

**SKRIPSI**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-PERSURATAN**  
**MENGGUNAKAN MODEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION* PADA**  
**KANTOR DISTRIK NAVIGASI TIPE A KELAS II BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**Diajukan oleh:**

**ANAK AGUNG ISTRI PUTRI INDRAYANI**

**NIM. 1915744122**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-PERSURATAN**  
**MENGGUNAKAN MODEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION* PADA**  
**KANTOR DISTRIK NAVIGASI TIPE A KELAS II BENOA**



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

**Diajukan oleh:**

**ANAK AGUNG ISTRI PUTRI INDRAYANI**

**NIM. 1915744122**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

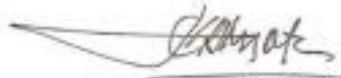
1. Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem E-Persuratan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* Pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kela II Benoa
2. Penulis
  - a. Nama : Anak Agung Istri Putri Indrayani
  - b. NIM : 1915744122
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 14 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si.  
NIP. 196804201993031002



Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc.  
NIP. 0004069501

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

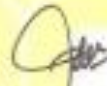
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-PERSURATAN  
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* PADA  
KANTOR DISTRIK NAVIGASI TIPE A KELA II BENOA**

Oleh:

**ANAK AGUNG ISTRI PUTRI INDRAYANI**

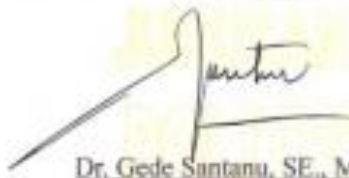
**NIM: 1915744122**

Disahkan:  
Ketua Penguji



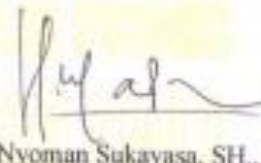
Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc  
NIP. 0004069501

Penguji I



Dr. Gede Surtanu, SE., MM.  
NIP. 196007241990031002

Penguji II



I Nyoman Sukayasa, SH., M.H.  
NIP. 196312311992031015

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA, Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.  
NIP. 197612032008122001

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“It’s just not ease, not impossible”*

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugerah-Nya serta dukungan dari orang-orang tersayang. Penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini dengan baik, lancar, dan tepat waktu. Hasil Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua saya yakni, Ibu saya Ni Gusti Made Rai yang sangat saya cintai dan saya sayangi yang sudah mendukung saya sepenuh hati, dukungan secara moral, materil, serta selalu mendoakan saya dengan tulus agar setiap usaha saya berjalan dengan lancar serta dapat mencapai apa yang saya cita-citakan. Serta Ayah saya, Dr. Drs. Anak Agung Gde Alit Geria, M.Si., tercinta yang selalu mendukung saya. Terima kasih atas segala restu dan kesempatan yang sudah dipercayakan kepada saya.
2. Keluarga besar dan orang-orang terdekat saya, yang sangat saya sayangi yang selalu menghibur dan memberikan semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan doa agar skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik.

3. Sahabat saya Icha Palma, Wulan Pramiyanti, dan Vera Rismayanti serta teman-teman seperjuangan saya yang sudah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah dimasa-masa sulit saya. Terima kasih sudah mendukung, menyemangati, dan membantu saya menyelesaikan Skripsi ini.
4. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah bersedia membantu dalam segala hal sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.

Skripsi ini akan menjadi penelitian yang sempurna apabila mendapat masukan dari para pembaca maupun akademisi, maka dari itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi dunia industry, ilmu pengetahuan, dan perkembangan jaman kedepannya.

Badung, 02 Juli 2023



Penulis

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem E-Persuratan Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* Pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu 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, 11 April 2023

Yang menyatakan



Anak Agung Istri Putri Indrayani

1915744122

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness on User Satisfaction in the implementation of the E-Correspondence system at Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa. The focus of this research is directed at the relationship of each independent variable to the dependent variable using the indicator approach of each variable, so that the results obtained can be used as material for evaluating information systems. The sample in this study amounted to 74 respondents who were selected by simple random sampling technique. The analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis with SPSS analysis tool. The results of the study show that all the hypotheses that have been formed have a positive and significant effect. This illustrates that the implementation of the system at Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa overall is good.*

**Keywords:** System Evaluation, EUCS Model, E-Persuratan System



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* dalam penerapan sistem E-Persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa. Fokus penelitian ini diarahkan pada hubungan dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan pendekatan indikator dari tiap-tiap variabel, sehingga hasil yang didapat sebagai bahan evaluasi sistem informasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 74 responden yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan alat analisis SPSS. Hasil penelitian menunjukkan semua hipotesis yang sudah dibentuk memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan sistem pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa sudah baik.

Kata Kunci : Evaluasi Sistem, Model EUCS, Sistem E-Persuratan

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem E-Persuratan Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* Pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa”** tepat pada waktunya. Adapun Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Terapan (S1 Terapan) Jurusan Administrasi, Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini disusun berdasarkan pengamatan yang diperoleh penulis ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan di Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing serta berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memfasilitasi perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si., selaku Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Ak., M.Acc., selaku Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Azhar Karim, SH, S.PD., MM., selaku Kepala Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.
7. Bapak Dalmonce, ST., selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada bagian Tata Usaha Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.
8. Seluruh Staff unit Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa yang telah membantu, membimbing dan memberikan pelajaran baru bagi penulis.
9. Bapak, Ibu, dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan selama praktikan melakukan Praktek Kerja Lapangan dan menyelesaikan laporan ini.

10. Teman-teman di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu memberikan ide dan masukan dalam praktikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis sudah berusaha maksimal dalam menyelesaikan Skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi terwujudnya kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 17 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'R' and 'A' followed by a period.

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Telaah Teori .....	11
2.1.1 Teori Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.2 Evaluasi Sistem Informasi.....	13

2.1.3 Sistem E-Persuratan Disnav Benoa.....	16
2.1.4 Kearsipan.....	20
2.1.5 <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	25
2.1.6 Kepuasan Pengguna .....	27
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik) .....	29
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Tempat Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
3.3 Variabel-Variabel Penelitian .....	40
3.4 Sumber Data.....	44
3.5 Jenis Data .....	44
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1 Sejarah Disnav Benoa .....	54
4.1.2 Profil Disnav Benoa .....	56
4.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....	57
4.1.4 E-Persuratan Disnav Benoa.....	62
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan .....	64
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	64

4.2.2 Hasil Analisis Inferensial .....	77
4.2.3 Pembahasan.....	88
4.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	101
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
5.1 Simpulan .....	104
5.2 Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Unit Kerja Disnav Benoa .....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor .....	40
Tabel 3.4 Skala Likert.....	46
Tabel 3.5 Cornbach Alpha .....	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner 30 Responden .....	66
Tabel 4.2 Hasil Demografi Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.3 Ujung Bawah Kelas Interval .....	71
Tabel 4.4 Hasil Demografi Usia.....	72
Tabel 4.5 Hasil Demografi Masa Kerja .....	73
Tabel 4.6 Hasil Demografi Unit Kerja.....	74
Tabel 4.7 Hasil Demografi Pendidikan Terakhir .....	75
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel .....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolenieritas.....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Durbin Watson.....	82
Tabel 4.13 Hasil Regresi Menggunakan SPSS. ....	83
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	87



Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model EUCS .....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	28
Gambar 2.3 Hipotesis Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Logo Disnav Benoa.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disnav Benoa .....	57
Gambar 4.3 Tampilan Awal E-Persuratan .....	64
Gambar 4.4 Halaman Awal E-Persuratan .....	64
Gambar 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner 30 Responden .....	68
Gambar 4.6 Hasil Demografi Jenis Kelamin .....	69
Gambar 4.7 Hasil Demografi Usia.....	72
Gambar 4.8 Hasil Demografi Masa Kerja.....	73
Gambar 4.9 Hasil Demografi Unit Kerja .....	75
Gambar 4.10 Hasil Demografi Pendidikan Terakhir .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI PEMBIMBING

LAMPIRAN 2 : KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3 : HASIL TABULASI DATA KUESIONER

LAMPIRAN 4 : FLOWCHART PENGGUNAAN E-PERSURATAN

LAMPIRAN 5 : HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

LAMPIRAN 6 : HASIL RELIABILITAS INSTRUMEN

LAMPIRAN 7 : HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

LAMPIRAN 8 : HASIL UJI ASUMSI KLASIK

LAMPIRAN 9 : HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

LAMPIRAN 10 : HASIL UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN 11 : TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI T

LAMPIRAN 12 : TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI F

LAMPIRAN 13 : PANDUAN PENGGUNAAN E-PERSURATAN

LAMPIRAN 14 : FORMULIR PENGAMBILAN DATA

LAMPIRAN 15 : BIODATA PENELITI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi manajemen persuratan didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk membantu proses pengelolaan arsip yang terkomputerisasi untuk meningkatkan prestasi dan daya saing, perlu ditingkatkan kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan. Pengelolaan arsip bertujuan untuk menjamin ketersediaan arsip sebagai bahan akuntabilitas kinerja dan alat bukti yang sah dalam rangka pelaksanaan fungsi dan tugas lembaga (Hendrawan, 2017:1). Pengelolaan arsip menjadi salah satu aspek yang harus diterapkan dalam menunjang peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja perkantoran. Dengan demikian pengawasan dan koordinasi akan semakin mudah karena komunikasi kerja antar pegawai semakin lancar. Sistem pengelolaan arsip yang baik memberikan kemudahan bagi pengguna sistem dalam hal: 1) mengatur, menata, serta mengumpulkan arsip yang diprogramkan, dan 2) mudah ditemukan dan dimusnahkan dengan cara yang paling tepat.

E-Persuratan merupakan salah satu bentuk sistem informasi penyimpanan surat elektronik yang dipublikasikan Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Bena pada awal tahun 2021 untuk mempermudah karyawan dalam mengelola arsip Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Bena merupakan perusahaan milik Pemerintah dibawah kementerian Perhubungan yang bergerak dibidang pelayaran meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran, Survey Hidrografi Alur dan Perlintasan kapal. Dimana wilayah kerjanya tersebar di setiap daerah Indonesia, sehingga dalam penyebarluasan informasi akan lebih mudah dilakukan melalui penyuratan.

Penggunaan sistem e-persuratan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan surat dan kearsipan serta pelayanan administrasi agar lebih efektif dan efisien kedepannya. Saat ini sistem e-persuratan dapat diakses oleh pegawai untuk: 1) menerima naskah dinas/surat dinas, NDS, laporan masuk dari Kasubag TU, Kasie Operasi/ Kasie Logistik, Kepala Instalasi, Pengelola Keuangan, Instansi/Unit Kerja, 2) mempermudah koordinasi antar pejabat dan pegawainya, 3) melakukan scanning, 4) menginput naskah dinas/surat dinas, NDS, laporan masuk ke aplikasi e-persuratan, 5) mengevaluasi, menetapkan, mendisposisi surat dimanapun dan kapanpun, 6) menerima dan menindak lanjuti disposisi, 7) menerima dan melaksanakan isi disposisi e-persuratan, 8) mempercepat pencarian dokumen surat, 9) memudahkan *tracking* disposisi dan menghemat anggaran belanja karena menggunakan prinsip *paperless*.

E-persuratan sendiri ternyata masih memiliki beberapa kekurangan yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Misalnya: dalam memberikan informasi atau menghadapi gangguan teknis, ada beberapa hal yang tidak dapat dihindari, tingkat keamanan yang relatif rendah apabila diakses oleh orang yang tidak berkepentingan sehingga kerahasiaan dalam e-persuratan juga tidak terjamin dengan baik, respon yang lambat oleh penerima surat karena tidak selalu mengakses e-persuratan, adanya kerusakan pada fasilitas e-persuratan dapat menyebabkan alur surat menjadi terhambat, serta gangguan jaringan yang sewaktu-waktu dapat terjadi karena e-persuratan sangat bergantung terhadap jaringan internet. Berdasarkan hal tersebut, maka aspek tata kelola e-persuratan yang baik perlu dilakukan. Performa sistem harus terus diperkuat seiring dengan peningkatan jumlah surat masuk dan keluar.

Tingkat kepuasan pengguna tergantung pada kualitas sistem. Jika sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka sistem tersebut dapat dikatakan berkualitas. Untuk menjaga kualitas sistem informasi diperlukan evaluasi dan faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur evaluasi sistem. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Darwati dan Fitriyani, 2022:35).

Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respon atau *feedback* dari pengguna sistem setelah menggunakan sistem informasi untuk kepentingannya. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem yang digunakan. Tingkat kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan acuan dalam proses pengembangan sistem dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang digunakan (Lestari, 2023:2).

Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mencakup lima dimensi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dan mengukur pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna. Dimensi tersebut adalah: Isi (*content*): menilai kepuasan pengguna terhadap konten yang disediakan oleh sistem, Akurasi (*accuracy*): menilai kepuasan pengguna terhadap tingkat keakuratan data, Tampilan (*format*): menilai kepuasan pengguna dari segi tampilan, warna, dan estetika sistem, Kemudahan Penggunaan (*ease of use*): menilai kepuasan pengguna terhadap kemudahan menggunakan sistem, Ketepatan Waktu (*timeliness*): menilai kepuasan pengguna terhadap kecepatan sistem dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan.

Faktor pertama penentu tingkat kepuasan pengguna sistem dalam model EUCS, yaitu *Content* atau isi, merupakan dimensi untuk menilai kepuasan pengguna berfokus pada isi dari suatu sistem. Isi sistem mencakup fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna, serta informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dalam

dimensi *content* juga tersedia fitur-fitur yang mendukung proses pelayanan bagi pengunjung, sistem informasi konsisten / memiliki keseragaman informasi. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Restanti, 2017:231).

*Accuracy* atau keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah *input* serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakurasian yang baik, dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data (Setyoningrum 2020:18).

Dimensi *format* ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna (Setyoningrum 2020:18).

Kemudahan dalam menggunakan sistem atau *ease of use* merupakan hal yang penting karena kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir (Setyoningrum 2020:18).

*Timeliness* atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan *output* dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time (Setyoningrum 2020:18).



Sebelumnya, Akbar (2022) telah melakukan penelitian serupa mengenai sistem informasi manajemen surat di Pengadilan Negeri Kota Lubuklinggau. Dalam penelitian tersebut menjelaskan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna, diukur dengan variabel EUCS, mencapai 3,8. Angka ini termasuk dalam kategori baik, dan semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, Suwanti (2022) juga melakukan penelitian mengenai sistem informasi perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada persentase variabel isi 77%, akurasi 76%, bentuk 77%, kemudahan pengguna 77%, dan ketepatan waktu 78%. Secara umum hasil persentase berada pada kriteria sangat puas. Kesimpulan yang diperoleh adalah pengguna sudah merasa puas pada penerapan sistem informasi perpustakaan IKIP Muhammadiyah Maumere. Berikutnya, Setyoningrum (2020) juga melakukan penelitian mengenai sistem informasi SKKP dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase variabel isi 91,31%, akurasi 67,98%, bentuk 73,01%, kemudahan penggunaan 76,80%, dan ketepatan waktu 70,82%. Sehingga penelitian ini menghasilkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 78,69% dengan gap/selisih sebesar 21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas, dimana dari kelima dimensi dalam metode *End User Computing Satisfaction* tersebut variabel isi memiliki gap/selisih terkecil yaitu 8,69% sedangkan gap/selisih terbesar ada pada variabel akurasi, yaitu sebesar 32,02%.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sistem e-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa sebagai masalah yang akan diteliti dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem E-Persuratan Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* Pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dinyatakan rumusan masalah penelitian yaitu:

1. Berapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap E-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa?
2. Apakah isi dari sistem (*content*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-persuratan di Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa?
3. Apakah keakuratan data (*accuracy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-persuratan di Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa?
4. Apakah tampilan sistem (*format*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-persuratan di Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa?
5. Apakah kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-persuratan di Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa?
6. Apakah ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-persuratan di Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap E-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.
2. Untuk mengevaluasi pengaruh antara isi dari sistem (*content*) terhadap kepuasan pengguna E-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.
3. Untuk mengevaluasi pengaruh antara keakuratan data (*accuracy*) terhadap kepuasan pengguna E-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.
4. Untuk mengevaluasi pengaruh antara tampilan sistem (*format*) terhadap kepuasan pengguna E-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.
5. Untuk mengevaluasi pengaruh antara sisi kemudahan pengguna (*ease of use*) terhadap kepuasan pengguna E-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.
6. Untuk mengevaluasi pengaruh antara ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna E-persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu mengetahui evaluasi sistem E-persuratan dengan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi di perusahaan tersebut serta dapat menjadi alternatif bagi peneliti selanjutnya atau berbagai pihak dalam memahami kepuasan pengguna sistem.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan atau pertimbangan dalam beberapa hal bagi Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa mengenai evaluasi sistem E-Persuratan dengan model EUCS.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Memberikan referensi tambahan bagi kepustakaan Politeknik Negeri Bali, khususnya dalam penelitian bidang sistem informasi dan *user satisfaction*.

- c. Bagi Penulis

Memberikan manfaat berupa pemahaman spesifik mengenai evaluasi sistem E-Persuratan dengan model EUCS pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa serta mengaplikasikan teori dan praktik yang telah didapatkan saat perkuliahan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang kajian teoritis yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Pada bab ini juga berisi tentang kutipan artikel dan buku yang berkaitan dengan teori penelitian dan beberapa literatur. Sehingga bab ini akan disusun dengan kajian teoritis, kajian empiris, kerangka konsep dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang tempat penelitian, objek penelitian, sumber data, jenis data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisis data, jadwal penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan mengulas tentang kesimpulan dari penelitian ini, melalui hasil kesimpulan tersebut akan ditarik saran untuk Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa maupun bagi penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai hipotesis sebesar 12,337.
2. Variabel *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai hipotesis sebesar 2,138.
3. Variabel *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai hipotesis sebesar 3,075.
4. Variabel *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai hipotesis sebesar 10,839.
5. Variabel *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai hipotesis sebesar 12,687.
6. Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* dengan nilai hipotesis sebesar 372,062 dengan tingkat kepuasan sebesar 96,4%.

## 1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa sebagai pihak yang berwenang mengembangkan sistem E-Persuratan agar dapat terus meningkatkan kepuasan pengguna akhir sistem dengan melakukan perbaikan dan pengembangan khususnya pada variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, serta memberikan penghargaan dan sistem hukuman sebagai motivasi untuk bekerja.
2. Saran untuk peneliti berikutnya, antara lain:
  - a. Diharapkan agar selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan model atau metode yang lain sebagai bahan perbandingan terhadap model yang sudah dilakukan.
  - b. Membuat paradigma penelitian yang berbeda dan menambah instrumen pernyataan kepuasan pengguna sistem informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Lambang Wahyu, dkk. (2021). Penilaian Kepuasan Dengan Model End User Computing Satisfaction Bagi Pengguna Aplikasi Financial Technology (Studi Kasus Bagi Pengguna Aplikasi Linkaja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 620-631.
- Akbar, Billy Bilal. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 24-32.
- Damayanti, Asti Shofi Y. T. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) . *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 4833-4839.
- Darwati, Lilis F. (2022). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) . *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jakarta* , 34-42.
- Fitriansyah, Ahmad. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web . *Jurnal Konferensi Nasional Sistem Informasi* , 51-55.
- Gholamreza, Torkzadeh and William J.Doll (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 259-274.
- Kamal, Muhammad Rikzam T. D. (2020). PENERAPAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION UNTUK ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING . *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi* , 7-14.
- Nainggolan, Aser Paul R. B. (2021). Pengaruh Penggunaan Google Classroom Terhadap Efektifitas Pembelajaran. *Journal Coaching Education Sports* , 17-30.
- Nugraha, Dika Adhitya. (2019). PENGELOLAAN KEARSIPAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS. *Dinamika*, 203-213.



- Pancaningsih, Sarwendah. (2016). Manajemen Kearsipan. *Orbith*, 120-125.
- Parami, Diah I. G. (2016). ANALISIS ASPEK SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PADA PROYEK KONSTRUKSI DI KABUPATEN BADUNG . *JURNAL ILMIAH TEKNIK SIPIL* , 103-109.
- Perhubungan, K. (2017). *User Manual e-Persuratan*. Jakarta: Pusat Teknologi dan Komunikasi Perhubungan.
- Purwandani, I. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering* , 99-106.
- Saputri, Nurul Adha Oktarini A. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction . *Journal of Information Systems and Informatics* , 154-162.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktikan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) . *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* , 17-21.
- Simamora, B. (2022, September 21). *Regresi Linier Berganda*. Retrieved Februari 17, 2023, from Bilson Simamora Marketing and Research Center: <https://www.bilsonsimamora.com/regresi-linier-berganda/#uji%20f>
- Siregar, Syofian. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. *Prenadamedia Group*.
- Sri, Anisa E. Y. (2017). Analisis End-User Computing Satisfaction pada Online Public Access Catalogue “Izylib” di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman . *Journal of Library and Information Science* , 223-238.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*.

- Sutanto, Yusuf. (2015). Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS. *Jurnal Informatika*:Volume 2, No.1 Edisi Maret 2015. ISSN: 2337-5213.
- Suwanti, A. Y. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction . *Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI)* , 149-161.
- Suzanto, Boy I. S. (2015). PENGUKURAN END-USER COMPUTING SATISFACTION ATAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* , 16-28.
- Thoifah,I'anut. (2016). Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif. *Madani*.
- Yudistira, Aldi, Dien Novita. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *JTSI*, 176-188



