pengguna terhadap sistem dari sudut pandang yang berbeda dan saling melengkapi.

SUS berfokus pada pengukuran *usability* sistem, yaitu sejauh mana sistem dapat digunakan secara mudah, efisien, dan efektif oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu. Pengukuran SUS mencakup persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kompleksitas sistem, konsistensi fungsi, serta tingkat kepercayaan pengguna saat berinteraksi dengan sistem (Brooke, n.d.). Di sisi lain, EUCS menekankan pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi secara keseluruhan. Model EUCS mengevaluasi kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* (Doll et al., 1988). Dimensi-dimensi tersebut merepresentasikan kualitas informasi, ketepatan waktu penyajian data, tampilan sistem, serta kemudahan sistem dalam mendukung aktivitas kerja pengguna.

Secara konseptual, *usability* merupakan salah satu komponen penting dalam pembentukan kepuasan pengguna, sehingga terdapat keterkaitan antara pengukuran SUS dan EUCS dalam evaluasi sistem informasi. Hubungan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. System Usability Scale (SUS) mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem, khususnya aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), konsistensi antarmuka, dan efisiensi interaksi, yang merepresentasikan kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem.
2. End-User Computing Satisfaction (EUCS) memperluas evaluasi dengan menilai kepuasan pengguna secara menyeluruh melalui dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*, sehingga mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam konteks penggunaan nyata.

Hubungan tersebut juga didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Penelitian oleh (Octaviani, Triandini, dan Hostiadi, 2025) berjudul "Evaluating Lecturer Satisfaction on Academic Information System Using Usability and EUCS at Bandung University of Technology" mengevaluasi sistem informasi akademik de-



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ngan mengombinasikan System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *usability* sistem yang diukur melalui SUS memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna yang diukur menggunakan EUCS, khususnya pada dimensi *ease of use* dan *content*, sehingga menegaskan bahwa kemudahan penggunaan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Berdasarkan hubungan antara *usability* dan kepuasan pengguna tersebut, penelitian ini menggunakan System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai instrumen evaluasi untuk menilai kualitas penggunaan sistem yang diteliti.

## 2.9 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kategori luas yang terdiri dari item atau orang dengan kualitas dan atribut tertentu yang digunakan peneliti untuk menyelidiki dan membuat kesimpulan (Subhaktiyasa, 2024).

Berikut ini adalah beberapa jenis populasi yang perlu dipahami:

1. Populasi terbatas merupakan sumber data yang secara kuantitatif jelas terbatas, sehingga memungkinkan dilakukannya kalkulasi secara relatif.
2. Populasi tak terbatas merupakan sumber data yang tidak memiliki beberapa batasan sehingga sulit didefinisikan secara tepat. Berdasarkan sifatnya, populasi dapat digolongkan menjadi dua jenis yaitu:
   (a) Populasi homogen adalah sumber data yang komponennya dapat dibandingkan, sehingga angka-angka kuantitatif tidak menjadi perhatian.
   (b) Populasi heterogen adalah sumber data di mana komponen-komponennya memiliki karakteristik atau keadaan yang berbeda, sehingga penting untuk mengidentifikasi batasannya dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

## 2.10 Teknik Sampling

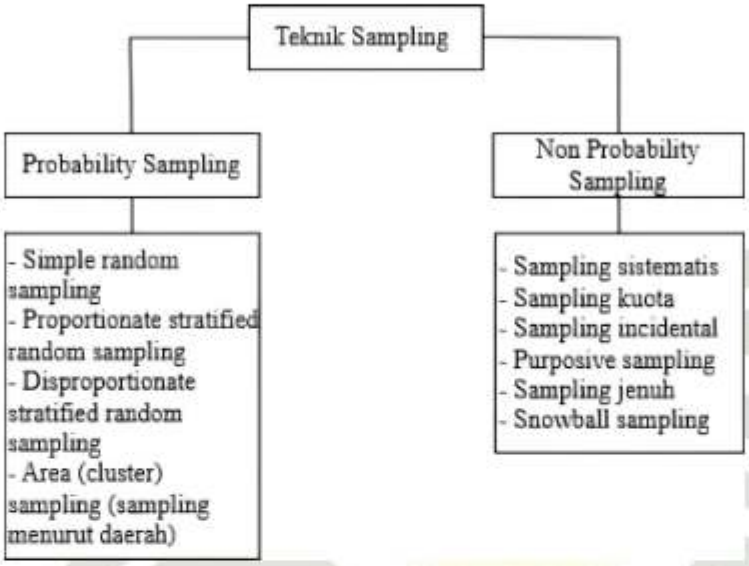
Teknik sampling merupakan teknik yang dapat digunakan untuk memilih sampel dan diterapkan dalam penelitian dengan berbagai jenis teknik sampling yang tersedia (Munandar, 2022).

Pemilihan teknik sampling yang tepat memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas data penelitian yang diperoleh. Teknik sampling yang digunakan harus mampu merepresentasikan populasi secara proporsional agar hasil penelitian tidak bersifat bias. Selain itu, kesesuaian antara teknik sampling dan karakteristik populasi akan memengaruhi tingkat validitas serta reliabilitas hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti perlu mempertimbangkan tujuan penelitian,



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

jumlah populasi, serta keterbatasan sumber daya sebelum menentukan teknik sampling yang digunakan. Dengan pemilihan teknik sampling yang tepat, hasil penelitian diharapkan dapat digeneralisasikan secara ilmiah. Beberapa metode pengambilan sampel dapat dijelaskan secara lebih rinci sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.7.




**Gambar 2.7.** Teknik Sampling

### 2.10.1 *Probability Sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Creswell, 2018). Teknik probability sampling terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

1. Simple Random Sampling
   Apabila anggota populasi dianggap homogen, maka pengambilan sampel dapat dilakukan secara acak dari setiap anggota populasi tanpa mempertimbangkan strata yang ada.
2. Proportionate Stratified Random Sampling
   Teknik ini diterapkan ketika populasi memiliki anggota atau unsur yang tidak homogen dan terbagi secara proporsional.
3. Disproportionate Stratified Random Sampling
   Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel ketika populasi terstratifikasi tetapi tidak proporsional.
4. Cluster Sampling (Area Sampling)
   Teknik sampling daerah digunakan untuk menetapkan sampel pada objek yang akan diteliti ketika sumber data sangat luas.



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 2.10.2 *Non – Probability Sampling*

Non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama atau dapat dihitung untuk terpilih sebagai sampel (Creswell, 2018) . Terdapat beberapa teknik sampling meliputi:

1. Sampling Sistematis

   Teknik sampling ini adalah metode pengambilan sampel yang menentukan sampel berdasarkan urutan anggota populasi yang telah diberi nomor.

2. Sampling Kuota

   Sampling kuota adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu hingga mencapai jumlah (kuota) yang diinginkan.

3. Sampling Aksidental

   Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel yang bergantung pada kebetulan, di mana siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, asalkan orang tersebut sesuai dengan kriteria yang diperlukan sebagai sumber data.

4. Purposive Sampling

   Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan tujuan spesifik. Contohnya, jika penelitian bertujuan untuk mempelajari kedisiplinan pegawai, maka sampel dipilih sesuai dengan ahli di bidang kepegawaian.

5. Sampling Jenuh

   Dalam penelitian kualitatif, pengambilan sampel jenuh adalah pendekatan di mana peneliti terus mengumpulkan data hingga tidak ada informasi baru yang muncul dan peneliti yakin bahwa data sudah memadai.

6. Snowball Sampling

   Teknik pengambilan sampel awal dengan jumlah informan yang sedikit, kemudian informan pertama diminta untuk merekomendasikan informan berikutnya.

## 2.11 Menentukan Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang mewakili 100% populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Dalam penelitian dengan populasi yang relatif kecil, peneliti dapat menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel (sensus) agar data yang diperoleh mampu merepresentasikan kondisi populasi secara menyeluruh dan mengurangi potensi kesalahan generalisasi (Creswell, 2018).

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2.12 Instrumen Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini digunakan untuk menguji teori dan memberikan jawaban. Keakuratan dan ketergantungan informasi yang dikumpulkan sangat penting karena menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan, sehingga data harus akurat dan dapat dipercaya (Munandar, 2022). Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data:

1. Wawancara

   Salah satu cara untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya adalah melalui wawancara. Berikut ini adalah beberapa elemen yang dapat memengaruhi bagaimana informasi mengalir selama wawancara:

   a. Pewawancara

      Pewawancara yang bertugas mengumpulkan data harus mengajukan pertanyaan yang tepat dan mendorong responden untuk menjawab pertanyaan secara lengkap.

   b. Responden

      Responden diwajibkan untuk berbicara dengan jelas dan lengkap dalam menanggapi semua pertanyaan.

   c. Pedoman wawancara

      Pedoman wawancara berfungsi untuk menjamin proses wawancara berjalan dengan lancar, berisi ringkasan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk daftar pertanyaan.

   d. Situasi wawancara

      Situasi wawancara dipengaruhi oleh waktu dan tempat. Responden mungkin enggan menjawab pertanyaan apabila kondisi wawancara dirasa kurang nyaman atau tidak efektif.

2. Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung, di mana partisipan memberikan jawaban tertulis. Kuesioner dibagikan dengan tujuan memberikan informasi yang menyeluruh kepada responden tanpa menimbulkan kekhawatiran untuk memberikan jawaban yang salah (Hiariej dan Setiyawati, 2022). Berikut ini jenis-jenis kuesioner:

   a. Kuesioner terstruktur

      Menyediakan opsi jawaban untuk pertanyaan yang diajukan. Responden diarahkan memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi mereka.

   b. Kuesioner tidak terstruktur

      Mengajukan pertanyaan dalam bentuk terbuka sehingga responden

memiliki kebebasan memberikan jawaban sesuai pandangan mereka.

## 2.13 *Skala Likert*

Skala Likert digunakan untuk menilai sifat, pendapat, dan persepsi individu maupun kelompok yang berkaitan dengan kualitas sosial dalam pengumpulan data, baik untuk mengukur data kuantitatif maupun kualitatif. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu: *sangat setuju*, *setuju*, *netral*, *tidak setuju*, dan *sangat tidak setuju*. Skor untuk *sangat setuju* adalah 5, skor untuk *setuju* adalah 4, skor untuk *netral* adalah 3, skor untuk *tidak setuju* adalah 2, dan skor untuk *sangat tidak setuju* adalah 1 (Fajaria dan Tania, 2023). Pemetaan skala jawaban beserta skor yang digunakan disajikan pada Tabel 2.4.

**Tabel 2.4.** Skala Likert

| Skala Jawaban | Skor |
|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | 1 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Netral | 3 |
| Setuju | 4 |
| Sangat Setuju | 5 |

## 2.14 *Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS)

SPSS merupakan program perangkat lunak komputer yang banyak digunakan untuk analisis statistik, khususnya dalam bidang ilmu sosial. SPSS digunakan untuk melakukan analisis statistik secara interaktif, namun dalam perkembangannya juga telah dimanfaatkan di berbagai bidang lainnya, seperti lembaga pemerintah, lembaga pendidikan, organisasi pemasaran, dan bidang lainnya. SPSS merupakan perangkat lunak dengan kemampuan analisis statistik yang relatif kuat serta sistem manajemen data dalam lingkungan grafis. Pengoperasian SPSS tergolong mudah dipahami karena didukung oleh tampilan antarmuka yang jelas dan sederhana (Handayani dkk., 2023).

## 2.15 Uji Validasi

Uji validitas mewakili tingkat keakuratan antara data yang dapat dilaporkan peneliti dengan kondisi yang terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2023). Tujuan uji validitas ialah mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan tergolong valid atau tidak. Metode yang digunakan pada tahap ini ialah analisis korelasi *product moment*. Nilai skor ordinal suatu butir pertanyaan dibandingkan dengan skor total responden. Apabila koefisien korelasinya bernilai negatif, maka butir tersebut tidak valid dan harus diganti atau dihapus.

Uji validitas memiliki ketentuan sebagai berikut:



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Membandingkan signifikansi dari setiap item. Suatu item dianggap valid apabila nilai signifikansinya melebihi 0,05.
2. Membandingkan nilai $r$ hitung dengan nilai $r$ tabel. Nilai $r$ tabel diperoleh menggunakan derajat kebebasan (df) dengan rumus:

$$df = n - 2 \tag{2.1}$$

Setelah nilai df diperoleh, nilai $r$ tabel dapat dihitung berdasarkan tabel distribusi korelasi product moment seperti pada Persamaan 2.2.

$$r_{tabel} = \frac{df}{\alpha} = \frac{n-2}{\alpha} \tag{2.2}$$

Keterangan:

$df = degree\ of\ freedom$ (derajat kebebasan)

$n =$ jumlah sampel

$\alpha =$ tingkat signifikansi (0,05)

Untuk menghitung nilai $r$ hitung digunakan rumus korelasi product moment seperti berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]\,[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \tag{2.3}$$

keterangan:

$r_{xy} =$ koefisien korelasi item (r hitung)

$n =$ jumlah responden

$X =$ skor yang diperoleh subjek pada item

$Y =$ skor total responden

$\sum X =$ jumlah skor distribusi X

$\sum Y =$ jumlah skor distribusi Y

$\sum X^2 =$ jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2 =$ jumlah kuadrat skor Y

## 2.16 Uji Rehabilitas

Menurut (Sugiyono, 2023), uji reliabilitas merupakan konsistensi atau stabilitas skor yang diperoleh subjek dari suatu alat penelitian sepanjang waktu untuk

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

subjek yang serupa. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila ketika diuji secara berulang pada objek yang sama menghasilkan temuan yang benar atau konsisten.

Pengujian reliabilitas memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Hasil yang diperoleh bergantung pada penggunaan alat penilaian, bukan alat itu sendiri.
2. Konsistensi instrumen dalam memberikan skor ditentukan melalui estimasi reliabilitas.
3. Meskipun penilaian isi instrumen penting, reliabilitas hanya menggambarkan konsistensi, sehingga reliabilitas penting namun tidak cukup untuk menjamin validitas instrumen.
4. Reliabilitas dinyatakan dalam *coefficient reliability* atau *standard error of measurement*.

Dikutip dari (Sugiyono, 2023), penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur tingkat reliabilitas instrumen. Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas ($r$) penelitian memenuhi kriteria yang ditetapkan. Penghitungan *Cronbach's Alpha* dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan varians tiap-tiap item menggunakan Persamaan berikut:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum(X_i - \bar{X}_i)^2}{n-1} \tag{2.4}$$

Keterangan: $\sigma_i^2$ = varians item ke-$i$ $X_i$ = skor responden pada item ke-$i$ $\bar{X}_i$ = rata-rata skor item $n$ = jumlah responden

2. Menentukan varians total menggunakan Persamaan berikut:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum(Y - \bar{Y})^2}{n-1} \tag{2.5}$$

Keterangan: $\sigma_t^2$ = varians total $Y$ = skor total responden $\bar{Y}$ = rata-rata skor total

3. Menghitung nilai reliabilitas instrumen menggunakan rumus Cronbach's Alpha:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum\sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right] \tag{2.6}$$

## 2.17 Pendekatan Penelitian

Terdapat beberapa jenis pendekatan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan Kuantitatif

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan analisis statistik, seperti persentase, nilai rata-rata, chi-kuadrat, dan perhitungan statistik lainnya. Metode kuantitatif sangat berguna untuk mengukur dan menganalisis data numerik yang dapat diolah secara statistik. Dengan menggunakan berbagai teknik analisis, peneliti dapat mengkaji hubungan antarvariabel serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh hasil yang objektif dan terukur, sehingga memberikan kejelasan dalam interpretasi data (Hartanto, 2023).

2. Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dan memberikan wawasan yang tidak dapat diperoleh melalui analisis statistik. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dan perilaku manusia dengan menekankan konteks dan makna di balik data yang dikumpulkan. Data diperoleh melalui teknik seperti wawancara, diskusi kelompok, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian kualitatif umumnya berupa narasi deskriptif yang menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi.

## 2.18 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merujuk pada studi yang telah dilakukan oleh peneliti lain, yang dijadikan rujukan dalam penyusunan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.5.

**Tabel 2.5.** Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Penulis | Judul | Hasil |
|---|---|---|---|
| | Atma Agilia Triwardani, Muhlishoh Husna Ulfiah, Krisna Fahrizal Dzatama | Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Pada Aplikasi Access By KAI | Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor usability (SUS) rata-rata aplikasi Access By KAI adalah 67,25, berada pada kategori "Good" pada Adjective Ratings, termasuk dalam tingkat Marginal Acceptable pada Acceptability Ranges, dan berada di Grade D (60–70) pada Grade Scale. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi sudah cukup baik namun masih memiliki ruang untuk perbaikan guna meningkatkan system usability secara keseluruhan (Triwardani, Ulfiah, dan Dzatama, 2024). |

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 2.2** Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

| No. | Nama Penulis | Judul | Hasil |
|---|---|---|---|
| 3. | Muhamad Ariandi, Dila Marsolina | Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan driver terhadap aplikasi Maxim berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,67. Secara simultan, variabel EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun secara parsial hanya Timeliness yang berpengaruh signifikan. Nilai R Square sebesar 0,217 menunjukkan bahwa 21,7% kepuasan pengguna dijelaskan oleh variabel EUCS, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Karena itu, peningkatan aplikasi Maxim perlu difokuskan pada aspek Timeliness (Ariandi dan Marsolina, 2023). |
| | Muhamad Ariandi, Dila Marsolina | Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan driver terhadap aplikasi Maxim berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,67. Secara simultan, variabel EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun secara parsial hanya Timeliness yang berpengaruh signifikan. Nilai R Square sebesar 0,217 menunjukkan bahwa 21,7% kepuasan pengguna dijelaskan oleh variabel EUCS, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Peningkatan aplikasi Maxim perlu difokuskan pada aspek Timeliness (Ariandi dan Marsolina, 2023) |
| 4. | Muhammad Kahfi MS, Eliyah Acantha Manapa Sampetoding | Evaluasi Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Duolingo Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Duolingo memiliki tingkat kegunaan yang baik dengan skor SUS sebesar 78,86 (grade B+), yang berarti aplikasi mudah digunakan dan diterima oleh mayoritas pengguna. Selain itu, hasil pengukuran EUCS juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada seluruh komponen, yaitu content (4,4), accuracy (4,2), format (4,5), ease of use (4,5), dan timeliness (4,4). Secara keseluruhan, pengguna merasa sangat puas dengan konten, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu informasi yang diberikan aplikasi, sehingga Duolingo dinilai mampu memberikan pengalaman belajar yang positif dan efektif (Sadewa, Sujaya, Gunawan, dan Indrawan, 2024). |

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 2.2** Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

| No. | Nama Penulis | Judul | Hasil |
|---|---|---|---|
| 5. | Isnaeni Rachmawati, Resad Setyadi | Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat usability sistem website absensi pegawai lapangan PSDA Serayu Citanduy masih rendah, dengan skor SUS sebesar 58,35 yang berada pada kategori Marginal Low (grade D) dan dinilai hanya berada pada level "ok", sehingga belum mudah digunakan oleh pengguna. Temuan kualitatif juga mendukung hasil ini, seperti adanya fitur dan tombol yang belum berfungsi (misalnya tombol Reset dan Back), tampilan menu yang masih sangat sederhana, serta tidak tersedianya opsi pemilihan bulan pada fitur rekap yang membuat navigasi sulit. Kondisi tersebut berpotensi menyulitkan pengguna dalam mengakses dan memonitor absensi. Peneliti merekomendasikan perbaikan UI, penyempurnaan fitur dan tombol, serta penyediaan panduan penggunaan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan sistem (Rachmawati dan Setyadi, 2023). |
| 6. | Desi Pibriana, Lena Fitriyani | Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel EUCS—Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-learning di MTs N 2 Kota Palembang. Namun secara parsial hanya tiga variabel, yaitu Content, Accuracy, dan Format, yang terbukti berpengaruh signifikan, sedangkan Ease of Use dan Timeliness tidak memberikan pengaruh berarti terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian, kepuasan pengguna terutama ditentukan oleh kualitas isi, akurasi informasi, dan format penyajian materi, sementara kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu bukan faktor utama dalam membentuk kepuasan siswa terhadap e-learning (Pibriana dan Fitriyani, 2022). |

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 2.2** Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

| No. | Nama Penulis | Judul | Hasil |
|---|---|---|---|
| 7. | Nurul Huda, Daniel Adriano Tambunan, Femas Satria, Muhammad Rizki Bintang Putra | Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana Menggunakan Metode SUS | Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-wallet DANA memiliki tingkat usability yang sangat baik dengan skor SUS 72,41, yang berada pada kategori Grade B, Adjective Rating "Excellent", dan tingkat penerimaan pengguna yang tinggi. Item-item SUS bernilai tinggi menunjukkan bahwa aplikasi dinilai sangat mudah digunakan, membuat pengguna merasa yakin saat bertransaksi, serta mendorong mereka untuk sering menggunakannya kembali. Secara keseluruhan, DANA memiliki usability yang kuat, meskipun masih ada sedikit ruang perbaikan agar dapat mencapai kategori usability yang lebih tinggi (Huda, Tambunan, Satria, dan Putra, 2023). |
| 8. | Tedi Yopiyadi | Evaluasi Penggunaan Website Srikandi dalam Pengelolaan Arsip Berbasis Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Pesawaran Menggunakan Pendekatan System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website Srikandi memiliki tingkat usability baik dengan skor SUS 68,12 (kategori B, "Good", dan acceptable tinggi), sementara hasil EUCS menunjukkan pengguna berada pada kategori Puas dengan skor rata-rata 3,62, di mana variabel Ease of Use memperoleh skor tertinggi (3,79) dan Timeliness terendah (3,46). Secara keseluruhan sistem dinilai baik dan memuaskan, namun masih perlu perbaikan terutama pada aspek ketepatan waktu dan format tampilan agar kualitasnya meningkat dan dapat mendorong penggunaan yang lebih optimal (Yopiyadi, 2025). |

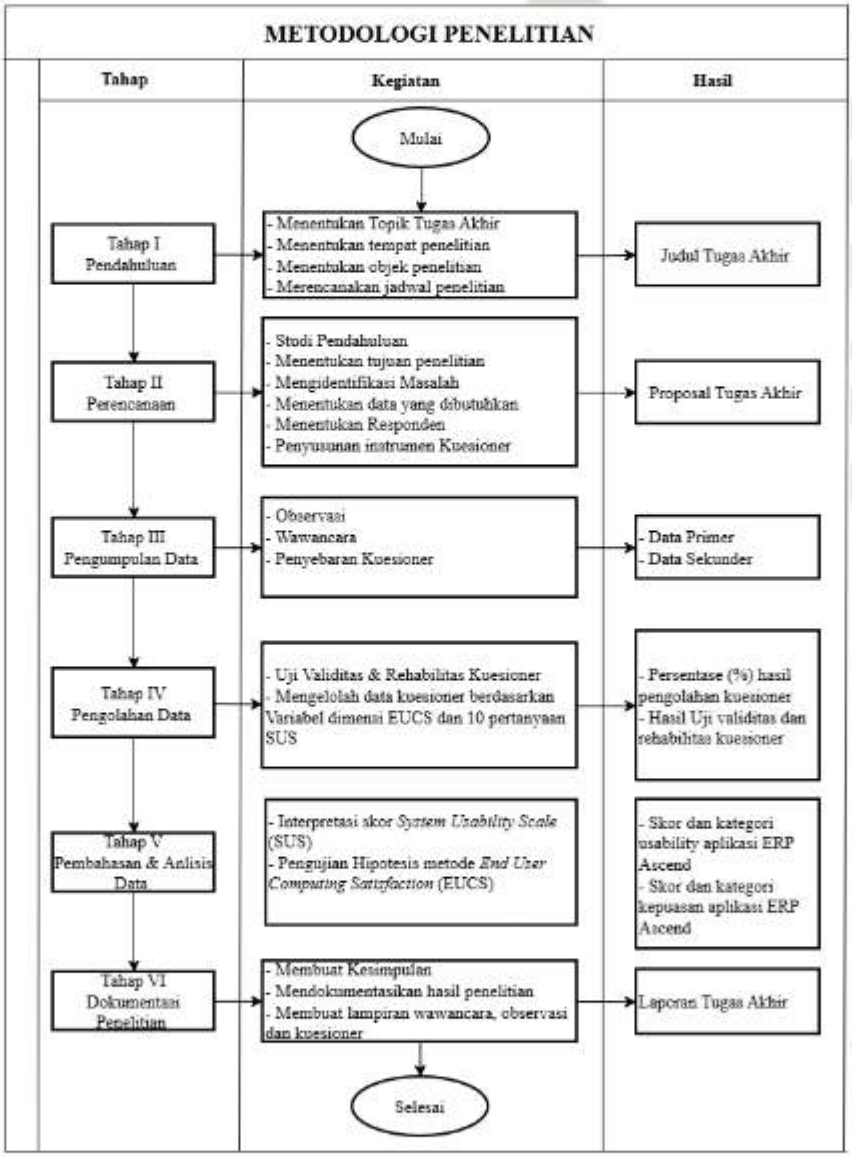
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# BAB 3
# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat metodologi penelitian yang merupakan langkah-langkah dalam penyusunan tugas akhir mulai dari proses pendahuluan, perencanaan, pengumpulan data hingga pembuatan dokumentasi penelitian. Metodologi dalam Tugas Akhir ini dapat di lihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:




**Gambar 3.1.** Metodologi Penelitian

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 3.2 Tahap Pendahuluan

Pendahuluan merupakan tahap awal dalam proses penelitian. Menentukan lokasi penelitian, menetapkan objek penelitian, dan menentukan judul penelitian merupakan langkah-langkah dalam tahap awal penelitian ini.

### 3.2.1 Menentukan Topik Penelitian

Pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini, langkah awal yang dilakukan adalah menentukan topik penelitian. Judul Tugas Akhir yang ditetapkan yaitu "E-valuasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *End User Computing Satisfaction*".

### 3.2.2 Menentukan Objek Penelitian

Objek penelitian pada tugas akhir ini adalah *Aplikasi Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend yang digunakan oleh PT. Abdi Budi Mulia (ABM) dalam mendukung proses operasional perusahaan. Responden pada penelitian ini merupakan pengguna utama aplikasi ERP Ascend, yaitu para staf kantor yang terlibat langsung dalam pengoperasian modul-modul sistem, meliputi Sr. Manajer Adm & Umum, Krani Payroll, Krani Estate Manajer TP6, Krani Traksi, Krani Gudang, Krani Estate Manajer TP4, serta Krani Pembukuan.

### 3.2.3 Menentukan Tempat Penelitian

Tahap awal yaitu penentuan lokasi penelitian. Setelah mendapatkan izin pelaksanaan penelitian, kegiatan penelitian dilakukan di Kantor Afdeling B38 P-T. Abdi Budi Mulia (ABM) Unit Perkebunan Teluk Panji, yang berlokasi di De-sa Teluk Panji, Kecamatan Kampung Rakyat, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumat-era Utara. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa aplikasi ERP Ascend yang digunakan pada unit kerja ini belum pernah dievaluasi secara khusus dari sisi kepuasan pengguna. Surat izin penelitian dapat ditemukan pada (Lampiran A).

### 3.2.4 Menentukan Objek Penelitian

Setelah mengetahui tempat penelitian, tahap selanjutnya yaitu menen-tukan objek penelitian. Objek penelitian adalah Aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP) Ascend yang digunakan oleh PT. ABM sebagai sistem utama dalam men-dukung dan mengelola proses operasional perusahaan, khususnya pada aktivitas administrasi dan pencatatan operasional harian.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3.2.5 Merencanakan Jadwal Penelitian

Langkah selanjutnya adalah melakukan perencanaan jadwal serta bentuk penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 7 Oktober 2025 sampai 15 Desember 2025. Pengumpulan data diawali melalui observasi awal terhadap penggunaan aplikasi ERP Ascend yang dilakukan di Kantor Afdeling B38 PT. Abdi Budi Mulia Teluk Panji. Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada responden secara daring melalui Google Form yang dibagikan menggunakan aplikasi WhatsApp pada rentang waktu 8 Desember hingga 15 Desember 2025. Perencanaan jadwal ini disusun agar seluruh tahapan penelitian dapat terlaksana secara sistematis serta sesuai waktu yang telah ditetapkan.

## 3.3 Tahap Perencanaan

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahapan perencanaan adalah sebagai berikut:

### 3.3.1 Studi Pustaka

Tahapan ini meliputi kegiatan penelusuran dan pemeriksaan terhadap sejumlah bahan referensi terkini, antara lain:

1. Jurnal, paper, dan prosiding yang berkaitan dengan analisis dan evaluasi sistem.
2. Buku-buku analisis sistem dan evaluasi yang relevan dengan topik penelitian.
3. Skripsi atau tugas akhir terdahulu yang berkaitan dengan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
4. Referensi yang bersumber dari internet.

### 3.3.2 Mengidentifikasi Masalah

Tahap ini mengidentifikasi permasalahan yang muncul melalui observasi langsung terhadap staf administrasi Kantor Afdeling B38 dalam menggunakan aplikasi ERP Ascend pada kegiatan operasional dan administrasi harian.

### 3.3.3 Menentukan data yang dibutuhkan

Sebelum proses pengumpulan data, ditentukan terlebih dahulu jenis data yang diperlukan dalam Tugas Akhir ini. Data yang digunakan terbagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Data Primer**

   Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi ERP Ascend oleh staf administrasi Kantor Afdeling B38, serta

wawancara kepada Bapak Jannar Habeahan, S.E. selaku *Senior Manager Administration & General Affairs* pada Kantor Afdeling B38.

2. **Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari berbagai referensi pendukung berupa buku, makalah, jurnal ilmiah, serta artikel yang berkaitan topik penelitian Tugas Akhir ini.

### 3.3.4 Menentukan Responden

Penentuan responden penelitian ini ditujukan untuk pengguna akhir (*end user*) aplikasi ERP Ascend yang terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional harian di Kantor Afdeling B38 PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Unit Perkebunan Teluk Panji. Keterlibatan langsung responden dalam penggunaan aplikasi menjadikan mereka pihak yang relevan untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kegunaan dan kepuasan penggunaan aplikasi sesuai dengan tujuan penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *sampling jenuh*, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Metode ini dipilih karena jumlah pengguna aktif aplikasi ERP Ascend pada Kantor Afdeling B38 relatif kecil, sehingga seluruh populasi memungkinkan untuk dijadikan responden tanpa dilakukan penarikan sampel acak. Penggunaan sampling jenuh bertujuan untuk memperoleh gambaran kondisi penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman seluruh pengguna yang terlibat secara langsung.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 28 orang, yaitu seluruh staf administrasi kantor Afdeling B38 PT. ABM Unit Perkebunan Teluk Panji yang tercatat sebagai pengguna aktif aplikasi ERP Ascend. Data awal mengenai jumlah populasi pengguna aplikasi diperoleh melalui wawancara dengan Bapak Jannar Habeahan S.E sebagai Sr. Manager Adm & Umum, yang merupakan pihak ber-wenang dalam pengelolaan administrasi dan memiliki informasi terkait struktur pengguna aplikasi ERP Ascend di unit tersebut.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = N \tag{3.1}$$

Keterangan:

$n$ = jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian

$N$ = Jumlah total populasi staf kantor pengguna aplikasi ERP Ascend

Jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi, yaitu se-



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

banyak 28 responden, di mana seluruh responden diminta untuk mengisi kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### 3.3.5 Instrumen Penelitian

Penyusunan pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada konstruk yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, pertanyaan yang digunakan juga merujuk pada indikator yang digunakan oleh penelitian terdahulu dalam mengukur kesiapan dan penerimaan teknologi. Variabel penelitian yang digunakan sebagai acuan penyusunan kuesioner ini terdiri atas dua metode, yaitu *usability* yang diukur menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai variabel bebas, serta kepuasan pengguna yang diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai variabel terikat. Rincian pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner pada penelitian ini disajikan padaTabel 3.1 dan Tabel 3.2.

**Tabel 3.1.** Indikator Pertanyaan SUS Brooke, J. (1986)

| ID | Pertanyaan | Skala Likert |
|---|---|---|
| Q1 | Saya berpendapat bahwa saya akan lebih sering menggunakan aplikasi ASCEND dalam pekerjaan saya. | 1–5 |
| Q2 | Saya merasa bahwa aplikasi ASCEND seharusnya tidak dibuat serumit ini. | 1–5 |
| Q3 | Saya beranggapan bahwa aplikasi ASCEND mudah digunakan. | 1–5 |
| Q4 | Saya merasa memerlukan bantuan orang lain dalam menggunakan aplikasi ASCEND ini. | 1–5 |
| Q5 | Saya merasa aplikasi ASCEND memiliki fitur yang saya butuhkan dan berfungsi dengan baik. | 1–5 |
| Q6 | Saya menemukan banyak hal yang tidak konsisten dalam aplikasi ASCEND. | 1–5 |
| Q7 | Saya merasa bahwa kebanyakan orang dapat belajar dengan mudah dalam menggunakan aplikasi ASCEND. | 1–5 |
| Q8 | Saya beranggapan bahwa aplikasi ASCEND sangat sulit digunakan. | 1–5 |
| Q9 | Saya merasa nyaman dan percaya diri menggunakan aplikasi ASCEND. | 1–5 |
| Q10 | Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan aplikasi ASCEND ini. | 1–5 |

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 3.2.** Indikator Pertanyaan EUCS

| Variabel | ID | Pertanyaan | Referensi | Skala Likert |
|---|---|---|---|---|
| Content (isi) | C1 | Aplikasi ASCEND menyediakan Informasi yang tepat dan benar sesuai dengan kebutuhan saya | (Febrianti et al., 2023), (Doll et al., 1988), (Yopiyadi, 2025) | 1–5 |
| | C2 | Isi dari Informasi melalui aplikasi ASCEND mudah dipahami | | 1–5 |
| | C3 | Isi dari Informasi yang disediakan aplikasi ASCEND lengkap dan jelas | | 1–5 |
| Accuracy (Akurasi) | A1 | Aplikasi ASCEND sudah menampilkan informasi dan data yang secara benar dan akurat | (Kahfi et al., 2025), (Chin et al., 2000) | 1–5 |
| | A2 | aplikasi ASCEND Jarang terjadi erorr saat digunakan | | 1–5 |
| | A3 | Setiap fitur di aplikasi ASCEND yang saya klik menampilkan halaman yang sesuai | | 1–5 |
| | A4 | Aplikasi ASCEND memberikan kepuasan terkait keakuratan | | 1–5 |
| Format (Tampilan) | F1 | Tampilan hasil output yang diberikan aplikasi ASCEND sesuai dengan kebutuhan saya | (Pibriana et al., 2022), (Doll et al., 1988), (Pujana et al., 2023) | 1–5 |
| | F2 | Desain tampilan aplikasi ASCEND memiliki tampilan yang menarik | | 1–5 |
| | F3 | Aplikasi ASCEND memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dimengerti | | 1–5 |
| | F4 | Aplikasi ASCEND mempunyai tampilan warna yang serasi | | 1–5 |
| Ease of use (Kemudahan penggunaan) | E1 | Aplikasi ASCEND mudah dimengerti dan dipelajari | (Febrianti et al., 2023), (Chin et al., 2000) | 1–5 |
| | E2 | Aplikasi ASCEND memberikan kemudahan dalam menginput data karyawan | | 1–5 |
| | E3 | Kemudahan dalam mengakses fitur-fitur yang ada di aplikasi ASCEND | | 1–5 |
| Timeliness (Ketepatan waktu) | T1 | Aplikasi ASCEND menyediakan Informasi terkini (up to date) yang saya butuhkan | (Doll et al., 1988) | 1–5 |
| | T2 | Aplikasi ASCEND dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu | | 1–5 |
| Satisfaction (Kepuasan) | S1 | Aplikasi ASCEND dapat membantu dan memuaskan pengguna karna telah memenuhi kebutuhan saya | (Pujana et al., 2023), (Doll et al., 1988) | 1–5 |
| | S2 | Aplikasi ASCEND dapat diandalkan | | 1–5 |
| | S3 | Aplikasi ASCEND memberikan kemudahan | | 1–5 |

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 3.4 Tahap Pengumpulan Data

Langkah pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner guna memperoleh data yang diperlukan.

### 3.4.1 Observasi

Observasi dilakukan pengamatan langsung ke aplikasi ERP Ascend. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui alur proses bisnis yang sedang berjalan di instansi tersebut. Ini bertujuan untuk menilai secara langsung antarmuka serta menemukan masalah yang terdapat pada aplikasi. Hasil yang ditemukan dari ob-servasi ini dapat mendukung tahap analisis penelitian ini.

### 3.4.2 Wawancara

Pada tahapan ini, wawancara dilakukan secara langsung terhadap pengguna akhir aplikasi ERP Ascend. Informan dalam wawancara ini adalah staf kantor dan kepala manajer yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional harian menggunakan aplikasi dilingkungan PT. ABM Teluk Panji. Detail wawancara bisa ditemukan pada (Lampiran D).

### 3.4.3 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring (online). Kuesioner dibuat menggunakan Google Form dan dibagikan melalui aplikasi WhatsApp (WA). Responden pada penelitian ini yaitu staf administrasi kantor Afdeling B38 PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Unit Perkebunan Teluk Panji yang merupakan pengguna akhir (*end user*) aplikasi ERP Ascend. Kuesioner tersebut berisi 10 pertanyaan yang diambil dari metode System Usability Scale (SUS) dan 19 pertanyaan yang disusun berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang mencakup variabel independen dan dependen sesuai dengan tujuan penelitian. Proses penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data primer yang berkaitan dengan evaluasi kegunaan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi ERP Ascend dalam mendukung aktivitas operasional di kantor Afdeling B38.

Kuesioner diukur menggunakan skala Likert yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dengan memberikan pilihan jawaban pada skala ukuran tertentu. Nilai atau bobot dari jawaban responden disajikan pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3.** Instrumen Pengukuran

| Jawaban Responden | Singkatan | Skor |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | SS | 5 |
| Setuju | S | 4 |

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 3.3** Instrumen Pengukuran (lanjutan)

| Jawaban Responden | Singkatan | Skor |
|---|---|---|
| Cukup Setuju | R | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

## 3.5 Tahap Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul akan diseleksi berdasarkan kriteria validitas dan reliabilitas. Proses pengolahan data dilakukan melalui analisis statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 31. Selanjutnya, hasil pengolahan data tersebut akan dianalisis lebih dalam. Melalui aplikasi ini, juga akan dilakukan pencarian jawaban dari kuesioner yang telah disebarkan, guna mengetahui persentase untuk setiap butir pertanyaan yang diajukan.

### 3.5.1 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas isi, yaitu pengujian yang bertujuan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan dalam instrumen mampu merepresentasikan keseluruhan aspek yang hendak diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai *Corrected Item–Total Correlation* pada masing-masing item pernyataan. Perhitungan statistik korelasi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics for Windows versi 31. Kriteria pengujian validitas mengacu pada (Sugiyono, 2023), dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika r-hitung $<$ 0,05 r-tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r-hitung $>$ 0,05 r-tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas di penelitian ini menggunakan uji statistik Cronbach Alpha dengan ketentuan (Sugiyono, 2023):

1. Jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60, disebut reliabel.
2. Jika nilai Cronbach Alpha $<$ 0,60, disebut tidak reliabel.

## 3.6 Tahap Analisis Data SUS

Setelah melakukan pengumpulan data, langkah selanjutnya melakukan analisa terhadap data yang telah dikumpulkan. Tahap analisa mencakup pengolahan data kuesioner dan menghitung skor SUS.

### 3.6.1 Olah Data Kuesioner

Dalam tahap pengolahan data kuesioner ini, langkah-langkah yang diambil meliputi rekapitulasi data dan perhitungan data kuesioner dan menghitung skor SUS.

1. Rekapitulasi Data

   Setelah kuesioner disebar, jawaban responden akan dicatat menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan kemudian dianalisis menggunakan skala Likert.

2. Menghitung Data Kuesioner

   Proses penghitungan kuesioner melibatkan totalisasi jawaban dari semua re-sponden, yang kemudian dipresentasikan dalam bentuk persentase untuk mengelompokkan respon positif dan negatif. Hal ini membantu mengidentifi-kasi item pertanyaan yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

### 3.6.2 Menghitung Skor SUS

Pada tahap menghitung skor SUS, dilakukan penghitungan dari jawaban setiap responden terhadap pertanyaan, dimulai dari responden 1 hingga responden 28, dan kemudian dicari rata-rata skor SUS nya.

## 3.7 Tahap Analisis Data EUCS

Setelah pengumpulan data selesai, tahap selanjutnya adalah analisis data. Pada tahap ini, data kuesioner EUCS dianalisis menggunakan analisis statistik, yang meliputi uji regresi dan pengujian hipotesis, untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi ERP Ascend.

### 3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan tujuan Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) jawaban responden pada setiap item kuesioner End User Computing Satisfaction (EUCS) menggunakan SPSS. Nilai mean tersebut kemudian dikelompokkan ber-dasarkan dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil perhitungan nilai rata-rata pada masing-masing dimensi digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna.

### 3.7.2 Tingkat Kepuasan Terhadap Parameter EUCS

Pada bagian ini dilakukan penentuan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ERP Ascend berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penentuan tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata (mean) dari masing-masing dimensi EUCS yang diperoleh dari hasil pen-golahan data kuesioner menggunakan SPSS.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai rata-rata pada setiap dimensi EUCS selanjutnya diinterpretasikan dengan menggunakan interval kategori kepuasan berdasarkan teori Kaplan dan Norton. Interval tersebut digunakan sebagai acuan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengguna pada setiap parameter EUCS ke dalam kategori yang telah ditetapkan.

### 3.7.3 Pembahasan Hasil EUCS

Pembahasan hasil End User Computing Satisfaction (EUCS) dilakukan dengan mengkaji tingkat kepuasan pengguna pada setiap dimensi EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pembahasan difokuskan pada penjelasan persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi ERP Ascend berdasarkan pengalaman penggunaan dalam mendukung aktivitas kerja.

## 3.8 Dokumentasi hasil penelitian

Tahap dokumentasi yaitu penyusunan pembukuan tugas akhir diawali dengan pendahuluan dan diakhiri dengan kesimpulan. Laporan tersebut kemudian disajikan kepada penguji.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# BAB 5
# KESIMPULAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian serta penjabaran yang telah dilakukan dari Bab 1 hingga Bab 4 serta mendapatkan hasil evaluasi yang telah dilakukan engan menggunakan metode SUS dan EUCS, maka di dapatkanlah kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil evaluasi aplikasi ERP Ascend menggunakan metode System Usability Scale (SUS) didapatkanlah skor SUS sebesar 64,64, Marginal High (sistem dapat diterima), OK, dan mendapatkan Grade C-.
2. Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), responden dengan skala 3,75% berpendapat bahwa aplikasi ERP Ascend merupakan sistem informasi ERP yang cukup memuaskan untuk mendukung aktivitas operasional dan administrasi. Tetapi, terdapat beberapa hal yang kurang optimal: masih sering terjadi error, respon aplikasi yang lambat, kurang efisien dari segi waktu penggunaan, tampilan dan format aplikasi yang kurang mendukung kecepatan kerja, dan ketepatan waktu penyajian informasi yang terganggu akibat ketergantungan pada jaringan dan listrik.

## 5.2 Saran

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan sehingga peneliti memberikan saran untuk pengembangan serta penelitian selanjutnya agar lebih baik, yaitu:

1. Hasil evaluasi aplikasi ERP Ascend menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat digunakan oleh PT. Abdi Budi Mulia (ABM) sebagai bahan evaluasi un-tuk memperbaiki permasalahan usability dan kepuasan pengguna yang ditemukan pada aplikasi ERP Ascend.
2. Penelitian dari segi usability dapat dilakukan kembali dengan menggunakan metode usability lainnya yang lebih detail serta melibatkan pendapat para pakar. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode Heuristic Evaluation dengan menggunakan 10 variabel, yaitu *visibility of system status, match between system and real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition ra-ther than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help users recognize, diagnose, and recover from errors, serta help and documentation*, yang

bertujuan untuk mengetahui lebih dalam kualitas usability aplikasi ERP Ascend dari sudut pandang pengguna akhir maupun para pakar.

3. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah dan cakupan responden. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel serta memperluas objek penelitian agar mampu mewakili populasi pengguna secara lebih menyeluruh, sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat digeneralisasikan.
4. Pihak perusahaan perlu melakukan pengembangan dan perbaikan sistem secara berkelanjutan, terutama pada aspek tampilan, format, serta keanda-lan sistem terhadap jaringan dan listrik, serta memberikan pendampingan penggunaan aplikasi kepada pengguna agar pemanfaatan sistem dapat berjalan lebih efektif.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# DAFTAR PUSTAKA

Ariandi, M., dan Marsolina, D. (2023). Analisis kepuasan driver terhadap aplikasi maxim menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs). *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, *10*(2), 412.

Astari, I., dan Putra, I. N. (2021). Analisis sistem informasi kemdikbud pada sd negeri 2 dawan klod dengan system usability scale. *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, *4*(1), 23–30.

Astuti, L. T. W., Simamora, A. P., dan Sukariawan, A. (2023). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat produktivitas tenaga kerja panen kelapa sawit di kebun teluk panji i pt. abdi budi mulia. *Agrica Ekstensia*, *17*(2), 56–65.

Bangor, A., Kortum, P., dan Miller, J. (2009). Determining what individual sus scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of usability studies*, *4*(3), 114–123.

Bangor, A., Kortum, P. T., dan Miller, J. T. (2008). An empirical evaluation of the system usability scale. *International Journal of Human–Computer Interaction*, *24*(6), 574–594. doi: 10.1080/10447310802205776

Brooke, J. (2020). Sus: A quick and dirty usability scale sus-a quick and dirty usability scale. *no. June*.

Brooke, J., dkk. (1996). Sus-a quick and dirty usability scale. *Usability evaluation in industry*, *189*(194), 4–7.

Chotimah. (2023). Penggunaan metode evaluasi sistem informasi kesehatan di indonesia: Literature review. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, *3*(2), 36–43.

Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Doll, W. J., Torkzadeh, G., dan Doll, B. W. J. (1988). The measurement of satisfaction of end-user computing. , *12*(2), 259–274.

Fadliyansah. (2025). Analisis penerapan sistem enterprise resource planning (erp) di pt iass untuk meningkatkan efisiensi operasional. , *1*(2), 1–8.

Fajaria, M., dan Tania, K. D. (2023). Evaluasi user experience dan usability sistem informasi akademik menggunakan metode user experience questionnaire dan system usability scale. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, *7*(2), 204–213.

Hafidz, M., dan Sari, R. (2021). Metode end user computing satisfaction untuk evaluasi pengukuran kepuasaan kualitas system application & product r/3 fico. *Jurnal INSAN Journal of Information System Management Innovation*, *1*(2),

88–95.

Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A. U., Rachman, D. A., Istiqamah, N. F., TA, T. D., . . . Kas, S. R. (2023). Sosialisasi dan pengenalan aplikasi pengolahan data spss pada mahasiswa administrasi kesehatan fakultas ilmu keolahragaan dan kesehatan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, *1*(2), 24–32.

Hartanto. (2023). Validity and reliability test of android-based interactive learning media development instruments. *Schola: Jurnal Pendidikan*, *1*(1), 1–? doi: 10.26877/schola.v1i1.122

Hasanudin, H. (2024). Optimizing the implementation of enterprise resource planning (erp) in company financial management. *Jurnal Ekonomi, Akuntasi dan manajemen Indonesia (JEAMI)*, *2*(02), 104–114.

Hiariej, R., dan Setiyawati, N. (2022). Evaluasi user experience dan usability sistem informasi tugas akhir fti uksw menggunakan user experience questionnaire dan system usability scale. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, *6*(2), 58–63.

Huda, N., Tambunan, D. A., Satria, F., dan Putra, M. R. B. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-wallet dana menggunakan metode sus. *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, *2*(3), 61–68.

Indrayani, N. L. A. (2022). Penerapan sistem enterprise resource planning (erp) pada perusahaan jasa konstruksi. *CRANE: Civil Engineering Research Journal*, *3*(2), 11–16.

Istianah, E., dan Yustanti, W. (2022). Analisis kepuasan pengguna pada aplikasi jenius dengan menggunakan metode eucs (end-user computing satisfaction) berdasarkan perspektif pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, *3*(4), 36–44.

Khasanah, S., dan Sutabri, T. (2023). Faktor-faktor tampilan ui/ux yang mempengaruhi psikologis manusia. *Sainteks: Jurnal Sain Dan Teknik*, *5*(2), 28–33.

Kusnadi, Y., dan Rahman, I. A. (2025). User satisfaction analysis of netflix application using end user computing satisfaction (eucs) method. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, *11*(1), 278–287.

Magdalena, I., Fauzi, H., dan Putri, R. (2020). *Pentingnya evaluasi dalam pembelajaran dan akibat memanipulasinya. bintang, 2 (2), 244–257.*

Mu'izz, D. F. A., Kurniawan, P. M., Durunnafis, A., Yaqin, M. A., dan Fauzan, A. C. (2023). Survei pengukuran usability software menggunakan metode systematic literature review. *ILKOMNIKA*, *5*(3), 223–243.

Munandar, A. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi.* (Issue August)

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Nugroho, M. A., Alamsyah, R., dan Artanto, F. A. (2024). End user computing satisfaction (eucs) dalam analisis kepuasan penggunaan aplikasi netflix. *Jurnal Surya Informatika*, *14*(2), 57–65.

Octaviani, S., Triandini, E., dan Hostiadi, D. P. (2025). Evaluating lecturer satisfaction on academic information system using usability and eucs at bandung university of technology. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, *25*(1), 205–216.

Pibriana, D., dan Fitriyani, L. (2022). Penggunaan metode eucs untuk menganalisis kepuasan pengguna e-learning di mts n 2 kota palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, *3*(1), 81–95.

Prayoga, E. I., dan Kristiana, T. (2024). Evaluasi usability pada aplikasi hrmwincorp menggunakan metode system usability scale (sus). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, *12*(2).

Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., dan Artha, I. K. R. (2023). Analisis kepuasan pengguna e-rapor menggunakan metode end-user computing satisfaction (eucs) di smp negeri 1 sukasada. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, *12*(1), 57–66.

Rachmawati, I., dan Setyadi, R. (2023). Evaluasi usability pada sistem website absensi menggunakan metode sus. *Journal of Information System Research (JOSH)*, *4*(2), 551–561.

Rahmawati, D., dan Hidayat, T. (2021). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik (sina) universitas islam syekh yusuf tangerang berdasarkan instrumen end user computing satisfaction (eucs). *JURNAL TEKNIK INFORMATIKA UNIS*, *9*(1), 21–30.

Rahmawati, O., dan Ulum, F. (2022). Rancang bangun aplikasi e-agribisnis untuk. *vol*, *3*, 354–365.

Sadewa, M. Y., Sujaya, M. A. P., Gunawan, I. M. A. O., dan Indrawan, G. (2024). Evaluasi pengalaman pengguna website ppid undiksha dengan metode user experience questionnaire (ueq). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, *5*(1), 1–11.

Sanglise, M., Marini, L. F., dkk. (2025). Usability evaluastion on m-passport application using system usability scale (sus): Evaluasi usability pada aplikasi m-paspor menggunakan system usability scale (sus). *JISTECH: Journal of Information Science and Technology*, *14*(1), 1–9.

Sari, I. P., Siska, S. T., dan Budiman, A. (2021). Perancangan aplikasi pelayanan gangguan tv kabel berbasis web dan sms gateway. *Jurnal Pustaka AI (Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence)*, *1*(1), 20–28.

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sari, U., dan Megawaty, M. (2020). Penerapan usability testing untuk pengukuran kualitas sistem enterprise resource planning (erp)(studi kasus: Pt. titis sempurnah prabumulih). *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, *1*(3), 127–138.

Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., dan Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi usability website shopee menggunakan system usability scale (sus). *Journal of Applied Informatics and Computing*, *5*(2), 146–150.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, *9*(4), 2721–2731.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.

Susila, A. A. N. H., dan Arsa, D. M. S. (2023). Analisis system usability scale (sus) dan perancangan sistem self service pemesanan menu di restoran berbasis web. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, *21*(1), 3–8.

Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., dan Wijaya, A. F. (2021). Pengukuran kepuasan pengguna situs e-learning universitas terbuka dengan metode end user computing satisfaction (eucs). *Sebatik*, *25*(2), 598–603.

Triwardani, A. A., Ulfiah, M. H., dan Dzatama, K. F. (2024). Evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode system usability scale (sus) pada aplikasi access by kai. Dalam *Prosiding semnas inotek (seminar nasional inovasi teknologi)* (Vol. 8, hal. 944–951).

Wijaya, I., Santika, P. P., Iswara, I., dan Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan evaluasi pengalaman pengguna patik bali dengan metode user experience questionnaire (ueq). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, *8*(2), 217–226.

Yopiyadi, T. (2025). Evaluasi penggunaan website srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik pada dinas komunikasi, informatika statistik dan persandian kabupaten pesawaran menggunakan pendekatan system usability scale (sus) dan end-user computing satisfaction (eucs). Dalam *Seminar nasional darmajaya* (hal. 9–19).

Zulhijjah, E., dan Lutfiyana, N. (2022). Evaluasi pemanfaatan aplikasi enterprise resource (erp) dengan framework cobit 4.1. *Jurnal Teknik Informatika*, *8*(1), 20–29.

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LAMPIRAN A
# SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
كلية العلوم و التكنولوجيا
FACULTY OF SCIENCES AND TECHNOLOGY
JL. H.R Soebrantas KM 15 No. 155 Tuah Madani Kec. Tuah Madani Pekanbaru 28293 PO Box. 1004
Fax. (0761) 589 025Web: www.uin-suska.ac.id E-mail layanan.faste@uin-suska.ac.id

Nomor : B- 8795 / F.V/PP.009/12/2025 Pekanbaru, 22 Desember 2025
Sifat : Biasa
Hal : Mohon Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir/Skripsi

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Kebun Teluk Panji
Desa Teluk Panji, kec. Kampung Rakyat
Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, Sehubungan telah dimulainya mata kuliah Tugas Akhir pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau, kami bermaksud mengirimkan mahasiswa:

| | |
|---|---|
| Nama | : Saumi Sintia |
| NIM | : 12250323277 |
| Fakultas | : Sains dan Teknologi |
| Program Studi/Smt | : Semester 7 |
| No. Hp/E-mail | : 082184242871 |

untuk pengambilan data yang sangat dibutuhkan dalam Tugas akhir mahasiswa tersebut yang berjudul "**Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP) Ascend di PT. Abdi Budi Mulia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)**". Kami mohon kiranya saudara berkenan memberikan izin dan fasilitas demi kelancaran Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

*Wassalam*
Dekan

Dr. Yuslenita Muda, M.Sc
NIP. 197701032007102001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE)
**Token : poljctMn**

**Gambar A.1.** Surat Izin Penelitian fakultas



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Itan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**P.T. ABDI BUDI MULIA**
PALM OIL PLANTATION & PALM OIL MILL

Nomor : 199 /Mgr.ADM/ABM/XII/2025 Teluk Panji, 23 Desember 2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset Penelitian Dan Pengambilan Data Tugas Akhir/Skripsi

Kepada :

Yth,
Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim RIAU.

Di -
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara No B-893/F.V/PP.009/12/2025 tanggal 22 Desember 2025 perihal Izin Penelitian Dan Pengambilan Data dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswi atas nama Saumi Sintia dengan judul, **Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP) Ascend Di PT. Abdi Budi Mulia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan End User Computing Satisfaction.**

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat memberikan izin pelaksanaan penelitian tersebut di Perusahaan kami.
2. Izin pengambilan Data dan Dokumentasi yang tercantum didalam Skripsi hanya semata-mata untuk keperluan Akademik.

Demikian hal ini kami sampaikan untuk dapat dimaklumi. Atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Teluk Panji, 23 Desember 2025

Hormat Kami,

JANAR HARAHAP, SE
Sr.Manager Adm & Umum

Cc :
- *File.*

**Gambar A.2.** Surat Izin Penelitian instansi

Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# LAMPIRAN B
# KUESIONER PENELITIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, saya Saumi Sintia mahasiswa Program Studi Sistem Informasi memohon bantuan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian Tugas Akhir yang sedang saya kerjakan. Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kuesioner ini disebarkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Ascend dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Setiap informasi yang didapatkan dari kuesioner ini akan dirahasiakan dan murni digunakan untuk penelitian Tugas Akhir.

Untuk itu, peneliti mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan menjawab pertanyaan berdasarkan pengalaman pribadi dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi dan pengalaman tanpa pengaruh dari pihak lain, sehingga nantinya dapat memberi manfaat bagi pengguna aplikasi ERP Ascend. Atas kesediaan dan kerja sama Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

**Tata Cara Pengisian Kuesioner**

1. Isilah identitas Anda pada kolom yang telah disediakan
2. Dalam pengisian kuesioner di bawah ini, peneliti menggunakan skala Likert dari 1-5
3. Skala penelitian:

| Jawaban | Singkatan | Skor |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | SS | 5 |
| Setuju | S | 4 |
| Netral | N | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

**Identitas Responden**

*Wajib

1. Nama Responden :
2. Email :
3. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki / ☐ Perempuan
4. Jabatan :
5. Umur :
6. Telah melakukan pelatihan aplikasi Ascend:

   ☐ Sudah

   ☐ Belum
7. Jangka waktu telah menggunakan aplikasi Ascend:

   ☐ < 3 Tahun

   ☐ > 3 Tahun

   ☐ > 5 Tahun

**Tabel B.1.** Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS)

| No. | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1 | Saya berpendapat bahwa saya akan lebih sering menggunakan aplikasi ASCEND dalam pekerjaan saya | | | | | |
| 2 | Saya merasa bahwa aplikasi ASCEND seharusnya tidak dibuat serumit ini | | | | | |
| 3 | Saya beranggapan bahwa aplikasi ASCEND mudah digunakan | | | | | |
| 4 | Saya merasa memerlukan bantuan orang lain dalam menggunakan aplikasi ASCEND ini | | | | | |
| 5 | Saya merasa aplikasi ASCEND memiliki fitur yang saya butuhkan dan berfungsi dengan baik | | | | | |
| 6 | Saya menemukan berbagai banyak hal yang tidak konsisten dalam aplikasi ASCEND | | | | | |
| 7 | Saya merasa bahwa kebanyakan orang dapat belajar dengan mudah dalam menggunakan aplikasi ASCEND | | | | | |



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS) (Lanjutan)**

| No. | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 8 | Saya beranggapan bahwa aplikasi ASCEND sangat sulit digunakan | | | | | |
| 9 | Saya merasa nyaman dan percaya diri menggunakan aplikasi ASCEND | | | | | |
| 10 | Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan aplikasi ASCEND ini | | | | | |

**Tabel B.2.** Pertanyaan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

| No. | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Content (Isi)** | | | | | | |
| 1 | Aplikasi ASCEND menyediakan informasi yang tepat dan benar sesuai dengan kebutuhan saya | | | | | |
| 2 | Isi dari informasi melalui aplikasi ASCEND mudah dipahami | | | | | |
| 3 | Isi dari informasi yang disediakan aplikasi ASCEND lengkap dan jelas | | | | | |
| **Accuracy (Akurasi)** | | | | | | |
| 4 | Aplikasi ASCEND menampilkan informasi dan data secara benar dan akurat | | | | | |
| 5 | Aplikasi ASCEND jarang terjadi kesalahan (*error*) saat digunakan | | | | | |
| 6 | Setiap fitur yang dipilih pada aplikasi ASCEND menampilkan halaman yang sesuai | | | | | |
| 7 | Aplikasi ASCEND memberikan kepuasan terkait keakuratan informasi | | | | | |
| **Format (Tampilan)** | | | | | | |
| 8 | Tampilan hasil output yang diberikan aplikasi ASCEND sesuai dengan kebutuhan saya | | | | | |
| 9 | Desain tampilan aplikasi ASCEND memiliki tampilan yang menarik | | | | | |
| 10 | Aplikasi ASCEND memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dimengerti | | | | | |

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel B.2** Pertanyaan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Lanjutan)

| No. | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Aplikasi ASCEND mempunyai kombinasi warna tampilan yang serasi | | | | | |
| **Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)** | | | | | | |
| 12 | Aplikasi ASCEND mudah dipelajari dan digunakan | | | | | |
| 13 | Aplikasi ASCEND memberikan kemudahan dalam menginput data karyawan | | | | | |
| 14 | Aplikasi ASCEND memudahkan pengguna dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia | | | | | |
| **Timeliness (Ketepatan Waktu)** | | | | | | |
| 15 | Aplikasi ASCEND menyediakan informasi terkini (*up to date*) yang saya butuhkan | | | | | |
| 16 | Aplikasi ASCEND menampilkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu | | | | | |
| **Satisfaction (Kepuasan Pengguna)** | | | | | | |
| 17 | Aplikasi ASCEND mampu membantu dan memuaskan pengguna dalam memenuhi kebutuhan kerja | | | | | |
| 18 | Aplikasi ASCEND dapat diandalkan dalam mendukung pekerjaan saya | | | | | |
| 19 | Aplikasi ASCEND memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan | | | | | |

**Tabel B.3.** Data Identitas Responden Penelitian

| Nama | Jabatan | Umur | Jenis Kelamin | Pelatihan Ascend | Lama Penggunaan Aplikasi |
|---|---|---|---|---|---|
| Dian Kurniawan | Krani Estate Manajer | 30 | Laki-laki | Sudah | > 3 Tahun |
| Jannar Habeahan S.E | Sr. Manajer Adm & Umum | 48 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Adi Rizaldi Manalu | Krani EM | 26 | Laki-laki | Sudah | < 3 Tahun |
| Fitri Yani Harahap S.Pd | Krani Payroll | 32 | Perempuan | Sudah | > 5 Tahun |
| Johan Pratama | Krani Traksi | 40 | Laki-laki | Sudah | > 3 Tahun |
| Desi Wulandari | Krani Gudang B38 | 31 | Perempuan | Sudah | > 5 Tahun |

**Tabel B.3** Data Identitas Responden Penelitian (Lanjutan)

| Nama | Jabatan | Umur | Jenis Kelamin | Pelatihan Ascend | Lama Penggunaan Aplikasi |
|---|---|---|---|---|---|
| Ronal Sirait | Krani Payroll | 32 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Murniati | Krani Kantor | 44 | Perempuan | Sudah | > 5 Tahun |
| Mei Sianturi | Krani Pembukuan | 35 | Perempuan | Sudah | > 5 Tahun |
| Leonardus | Krani Payroll | 40 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Muhammada Arif | Krani EM TP4 | 45 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Amad Jailani | Krani Gudang | 30 | Laki-laki | Sudah | > 3 Tahun |
| Lina | Krani Logistik | 38 | Perempuan | Sudah | > 5 Tahun |
| Muhammad Riski | Administrasi TP5 | 25 | Laki-laki | Sudah | > 3 Tahun |
| Dewi Sriyanti | Krani Logistik | 30 | Perempuan | Sudah | < 3 Tahun |
| Ricardho | Administrasi TP3 | 28 | Laki-laki | Sudah | > 3 Tahun |
| Mainanda | Krani Gudang | 32 | Perempuan | Sudah | > 5 Tahun |
| Diki wahyudi | Krani Bengkel | 40 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Andi Pratama | Krani Pembukuan | 29 | Laki-laki | Sudah | > 3 Tahun |
| Riska Handayani | Krani Payroll | 31 | Perempuan | Sudah | > 3 Tahun |
| Yudi Saputra | Krani Gudang TP5 | 34 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Siti Aisyah | Krani Adm Kebun TP1 | 27 | Perempuan | Sudah | < 3 Tahun |
| Rahmat Hidayat | Krani Traksi TP6 | 36 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Dedi Kurniawan | Krani Logistik Kebun TP3 | 33 | Laki-laki | Sudah | > 3 Tahun |
| Nuraini | Krani Pembukuan TP1 | 28 | Perempuan | Sudah | < 3 Tahun |
| Fajar Maulana | Krani Estate Manager TP2 | 39 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |
| Lina Marlina | Krani Payroll TP6 | 32 | Perempuan | Sudah | > 3 Tahun |
| Wahyu Setiawan | Krani Administrasi Kantor | 35 | Laki-laki | Sudah | > 5 Tahun |



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

# LAMPIRAN C
# DATA HASIL PENELITIAN

**Tabel C.1.** Tabel Data Kuesioner SUS

| Responden | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| R1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| R2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| R3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| R4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| R5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| R6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| R7 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| R8 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| R9 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| R10 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| R11 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| R12 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| R13 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| R14 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| R15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| R16 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| R17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| R18 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| R19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| R20 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| R21 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| R22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| R23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| R24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| R25 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| R26 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| R27 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 |
| R28 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 |



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel C.2.** Hasil Perhitungan Skor System Usability Scale (SUS)

| Responden | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Skor SUS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| R1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 65 |
| R2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 60 |
| R3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 82,5 |
| R4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 50 |
| R5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 70 |
| R6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 50 |
| R7 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 70 |
| R8 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 70 |
| R9 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 62,5 |
| R10 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 70 |
| R11 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 67,5 |
| R12 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 67,5 |
| R13 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 50 |
| R14 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 82,5 |
| R15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 52,5 |
| R16 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 57,5 |
| R17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 57,5 |
| R18 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 50 |
| R19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 62,5 |
| R20 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 55 |
| R21 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 50 |
| R22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 50 |
| R23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 67,5 |
| R24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 65 |
| R25 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 72,5 |
| R26 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 85 |
| R27 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 82,5 |
| R28 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 85 |
| **Skor SUS Rata-rata** | | | | | | | | | | | **64,64** |



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel C.3.** Hasil Data Kuesioner EUCS

| Responden | Content | | | Accuracy | | | | Format | | | | Ease of Use | | | Timeliness | | Satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | C1 | C2 | C3 | A1 | A2 | A3 | A4 | F1 | F2 | F3 | F4 | E1 | E2 | E3 | T1 | T2 | S1 | S2 | S3 |
| R1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| R2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| R3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| R4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| R5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| R6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| R7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| R8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| R9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| R10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| R11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| R12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| R13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| R14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| R15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| R16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| R17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| R18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| R19 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| R20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| R21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| R22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| R23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| R24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| R25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| R26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| R27 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| R28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Correlations**

| | | Q1 | Q2_R | Q3 | Q4_R | Q5 | Q6_R | Q7 | Q8_R | Q9 | Q10_R | Total_SUS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Q1 | Pearson Correlation | 1 | .236 | -.045 | .300 | .170 | .528** | -.105 | .263 | .224 | .335 | .533** |
| | Sig. (2-tailed) | | .227 | .819 | .121 | .387 | .004 | .595 | .177 | .251 | .081 | .004 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q2_R | Pearson Correlation | .236 | 1 | -.082 | .485** | -.008 | .305 | .136 | .307 | -.020 | .407* | .528** |
| | Sig. (2-tailed) | .227 | | .677 | .009 | .970 | .114 | .492 | .111 | .920 | .031 | .004 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q3 | Pearson Correlation | -.045 | -.082 | 1 | .340 | .466* | -.016 | .409* | -.057 | .669*** | .269 | .439* |
| | Sig. (2-tailed) | .819 | .677 | | .070 | .013 | .936 | .031 | .775 | <.001 | .166 | .019 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q4_R | Pearson Correlation | .300 | .485** | .340 | 1 | .397* | .297 | .341 | .157 | .314 | .523** | .728*** |
| | Sig. (2-tailed) | .121 | .009 | .070 | | .037 | .124 | .076 | .425 | .103 | .004 | <.001 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q5 | Pearson Correlation | .170 | -.008 | .466* | .397* | 1 | .015 | .539** | .129 | .367 | .094 | .520** |
| | Sig. (2-tailed) | .387 | .970 | .013 | .037 | | .938 | .003 | .512 | .055 | .634 | .005 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q6_R | Pearson Correlation | .528** | .305 | .015 | .297 | .015 | 1 | .204 | .373 | .028 | .485** | .598*** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .114 | .935 | .124 | .938 | | .297 | .050 | .888 | .009 | <.001 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q7 | Pearson Correlation | -.105 | .136 | .409* | .341 | .539** | .204 | 1 | .164 | .443* | .479** | .606*** |
| | Sig. (2-tailed) | .595 | .492 | .031 | .076 | .003 | .297 | | .403 | .018 | .010 | <.001 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q8_R | Pearson Correlation | .263 | .307 | -.057 | .157 | .129 | .373 | .164 | 1 | -.086 | .362 | .501** |
| | Sig. (2-tailed) | .177 | .111 | .775 | .425 | .512 | .050 | .403 | | .663 | .058 | .007 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q9 | Pearson Correlation | .224 | -.020 | .669*** | .314 | .367 | .028 | .443* | -.086 | 1 | .323 | .513** |
| | Sig. (2-tailed) | .251 | .920 | <.001 | .103 | .055 | .888 | .018 | .663 | | .094 | .005 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Q10_R | Pearson Correlation | .335 | .407* | .269 | .523** | .094 | .485** | .479** | .362 | .323 | 1 | .749*** |
| | Sig. (2-tailed) | .081 | .031 | .166 | .004 | .634 | .009 | .010 | .058 | .094 | | <.001 |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Total_SUS | Pearson Correlation | .533** | .528** | .439* | .728*** | .520** | .598*** | .606*** | .501** | .513** | .749*** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .004 | .019 | <.001 | .005 | <.001 | <.001 | .007 | .005 | <.001 | |
| | N | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
*** Correlation at 0.001 (2-tailed)

**Gambar C.1.** Hasil Uji Validitas SUS

**Gambar C.2.** Hasil Uji Validitas EUCS

State Islami
Sultan Syarif Kasim Riau

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .768 | 10 |

**Gambar C.3.** Hasil Uji Reliabilitas SUS

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .660 | 3 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .683 | 4 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .809 | 4 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .822 | 3 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .825 | 2 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .696 | 3 |

**Gambar C.4.** Hasil Uji Reliabilitas EUCS

© Hak cipta milik State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# LAMPIRAN D
# HASIL WAWANCARA

**HASIL WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jannar Habeahan S.E

Jabatan : Sr. Adminitrasi & Umum

Menerangkan Bahwa:

Nama : Saumi Sintia

NIM : 12250323277

Semester : 7

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Benar – benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data mengenai Aplikasi Ascend PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Teluk Panji degan judul penelitian "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP) PT. Abdi Budi Mulia (ABM) Menggunakan Metode System Usabillity Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)."

Teluk Panji, 15 Desember 2025

Narasumber

JANAR HABEAHAN, SE

Sr.Manager Adm & Umum

**Gambar D.1.** Bukti wawancara

**D.1** Bukti Wawancara dengan Narasumber Bpk Jannar Habeahan S.E

| | | |
|---|---|---|
| Narasumber | : | Jannar Habeahan S.E |
| Jabatan | : | Sr. Manajer Adm &Umum |
| Tanggal Wawancara | : | 15 November 2025 |

1. Baik Pak, izinkan saya untuk mengajukan beberapa pertanyaan terkait penggunaan aplikasi ERP Ascend di PT. Abdi Budi Mulia.
   **Jawab:** baikk silahkan!
2. Sejak kapan aplikasi ERP Ascend di PT. Abdi Budi Mulia (ABM) dibangun dan digunakan?

UIN SUSKA RIAU

**Jawab:** Aplikasi ERP Ascend mulai dibangun dan langsung beroperasi sejak ta-hun 2017.

3. Siapa yang merancang dan membuat Aplikasi ERP Ascend ?

**Jawab:** Aplikasi ERP Ascend dirancang dan dikembangkan oleh Tim IT Kantor Pusat PT. Abdi Budi Mulia (ABM) yang berlokasi di Medan.

4. Siapa yang mengelolah Aplikasi ERP Ascend ini?

**Jawab:** Untuk pengelolaan aplikasi Ascend di unit operasional, itu ditangani oleh Pak Andi sebagai IT Support. Beliau yang membantu kalau ada kendala teknis, error, atau masalah pada aplikasi. Jadi kalau ada gangguan, pengguna langsung koordinasi dengan Pak Andi.

5. Apa saja modul yang terdapat pada aplikasi Ascend?

**Jawab:** Di aplikasi Ascend itu sebenernya modulnya cukup lengkap. Modul yang ada di Ascend itu ada tiga, yaitu modul Kebun, di dalamnya termasuk sep-erti buku asisten kebun, aktivitas bengkel, aset, premi karyawan, payroll, dan laporan aktivitas. Selain itu juga ada modul Tools, dan satu lagi modul Human Resource Management (HRM) untuk pengelolaan data karyawan. Jadi modul-modul inilah yang sehari-hari kami gunakan untuk mendukung operasional ke-bun.

6. Apa tujuan aplikasi ini dibangun?

**Jawab:** Tujuan aplikasi Ascend ini dibuat supaya pekerjaan operasional di ke-bun jadi lebih mudah.

7. Siapa saja pihak atau pengguna utama yang menggunakan aplikasi Ascend dan apa saja peran masing-masing dalam menjalankan aplikasi tersebut?

**Jawab:** Untuk pengguna aplikasi Ascend di sini cuma orang kantor, terutama dari bagian administrasi dan operasional kebun. Seperti krani payroll, krani es-tate, gudang, traksi, dan admin panen. Masing-masing pakai Ascend untuk input data sesuai tugasnya, seperti upah, administrasi kebun, barang, dan panen.

8. Selama penggunaan aplikasi Ascend, kendala apa saja yang pernah dirasakan baik dari sisi fungsi maupun tampilan?

**Jawab:** Kendalanya sebenarnya cukup banyak seperti tampilan (terabaikan) karena tidak melihat dari pengalaman penggunanya, lebih fokus ke output. Sering error saat input data harian biasanya karena jaringan. Respons aplikasi pun ka-dang lambat waktu buka menu lainnya atau masukin data.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Apakah sebelumnya aplikasi ERP Ascend sudah pernah diteliti?
**Jawab:** Kalau untuk aplikasi Ascend sendiri secara sistem dan fungsionalitas belum pernah diteliti, tetapi sebelumnya pernah diteliti oleh mahasiswa ULB da-lam adminitrasi, seperti SOP, sistem adminitrasi.

10. Apakah bapak sudah merasa puas dengan aplikasi saat ini?
**Jawab:** Belum merasa puas, karena banyak kendala terutama error akibat jaringan. Dari sisi fungsi sebenarnya aplikasi sudah mumpuni, tetapi performanya belum stabil dan kadang lambat ketika dibuka.

11. Apakah aplikasi sudah dilakukan evaluasi sebelumnya?
**Jawab:** Secara internal saja, biasanya kalau ada kendala seperti error input atau gangguan jaringan langsung diperbaiki. Secara terstruktur belum, kalau ada ma-salah langsung eksekusi.

12. Apakah ada penjadwalan maintenance pada aplikasi ERP Ascend ini?
**Jawab:** Maintenance jarang, hanya dilakukan jika ada kendala dilapangan.

13. Apakah ada buku panduan tentang Aplikasi ERP Ascend ?
**Jawab:** Ada, terdapat secara audiovisual, dan pelatihan singkat saat awal penggunaan.

**Nama** : Janar Habeahan S.E

**Jabatan** : Sr. Manager Adm & Umum

**Gambar D.2.** wawancara kepada bapak jannar habeahan



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LAMPIRAN E
# DOKUMENTASI

**Nama** : Fitri Yani Harahap S.pd

**Jabatan** : Krani Payroll

**Gambar E.1.** Observasi aplikasi bersama ibuk fitri

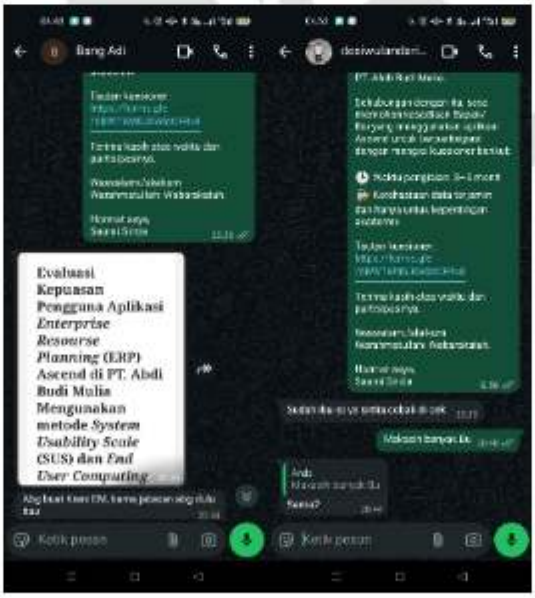
**Gambar E.2.** Dokumentasi wawancara 2



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar E.3.** Google form kuesioner

**Gambar E.4.** Bukti Penyebaran kuesioner

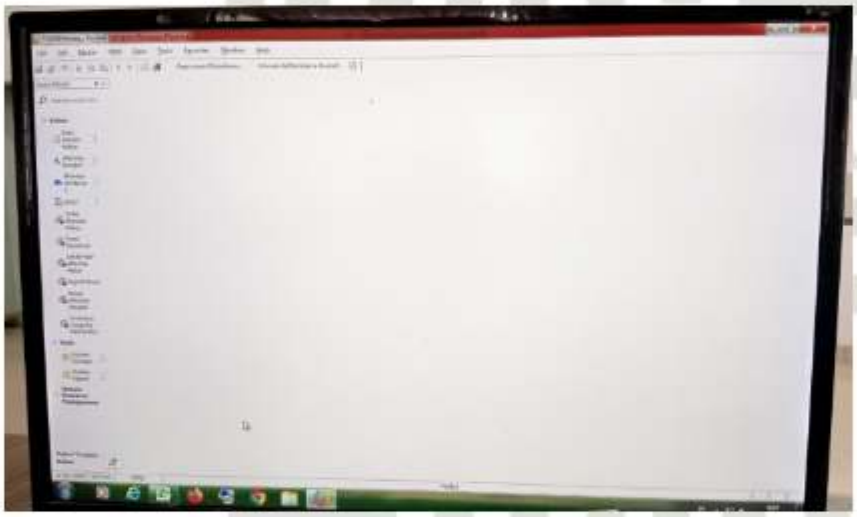



**Gambar E.5.** Bukti Penyebaran kuesioner

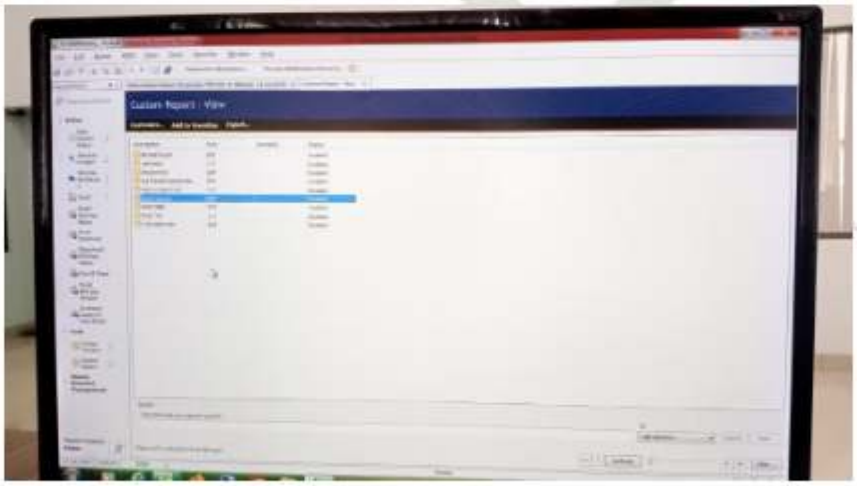


UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Gambar E.6.** Tampilan halaman login aplikasi ERP Ascend



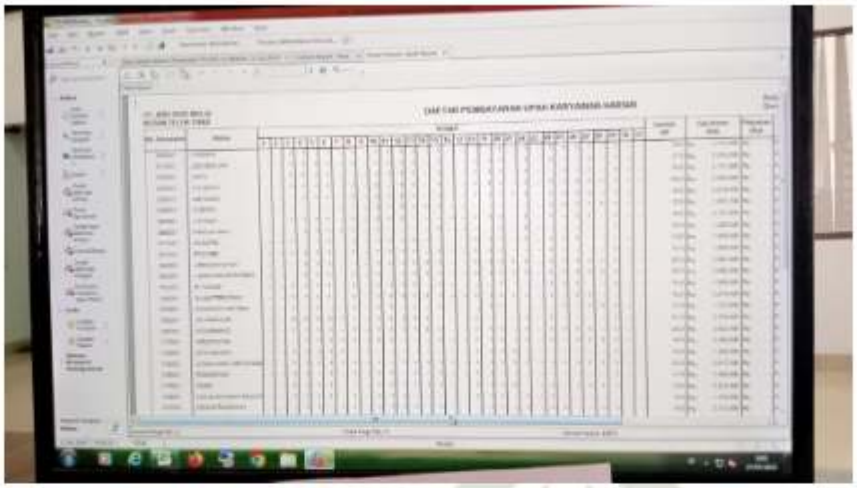
**Gambar E.7.** Tampilan menu utama aplikasi ERP Ascend



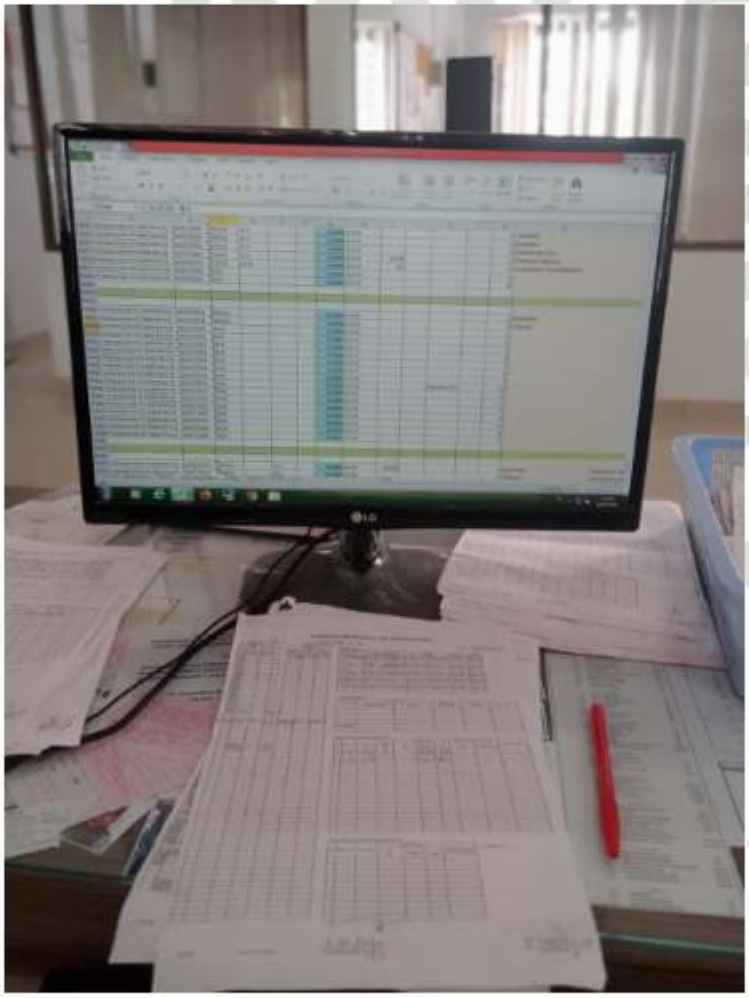
**Gambar E.8.** Tampilan Modul Data Upah karyawab pada Ascend



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar E.9.** Tampilan Daftar upah karyawan harian



**Gambar E.10.** Tampilan Rekapitulasi Data Menggunakan Microsoft Excel

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Saumi Sintia, lahir di Teluk Panji pada tanggal 31 Oktober 2003. Peneliti merupakan putri dari Bapak Adi Rusli dan Ibu Srinawati, serta anak kedua dari empat bersaudara. Pendidikan formal peneliti dimulai pada tahun 2009 dengan menempuh pendidikan di PAUD Nurul Hasanah dan dinyatakan lulus pada tahun 2010. Selanjutnya, peneliti melanjutkan pendidikan dasar di SD Negeri 118434 Teluk Panji dan menyelesaikan pendidikan tersebut pada tahun 2016. Pendidikan menengah pertama ditempuh di Madrasah Tsanawiyah Swasta (MTS) yang berada di Pondok Pesantren Ell-Firdaus dan diselesaikan pada tahun 2019. Setelah itu, peneliti melanjutkan pendidikan menengah atas di Madrasah Aliyah (MA) pada pondok pesantren yang sama dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2022. Pada tahun 2022, peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Sistem Informasi. Selama menempuh pendidikan, peneliti telah melaksanakan Kerja Praktek (KP) pada tahun 2024 di PT. ABM Teluk Panji serta melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2025 di Desa Teratak Jering, Kecamatan Kuantan Hilir Seberang. Peneliti menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada tahun 2026 dengan menyusun tugas akhir berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi dengan Metode System Usability Scale dan End User Computing Satisfaction".

UIN SUSKA RIAU