DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terhadap Efisiensi Kerja Karyawan PT PLN (Persero) UP2B Sumbagut

Riski Putri Ikhwani[1], Jumjuma[2], Harris P. Nasution[3], Erwinsyah Simanungkalit[4]
Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan, Indonesia
[1]putrikiki719@gmail.com [2] harrispinagaran@polmed.ac.id [3]1erwin25syah@gmail.com
[4]jumjuma@polmed.ac.id

ABSTRAK

Digitalisasi persuratan dimaksudkan untuk mempercepat alur administrasi, tetapi keberadaan aplikasi tidak dengan sendirinya menjamin efisiensi karyawan. Penelitian ini menguji kontribusi kualitas sistem informasi dan kemudahan penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat terhadap efisiensi kerja pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagut. Seluruh 47 karyawan pengguna AMS diikutsertakan melalui sampling jenuh. Data kuesioner berskala Likert dianalisis dengan regresi linear berganda, setelah pengujian instrumen dan asumsi klasik. Estimasi menghasilkan $Y = 18{,}024 + 0{,}142X_1 + 0{,}192X_2$. Kualitas sistem informasi tidak signifikan secara parsial ($t = 1{,}108$; $p = 0{,}274$), demikian pula kemudahan penggunaan ($t = 1{,}516$; $p = 0{,}137$). Namun, kedua prediktor secara bersama-sama menunjukkan hubungan signifikan dengan efisiensi kerja ($F = 5{,}468$; $p = 0{,}008$). Adjusted R^2 sebesar 0,163 menunjukkan kemampuan penjelasan model sebesar 16,3%. Temuan ini menegaskan pentingnya penilaian kualitas teknis dan pengalaman penggunaan secara terpadu, seraya mengingatkan bahwa faktor di luar model masih memegang peranan besar. Implikasi praktis mencakup penguatan stabilitas aplikasi, penyederhanaan alur kerja, dan dukungan kompetensi pengguna.

Kata kunci: kualitas sistem informasi; kemudahan penggunaan; aplikasi manajemen surat; efisiensi kerja; PLN.

ABSTRACT

Digital correspondence systems are expected to streamline administrative workflows, yet their adoption does not automatically translate into employee efficiency. This study examines whether information system quality and perceived ease of use of the Corporate Mail Management Application (AMS) are associated with work efficiency at PT PLN (Persero) UP2B Sumbagut. A census of 47 AMS users was surveyed using a Likert-scale questionnaire. Instrument checks, classical assumption tests, and multiple linear regression were employed. The estimated model was $Y = 18.024 + 0.142X_1 + 0.192X_2$. System quality was not individually significant ($t = 1.108$; $p = 0.274$), and neither was ease of use ($t = 1.516$; $p = 0.137$). The predictors were jointly significant ($F = 5.468$; $p = 0.008$), while the adjusted R^2 of 0.163 indicated that the model accounted for 16.3% of work-efficiency variation. The findings suggest that technical performance and usability should be considered jointly, without disregarding other organizational and user-related factors. Better system reliability, simpler procedures, and user support are potential areas for improvement.

Keywords: information system quality; ease of use; mail management application; work efficiency; PLN.

1. PENDAHULUAN

Perusahaan ketenagalistrikan membutuhkan administrasi yang mampu mengikuti ritme operasional dan koordinasi antarsatuan kerja. Di lingkungan PT PLN (Persero) UP2B Sumbagut, dokumen masuk, disposisi, dan surat keluar

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538 DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

merupakan bagian dari jalur komunikasi formal yang harus dapat dilacak. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat dipakai sebagai instrumen digital untuk mengurangi ketergantungan pada pengelolaan dokumen manual, mempercepat pemrosesan, serta memudahkan pencarian riwayat surat. Akan tetapi, keuntungan tersebut perlu dibuktikan melalui pengalaman pengguna dan hasil pekerjaan, bukan hanya melalui keberadaan aplikasi.

Selama pengamatan awal di lokasi penelitian, peneliti mencatat keluhan mengenai waktu pemuatan halaman, gangguan koneksi, dan kendala saat memasukkan atau mendisposisikan surat. Pada kondisi tertentu, pekerjaan perlu diulang atau ditunda hingga layanan kembali normal. Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menghadirkan titik hambat baru ketika performa sistem tidak stabil. Kualitas infrastruktur dan kesesuaian aplikasi dengan prosedur administrasi menjadi pertimbangan penting untuk menilai keberhasilan implementasi AMS pada unit yang menuntut ketepatan waktu.

Kualitas sistem informasi mencakup karakteristik teknis seperti keandalan, kecepatan respons, dan fleksibilitas sistem. Dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan bagian dari penjelasan mengenai penggunaan serta manfaat yang diperoleh pengguna dan organisasi. Di sisi lain, kerangka Technology Acceptance Model dari Davis (1989) memandang kemudahan penggunaan sebagai keyakinan bahwa suatu teknologi dapat dioperasikan tanpa upaya berlebihan. Kedua pandangan tersebut mengisyaratkan bahwa kinerja aplikasi dan pengalaman penggunanya layak dinilai bersama, khususnya dalam proses persuratan yang berlangsung berulang setiap hari.

Penelitian mengenai digitalisasi administrasi sebelumnya memberikan temuan beragam. Supriyanto dan Wulandari (2021) menyoroti kaitan transformasi digital dengan efisiensi kerja, sedangkan Syam dkk. (2022) menemukan manfaat komputerisasi dengan besaran pengaruh yang terbatas. Nuriadini dan Basuki H. (2022) mengkaji sistem informasi di lingkungan PLN melalui pendekatan penerimaan teknologi. Pada konteks AMS, Rio dkk. (2020) menekankan evaluasi sistem menggunakan model kesuksesan informasi. Variasi konteks tersebut menunjukkan bahwa hasil studi lain belum dapat langsung digunakan sebagai gambaran unit UP2B Sumbagut.

Berangkat dari kondisi tersebut, artikel ini menjawab tiga pertanyaan: apakah kualitas sistem informasi berkaitan secara signifikan dengan efisiensi kerja; apakah kemudahan penggunaan AMS berkaitan secara signifikan dengan efisiensi kerja; dan apakah keduanya secara simultan dapat menjelaskan variasi efisiensi kerja karyawan. Pembahasan diarahkan bukan hanya pada keputusan menerima atau menolak hipotesis, tetapi juga pada makna perbedaan temuan parsial dan simultan bagi evaluasi penerapan sistem persuratan digital.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem menggambarkan mutu operasional aplikasi sebagai sarana menjalankan pekerjaan. DeLone dan McLean (2003) menempatkan kualitas sistem bersama kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai komponen penting keberhasilan sebuah sistem informasi. Pada aplikasi persuratan, kualitas tersebut dapat diamati melalui kecepatan akses, konsistensi layanan, kemampuan pemrosesan, dan ketepatan sistem dalam merespons perintah. Sistem yang mudah diakses tetapi sering mengalami kegagalan tetap dapat menimbulkan biaya waktu bagi penggunanya.

Literatur administrasi digital menggarisbawahi bahwa penyempurnaan teknologi tidak hanya menyangkut perangkat lunak. Pengelolaan arsip, integrasi alur persetujuan, kesiapan konektivitas, dan pola koordinasi juga menentukan apakah teknologi meringankan beban pekerjaan (Nuraida, 2022; Fauzi,

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

2022). Dengan demikian, kualitas AMS dapat diperlakukan sebagai salah satu prasyarat yang mungkin berhubungan dengan efisiensi, tetapi tidak merupakan penentu tunggal.

2.2 Kemudahan Penggunaan AMS

Davis (1989) mengemukakan perceived ease of use sebagai keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem tidak membutuhkan usaha yang besar. Pada tugas administrasi, kemudahan dapat tercermin dari navigasi yang dapat dipelajari, istilah menu yang jelas, tahapan disposisi yang sederhana, dan kemampuan menyelesaikan tugas tanpa bantuan berlebihan. Jika suatu fungsi lebih mudah dipahami, pegawai berpotensi mengurangi waktu pencarian fitur dan kesalahan pengisian. Namun, persepsi mudah digunakan tidak selalu berarti proses kerja organisasi menjadi lebih singkat.

Kemudahan penggunaan perlu dibedakan dari kualitas sistem: aplikasi bisa stabil tetapi rumit, atau sederhana tetapi lambat. Pemisahan ini penting untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel dalam regresi. Penelitian Novitasari, Syarifuddin, dan Indrijawati (2024) pada aplikasi ERP-SAP menunjukkan bahwa kebermanfaatan kemudahan penggunaan juga bergantung pada faktor pengguna. Hasil serupa tidak dapat diasumsikan berlaku identik pada AMS, tetapi menjadi alasan untuk menguji hubungan secara empiris.

2.3 Efisiensi Kerja dan Kerangka Hubungan

Efisiensi kerja berkaitan dengan kemampuan menghasilkan keluaran pekerjaan dengan penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya yang proporsional. Pada persuratan elektronik, ukuran yang relevan meliputi ketepatan penyelesaian surat, minimnya pekerjaan ulang, dan kelancaran alur informasi. Efisiensi tidak identik dengan kecepatan aplikasi semata karena proses administrasi tetap membutuhkan verifikasi, keputusan penanggung jawab, dan pembagian tugas yang terkoordinasi.

Kerangka penelitian menguji kualitas sistem informasi (X_1) dan kemudahan penggunaan (X_2) sebagai prediktor efisiensi kerja (Y). Hipotesis pertama dan kedua berkaitan dengan kontribusi masing-masing prediktor ketika prediktor lainnya diperhitungkan. Hipotesis ketiga menilai apakah model dengan kedua prediktor lebih informatif daripada model tanpa keduanya. Perbedaan makna kedua jenis pengujian perlu diperhatikan agar hasil simultan tidak secara keliru diartikan sebagai bukti bahwa setiap variabel pasti signifikan secara individual.

3. METODOLOGI

Penelitian dilakukan pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagut dengan pendekatan kuantitatif asosiatif dan desain survei. Populasi penelitian sekaligus sampel adalah 47 karyawan pengguna AMS Korporat. Teknik sampling jenuh dipilih karena seluruh anggota populasi pengguna yang menjadi sasaran penelitian diikutsertakan. Responden memberikan penilaian atas kualitas sistem informasi, kemudahan penggunaan, dan efisiensi kerja melalui instrumen kuesioner dengan skala Likert.

Variabel bebas yang diuji ialah kualitas sistem informasi (X_1) dan kemudahan penggunaan AMS (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah efisiensi kerja karyawan (Y). Data diolah menggunakan SPSS melalui pemeriksaan kualitas instrumen, asumsi regresi, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Model umum yang dipakai adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Pengujian hipotesis mengacu pada tingkat signifikansi 0,05; karena data bersifat survei potong lintang, hasilnya dijelaskan sebagai hubungan statistik, bukan pembuktian mekanisme kausal secara eksperimental.

Analisis dilakukan dengan membedakan besaran koefisien, signifikansi parsial, signifikansi model secara keseluruhan, dan kemampuan penjelasan model. Ini penting karena koefisien positif dapat saja tidak signifikan, sedangkan pengujian simultan

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538 DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

dapat memberikan hasil yang berbeda dari uji parsial. Penafsiran hasil juga dibatasi oleh ukuran sampel dan ruang lingkup satu unit organisasi.

Tabel 1. Operasionalisasi variabel penelitian

Kualitas sistem (X_1): Kinerja teknis, keandalan, dan respons sistem AMS

Kemudahan (X_2): Kemudahan memahami dan mengoperasikan alur AMS

Efisiensi kerja (Y): Penggunaan waktu, kelancaran dan hasil kerja administratif

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Analisis dan Kualitas Model

Seluruh 47 karyawan pengguna AMS yang menjadi cakupan penelitian dianalisis dalam model regresi. Hasil pengujian asumsi pada naskah sumber tidak menunjukkan kendala yang dinyatakan menghalangi pengujian regresi; sebagai contoh, nilai tolerance untuk kedua prediktor adalah 0,532 dengan VIF 1,878. Pemeriksaan sebaran residual dan scatterplot digunakan sebagai dasar penilaian distribusi dan ragam galat. Temuan tersebut menyediakan kerangka evaluasi awal terhadap keluaran model, tetapi tidak menggantikan kebutuhan memeriksa ketepatan spesifikasi variabel.

Hasil estimasi regresi menghasilkan konstanta 18,024 serta koefisien kualitas sistem 0,142 dan kemudahan penggunaan 0,192. Kedua koefisien bertanda positif. Artinya, pada skala pengukuran yang digunakan, perubahan skor masing-masing variabel berasosiasi dengan perubahan skor efisiensi kerja ke arah yang sama ketika prediktor lain diasumsikan tetap. Meskipun demikian, besaran koefisien mentah tidak cukup untuk menyatakan bahwa salah satu variabel terbukti lebih berpengaruh, karena signifikansi dan pengukuran skala tetap harus dipertimbangkan.

Tabel 2. Ringkasan keluaran regresi dan uji hipotesis

Konstanta: 18,024; 0,004

Kualitas sistem (X_1): B = 0,142; t = 1,108; 0,274

Kemudahan AMS (X_2): B = 0,192; t = 1,516; 0,137

Uji simultan: F(2,44) = 5,468; 0,008

Koef. determinasi: R^2 = 0,199; Adjusted R^2 = 0,163; —

Persamaan yang diperoleh adalah $Y = 18{,}024 + 0{,}142X_1 + 0{,}192X_2 + e$. Nilai R^2 sebesar 0,199 menunjukkan proporsi variasi sampel yang dijelaskan model sebelum penyesuaian, sedangkan Adjusted R^2 0,163 mencerminkan penyesuaian berdasarkan jumlah prediktor dan sampel. Dalam penyajian artikel ini, angka 16,3% merujuk pada Adjusted R^2, bukan angka kontribusi kausal langsung dari aplikasi terhadap efisiensi.

4.2 Hubungan Kualitas Sistem dengan Efisiensi Kerja

Kualitas sistem informasi memperoleh t = 1,108 dengan p = 0,274. Karena p lebih besar dari 0,05, data tidak memberikan bukti statistik yang memadai untuk menegaskan kontribusi parsial kualitas sistem terhadap efisiensi kerja setelah kemudahan penggunaan diperhitungkan. Hasil ini tidak berarti kualitas sistem sama sekali tidak penting; pengujian tersebut hanya menyatakan bahwa hubungan parsial yang terestimasi belum dapat dibedakan secara meyakinkan dari nol berdasarkan desain dan sampel penelitian ini.

Secara praktis, stabilitas AMS tetap relevan. Keluhan awal tentang proses pemuatan dan gangguan input menggambarkan hambatan teknis yang perlu dievaluasi. Namun, dari data survei ini belum dapat dinyatakan bahwa peningkatan satu aspek teknis secara tersendiri sudah cukup untuk menghasilkan perbaikan efisiensi kerja. Pengalaman pengguna, tahapan persetujuan, intensitas penggunaan, dan kondisi jaringan mungkin memengaruhi seberapa jauh kualitas teknis diterjemahkan menjadi hasil kerja; faktor-faktor tersebut belum diuji sebagai penjelas tambahan dalam model ini.

Temuan parsial ini berbeda dari hasil sebagian studi mengenai mutu sistem dan kinerja pegawai, sebagaimana dibahas dalam skripsi, tetapi sesuai dengan pandangan bahwa keberhasilan sistem

DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3
P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538

informasi bersifat multidimensional. DeLone dan McLean (2003) tidak menempatkan kualitas sistem sebagai satu-satunya pembentuk manfaat, melainkan dalam hubungan dengan penggunaan dan kepuasan. Oleh karena itu, non-signifikansi parsial lebih tepat dibahas sebagai batas temuan empiris pada lokasi penelitian, bukan sebagai penolakan umum terhadap kerangka keberhasilan sistem informasi.

4.3 Hubungan Kemudahan Penggunaan dengan Efisiensi Kerja

Kemudahan penggunaan AMS memiliki t = 1,516 dengan p = 0,137. Pada ambang 0,05, hasil ini juga tidak signifikan secara parsial. Nilai koefisien positif menunjukkan arah hubungan yang diperkirakan, tetapi belum memberi dasar untuk mengklaim bahwa kemudahan penggunaan secara mandiri terbukti meningkatkan efisiensi kerja pada populasi penelitian.

Kemudahan belajar dan mengoperasikan aplikasi bisa mengurangi friksi dalam aktivitas persuratan. Namun, bila pegawai telah terbiasa menggunakan AMS, perbedaan persepsi kemudahan antarkaryawan mungkin tidak lagi menjadi pembeda utama efisiensi. Demikian pula, alur disposisi yang tetap melibatkan keputusan manajerial dapat membatasi pengaruh kemudahan antarmuka terhadap keseluruhan waktu penyelesaian surat. Penjelasan tersebut merupakan kemungkinan interpretatif, bukan hasil pengujian mediator dalam penelitian ini.

Dalam Technology Acceptance Model, Davis (1989) mengaitkan kemudahan penggunaan dengan penerimaan teknologi. Sementara itu, keluaran yang diukur oleh penelitian ini bukan niat menerima aplikasi melainkan efisiensi kerja. Perbedaan konstruk hasil tersebut dapat membantu memahami mengapa hubungan yang kuat secara konseptual terhadap penerimaan tidak harus signifikan terhadap produktivitas administratif dalam setiap situasi. Evaluasi berikutnya perlu memeriksa langkah-langkah kerja yang benar-benar berubah akibat fitur aplikasi.

4.4 Signifikansi Simultan dan Keterbatasan Daya Jelaskan

Berbeda dari uji parsial, model gabungan memperoleh F(2,44) = 5,468 dan p = 0,008. Artinya, kedua prediktor sebagai satu set memberikan penjelasan statistik yang signifikan dibanding model dengan konstanta saja. Hasil ini tidak bertentangan dengan dua p-value parsial yang melampaui 0,05 karena pengujian F dan t menjawab pertanyaan berbeda: yang pertama menguji kontribusi bersama, sedangkan yang kedua menguji kontribusi khusus setiap prediktor dengan prediktor lain tetap berada di model.

Nilai adjusted R^2 yang hanya 0,163 menempatkan hasil simultan dalam perspektif yang lebih proporsional. Meskipun model signifikan, sebagian besar variasi efisiensi kerja—83,7% menurut perhitungan berbasis adjusted R^2 yang dilaporkan skripsi—berada di luar kemampuan penjelasan prediktor yang digunakan. Dengan demikian, rekomendasi tidak layak dibatasi pada pengembangan sistem dan antarmuka; dukungan organisasi, pelatihan pegawai, prosedur kerja, infrastruktur jaringan, serta pembagian tugas dapat dipertimbangkan sebagai agenda evaluasi, tanpa menganggapnya telah terbukti sebagai prediktor pada penelitian saat ini.

Kontribusi artikel ini terletak pada pembacaan yang berhati-hati terhadap hasil yang tampak tidak sejalan: pengujian individu tidak signifikan, tetapi model keseluruhan signifikan. Temuan tersebut mendorong pendekatan pengelolaan sistem yang terintegrasi. Keberhasilan AMS tidak cukup diputuskan melalui satu metrik kemudahan atau satu aspek kinerja teknis, melainkan memerlukan pengamatan terhadap proses layanan, kebiasaan penggunaan, dan manfaat akhir yang dirasakan karyawan.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu perlu mempertimbangkan perbedaan objek, pengguna, ukuran sampel, dan indikator keluaran. Puspitasari dkk. (2023) mengkaji efektivitas sistem informasi manajemen di institusi

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538 DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

pemerintahan, sedangkan Nuriadini dan Basuki H. (2022) membahas sistem informasi akuntansi pada unit PLN lain. Studi Aulia dan Berthanila (2024) membahas aplikasi pembayaran, bukan persuratan. Karena jenis alur kerja berbeda, hasil penelitian-penelitian tersebut memberi dukungan konseptual, tetapi tidak otomatis memperkuat inferensi kausal penelitian AMS di UP2B Sumbagut.

4.5 Implikasi Praktis dan Agenda Penelitian

Bagi pengelola AMS, temuan dapat ditindaklanjuti melalui audit waktu pemrosesan surat pada setiap tahap, pencatatan frekuensi gangguan, dan pemetaan tugas yang masih harus diulang secara manual. Penilaian teknis perlu disandingkan dengan pengamatan langsung terhadap alur kerja sehingga peningkatan performa dapat dikaitkan dengan indikator efisiensi yang konkret. Perbaikan navigasi dan penyederhanaan istilah menu perlu mempertimbangkan kebutuhan pengguna lintas fungsi.

Bagi manajemen, peningkatan kapasitas pengguna dan kejelasan standar operasional penting dipertimbangkan bersamaan dengan pengembangan aplikasi. Pelatihan yang terarah pada masalah nyata, dukungan saat terjadi gangguan, dan penyelarasan tanggung jawab disposisi merupakan opsi kebijakan yang dapat diuji efektivitasnya pada studi lanjutan. Untuk pengujian yang lebih kuat, penelitian berikutnya dapat menggunakan catatan waktu kerja aktual, mewawancarai pengguna, membandingkan unit PLN yang berbeda, atau menilai perubahan sebelum dan sesudah intervensi.

Ruang lingkup penelitian memiliki keterbatasan. Seluruh responden berasal dari satu unit organisasi, sehingga generalisasi ke unit PLN lain harus dilakukan dengan kehati-hatian. Pengukuran menggunakan jawaban survei dapat dipengaruhi persepsi responden; data aktivitas sistem yang tercatat langsung tidak menjadi ukuran utama hasil. Selain itu, model memasukkan dua prediktor sehingga terdapat banyak faktor potensial yang belum diuji. Keterbatasan ini menjadi bagian penting dalam menafsirkan besaran kontribusi model.

4.6 Pembacaan Indikator dan Prioritas Perbaikan

Penilaian terhadap teknologi persuratan perlu membedakan ketiga lapisan hasil: pengalaman saat menjalankan fitur, perubahan proses administrasi, dan keluaran pekerjaan. Lapisan pertama berkaitan dengan kenyamanan pengguna ketika login, mencari surat, serta melakukan disposisi. Lapisan kedua menyangkut berapa banyak tahapan kerja yang harus ditempuh dan apakah terdapat proses yang mengulang pencatatan sebelumnya. Lapisan ketiga adalah ketepatan waktu penyelesaian, akurasi dokumen, dan penggunaan jam kerja secara keseluruhan. Instrumen penelitian ini menguji persepsi mengenai kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan efisiensi, sehingga temuan regresi lebih tepat dipahami sebagai hubungan antarskor persepsi pengguna daripada pengukuran langsung kecepatan transaksi AMS.

Pemisahan lapisan tersebut memiliki konsekuensi bagi perbaikan. Gangguan koneksi dapat ditangani dengan memperbaiki ketersediaan layanan, tetapi pembenahan ini tidak otomatis menyelesaikan penundaan yang disebabkan persetujuan berjenjang atau ketidakjelasan pembagian tanggung jawab. Begitu pula antarmuka yang lebih sederhana dapat mempercepat sebagian tugas, namun keseluruhan alur surat masih dipengaruhi kebijakan administrasi. Oleh karena itu, rekomendasi yang berpijak pada hasil penelitian sebaiknya tidak menyamakan mutu aplikasi dengan efisiensi organisasi. Ukuran proses yang menghubungkan kedua hal tersebut perlu dirumuskan sebelum perusahaan mengevaluasi berhasil atau tidaknya pembaruan AMS.

Kerangka evaluasi yang dapat dipertimbangkan mencakup pencatatan waktu sejak surat diterima hingga diselesaikan, jumlah disposisi per surat, frekuensi kesalahan entri yang perlu diperbaiki, serta waktu tunggu akibat

layanan tidak tersedia. Indikator-indikator ini dapat dibandingkan antarkelompok pengguna yang menjalankan fungsi administrasi berbeda. Pengukuran langsung akan membantu mengidentifikasi apakah masalah lebih dominan berasal dari sistem, alur kerja, atau dukungan organisasi. Namun, usulan indikator tersebut merupakan rekomendasi evaluasi praktis; data skripsi belum menyediakan pengukuran proses tersebut secara menyeluruh, sehingga tidak boleh ditafsirkan sebagai temuan statistik baru.

Aspek statistik juga menuntut kehati-hatian. Dengan dua prediktor pada sampel 47 responden, koefisien positif yang tidak signifikan dapat terjadi ketika ketidakpastian estimasi cukup besar dibanding besaran hubungan parsialnya. Uji simultan, sebaliknya, menilai apakah sekumpulan prediktor meningkatkan kemampuan prediksi secara bersama. Signifikansi model dengan kemampuan penjelasan yang relatif kecil merupakan kombinasi yang sah dan informatif: ada hubungan yang terdeteksi, tetapi banyak variasi hasil belum tercakup. Pembahasan yang tepat karena itu perlu menghindari pernyataan bahwa AMS telah terbukti menjadi penyebab utama efisiensi kerja atau bahwa semua pengguna mengalami manfaat yang sama.

5. KESIMPULAN

Penelitian terhadap 47 pengguna AMS Korporat di PT PLN (Persero) UP2B Sumbagut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi belum berhubungan signifikan secara parsial dengan efisiensi kerja ($t = 1{,}108$; $p = 0{,}274$). Kemudahan penggunaan AMS juga belum signifikan secara individual ($t = 1{,}516$; $p = 0{,}137$). Meskipun demikian, kombinasi kedua variabel dalam model regresi signifikan secara simultan ($F = 5{,}468$; $p = 0{,}008$). Kedua koefisien memiliki arah positif, tetapi signifikansi individualnya tidak tercapai.

Model memiliki Adjusted $R^2 = 0{,}163$, yang menandakan bahwa daya jelaskan setelah penyesuaian masih terbatas. Karena itu, kebijakan perbaikan AMS sebaiknya dilakukan secara terintegrasi dengan penguatan kompetensi pengguna dan penataan prosedur administratif, lalu dievaluasi menggunakan ukuran efisiensi yang lebih langsung. Kesimpulan dibatasi pada data survei dan konteks organisasi yang diteliti; hubungan sebab-akibat serta efektivitas kebijakan yang diusulkan memerlukan pengujian lanjutan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak PT PLN (Persero) UP2B Sumbagut dan seluruh responden yang berpartisipasi dalam penelitian, serta kepada dosen pembimbing atas arahan akademik dalam penyusunan skripsi yang menjadi dasar artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia, U. K., & Berthanila, R. (2024). Implementation of e-government in the bill payment mechanism of the Vendor Invoicing Port (VIP) application at PT PLN (Persero) Pusharlis UP2W1 Cilegon. Indonesian Journal of Social Science Research, 5(2), 675–683. https://doi.org/10.11594/ijssr.05.02.27

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30.

Fauzi, R. A. (2022). Sistem informasi manajemen berbasis komputer. Deepublish.

Hutahaean, J. (2021). Konsep sistem informasi. Deepublish.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Metode penelitian kuantitatif. Alfabeta.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Regresi linier sederhana dan berganda. CV Eureka Media Aksara.

Jogiyanto, H. M. (2022). Sistem informasi keperilakuan. Andi Offset.

Novitasari, H., Syarifuddin, S., & Indrijawati, A. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan ERP-SAP terhadap kinerja karyawan dengan integritas karyawan sebagai variabel moderasi. LAND Journal, 5(2).

Nuraida, I. (2022). Manajemen administrasi

P-ISSN : 2654-4946
E-ISSN : 2654-7538 DOI : 10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

perkantoran. Kanisius.

Nuriadini, A., & Basuki H., P. T. (2022). Manfaat penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan dengan pendekatan TAM. Diponegoro Journal of Accounting, 11(1), 1–11.

Puspitasari, E., Nursolih, E., & Rustendi, E. (2023). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektifitas kerja. Jurnal Industrial Galuh, 5(2).

Putri, P. E., & Ali, H. (2022). Pengaruh teknologi informasi, sistem informasi berbasis web dan knowledge management terhadap kinerja karyawan. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 3(3), 267–285.

Rio, Firdaus, & Apriyudi. (2020). Evaluasi kualitas sistem informasi AMS dengan menggunakan model DeLone and McLean. JUSIM, 5(1).

Sedarmayanti. (2021). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Supriyanto, H., & Wulandari, A. (2021). Transformasi digital dalam peningkatan efisiensi kerja: Studi kasus di sektor swasta. Jurnal Manajemen dan Teknologi, 10(1), 89–97.

Syam, A. A., M, S., Afdal, A. A. M., & Al Kamil, M. N. (2022). Sistem komputerisasi terhadap efektivitas kerja pegawai. Buletin Poltanesa, 23(2), 566–573.

Tessalonik, R. C., Pelleng, F., & Asaloe, S. (2021). Pengaruh efisiensi kerja terhadap kinerja karyawan PT Aneka Gas Industri Bitung. Productivity, 2(4), 413–416.