

SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM E-TOBAS (*ELECTRONIC
TOTAL BAGGAGE SOLUTION*) MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
(STUDI KASUS DI PT. ANGKASA PURA LOGISTICS CABANG BALI)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh:
I GEDE AGUNG ANANTAWIJAYA
1815744123

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM E-TOBAS (*ELECTRONIC
TOTAL BAGGAGE SOLUTION*) MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
(STUDI KASUS DI PT. ANGKASA PURA LOGISTICS CABANG BALI)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

I GEDE AGUNG ANANTAWIJAYA
1815744123

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Tobas
(*Electronic Total Baggage Solution*) Menggunakan Metode
End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi kasus PT.
Angkasa Pura Logistics Cabang Bali)
2. Penulis
 - a. Nama : I Gede Agung Anantawijaya
 - b. NIM : 1815744123
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,



Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM
NIP.196508141990031014

Pembimbing II,



Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs
NIP.197712152006042001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM E-TOBAS
(ELECTRONIC TOTAL BAGGAGE SOLUTION) MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(STUDI KASUS DI PT. ANGKASA PURA LOGISTICS CABANG BALI)

Oleh:
I GEDE AGUNG ANANTAWIJAYA
1815744123

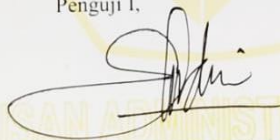
Disahkan:

Ketua Penguji,



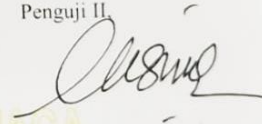
Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM
NIP.196508141990031014

Penguji I,



I Wayan Eka Dian Rahmani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198805202019031011

Penguji II,



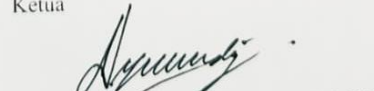
Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb
NIP. 196512161990032002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

Badung, 27 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

1. Kegagalan merupakan batu pijakan untuk melangkah menuju kesuksesan.
2. Selalu haus akan ilmu untuk menambah pengetahuan dan kemampuan

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Tobas (*Electronic Total Baggage Solution*) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi kasus PT. Angkasa Pura Logistics Cabang Bali) ini tepat pada waktunya.

Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih dan pesembahkan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa untuk kesuksesan saya.

2. Tim PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah membantu dalam pemerolehan informasi serta dukungannya.
3. Dosen pembimbing, penguji serta pengajar yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan dan motivasi sehingga dapat kelancaran dalam proses pembuatan hingga selesainya skripsi ini.
4. Teman-teman seangkatan, kelas VIII A prodi Manajemen Bisnis Internasional, dan yang lainnya atas masukan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
5. Serta semua pihak yang membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Tobas (*Electronic Total Baggage Solution*) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi kasus PT. Angkasa Pura Logistics Cabang Bali) adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung,.....
Yang menyatakan

I Gede Agung Anantawijaya
1815744123

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna pada sistem E-Tobas (*Electronic Total Baggage Solution*) PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang memiliki 5 variabel yaitu *Content, Accuracy, Format, Timeliness, Ease of Use*. Penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert dengan sampel berjumlah 30 orang. Dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian yang didapat bahwa kelima variabel EUCS, variabel isi mendapat nilai rata-rata skor sebesar 4.06, akurasi mendapat nilai 3.83, bentuk mendapat nilai 4.02, ketepatan waktu mendapat nilai 3.97 dan kemudahan penggunaan mendapat nilai 4.16. Sehingga menunjukkan bahwa seluruh pengguna sistem E-Tobas menyatakan puas terhadap penggunaan sistem E-Tobas. Dari nilai yang didapat pada masing-masing indikator diharapkan E-Tobas dapat ditingkatkan kembali dalam keakuratan, serta diharapkan adanya pengembangan pada sistem E-Tobas untuk memperoleh informasi yang akurat dan mempermudah pengerjaan yang dilakukan oleh pengguna E-Tobas.

Kata kunci: EUCS, E-Tobas, Evaluasi, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine user satisfaction with the E-Tobas (Electronic Total Baggage Solution) system of PT. Angkasa Pura Logistics Bali Branch. By using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method which has 5 variables, namely Content, Accuracy, Format, Timeliness, Ease of Use. This study uses a data collection technique using a Likert scale questionnaire with a sample of 30 people. The data analysis technique used is the descriptive statistical analysis technique. The results showed that the five EUCS variables, the content variable got an average score of 4.06, accuracy got a score of 3.83, format got a value of 4.02, timeliness got a value of 3.97, and ease of use got a score of 4.16. So it shows that all users of the E-Tobas system are satisfied with their use of the E-Tobas system. From the values obtained for each indicator, it is expected that E-Tobas can be improved again in accuracy, and it is hoped that there will be developments in the E-Tobas system to obtain accurate information and facilitate the work carried out by E-Tobas users.

Keywords: *EUCS, E-Tobas, Evaluate, User Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Tobas (*Electronic Total Baggage Solution*) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi kasus PT. Angkasa Pura Logistics Cabang Bali)”. Rampungnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
4. Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi.

5. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga khususnya prodi Manajemen Bisnis Internasional yang telah mendidik penulis dari semester I sampai dengan semester VIII sehingga penulis memiliki pengetahuan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Kakak-kakak senior PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali Indah Permata Sari, Arifin Musi, Alit Suputra, Permadayasa, Rajib, Jaenal, Pakde, Kurnia Suputra, Komang Ayu Kris, Widya Maharani, Anggarina Ratih, Yitnohadi, dan lain-lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), sekaligus memberikan dukungan pemenuhan data dalam menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga saya yang tercinta, I Ketut Runawan, Luh Komang Sari Ratnawati, I Made Dipta Dhananjaya, Luh Komang Diah Tungga Dewi, yang selalu membantu memberikan dukungan baik finansial, mental dan yang lainnya, doa, serta semangat sehingga skripsi terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
9. Sahabat terdekat Idioth yang telah menemani saya, mengisi waktu jenuh saya dengan bermain, dan kegiatan lainnya.
10. HahaHehe yang tidak pernah sepi dan selalu membawa warna baru setiap kegiatan yang dilakukan.

11. Serta teman-teman kelas A MBI, teman-teman dari jurusan Administrasi Niaga, dan teman-teman Politeknik angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi.

12. Last but not least, thanks to me for being my self, thanks for enjoy every situation, thanks for believe your feel and thanks for make a plan every situation.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka besar harapan pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 20 Juli 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kontribusi Hasil Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Telaah Teori	12
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	22
2.3 Kerangka Konsep	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Tempat Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Sumber Data	30
3.5 Jenis Data	32
3.6 Metode Pengumpulan Data	32
3.7 Uji Instrumen Penelitian	35

3.8	Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	39
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	52
4.3	Pembahasan	66
4.4	Implikasi Hasil Penelitian	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Simpulan	74
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 End User Computing Satisfaction	17
Gambar 2. 2 Tampilan Utama pada Sistem E-Tobas	20
Gambar 2. 3 Tampilan Report Transaction Left Luggage.....	21
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Cabang Bali	46
Gambar 4. 2 Tampilan Create New Transaction	67
Gambar 4. 3 Tampilan Transaksi Error	68
Gambar 4. 4 Tampilan Home E-Tobas.....	69
Gambar 4. 5 Tampilan Transaksi Over Charge	70
Gambar 4. 6 Tampilan pada Transaction Management.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Variabel Penelitian	29
Tabel 4. 1 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	53
Tabel 4. 2 Data karakteristik responden berdasarkan lama bekerja	53
Tabel 4. 3 Data karakteristik responden berdasarkan usia	54
Tabel 4. 4 Data karakteristik responden berdsarkan departement kerja.....	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4. 6 Tabel Cronbach's Alpha	58
Tabel 4. 7 Statistik Desktiptif	59
Tabel 4. 8 Hasil Penelitian Pada Variabel Isi (X1)	62
Tabel 4. 9 Hasil Penelitian Pada Variabel Akurasi (X2).....	63
Tabel 4. 10 Hasil Penelitian Pada Variabel Bentuk (X3).....	64
Tabel 4. 11 Hasil Penelitian Pada Variabel Ketepatan Waktu (X4).....	65
Tabel 4. 12 Hasil Penelitian Pada Variabel Kemudahan penggunaan (X5).....	66
Tabel 4. 13 Hasil total rata-rata skor variabel	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Proses Bimbingan

Lampiran 2: Kuesioner

Lampiran 3: Tabulasi Data

Lampiran 4: Karakteristik Responden

Lampiran 5: Uji Validitas dan Uji Reabilitas

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi yang semakin maju dalam pembuatan dan pengembangan berbagai sistem informasi yang dapat mengakibatkan akses informasi dapat diakses secara cepat, tepat, dan akurat. Penyajian suatu informasi akan menjadi suatu modal bagi organisasi untuk berkembang dengan pesat. Karena dengan semakin besar suatu organisasi, maka data yang diolah untuk mendapatkan informasi menjadi semakin banyak dan beragam. Jadi jika organisasi atau perusahaan kurang dalam mengolah data untuk mendapatkan informasi, maka dalam waktu tertentu perusahaan atau organisasi akan mengalami kehilangan kendali dalam mengontrol sumber daya, kurang tepat dalam pengambilan keputusan – keputusan strategis dan pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan pesaing.

Setiap organisasi atau perusahaan baik yang dikelola oleh pemerintah ataupun swasta selalu berkompetisi untuk mencapai tujuan atau visi dan misi masing – masing, tentunya ini dapat dilihat dari banyak sisi, salah satunya dapat dilihat dari kegiatan manajerial perusahaan yang berupa, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan, dengan salah satu praktik kerjanya adalah pengambilan keputusan.

Sejak semula, ilmu manajemen berkembang dan diperlukan dalam berbagai bidang yang membutuhkan tenaga kerja dan memerlukan sistem. Seperti contoh, manajemen diperlukan di lembaga pendidikan untuk mendukung proses pendidikan yang efektif. Lembaga pelayanan kesehatan juga membutuhkan manajemen untuk menghadirkan pelayanan yang efisien terhadap masyarakat pengguna layanan kesehatan. Demikian juga pembangunan di bidang pertanian, keuangan, bahkan hingga organisasi kecil setingkat kelompok pemuda atau karang taruna juga membutuhkan manajemen sebagai alat yang mempermudah pengorganisasian. Manajemen merupakan kunci keberhasilan organisasi, karena sangat menentukan kelancaran kinerja organisasi. Tanpa manajemen, sebuah organisasi akan sulit mengalami kemajuan. Begitupula halnya dengan sistem informasi. Tanpa sistem informasi yang handal, gerakan manajemen mungkin tidak dapat berjalan. Sistem informasi dibuat sebaik mungkin untuk memperlancar dan mempermudah kegiatan-kegiatan manajemen (Hakim, 2019).

Sistem informasi diterapkan untuk memenuhi kebutuhan manajemen dalam pengambilan keputusan dengan adanya dukungan dari kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan suatu sistem informasi. McKeen at al. (1994) berkomentar bahwa bila pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan Kepuasan Pengguna sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah dan sebaliknya.

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Persepsi tersebut dapat

terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap pelayanan jasa. Dengan melihat atau menjadikan kepuasan pengguna sebagai tolak ukur terhadap penggunaan suatu sistem informasi, maka pengguna dari sistem tersebut dapat merasakan kemudahan dalam mengolah data atau mendapatkan sebuah data yang akurat dan juga dapat meningkatkan produktivitas pegawai, efisiensi organisasinya, kemampuan kompetitifnya dan yang lainnya. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Peranan sistem informasi dapat dilihat dari salah satu penerapannya dibidang transportasi baik transportasi udara, darat dan laut. Bandar udara merupakan pelabuhan moda transportasi udara yang merupakan jenis moda transportasi yang cukup diminati masyarakat saat ini karena menawarkan kenyamanan dan efisiensi waktu, terlebih dengan munculnya maskapai penerbangan yang menawarkan jasa angkutan udara dengan biaya yang cukup terjangkau. Bandar udara memegang peranan penting bagi suatu negara maupun daerah. Peran bandar udara menurut Dirjen Perhubungan Udara diantaranya: sebagai jaringan transportasi udara sesuai hierarki bandar udara, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan/atau pariwisata, pembuka isolasi daerah, serta prasarana memperkokoh wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

Bandar udara merupakan pelabuhan moda transportasi udara yang cukup diminati masyarakat karena menawarkan kenyamanan dan efisiensi waktu yang dapat mengantarkan para penumpang kemana saja baik antar pulau maupun antar

benua. Selain aspek keselamatan dan keamanan, paradigma dunia penerbangan modern telah menempatkan aspek pelayanan (*Services*) sebagai prioritas penyelenggaraan jasa kebandarudaraan dalam mewujudkan visi penerbangan 3S+1C (*Safety, Security, Service, Compliance*). Kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan pendapatan Non Aeronautika sehingga kualitas pelayanan menjadi fokus setiap pengelola dalam penyelenggaraan jasa kebandarudaraan. Kualitas pelayanan harus dimonitor dan dievaluasi sesuai dengan standar yang berlaku. Sesuatu tidak dapat dikelola jika tidak dapat diukur, maka pengukuran kualitas pelayanan jasa bandar udara merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk dapat mengevaluasi keberhasilan dari tingkat pelayanan jasa bandar udara yang dijalankan. Kualitas pelayanan pada akhirnya akan diketahui dari tingkat kepuasan pelanggan jasa bandar udara. Secara sederhana, pelanggan akan menyatakan puas jika kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan atau kebutuhannya, dan jika sebaliknya pelanggan akan menyatakan tidak puas.

Dari pengertian bandar udara tersebut pihak penyelenggara/manajemen harus dapat memberi kenyamanan dan pelayanan bagi para konsumen mereka, seperti salah satunya yaitu adanya toko dan rumah makan yang ada di dalam bandara, dan ada juga pelayanan penyedia jasa *wrapping* untuk menjaga bagasi calon penumpang dari air ataupun mempermudah membawa barang yang mereka bawa. Untuk itu perlu adanya unit kerja tertentu yang bertugas untuk mengawasi dan menjaga produktivitas dari pelayanan yang ada di bandar udara, yakni *Airport Service* yang merupakan bagian dari PT. Angkasa Pura Logistik.

PT. Angkasa Pura Logistik juga hadir di Indonesia sebagai penyedia jasa rantai pasok (*supply chain*) untuk mempermudah pengangkutan barang/kargo di Indonesia. PT. Angkasa Pura Logistics merupakan anak perusahaan dari PT. Angkasa Pura I yang memiliki beberapa *product and business* seperti; Terminal Kargo Operator, *Regulated Agent, Freight Forwarding, warehouse & Distribution, Airport Service, Air Freighter.*

Mengutip dari (Prawiraatmaja, 2021) Pada kuartal 1 tahun 2021, Angkasa Pura I sudah melayani lalu lintas 105.411 ton kargo udara. Dan diprediksi pada akhir tahun 2021 jumlah kargo udara yang dilayani di 15 bandaranya mencapai 445.049 ton. Seiring dengan pertumbuhan kargo udara yang membaik, PT. Angkasa Pura Logistik sebagai salah satu perusahaan rantai pasok terbaik di Indonesia yang memiliki teknologi dan jaringan moda transportasi yang mumpuni diharapkan mampu menampung perkiraan jumlah kargo yang diprediksikan diuraian di atas. Dengan pelayanan yang sudah terintegrasi di moda angkutan udara, angkutan laut, dan angkutan darat serta ditunjang dengan sertifikasi pengusaha pengurusan kepabeanan (PPJK) guna menjalankan customs yang diimbangi dengan kemampuan Cargo Handling yang handal, serta dengan berbagai *product and business* yang disediakan, PT. Angkasa Pura Logistik diharapkan dapat menangani pengangkutan kargo dengan baik serta menjamin keamanan dan keselamatan barang-barang kargo milik customer APL, maupun pihak lain yang bersangkutan dan juga dapat memberi pelayanan, kenyamanan dan menjaga produk yang ada didalam bandara. Untuk menjaga dan mengawasi pelayanan yang ada didalam bandara, Airport Service terbagi menjadi 3 (tiga) unit, yaitu: 1) TBS (*Total Baggage*

Solution) merupakan unit yang melayani jasa *wrapping*, *strapping*, dan *box* (*package*) terhadap bagasi atau barang bawaan calon penumpang. 2) MDC (*Merchandise Delivery Center*) merupakan unit kerja yang bertugas mengawasi dan mengantar barang dari *supplier*/gudang yang nantinya akan dibawa ke toko dan rumah makan yang ada di dalam bandar udara. 3) LL (*Left Luggage*) merupakan unit kerja yang bertugas melayani penitipan barang/bagasi calon penumpang.

Ketiga unit dari *Airport Service* tersebut tiap harinya melakukan pencatatan pendapatan/produksi yang di input ke sistem yang dikenal dengan nama *E-Tobas*. *E-Tobas* (*Electronic Total Baggage Solution*) merupakan sistem informasi berbasis website yang menjadi wadah untuk beberapa kegiatan yang ada di *Airport Service* yaitu, proses transaksi yang dilakukan di LL (*Left Luggage*) dan pencatatan laporan pendapatan TBS (*Total Baggage Solution*). Karena sistem ini menjadi wadah untuk beberapa kegiatan yang ada di *Airport Service*, diharapkan dapat membantu *user* mempermudah kinerja mereka agar dapat memberi kenyamanan, keamanan dan memberi pelayanan yang baik ke calon penumpang.

Selama pengalaman yang dirasakan dari penggunaan *E-Tobas* dan beberapa tanggapan dari pengguna yang pernah menggunakan sistem *E-Tobas* pernah mengalami beberapa masalah seperti:

1. *Double input transaction*.

Sistem *E-Tobas* normalnya saat selesai melakukan pencatatan/penginputan data pelanggan ke sistem dan saat *user* menekan tombol *submit*, sistem akan mengarah/menuju ke laman yang akan menampilkan nota/invoice dan akan

dicetak untuk diberi ke pelanggan. Pada masalah ini saat *user* menekan tombol *submit*, sistem tidak mengarah/menuju ke laman selanjutnya yang akan menampilkan nota/invoice tersebut melainkan tetap berada di laman pengisian data pelanggan, disini membuat *user* bingung apakah transaksi yang sudah diisi tadi sudah tercatat ke sistem atau belum, disaat ini *user* akan menekan kembali tombol *submit* untuk memastikan apakah saat ditekan kembali tombol *submit*, sistem akan menuju ke laman yang menampilkan nota/invoice. Untuk mengetahui apakah *user* sudah melakukan *double input transaction*, dapat dilihat di laporan transaksi. Dilaporan transaksi memperlihatkan bahwa transaksi dengan atas nama pelanggan dan no tag yang sama sudah terjadi dua kali pencatatan di sistem laporan transaksi.

2. Sistem *error*.

Pada masalah ini sistem mengalami *error* yang mengakibatkan tidak dapat melakukan penginputan data, untuk masalah ini sempat terjadinya sistem *error* yang mengakibatkan lumpuhnya pencatatan laporan/transaksi melalui sistem. Masalah ini di atasi dengan pencatatan manual baik transaksi dan laporan produksi, setelah sistem kembali pulih, pencatatan kembali dari manual ke sistem. Masalah ini mengakibatkan efektivitas kinerja terganggu.

3. Efisiensi.

Pada masalah ini pada pengisian data pelanggan, seperti saat mengisi jumlah bagasi yang akan dititipkan. Pada sistem, *user* harus menambah satu per satu bagasi agar dapat terhitung di sistem berapa banyak bagasi yang dititipkan dan

jumlah yang harus dibayar. Sehingga dalam masalah ini dapat ditingkatkan kembali fitur yang ada disistem sehingga dapat mempermudah pengisian data.

4. Konsisten.

Masalah ini menurut *user* dari hasil pengalaman dan pengamatan mereka, bahwa sistem *E-Tobas* terkadang tidak menghitung *charge* yang seharusnya diberi ke pelanggan yang telah melewati batasan terakhir dari penitipan, dengan kurang berfungsinya penghitungan tarif pada sistem yang mana sistem harus memberikan tambahan tarif pada pelanggan yang melebihi batas waktu penitipan, oleh karena itu pada masalah ini staff yang bertugas akan menginput transaksi baru dengan data pelanggan yang sama pada hari pengambilan.

Kendala-kendala yang dialami oleh pengguna pada sistem *E-Tobas* dapat menghambat efektifitas dalam hal memasukkan data dalam proses transaksi, pencarian data, dapat juga menghambat kinerja staff yang bertugas saat melayani para *customer*. Menurut Weber (1999) secara keseluruhan tujuan dari evaluasi sistem adalah mengurangi kehilangan data dalam sistem yang dapat menyebabkan kerugian serta meningkatkan kontrol dalam sistem untuk meminimalisir kesalahan. Maka dari itu, sistem yang seharusnya mampu membantu kinerja atau aktifitas-aktifitas dari operasional perusahaan dan dapat mendukung pihak manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan, serta memberikan informasi yang akurat dan tepat guna sebagai salah satu strategi kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan yang efektif. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna/*user* pada sistem *E-Tobas* saat ini. Peneliti akan melakukan evaluasi menggunakan metode EUCS (*End User Computing*

Satisfaction) adapun alasan peneliti menggunakan metode ini adalah karena model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah konseptualisasi sikap efektif aplikasi komputer khusus oleh seseorang yang berinteraksi dengan sistem secara langsung, sehingga dapat digunakan sebagai sinyal oleh manajemen untuk mengatasi kesulitan dan ketidaksesuaian ini. Pada EUCS ini terdapat lima faktor atau variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna/*user* pada penggunaan suatu sistem. Faktor atau variabel tersebut terdiri dari: Isi (*Content*), Akurat (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna pada sistem *E-Tobas* (*Electronic Total Baggage Solution*) menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni, untuk mengetahui kepuasan pengguna pada sistem *E-Tobas* (*Electronic Total Baggage Solution*) PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman serta pengalaman bagi penulis tentang bagaimana cara mengevaluasi sistem yang sudah ada lalu dapat mengetahui masalah yang ada dan memberi masukan atau solusi yang diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan dan efisiensi penggunaan sistem.

b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian terapan ini dapat memberikan informasi terhadap kepuasan pengguna pada sistem *E-Tobas* dan solusi untuk *E-Tobas* yang nantinya diharapkan dapat membantu PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali serta tim divisi IT, Terminal Baggage Station ataupun staff yang bertugas.

c. Bagi Masyarakat

Adanya penelitian ini dapat memberi pengetahuan terkait salah satu bagian dari metode untuk mengevaluasi sistem informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna, yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Teoritis

Sebagai bentuk wawasan, pengalaman dan sumber informasi tentang pemahaman mengenai mengevaluasi suatu sistem informasi dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Kontribusi Hasil Penelitian

Penyusun dapat memberi pengetahuan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pembaca dan juga perusahaan sebagai referensi penelitian selanjutnya. Diharapkan temuan dari penelitian ini dapat memparkan tingkat kepuasan pengguna sistem E-Tobas, menunjukkan faktor-faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada sistem E-Tobas berdasarkan perspektif pengguna akhir, dan yang dapat diberikan peneliti yaitu dengan memberikan sosialisasi bertahap dan penambahan media sosialisasi mengenai penggunaan sistem E-Tobas untuk pengguna khususnya pegawai PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali sehingga nantinya dapat menjadi masukan kepada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali untuk rencana pengembangan sistem dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi hasil penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai telaah teori yang digunakan dalam penelitian, serta penelitian yang terkait dengan penelitian ini, kerangka konsep pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang berisi tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber & jenis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan dari penelitian ini dan implikasi hasil pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari hasil evaluasi pada bab-bab sebelumnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan bahwa dapat disimpulkan evaluasi kepuasan pengguna pada sistem E-Tobas (*Electronic Total Baggage Station*) di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan lima indikator yaitu, isi, akurasi, bentuk, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan.

Kelima indikator EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu, isi mendapat nilai rata-rata skor sebesar 4.06, akurasi mendapat nilai 3.83, bentuk mendapat nilai 4.02, ketepatan waktu mendapat nilai 3.97 dan kemudahan penggunaan mendapat nilai 4.16, dengan hasil yang didapat dapat dikatakan bahwa dari kelima indikator yaitu isi, akurasi, bentuk, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, pengguna sistem E-Tobas merasa puas terhadap penggunaan sistem E-Tobas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini adapun saran atau rekomendasi yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat meningkatkan efektifitas penggunaan dari sistem E-Tobas, dengan mengurutkan indikator yang mempunyai nilai yang besar hingga yang kecil berdasarkan hasil penelitian, sebagai berikut: 1) Indikator bentuk, diharapkan dapat mempertahankan atau dapat meningkatkan indikator bentuk dengan meningkatkan

kejelasan informasi dari *output* yang dihasilkan, meningkatkan tampilan atau *interface* dari sistem E-Tobas. 2) Indikator ketepatan waktu, dengan memperbaiki kesalahan sistem yang ada pada sistem E-Tobas. 3) Indikator isi, dengan menghilangkan *no seal* dan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem E-Tobas. 4) Indikator kemudahan penggunaan, dengan menambahkan fungsi sistem untuk mencetak bukti pembayaran dikolom "*Action*". 5) Indikator akurasi, dengan memperbaiki pengolahan data tambahan biaya bagi *customer* yang *extend* dalam menitip barang.

Dan saran untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dengan metode EUCS sebaiknya penelitian dapat dilakukan dengan menambahkan beberapa indikator agar penilaian pengguna mengenai kepuasan terhadap sistem dapat diketahui secara mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adani, M. R. (2021, Maret 17). Blog : Pengertian Sistem Informasi Dan Contoh Penerapan Pada Dunia Industri. Retrieved From Sekawan Media: <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/sistem-informasi/>
- Adlia Alfiriani, M. (2016). Evaluasi Pembelajaran Dan Implementasinya. Padang: SUKABINA Press.
- Agung. (2018, April 17). Apa Perbedaan R Squared, R Squared Adjusted, Dan R Squared Predicted. Retrieved From Agung Budi Santoso: <https://agungbudisantoso.com/apa-perbedaan-r-squared-r-squared-adjusted-dan-r-squared-predicted/>
- Ahmad Fitriansyah, I. H. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi, 02*.
- Ahmad. (N.D.). Pengertian Struktur Organisasi: Fungsi, Jenis, Dan Contoh. Retrieved From Gramedia Blog: Pengertian Struktur Organisasi: Fungsi, Jenis, Dan Contoh
- Astutik, I. N. (2020). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UINSA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION*. SURABAYA.
- Burhanuddin, D. O. (2018). Sistem Informasi Produksi Dan Logistik Pada CV Anugerah Bintang Timur Berbasis Web.
- Fatimah Nur Arifah, A. R. (2013). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta.
- Fujianto, A. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember. Jember.
- Hakim, L. (2019). Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen. Jambi: CV. Timur Laut Aksara.
- Hidayat, A. (2012). Regresi Linear Berganda: Penjelasan, Contoh, Tutorial. Retrieved From Statistikian:

<https://www.statistikian.com/2018/01/penjelasan-tutorial-regresi-linear-berganda.html>

Kasnodiharjo. (N.D.). Langkah Langkah Menyusun Kuesioner. *Media Litbangkes Vol. III*.

Khairil, M. (2020, Juli 6). Teknik Analisis Data – Pengertian, Jenis, Dan Tahapannya. Retrieved From Quipper Blog.

L_Simkes05, E. (2006, Oktober 3). Model Evaluasi Sistem Informasi. Retrieved From Blog Sistem Informasi Manajemen Kesehatan: <https://simkesugm06.wordpress.com/2006/10/03/model-evaluasi-sistem-informasi/>

Liza Amalia Putri, M. W. (2020). Evaluasi Sismidu Dengan Metode EUCS Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Jember.

Meiryani. (2021, Agustus 6). *MEMAHAMI UJI ASUMSI KLASIK DALAM PENELITIAN ILMIAH*. Retrieved From Binus University School Of Accounting: [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-asumsi-klasik-dalam-penelitian-ilmiah/#:~:Text=Uji%20asumsi%20klasik%20adalah%20persyaratan,Ordinary%20least%20square%20\(OLS\)](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-asumsi-klasik-dalam-penelitian-ilmiah/#:~:Text=Uji%20asumsi%20klasik%20adalah%20persyaratan,Ordinary%20least%20square%20(OLS).).

Muhammad Iqbal, S. M. (N.D.). Pengolahan Data Dengan Regresi Linier Berganda (Dengan SPSS).

Putri, D. A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem MEETO (*Meeting Room Management System*) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus Di PT. Pelindo III (Persero) Regional Bali Nusa Tenggara). Denpasar.

Sari, R. (2014). Evaluasi Sistem Informasi Penjualan Pada PT. Techpac Indo Informatika. *Comtech*, 818-827.

Sutabri, T. (2012). Konsep Sistem Informasi. Jakarta: CV ANDI OFFSET.

Syarial, A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Sales Dan Logistics Dalam Peningkatan Efisiensi Transport Media Service's Pada Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

- Wahyuni, N. (2014, November 1). *Uji Validitas Dan Reliabilitas*. Retrieved From Binus University Quality Management Center: <https://www.statistikian.com/2017/01/uji-asumsi-klasik-regresi-linear-spss.html>
- William J. Doll, X. D.-N. (2004). *The Meaning And Measurement Of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis Of The End-User Computing Satisfaction Instrument*. *Journal Of Management Information Systems*.
- Yazid, M. A. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) Dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Malang.
- Zulkifli Amsyah, M. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.