



Analisis Pengaruh Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda

Oleh : Siti Marwah

Dosen Pembimbing

Bayu Hari Prasajo, S.Si., M.pd

Bisnis Digital

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juni 2025



Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin maju, keberadaan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi berbagai sektor, termasuk dalam administrasi kepabeanan. Sistem Aplikasi CEISA 4.0, yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Indonesia, berfungsi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan dalam pengajuan dokumen kepabeanan. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses administrasi, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ini masih belum diketahui secara jelas.

Salah satu aspek krusial dalam keberhasilan penggunaan teknologi informasi adalah tingkat kepuasan pengguna. End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi. Model ini mencakup berbagai dimensi, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan teknis, dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel-variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi CEISA 4.0 di KPPBC TMP Juanda.

Dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan sistem administrasi yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu DJBC dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna sistem aplikasi tersebut.

Research Gap

Agnes (2024), Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode EUCS,

hasil : Menunjukkan bahwa variabel konten berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1

Sidiq Satria, Analisis (2023) Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Fun Murojaah Menggunakan Metode EUCS

hasil : Mengindikasikan bahwa variabel format dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2

Rafi dan Ana (2024), Analisis Kepuasan Karyawan Terhadap Penggunaan Website Sistem Kepegawaian di Sekretariat Kepaniteraan Mahkamah Agung RI Menggunakan Metode EUCS",

hasil : Menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3

Analisis Pengaruh Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda

Hasil : Semua variabel EUCS memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di KPPBC TMP Juanda.

Penelitian ini berfokus pada fenomena kepuasan pengguna terhadap Sistem Aplikasi CEISA 4.0 yang diterapkan di KPPBC TMP Juanda. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan dalam administrasi kepegawaian, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut masih belum terukur secara jelas.

Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh dari variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi CEISA 4.0?

Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh dari variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi CEISA 4.0?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh variabel-variabel EUCS, yang meliputi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi CEISA 4.0 di KPPBC TMP Juanda.

Kajian Teori

EUCS

M. R. Katili, *EUCS, atau End User Computing Satisfaction*, adalah suatu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang mereka gunakan.

Konten: Relevansi dan kelengkapan informasi yang disajikan. **Akurasi:** Ketepatan dan keandalan informasi, yang penting untuk pengambilan keputusan yang tepat. **Format:** Cara penyajian informasi yang memudahkan pemahaman. **Kemudahan Penggunaan (Ease of Use):** Seberapa intuitif dan mudah sistem dapat digunakan. **Ketepatan Waktu (Timeliness):** Kecepatan ketersediaan informasi dan pembaruan yang diperlukan.

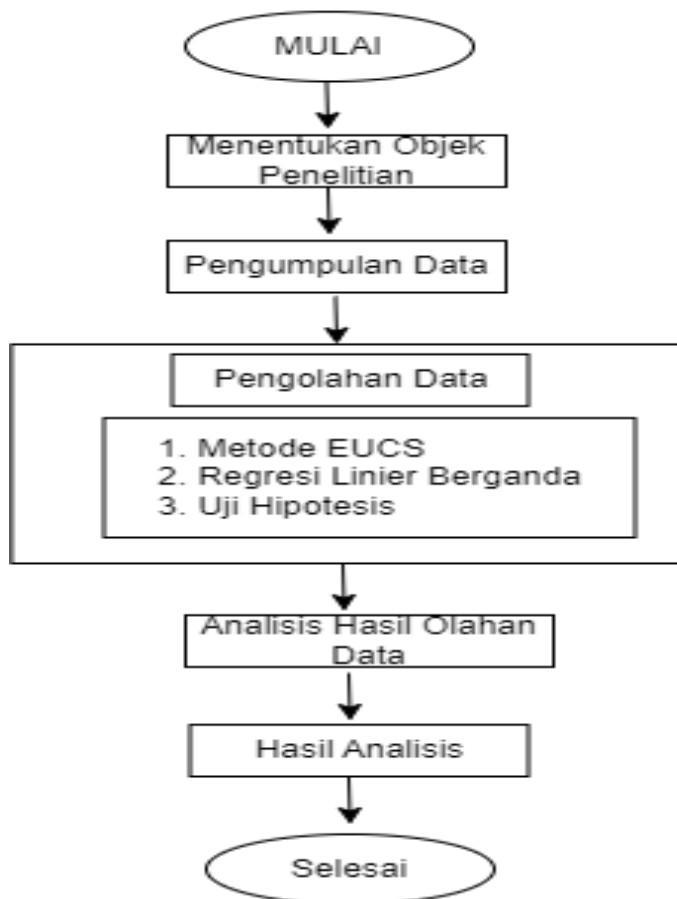
CEISA 4.0

sistem informasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepastian dan cukai di Indonesia. Sistem ini merupakan bagian dari e-government yang bertujuan untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan pelayanan publik.

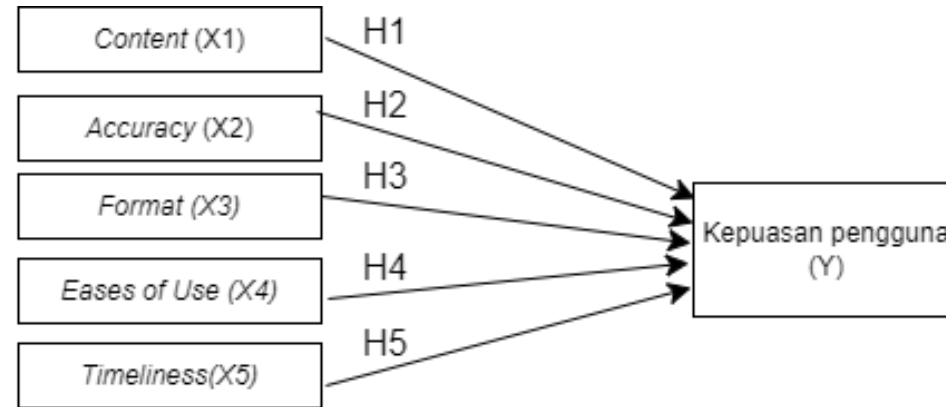
Kepuasan Pengguna

Kotler keller, valuasi positif atau negatif yang dilakukan oleh konsumen setelah menggunakan produk atau layanan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan pengalaman pelayanan.

Kerangka Berfikir



Hipotesis penelitian



H1= Variabel *content* (X1) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H2= Variabel *accuracy* (X2) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H3= Variabel *format* (X3) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H4= Variabel *ease of case* (X4) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H5= Variabel *timeliness* (X5) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara statistik, serta menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi CEISA 4.0.

Teknik Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui survei menggunakan **kuesioner**. Kuesioner ini dirancang dengan skala Likert yang digunakan untuk mengukur opini, keyakinan, dan persepsi responden mengenai sistem aplikasi CEISA 4.0. Kuesioner ini mencakup pertanyaan terkait dimensi EUCS, seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai KPPBC TMP Juanda yang menggunakan aplikasi CEISA 4.0. Jumlah populasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 pengguna.

Metode Penelitian

Sampel :

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode **Probability Sampling**. Setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dengan menggunakan rumus Slovin,

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot 0,05^2} = 130$$

Dijelaskan :

n = Ukuran Sampel

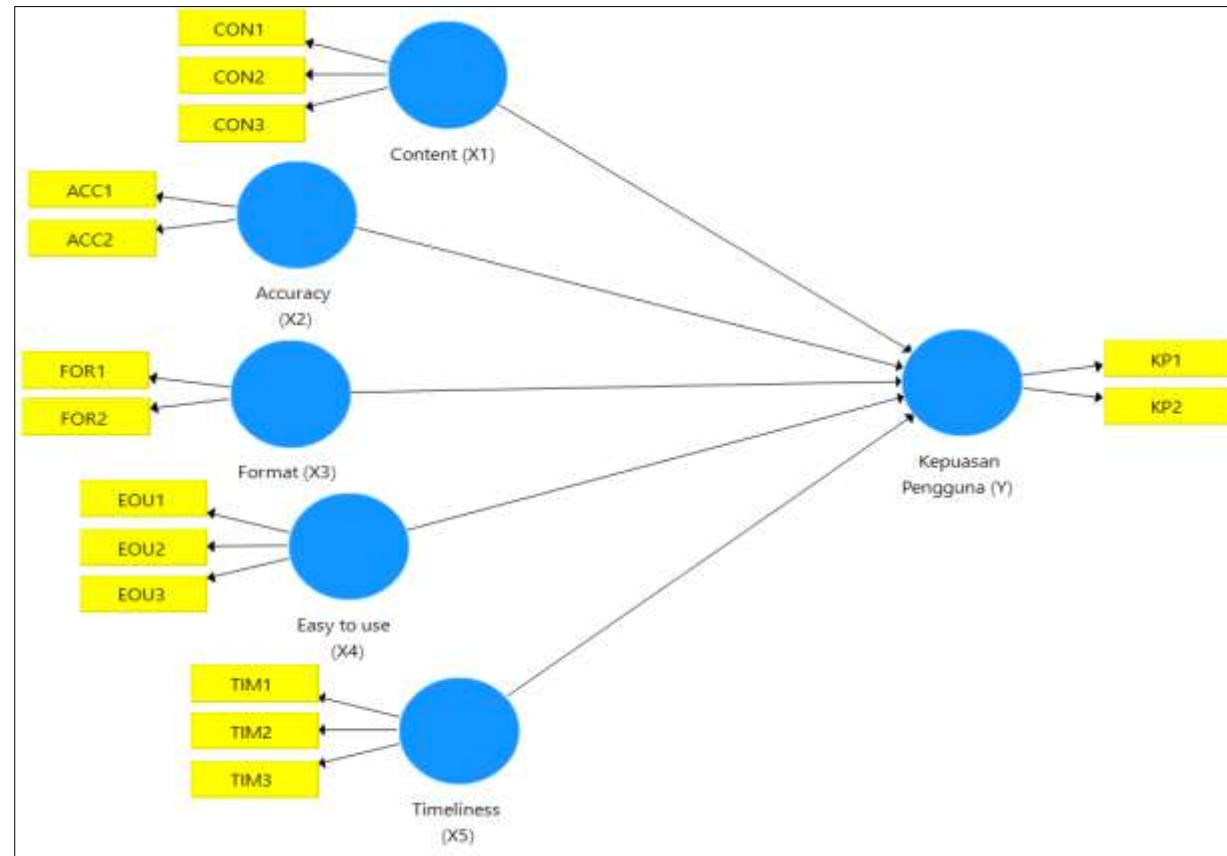
N = Ukuran Populasi (200)

e = Margin error yang dapat ditoleransi (ditetapkan sebesar 5%)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ukuran sampel yang diperlukan adalah 130.

Hasil dan pembahasan

- Perancangan Model



Analisis Data

Uji Validitas Konvergen

Nilai *Outer Loading*

Item	Outer Loadings	Kategori
CON1	0.791	Valid
CON2	0.868	Valid
CON3	0.925	Valid
ACC1	0.945	Valid
ACC2	0.954	Valid
FOR1	0.973	Valid
FOR2	0.972	Valid
EOU1	0.877	Valid
EOU2	0.889	Valid
EOU3	0.728	Valid
TIM1	0.947	Valid
TIM2	0.871	Valid
TIM3	0.965	Valid
KP1	0.946	Valid
KP2	0.903	Valid

Nilai *Average Variance Extrated*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Content (X1)	0.745
Accuracy (X2)	0.901
Format (X3)	0.946
Easy to use (X4)	0.697
Timeliness (X5)	0.862
Kepuasan Pengguna (Y)	0.855

Validitas Diskriminan

Tabel Cross Loading

	Content (X1)	Accuracy (X2)	Format (X3)	Easy to use (X4)	Timeliness (X5)	Kepuasan Pengguna (Y)
CON1	0.791	0.408	0.461	0.212	0.319	0.452
CON2	0.868	0.406	0.330	0.155	0.243	0.402
CON3	0.925	0.439	0.473	0.207	0.309	0.458
ACC1	0.478	0.945	0.481	0.133	0.184	0.416
ACC2	0.445	0.954	0.403	0.143	0.158	0.455
FOR1	0.506	0.462	0.973	0.168	0.322	0.570
FOR2	0.453	0.440	0.972	0.198	0.275	0.562
EOU1	0.167	0.124	0.189	0.877	0.102	0.250
EOU2	0.182	0.103	0.135	0.899	0.133	0.243
EOU3	0.208	0.135	0.143	0.728	0.090	0.256
TIM1	0.315	0.164	0.291	0.135	0.947	0.342
TIM2	0.280	0.128	0.214	0.073	0.871	0.299
TIM3	0.347	0.203	0.341	0.149	0.965	0.351
KP1	0.495	0.449	0.629	0.327	0.371	0.946
KP2	0.442	0.396	0.422	0.216	0.279	0.903

Uji Reliabilitas

Nilai Uji Reliabilitas

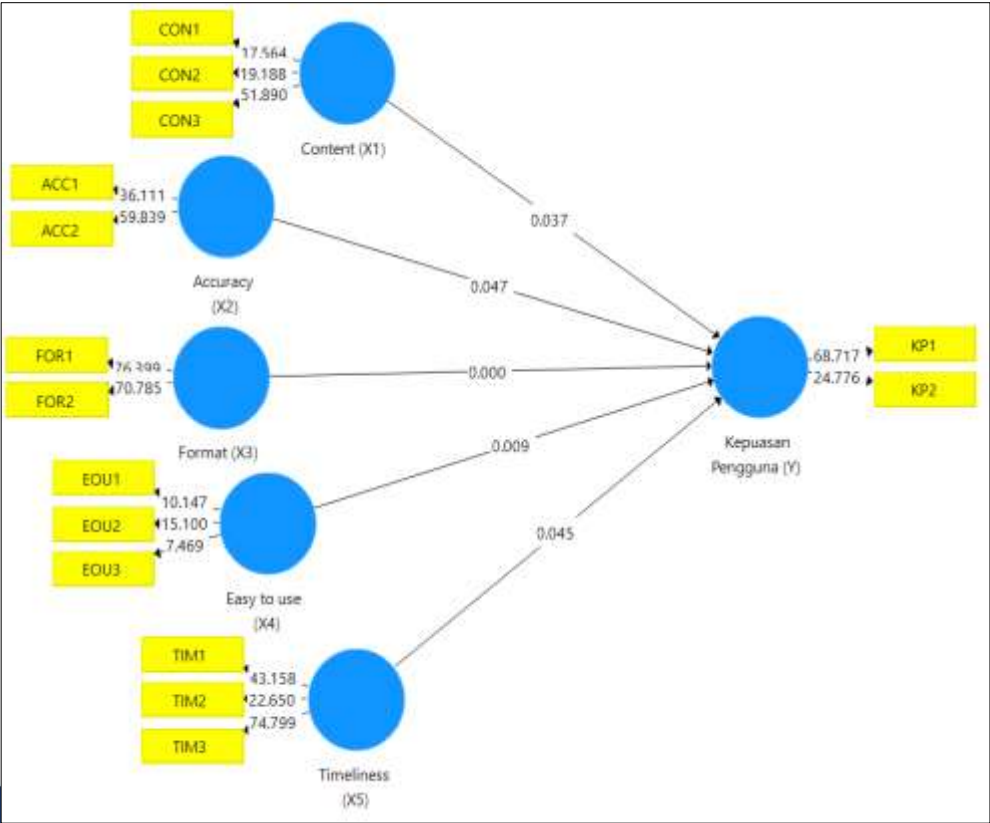
Variabel	Composite reliability	Cronbach Alpha
Content (X1)	0.897	0.826
Accuracy (X2)	0.948	0.890
Format (X3)	0.972	0.943
Easy to use (X4)	0.872	0.777
Timeliness (X5)	0.949	0.919
Kepuasan Pengguna (Y)	0.922	0.834

Hasil Pengujian R-Square

Variabel	R-Square
Kepuasan Pengguna (Y)	0.464

Analisis Hipotesis Penelitian

Model Hasil Boostrapping



Tabel Analisa Hipotesis Penelitian

	Hipotesis	Path Coefficient	T statistics	P values	Keterangan
H1	Content -> Kepuasan Pengguna	0.175	2.090	0.037	Positif dan Signifikan
H2	Accuracy -> Kepuasan Pengguna	0.166	1.992	0.047	Positif dan Signifikan
H3	Format -> Kepuasan Pengguna	0.346	3.911	0.000	Positif dan Signifikan
H4	Easy to use -> Kepuasan Pengguna	0.154	2.608	0.009	Positif dan Signifikan
H5	Timeliness -> Kepuasan Pengguna	0.141	2.005	0.045	Positif dan Signifikan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pada penelitian yang telah dilakukan terkait Analisis Pengaruh Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- *Content* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.
- *Accuracy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.
- *Format* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.
- *Easy to use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.
- *Timeliness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

Semua variabel EUCS memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KPPBC TMP Juanda.

4

TERIMAKASIH