

# 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)

I Gede Agung Anantawijaya<sup>1\*</sup>, I Gusti Ngurah Sanjaya<sup>2</sup>, Ni Made Kariat<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Bisnis Digital, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [anantawijaya54@gmail.com](mailto:anantawijaya54@gmail.com)

**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

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

## Pendahuluan

PT. Angkasa Pura Logistik 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*. 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 diuraikan 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.

Masalah 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. Dalam hal ini 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 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*).

## Metode

Lokasi penelitian ini dilakukan di unit kerja *Airport Service* yang berada di PT. Angkasa Pura Logistics Cabang Bali yang beralamat di Jl. I Gusti Ngurah Rai No.12, Tuban, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif statistik deskriptif, bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi dengan menggunakan angka yang menggambarkan karakteristik subjek yang diteliti. Dimana penilaian secara kuantitatif menggunakan skala interval dengan mengintegrasikan rata-rata skor menurut kategori penilaiannya. Rumus interval kelas (Akbar, 2016;84).

$$C(\text{Interval Kelas}) = \frac{R(\text{Range})}{K(\text{Jumlah Klasifikasi})}$$
$$C(\text{Interval Kelas}) = \frac{4}{5}$$
$$C(\text{Interval Kelas}) = 0.8$$

Dari nilai interval kelas maka diperoleh batas-batas klasifikasi (kriteria) dengan kategori penilaian sebagai berikut:

Tabel 1 Kategori Interval

Interval	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat tidak puas
1,81 - 2,60	Kurang puas
2,61 - 3,40	Cukup puas
3,41 - 4,20	Puas
4,21 - 5,00	Sangat puas

Sumber: Data diolah, 2022.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang mana seluruh populasi yang ada dijadikan sampel. Sehingga pada penelitian ini sampel pada penelitian ini berjumlah 30 orang, yang mana sampel tersebut merupakan seluruh karyawan yang menggunakan *E-Tobas* di PT. Angkasa Pura Logistics Cabang Bali.

Evaluasi sistem *E-Tobas* dengan menggunakan metode EUCS, dengan metode EUCS ini memiliki lima indikator yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*). Untuk indikator pada tiap variabel peneliti menggunakan indikator berdasarkan pada penelitian (William J. Doll, 2004).

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk melihat pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut layak atau tidak untuk digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan uji Validitas dan uji reliabilitas untuk menguji instrumen penelitian dalam End User Computing Satisfaction (EUCS) melalui *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan dalam penggunaan), *Timeliness* (Ketepatan waktu) yang dilakukan terhadap 30 responden. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu kuesioner, maka diperlukan distribusi nilai *r* tabel signifikansi 5% untuk menguji hasil uji Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian.

#### a. Uji Validitas

Pada uji instrumen penelitian ini menggunakan sample sebanyak 30 responden, dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan terdiri dari lima indikator yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*), dan Kemudahan penggunaan (*Ease of use*), kelima indikator ini akan menjadi variabel independent untuk mengetahui kepuasan pengguna yang menjadi variabel dependent pada sistem *E-Tobas* di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *r* hitung (nilai Pearson Correlation) dengan nilai *r* tabel, dengan signifikansi *r* tabel 0.05 pada *n* (jumlah responden) adalah 30 responden yaitu 0.2960 dan dasar pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai Sig. (2-tailed) dengan probabilitas 0.05, sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
<b>Isi (<i>content</i>)</b>	<i>E-Tobas</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya	0.929	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> menyajikan informasi yang bermanfaat bagi pekerjaan saya	0.889	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> sudah memiliki kualitas yang baik	0.890	0.000	Valid
<b>Akurasi (<i>Accuracy</i>)</b>	<i>E-Tobas</i> menghasilkan informasi yang akurat	0.870	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> menghasilkan informasi yang terpercaya	0.910	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> sering mengalami error/masalah ketika digunakan	0.778	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> menampilkan <i>output</i> pada layar sesuai dengan apa yang diperintahkan	0.915	0.000	Valid
<b>Bentuk (<i>Format</i>)</b>	Tampilan desain <i>E-Tobas</i> menarik bagi saya	0.886	0.000	Valid
	Tampilan desain <i>E-Tobas</i> sudah jelas	0.906	0.000	Valid
	Desain <i>E-Tobas</i> mudah digunakan	0.893	0.000	Valid

<b>Ketepatan Waktu (Timeliness)</b>	<i>E-Tobas</i> memberikan informasi yang <i>up-to-date</i>	0.862	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> memberikan informasi tepat waktu	0.825	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> sudah didukung oleh tim layanan yang tepat waktu	0.800	0.000	Valid
<b>Kemudahan Pengguna (Ease of Use)</b>	<i>E-Tobas</i> mudah digunakan oleh saya saat mengerjakan pekerjaan saya	0.917	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> mudah untuk dioperasikan	0.923	0.000	Valid
	<i>E-Tobas</i> menyediakan petunjuk pengoperasian dalam penggunaan	0.940	0.000	Valid

Sumber : Data diolah di SPSS 26

Tabel 3 Cronbach's Alpha

<b>Cronbach's Alpha</b>	0.930
<b>N of items (total butir pertanyaan)</b>	16

Sumber: Data diolah SPSS 26

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa Cronbach's Alpha menunjukkan 0.930 dengan N yang merupakan gabungan dari semua butir pernyataan pada kuesioner penelitian ini dengan jumlah 16 butir pernyataan. Dapat disimpulkan bahwa dengan dasar pengambilan keputusan menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha pada kuesioner penelitian ini  $0.930 > 0.60$  yang mengartikan bahwa kuesioner ini reliabel.

Dengan telah dilakukannya uji validitas dan uji reliabilitas pada setiap pernyataan yang ada di kuesioner sehingga dapat disimpulkan, bahwa kuesioner dinyatakan valid dengan dilihat pada Tabel 2 dengan menyatakan bahwa setiap pernyataan yang ada di kuesioner dengan jumlah 16 pernyataan lebih dari r tabel yang telah ditentukan dan dinyatakan reliabel dapat dilihat pada Tabel 3 bahwa 16 pernyataan pada kuesioner menghasilkan Cronbach's Alpha 0.930 yang melebihi 0.6. Hal ini dapat menyatakan bahwa setiap pernyataan valid dan reliabel sehingga masing-masing pernyataan dapat menghasilkan data yang diinginkan dan dapat dipercaya. Maka dari itu kuesioner dapat disebar ke responden yang berada di *Airport Service*. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dari penggunaan sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yaitu jumlah nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, dan standar deviasi. Untuk mengukur nilai sentral dari distribusi data dapat dilakukan dengan pengukuran rata-rata (mean), sedangkan standar deviasi merupakan perbedaan nilai data yang diteliti dengan nilai rata-rata. Hasil statistik dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<b>Isi (Content)</b>	30	2.67	5.00	4.09	0.70
<b>Akurasi (Accuracy)</b>	30	1.00	5.00	3.83	0.81
<b>Bentuk (Format)</b>	30	3.00	5.00	4.04	0.64
<b>Ketepatan waktu (Timeliness)</b>	30	3.00	5.00	3.97	0.65
<b>Kemudahan penggunaan (Ease of use)</b>	<b>30</b>	<b>3.00</b>	<b>5.00</b>	<b>4.15</b>	0.63

Sumber: Data diolah di SPSS 26

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai N sebanyak 30 yang berarti total sampel yang digunakan adalah 30 responden dari pengguna sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Hasil uji statistik deskriptif pada variabel isi (*content*) memiliki nilai minimum 2.67 dan nilai maksimum sebesar 5.00, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4.09 dan standar deviasi sebesar 0.70. Karena standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-ratanya maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel isi (*content*) adalah baik.

Hasil uji statistik deskriptif pada variabel akurasi (*accuracy*) memiliki nilai minimum 1.00 dan nilai maksimum sebesar 5.00, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3.83 dan standar deviasi sebesar 0.81. Karena standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-ratanya maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel akurasi (*accuracy*) adalah baik.

Hasil uji statistik deskriptif pada variabel bentuk (*format*) memiliki nilai minimum 3.00 dan nilai maksimum sebesar 5.00, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4.04 dan standar deviasi sebesar 0.64. Karena standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-ratanya maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel bentuk (*format*) adalah baik.

Hasil uji statistik deskriptif pada variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) memiliki nilai minimum 3.00 dan nilai maksimum sebesar 5.00, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3.97 dan standar deviasi sebesar 0.65. Karena standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-ratanya maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) adalah baik.

Hasil uji statistik deskriptif pada variabel kemudahan penggunaan (*Ease of use*) memiliki nilai minimum 3.00 dan nilai maksimum sebesar 5.00, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4.15 dan standar deviasi sebesar 0.63. Karena standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-ratanya maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel kemudahan penggunaan (*Ease of use*) adalah baik.

### Deskripsi Variabel Penelitian

Pengguna sistem E-Tobas dalam kegiatan yang ada di Airport Service berjumlah 30 orang yang kemudian secara langsung dijadikan responden mengenai kepuasan pengguna pada sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Analisis deskriptif disajikan guna memberikan informasi mengenai penyebaran variabel-variabel penelitian yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

a. Variabel Isi

Variabel Isi diukur dengan menggunakan tiga indikator dengan masing-masing satu butir pernyataan yang berhubungan dengan isi dari sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Berikut adalah penilaian responden pada kuesioner untuk variabel isi terhadap sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Tabel 5 Hasil Penelitian Pada Variabel Isi (X1)

No.	Indikator	Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
1	X1.1	0	1	5	14	10	123	4.10	Puas
2	X1.2	0	0	4	16	10	126	4.20	Puas
3	X1.3	0	1	10	11	8	116	3.87	Puas
<b>Jumlah</b>							<b>365</b>	<b>12.17</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata skor variabel isi</b>								<b>4.06</b>	

Sumber: Data diolah, 2022

Pada Tabel 5 menjelaskan bahwa variabel isi memiliki total nilai rata-rata sebesar 4.06 yang artinya pengguna sistem E-Tobas pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali khususnya pada divisi *Airport Service* dalam setiap kegiatannya pengguna merasa puas terhadap isi sistem E-Tobas. Nilai rata-rata tertinggi pada indikator manfaat dengan pernyataan adanya manfaat yang diberikan oleh konten/isi yang disajikan/ditampilkan oleh sistem kepada pengguna, yaitu sebesar 4.20. Sedangkan indikator paling rendah berada di indikator kualitas dengan pernyataan tingkat baik atau buruknya konten/isi pada suatu sistem, memiliki nilai yaitu 3.87.

b. Variabel Akurasi

Variabel Akurasi diukur dengan menggunakan empat indikator dengan masing-masing satu butir pernyataan yang berhubungan dengan keakuratan dari sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Berikut adalah penilaian responden pada kuesioner untuk variabel akurasi terhadap sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Tabel 6 Hasil Penelitian Pada Variabel Akurasi (X2)

No.	Indikator	Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
1	X2.1	1	0	7	14	8	118	3.93	Puas
2	X2.2	1	0	8	16	5	114	3.80	Puas
3	X2.3	1	4	8	8	9	110	3.67	Puas
4	X2.4	1	0	8	13	8	117	3.90	Puas
<b>Jumlah</b>							<b>459</b>	<b>15.30</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata skor variabel akurasi</b>								<b>3.83</b>	

Sumber: Data diolah, 2022

Pada Tabel 6 menjelaskan bahwa variabel akurasi memiliki total nilai rata-rata sebesar 3.83 yang artinya pengguna sistem E-Tobas pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali khususnya pada divisi *Airport Service* dalam setiap kegiatannya pengguna merasa puas terhadap keakuratan dari sistem E-Tobas. Nilai rata-rata tertinggi pada indikator akurasi dengan pernyataan tingkat ketepatan informasi yang dihasilkan sistem, yaitu sebesar 3.93. Sedangkan indikator paling rendah berada di indikator sistem error dengan pernyataan Sering/tidaknya terjadinya sistem error saat digunakan, memiliki nilai yaitu 3.67.

#### c. Variabel Bentuk

Variabel Bentuk diukur dengan menggunakan tiga indikator dengan masing-masing satu butir pernyataan yang berhubungan dengan bentuk atau tampilan dari sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Berikut adalah penilaian responden pada kuesioner untuk variabel bentuk terhadap sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Tabel 7 Hasil Penelitian Pada Variabel Bentuk (X3)

No.	Indikator	Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
1	X3.1	0	0	11	9	10	119	3.97	Puas
2	X3.2	0	0	5	18	7	122	4.07	Puas
3	X3.3	0	1	5	16	8	121	4.03	Puas
<b>Jumlah</b>							<b>362</b>	<b>12.07</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata skor variabel akurasi</b>								<b>4.02</b>	

Sumber: Data diolah, 2022

Pada tabel 7 menjelaskan bahwa variabel bentuk memiliki total nilai rata-rata sebesar 4.02 yang artinya pengguna sistem E-Tobas pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali khususnya pada divisi *Airport Service* dalam setiap kegiatannya pengguna merasa puas terhadap bentuk atau tampilan sistem E-Tobas. Nilai rata-rata tertinggi pada indikator jelas dengan pernyataan tingkat kejelasan tampilan sistem bagi pengguna, yaitu sebesar 4.07. Sedangkan indikator paling rendah berada di indikator menarik dengan pernyataan tingkat senang atau tidaknya pengguna terhadap tampilan sistem, memiliki nilai yaitu 3.97.

#### d. Variabel Ketepatan Waktu

Variabel ketepatan waktu diukur dengan menggunakan tiga indikator dengan masing-masing satu butir pernyataan yang berhubungan dengan ketepatan waktu dari kinerja sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Berikut adalah penilaian responden pada kuesioner untuk variabel ketepatan waktu terhadap sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Tabel 8 Hasil Penelitian Pada Variabel Ketepatan Waktu (X4)

No.	Indikator	Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
1	X4.1	0	1	8	13	8	118	3.93	Puas
2	X4.2	0	0	8	15	7	119	3.97	Puas

<b>3</b>	X4.3	0	1	7	13	9	120	4.00	<b>Puas</b>
<b>Jumlah</b>							<b>357</b>	<b>11.90</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata skor variabel akurasi</b>								<b>3.97</b>	

Sumber: Data diolah, 2022

Pada Tabel 8 menjelaskan bahwa variabel ketepatan waktu memiliki total nilai rata-rata sebesar 3.97 yang artinya pengguna sistem E-Tobas pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali khususnya pada divisi *Airport Service* dalam setiap kegiatannya pengguna merasa puas terhadap ketepatan waktu sistem E-Tobas. Nilai rata-rata tertinggi pada indikator sistem service dengan pernyataan kemampuan sistem dalam memberikan layanan kepada pengguna, yaitu sebesar 4.00. Sedangkan indikator paling rendah berada di indikator up to date dengan pernyataan informasi yang disajikan terkini/tidak, memiliki nilai yaitu 3.93.

e. Variabel Kemudahan Penggunaan

Variabel kemudahan penggunaan diukur dengan menggunakan tiga indikator dengan masing-masing satu butir pernyataan yang berhubungan dengan kemudahan penggunaan sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Berikut adalah penilaian responden pada kuesioner untuk variabel kemudahan penggunaan (X5) terhadap sistem E-Tobas di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Tabel 9 Hasil Penelitian Pada Variabel Kemudahan penggunaan (X5)

No.	Indikator	Jawaban					Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
<b>1</b>	X5.1	0	0	3	17	10	127	4.23	<b>Sangat Puas</b>
<b>2</b>	X5.2	0	0	8	12	10	122	4.07	<b>Puas</b>
<b>3</b>	X5.3	0	0	4	17	9	125	4.17	<b>Puas</b>
<b>Jumlah</b>							<b>374</b>	<b>12.47</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata skor variabel akurasi</b>								<b>4.16</b>	

Sumber: Data diolah, 2022

Pada Tabel 9 menjelaskan bahwa variabel kepuasan penggunaan memiliki total nilai rata-rata sebesar 4.16 yang artinya pengguna sistem E-Tobas pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali khususnya pada divisi *Airport Service* dalam setiap kegiatannya pengguna merasa puas terhadap sistem E-Tobas. Nilai rata-rata tertinggi pada indikator kemudahan penggunaan dengan pernyataan tingkat mudah/tidaknya sistem digunakan oleh pengguna, yaitu sebesar 4.23. Sedangkan indikator paling rendah berada di indikator mudah dioperasikan dengan pernyataan tingkat mudah/tidaknya pengguna melakukan tindakan terhadap sistem, memiliki nilai yaitu 4.07.

## Simpulan

### Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna pada sistem E-Tobas dengan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, maka diperoleh beberapa implikasi penelitian, baik dari segi teoritis maupun praktis dapat digunakan sebagai langkah perbaikan.

### Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) yang mana hasilnya sudah selaras dengan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa dengan 5 indikator dari EUCS dapat menyatakan kepuasan pengguna dari suatu sistem informasi. Sehingga penelitian ini memberikan kontribusi terhadap metode EUCS untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar, pedoman yang terkait dengan penelitian kepuasan pengguna suatu sistem informasi.

### Implikasi Praktis

Penerapan atau implementasi metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam pengukuran kepuasan pengguna untuk sistem E-Tobas pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali merupakan suatu penelitian yang mana hasil yang diperoleh dapat dijadikan landasan atau tolak ukur bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan untuk pengguna akhir dari sistem E-Tobas. Sehingga nantinya bisa menjadi masukan pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali untuk rencana pengembangan sistem di masa yang akan datang.

Dari hasil penelitian dengan meningkatkan variabel akurasi dari sistem E-Tobas dapat memudahkan pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem E-Tobas. Adanya sosialisasi penggunaan dari sistem E-Tobas untuk pengguna sistem E-Tobas dapat membantu pengguna mudah memahami situasi yang harus

dilakukan saat kejadian yang ada di lapangan. Komunikasi antar pengguna dan pengembang sistem informasi perlu ditingkatkan agar kinerja sistem E-Tobas dapat menghasilkan informasi yang akurat dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem E-Tobas.

### **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.

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada para pembimbing dan penguji yang telah membantu hingga penelitian ini selesai tepat pada waktunya. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada para pemimpin dan staff yang ada di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah memberi informasi dan data untuk penelitian ini. Dan peneliti mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang sudah membantu dalam penelitian ini.

### **Referensi**

- Adlia Alfiriani, M. (2016). *Evaluasi Pembelajaran Dan Implementasinya*. Padang: SUKABINA Press.
- Ahmad Fitriansyah, I. H. (2018). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Sistem Informasi*, 02.
- 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.
- Kasnodiharjo. (N.D.). *Langkah Langkah Menyusun Kuesioner*. *Media Litbangkes Vol. III*.
- Liza Amalia Putri, M. W. (2020). *Evaluasi Sismidu Dengan Metode EUCS Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang*. Jember.
- Muryan Awaludin, N. E. (2018). *Analysis Of Ceisa Services User Satisfaction Using The EUCS Method In The Directorate General Of Customs And Excise*. *SENATIK 2018*, 421-433.
- 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*.
- 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.