

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Surat-menurut bukan hanya sekadar alat komunikasi, tetapi juga merupakan rekam jejak aktivitas organisasi, keputusan penting, dan dokumentasi legal. Pendapat ini juga ditegaskan oleh Kuswantoro dkk (2022:43) yang menyatakan bahwa surat tidak semata-mata digunakan sebagai sarana komunikasi, melainkan juga memiliki berbagai fungsi lain, antara lain sebagai bukti autentik organisasi, representasi atau citra organisasi, indikator kondisi organisasi, serta landasan dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan. Maka dari itu pengelolaan surat merupakan salah satu aspek penting dalam menjalankan berbagai aktivitas administratif di suatu organisasi. Pengelolaan surat yang efektif tidak hanya memastikan kelancaran operasional, tetapi juga merupakan salah satu elemen penting dalam menjaga akuntabilitas, transparansi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Surat yang menumpuk dan tidak tersusun dengan baik dapat menghambat kelancaran aktivitas organisasi atau lembaga. Selain itu, pengelolaan surat yang tidak optimal berpotensi menyebabkan dokumen mudah rusak bahkan hilang (Mardiyati, 2020:12).

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi telah menjadi bagian integral dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pengelolaan surat. Teknologi dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan surat contohnya di PMIPA FKIP Universitas Jambi. Melalui sistem pengelolaan surat yang terkomputerisasi terjadi perubahan positif yang signifikan dalam administrasi, staf akademik dan administratif dapat dengan cepat dan mudah mengelola surat-surat dan dokumen. Selain itu proses pengarsipan, pencarian, dan distribusi surat telah menjadi lebih efisien. Penerapan sistem tersebut memungkinkan untuk menghemat waktu yang sebelumnya dihabiskan dalam proses manual (Sulung & Muspawi, 2023:213).

Dengan menggunakan teknologi, proses pengelolaan surat dapat dilakukan lebih cepat dan lebih akurat, serta dapat membantu dalam mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hermanto & Fatinah (2022:68) menyebutkan bahwa Pengelolaan Surat di RSUD Waluyo Jati Kraksaan setelah menggunakan aplikasi web *e-surat* dapat meningkatkan kinerja pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Hal ini dapat terjadi karena aplikasi web *e-surat* dapat menampung banyak surat dan mempercepat pengiriman atau penerimaan surat yang perlu segera ditindaklanjuti, begitu juga dapat menghemat waktu dan meminimalkan tenaga yang terlibat.

Dengan adanya aplikasi tata surat pengelola kegiatan pengelolaan surat di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah mulai dari pengelolaan, pencatatan, pendistribusian, hingga proses temu kembali surat dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat (Sawitri & Irhandayaningsih, 2019:10). Kondisi sebaliknya terjadi pada pengelolaan surat secara manual, pengelolaan surat secara manual menghasilkan efektivitas kerja yang kurang maksimal seperti yang terjadi di Sub Bagian Urusan Tata Usaha Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung. Tajrina & Ariani (2023:47) menyebutkan bahwa kondisi tersebut terjadi dikarenakan pengelolaan surat secara manual menyebabkan waktu penggerjaan menjadi lebih lama sehingga lebih rentan terjadi penumpukan dokumen.

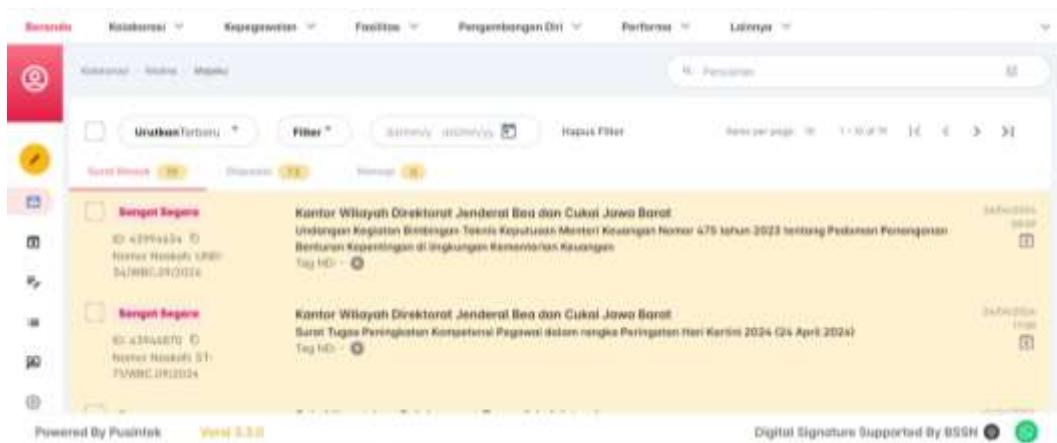
Kondisi yang sama dialami oleh PGRI Kabupaten Bogor, pengelolaan surat yang dilakukan secara manual menyebabkan berbagai kendala dalam proses kinerja administrasinya. Surat-menyurat masih memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam pencarian data surat masih mengalami kendala karena data surat tersebut tertumpuk serta dalam pengarsipan jenis surat masih tercampur karena tidak memiliki pengkodean khusus dalam pengarsipannya (Rahman dkk., 2019:3). Pengelolaan surat secara manual juga menimbulkan masalah lainnya seperti yang dialami oleh Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru yaitu meningkatnya risiko kehilangan data pencatatan pada buku agenda, serta kerap terjadi kesulitan dalam melakukan pencarian data surat tertentu, pemantauan status pengolahan surat, dan rekapitulasi surat (Wicaksono dkk., 2021:5105).

Maka dari itu pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan surat terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan administrasi di berbagai instansi. Melalui sistem pengelolaan surat terkomputerisasi atau aplikasi berbasis web, proses pengarsipan, pencarian, pendistribusian, dan penyimpanan surat menjadi lebih cepat, akurat, serta hemat waktu dan tenaga. Sebaliknya, pengelolaan surat secara manual cenderung menimbulkan berbagai kendala seperti lamanya waktu pengerjaan, penumpukan dokumen, kesulitan pencarian data, risiko kehilangan arsip, serta rendahnya efektivitas kerja. Oleh karena itu, penerapan sistem digital dalam tata kelola surat menjadi solusi penting untuk meningkatkan kinerja administrasi di berbagai organisasi, termasuk di instansi pemerintah seperti Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat. Dalam rangka menunjang pelaksanaan pengelolaan surat, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat selaku instansi vertikal Kementerian Keuangan mengembangkan aplikasi “NADINE”.

Aplikasi pengelolaan surat Naskah Dinas Elektronik (NADINE) merupakan aplikasi berbasis web yang mendukung sistem informasi pengelolaan naskah dinas di lingkungan Kementerian Keuangan. Melalui koneksi internet, aplikasi ini mampu melakukan pencatatan, penyimpanan, pemrosesan, dan penyajian data naskah dinas secara cepat dan efisien. Aplikasi NADINE dikembangkan oleh Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek) Kementerian Keuangan sebagai salah satu terobosan dalam administrasi persuratan elektronik.

Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 dan diimplementasikan secara bertahap berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 1254/KMK.01/2015. Penerapan dimulai di Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan pada Desember 2015, dilanjutkan ke Unit Eselon I Kantor Pusat pada semester II tahun 2016, dan akhirnya diterapkan di seluruh unit kerja Kementerian Keuangan, baik di tingkat pusat maupun vertikal, pada semester II tahun 2017. Dengan demikian, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat sebagai salah satu instansi vertikal Kementerian Keuangan mulai menerapkan aplikasi NADINE pada semester II tahun 2017.

Seiring dengan perkembangannya, pada tahap awal NADINE masih beroperasi melalui jaringan intranet, namun kini telah dikembangkan menjadi NADINE versi 2.0 yang dapat diakses secara daring kapan pun dan di mana pun. Penggunaan aplikasi ini didorong oleh kebutuhan akan sistem pengelolaan surat yang lebih cepat, aman, dan terdokumentasi dengan baik, serta mendukung pelaksanaan administrasi tanpa kertas (*paperless*) sesuai dengan kebijakan efisiensi dan digitalisasi layanan internal. Melalui penerapan NADINE, proses pengelolaan arsip seperti surat masuk, disposisi, serta pembuatan konsep naskah dinas atau surat keluar dapat dilakukan dengan lebih efektif, sehingga mampu meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja pegawai.



Sumber: Satu Kemenkeu (2024)

**Gambar 1.1.**  
**Tampilan NADINE**

Sebagai salah satu unit vertikal Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat turut mengimplementasikan aplikasi NADINE dalam kegiatan administrasi sehari-hari. Penerapan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola surat menyurat serta memastikan proses distribusi dan pengarsipan dokumen berjalan secara terstruktur dan transparan. Selain itu, penggunaan NADINE juga mendukung upaya modernisasi pelayanan publik yang lebih efisien dan selaras dengan arah kebijakan digitalisasi di lingkungan Kementerian Keuangan.

Dalam penerapannya, aplikasi pengelolaan surat NADINE tidak hanya digunakan oleh bagian tata usaha, tetapi juga dimanfaatkan oleh seluruh pegawai di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing. Penggunaan aplikasi ini mencakup aktivitas administrasi harian seperti pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, hingga pengarsipan dokumen elektronik. Dengan cakupan penggunaan yang cukup luas, efektivitas penerapan aplikasi NADINE menjadi aspek penting untuk dikaji lebih lanjut, terutama dalam hal sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi para penggunanya.

Peneliti memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan aplikasi ini ketika melaksanakan kegiatan magang di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat pada periode Maret–Juli 2023. Selama masa magang tersebut, peneliti berkesempatan mengamati proses pengelolaan surat secara langsung melalui aplikasi NADINE, termasuk interaksi pengguna dari berbagai bagian kerja. Pengalaman ini memberikan pemahaman praktis mengenai alur kerja aplikasi, potensi manfaat, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan pengalaman tersebut, penelitian ini kemudian dilaksanakan pada bulan Februari 2024, diawali dengan kegiatan wawancara prapenelitian pada tanggal 21 Februari 2024 kepada pegawai di Bagian Umum Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat. Hasil wawancara prapenelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi pengguna dalam implementasi aplikasi pengelolaan surat NADINE. Berikut penulis sajikan data mengenai permasalahan penggunaan aplikasi NADINE di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat dijelaskan pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**  
**Masalah Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat**

Kendala	Keterangan
Format kurang jelas	Kesalahan dalam pengklasifikasian surat, sehingga PIC Arsip setiap bagian harus memastikan ulang setiap surat sudah disimpan sesuai kode klasifikasi
Kurang mudah digunakan	Dalam melakukan penomoran harus dilakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pegawai lain agar penomoran dapat sesuai dengan tanggal penandatanganan
Tidak fleksibel	Aplikasi mengharuskan pengaksesan diluar kantor terverifikasi dan dilakukan perizinan terlebih dahulu
Fasilitas terbatas	Hanya dapat diakses melalui Komputer
Informasi tidak dapat cepat diakses	Aplikasi sering mengalami <i>error</i> dan sulit masuk

Sumber: Diolah peneliti (Februari 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dipaparkan bahwa kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi pengelolaan surat NADINE menjadi gejala ketidakpuasan pengguna aplikasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Kaihatu dkk., (2015:54) yang menyebutkan bahwa keluhan pelanggan adalah salah satu indikator, gejala, dan tanda adanya ketidakpuasan atas produk atau layanan perusahaan. Maka dari itu, permasalahan ini penting untuk diteliti karena masalah-masalah tersebut dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkat rasa puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pengguna terhadap suatu aplikasi berdasarkan kualitas layanan yang diberikan. Adapun yang dimaksud dengan pengguna dalam penelitian

ini adalah pengguna internal, yaitu pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat yang menggunakan aplikasi NADINE dalam kegiatan administrasi persuratan sehari-hari. Pengguna tersebut meliputi pegawai dari berbagai bagian kerja seperti tata usaha, keuangan, dan bidang operasional yang berperan langsung dalam proses pembuatan, penomoran, pengarsipan, serta distribusi surat melalui aplikasi tersebut. Penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi ini penting karena memiliki implikasi signifikan terhadap keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Pengukuran kepuasan pengguna dapat membantu perusahaan atau instansi dalam meningkatkan kualitas aplikasi dan meningkatkan loyalitas pengguna. Dengan memahami apa yang membuat pengguna puas atau tidak puas, perusahaan dapat melakukan perbaikan yang lebih efektif dan meningkatkan kesadaran mereka terhadap kebutuhan pengguna. Istianah & Yustanti, (2022:37) menyebutkan bahwa hasil dari pengukuran kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas suatu aplikasi melalui peningkatan fitur-fitur layanan guna meningkatkan performa aplikasi yang akan berdampak akhir pada peningkatan loyalitas pengguna. Darwi & Efrizon, (2019:25) juga menyebutkan bahwa ketika pengguna puas terhadap suatu aplikasi maka pengguna tersebut akan terus menggunakan aplikasi tersebut, maka dari itu evaluasi pengalaman penggunaan suatu aplikasi sangat dibutuhkan agar dapat terlihat kekurangan dari aplikasi tersebut sehingga dapat terus dilakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pengukuran kepuasan pengguna juga dapat menjadi indikator kinerja bagi perusahaan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa aplikasi berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dan menciptakan pengalaman yang memuaskan. Ketika ekspektasi pengguna terpenuhi maka tidak akan ada keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, hal ini akan mengindikasikan kepuasan pengguna yang tinggi atau dengan kata lain terpenuhinya ekspektasi atau harapan pengguna memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Albantani, 2023:308).

Berdasarkan temuan pada Tabel 1.1. dan teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dalam penggunaan aplikasi pengelolaan surat “NADINE” perlu segera ditangani. Kendala dalam penggunaan aplikasi dapat berdampak pada penurunan efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat. Muarief dkk., (2022:42) menyatakan bahwa pengelolaan surat yang tidak efektif dapat menyebabkan kerugian, seperti hilangnya surat penting atau kesulitan dalam menemukan kembali informasi terdahulu. Hal ini diperkuat oleh Lestari dkk., (2022:3) yang menegaskan bahwa pengelolaan surat yang buruk dapat memberikan dampak serius bagi organisasi karena informasi yang terkandung dalam surat merupakan aset penting bagi keberlangsungan aktivitas dan pencapaian tujuan organisasi.

Masalah kepuasan pengguna pada aplikasi pengelolaan surat NADINE sangat penting diteliti untuk keperluan saat ini serta pengembangan aplikasi di masa yang akan datang. Penelitian dengan objek serupa belum pernah dilakukan padahal aplikasi pengelolaan surat NADINE diharapkan mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan transparan melalui teknologi informasi dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Aplikasi pengelolaan surat NADINE juga merupakan satu satunya aplikasi pengelolaan surat yang saat ini diterapkan di instansi dan seluruh unit vertikal Kementerian Keuangan dan telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Maka dari itu, perlu adanya tindak lanjut untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE sehingga nantinya dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai aspek-aspek yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pengelolaan surat NADINE di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Penelitian ini relevan dengan bidang keilmuan manajemen mutu. Hal ini dikarenakan penelitian ini akan menganalisis terkait kepuasan pengguna terhadap

salah satu aplikasi otomatisasi perkantoran di Kementerian Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat yaitu aplikasi pengelolaan surat NADINE. Pemecahan permasalahan dalam konteks penelitian ini akan menggunakan pendekatan teori manajemen mutu sebagai *grand theory* mengingat tujuan manajemen mutu adalah untuk mencapai keberhasilan jangka panjang yang berasal dari kepuasan pengguna. Pengertian mutu secara khusus adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan dari pengguna, mutu merupakan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus (Gaspersz, 2001:4). Kemudian untuk metode penelitian yang digunakan yakni analisis faktor konfirmatori untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan proses analisis data-data numerik dan pengolahan data statistik untuk keperluan interpretasi data.

## 1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil prapenelitian yang dilakukan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pengelolaan surat NADINE masih tergolong rendah. Padahal, kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam memastikan terselenggaranya pengelolaan surat yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi tersebut sebagai dasar dalam pengembangan dan peningkatan kualitas sistem.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi ataupun sistem informasi terdapat beberapa model yang telah dikembangkan oleh para peneliti, di antaranya yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Delone & McLean IS Success Model*, serta *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Setiap model memiliki fokus dan karakteristik yang berbeda. Model TAM ditujukan untuk mengukur *intention to use*, yaitu niat

penggunaan dari sebuah sistem atau aplikasi baru bukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi yang sudah digunakan pada beberapa waktu (Khumaidi & Kusumaningtyas, 2021:12). Sehingga penelitian ini tidak cocok diterapkan karena aplikasi NADINE telah digunakan sejak tahun 2021, model ini kurang relevan untuk menilai kepuasan pengguna yang sudah berinteraksi dengan sistem dalam jangka waktu tertentu.

Model lainnya adalah *Delone & Mclean Model*, model ini digunakan untuk mengetahui kesuksesan penerapan dari sebuah sistem informasi. Dalam model ini variabel *net benefits* merupakan variabel terikat dan merupakan mencakup penggabungan antara *individual impact* dan *organizational impact*. Model ini berfokus pada pengukuran tingkat keberhasilan sistem informasi secara keseluruhan, dengan variabel *net benefits* sebagai hasil akhir (Saputro dkk., 2015:3). Maka dari itu model ini kurang sesuai jika digunakan dalam penelitian ini karena model ini lebih menekankan pada kesuksesan penerapan sistem, bukan pada aspek kepuasan pengguna.

Sementara Doll dan Torkzadeh (Alfiansyah dkk., 2020:53) mengemukakan bahwa model *End User Computing Satisfaction* merupakan sebuah model yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari sebuah sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Berdasarkan hal tersebut, model EUCS sesuai dengan tujuan penelitian karena metode ini berfokus kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Berdasarkan data prapenelitian, ditemukan bahwa beberapa kendala penggunaan aplikasi NADINE berkaitan langsung dengan variabel-variabel dalam metode EUCS, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.2. berikut.

**Tabel 1.2.**  
**Hubungan Variabel Metode EUCS dengan Masalah Penggunaan Aplikasi**  
**Pengelolaan Surat “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai**  
**Kantor Wilayah Jawa Barat**

Kendala	Keterangan	Variabel Terkait
<i>Format</i> kurang jelas	Kesalahan dalam pengklasifikasian surat, sehingga PIC Arsip setiap bagian harus memastikan ulang setiap surat sudah disimpan sesuai kode klasifikasi	<i>Format</i>
Kurang mudah digunakan	Dalam melakukan penomoran harus dilakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pegawai lain agar penomoran dapat sesuai dengan tanggal penandatanganan	<i>Ease of use</i>
Tidak fleksibel	Aplikasi mengharuskan pengaksesan diluar kantor terverifikasi dan dilakukan perizinan terlebih dahulu	<i>Ease of use</i>
Fasilitas terbatas	Hanya dapat diakses melalui Komputer	<i>Ease of use</i>
Informasi tidak dapat cepat diakses	Aplikasi sering mengalami <i>error</i> dan sulit masuk	<i>Timeliness</i>

*Sumber: Hasil olah data pra penelitian (Februari 2024)*

Pada Tabel 1.2. dapat terlihat bahwa dari lima variabel pada model EUCS (*content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*), terdapat tiga variabel yang

telah menunjukkan indikasi ketidakpuasan pengguna, yaitu *format, ease of use, dan timeliness*. Hal ini memperkuat alasan pemilihan metode EUCS karena bersifat umum, relevan, dan telah digunakan secara luas untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap berbagai aplikasi.

Untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi, model EUCS dipilih karena variabel yang ada di metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* selaras dengan apa yang disajikan pada aplikasi sehingga menjadi pertimbangan dalam melakukan pengambilan keputusan (Pondaag dkk., 2023:2). Istianah & Yustanti, (2022:37) juga menegaskan bahwa penelitian dengan model EUCS dan terdiri dari variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* menjadi variabel yang tepat untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan mengukur tingkat kepuasan berdasarkan perspektif langsung dari pengguna aplikasi.

Selanjutnya Bawardi dkk., (2019:7965) menyebutkan bahwa evaluasi dengan model EUCS dilakukan dengan memfokuskan pada kepuasan pengguna sistem informasi pada suatu bidang teknologi dengan mengukur isi, keakuratan, format, waktu, dan penggunaan dari sebuah sistem. Model ini juga dinilai konsisten karena hasil penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan meskipun diterapkan pada konteks dan bahasa yang berbeda. Hal serupa disampaikan oleh pendapat Saputra & Kurniadi (2019:59) yang memilih menggunakan model EUCS karena telah diuji oleh berbagai penulis dan menunjukkan kecenderungan yang sama yaitu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian Arif Saputra dan Denny Kurniadi juga membuktikan hasil yang sama yaitu variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *E-Campus* IAIN Bukittinggi. Semakin baik kelima variabel tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna (Saputra & Kurniadi, 2019:64).

Pemilihan model EUCS dalam penelitian ini juga didukung oleh kesesuaian variabelnya dengan interaksi pengguna terhadap sistem. Model lain seperti TAM

(*Technology Acceptance Model*), TTF (*Task Technology Fit*), dan HOT-Fit (*Human, Organization, Technology Fit*) tidak dipilih karena lebih berfokus pada penerimaan atau kesesuaian sistem informasi dengan pengguna, bukan pada tingkat kepuasan pengguna setelah penggunaan (Indah & Nurfadillah, 2022:90).

Meskipun Doll dan Torkzadeh (Putra & Prehanto, 2021:20) juga mengembangkan pendekatan lain seperti TAM, model EUCS tetap dipandang tepat untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi karena memiliki lima dimensi utama yang mencakup aspek isi, keakuratan, format tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu sistem dalam merespons pengguna. Melalui dimensi-dimensi tersebut, evaluasi sistem informasi dapat dilakukan secara menyeluruh, baik dari segi desain maupun implementasinya. Dengan demikian, model EUCS dipandang paling sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini guna menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE.

Maka dari itu, masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam penyataan masalah (*problem statement*) yaitu “Pengguna aplikasi pengelolaan surat “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai belum sepenuhnya merasa puas terhadap penerapan aplikasi “NADINE”, sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna”.

Kondisi ini penting untuk segera ditangani mengingat kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan suatu sistem informasi dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat di lingkungan organisasi (Putra & Prehanto, 2021:2). Selain itu, berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan reliabilitas model EUCS, penelitian ini diharapkan dapat mengonfirmasi apakah kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE dapat direfleksikan melalui variabel-variabel pada model EUCS.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah faktor *content* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE?
- 2) Apakah faktor *accuracy* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE?
- 3) Apakah faktor *format* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE?
- 4) Apakah faktor *ease of use* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE?
- 5) Apakah faktor *timeliness* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *content* menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *accuracy* menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *format* menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *ease of Use* menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *timeliness* menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut.

- 1) Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya pustaka ilmiah dalam bidang manajemen perkantoran, khususnya manajemen mutu dan teknologi perkantoran. Temuan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan teori atau kajian lebih lanjut terkait kepuasan pengguna sistem informasi.
- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:
  - (1) Sebagai bahan informasi bagi instansi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat untuk dapat menilai kepuasan pengguna aplikasi dan mengidentifikasi pengembangan yang dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi pengelolaan surat melalui aplikasi pengelolaan surat NADINE.
  - (2) Sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan dalam memecahkan masalah-masalah yang terkait dengan kepuasan penggunaan aplikasi pengelolaan surat NADINE.
  - (3) Sebagai acuan bagi pengembang aplikasi pengelolaan surat NADINE dalam meningkatkan kualitas fitur dan layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
  - (4) Sebagai referensi bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian khususnya mengenai kepuasan pengguna dan pengembangan aplikasi pengelolaan surat.