

**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT
(AMS) MENGGUNAKAN METODE HOT-FIT MODEL
DI PT PLN (PERSERO) UP3 SIDOARJO**

TUGAS AKHIR



oleh:

**CAHAYA WULAN SARI
NIM 152011013035**

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2023**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menrima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 Juli 2023

Penulis



Cahaya Wulan Sari
NIM. 152011013035

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT
(AMS) MENGGUNAKAN METODE HOT-FIT MODEL
DI PT PLN (PERSERO) UP3 SIDOARJO**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memeproleh Gelar Ahli Madya

Bidang Administrasi Perkantoran

Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Oleh:

Cahaya Wulan Sari

NIM. 152011013035

Disetujui oleh:

Pembimbing



Rizky Amalia Sinulingga, S.Ak., M.A.B

NIP. 199401022019032019

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT
(AMS) MENGGUNAKAN METODE HOT-FIT MODEL
DI PT PLN (PERSERO) UP3 SIDOARJO**

Disusun oleh:

Cahaya Wulan Sari

NIM. 152011013035

Telah diuji pada tanggal 28 Juli 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Administrasi Perkantoran

Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



(Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM., AWP., CHRM)

NIP. 198507092016033101

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : D-III Administrasi Perkantoran
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga
Hari/Tanggal : Jum'at, 28 Juli 2023
Pukul : 09.00
Tempat : Ruang B-108, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

Panitia Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



(Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM., AWP., CHRM)

NIP. 198507092016033101

Anggota Penguji I



(Gagas Gayuh Aji, S.M., M.Sc)

NIP. 199211202020073101

Anggota Penguji II



(Rizky Amalia Sinulingga, S.Ak., M.A.B)

NIP. 199401022019032019

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas seala nikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Evaluasi Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Menggunakan Metode Hot-Fit Model di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo” dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini yang meliputi:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. Anwar Ma'ruf., drh., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Ibu Nur Emma Suriani S.Sos., M.Si selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Bapak Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM., AWP., CHRM. selaku Koordinator Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Ibu Rizky Amalia Sinulingga, S.Ak., M.A.B. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu dan memberikan arahan saat melaksanakan magang hingga penyusunan Tugas Akhir.

6. Bapak M. Eryan Saputra selaku Manajer PLN UP3 Sidoarjo yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan magang kerja di unit kerja PLN UP3 Sidoarjo.
7. Para Bapak/Ibu Dosen Program Studi D-III Administrasi Perkantoran yang senantiasa memberikan motivasi serta ilmunya kepada penulis.
8. Kedua orang tua berserta seluruh keluarga yang turut serta memberikan semangat dan perhatian kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
9. Teman-teman seperbimbingan yang saling mendukung serta memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.

Akhir kata dengan segala keterbatasan penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama di Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses korespondensi yaitu pembuatan surat, pengelolaan surat masuk dan surat keluar, dan pendistribusian surat. Dengan frekuensi penggunaan yang tinggi dalam menunjang proses surat menyurat, aplikasi ini masih terdapat kendala yang mengganggu kinerja pegawai dalam proses pendistribusian surat masuk dan surat keluar khususnya kepada anak perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo. Pembaruan pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) saat ini terdapat penambahan fitur yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan disposisi surat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan penerapan fitur yang terdapat pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dalam menunjang pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan metode evaluasi Hot-Fit Model. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian yaitu Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo dengan sampel berjumlah 20 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan setiap variabel *Human* (X1), *Organization* (X2), *Technology* (X3) dan *Net Benefit* (Y) berpengaruh pada penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dengan tingkat rata-rata sangat setuju pada setiap variabel. Berdasarkan hasil 3 Variabel Independen Penelitian diperoleh nilai tertinggi sebesar 91,65% dari Variabel *Human* (X1) dan nilai terendah sebesar 88,75 % dari Variabel *Organization* (X2). Dapat disimpulkan bahwa dari sisi pengguna sudah merasa aplikasi ini dapat digunakan secara mudah. Sedangkan dukungan dari organisasi masih dirasa kurang terutama pada faktor pelatihan penggunaan aplikasi yang kurang menyeluruh ke semua pegawai sehingga pemahaman terkait sistem hanya terbatas pada pegawai tertentu saja.

Kata Kunci: Aplikasi Manajemen Surat (AMS), Hot-Fit Model, Sistem Informasi.

ABSTRACT

Mail Management Application (AMS) is an application used to carry out correspondence processes, namely making letters, managing incoming and outgoing mail, and distributing letters. With a high frequency of use in supporting the correspondence process, this application still has obstacles that interfere with employee performance in the process of distributing incoming and outgoing letters, especially to a subsidiary of PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo. Updates to the current Mail Management Application (AMS) include additional features that can make it easier to dispose of letters. This study aims to determine the success of implementing the features contained in the Mail Management Application (AMS) in supporting the management of incoming and outgoing mail using the Hot-Fit Model evaluation method. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. The research population is employees of PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo with a sample of 20 people. The results of this study indicate that each variable Human (X1), Organization (X2), Technology (X3) and Net Benefit (Y) has an effect on the implementation of the Mail Management Application (AMS) with an average level of strongly agreeing on each variable. Based on the results of the 3 independent research variables, the highest value was 91.65% of the Human Variable (X1) and the lowest value of 88.75% of the Organizational Variable (X2). It can be concluded that from the user's point of view, this application can be used easily. Meanwhile, support from the organization is still lacking, especially on the training factor in using the application which is not comprehensive for all employees so that understanding regarding the system is limited to certain employees.

Keywords: *Mail Management Application (AMS), Hot-Fit Model, Information System.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	6
1.3 Manfaat.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Evaluasi	6
2.2 Surat	8
2.2.1 Pengertian Surat.....	8
2.2.2 Surat Elektronik.....	9
2.2.3 Fungsi Surat.....	10
2.3 Sistem Informasi	12
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi.....	12
2.3.2 Evaluasi Sistem Informasi	13
2.3.2 Model Evaluasi Sistem Informasi Hot-Fit Model	13
2.4 Efektivitas.....	16
2.5 Pengelolaan	17

2.5.1 Pengertian Pengelolaan	17
2.5.2 Pengelolaan Surat Masuk	17
2.5.3 Pengelolaan Surat Keluar	20
2.6 Aplikasi	23
2.6.1 Pengertian Aplikasi	23
2.6.2 Pengertian Aplikasi Manajemen Surat (AMS).....	23
2.7 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Definisi Operasional.....	29
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi Penelitian	31
3.4.2 Sampel Penelitian	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data.....	33
3.5.2 Sumber Data	33
3.6 Tahap-Tahap Penelitian.....	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Umum Perusahaan/Instansi.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat PT PLN (Persero)	42
4.1.2 Logo Instansi PT PLN (Persero)	43
4.1.3 Visi dan Misi PT PLN (Persero)	46
4.1.4 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo	46
4.2 Uji Penelitian.....	47
4.2.1 Uji Validitas.....	47
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.3 Deskripsi Hasil	49
4.3.1 Karakteristik Responden	49
4.3.2 Analisis Rata-Rata	52

4.4 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	39
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor.....	39
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	49
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.4 Lama Bekerja Responden	51
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden	51
Tabel 4.6 Skor Skala Likert	52
Tabel 4.7 Hasil Rata-Rata Variabel <i>Human</i> (X1).....	53
Tabel 4.8 Hasil Rata-Rata Variabel <i>Organization</i> (X2)	54
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Variabel <i>Technology</i> (X3).....	55
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Variabel <i>Net Benefit</i> (Y).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Metode Evaluasi Hot-Fit Model	14
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Logo PT PLN (Persero)	44
Gambar 4.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal	44
Gambar 4.3 Petir atau Kilat.....	45
Gambar 4.4 Tiga Gelombang.....	46
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Instansi	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 2 Matriks Tabulasi Data

Lampiran 3 Form Bimbingan Tugas Akhir

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dengan adanya perubahan ilmu pengetahuan teknologi dan informasi saat ini memberikan banyak perubahan di beberapa dimensi kehidupan. Salah satunya perubahan dari kemajuan ilmu teknologi dan informasi dapat dirasakan pada aspek sistem informasi yang sering digunakan pada kegiatan sehari-hari dan tidak bisa terpisah dari aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan komputer seperti pada kegiatan di perkantoran, baik dari instansi pemerintah maupun swasta. Sistem informasi perkantoran dirancang untuk mempermudah pekerjaan dalam menyampaikan informasi dengan cepat, tepat dan mudah kepada penerimanya. Pengaruh dari adanya sistem informasi yang berkaitan dengan perkantoran adalah penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terhadap pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang digunakan para pegawai PT PLN (Persero) untuk mempermudah pada saat melakukan aktivitasnya.

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi pada bidang pembangkitan tenaga listrik, penyedia jasa operasi, dan pemeliharaan pembangkit listrik satu-satunya di Indonesia yang sudah berdiri sejak tahun 1942 oleh pemerintah Jepang yang digunakan untuk mengelola listrik di Pulau Jawa. Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1945, PT PLN (Persero) yang dahulunya bernama Javindo diserahkan kepada pemerintah Indonesia pada tahun 1972 dan dikelola sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan mulai melakukan perluasan lokasinya hingga ke luar Jawa. Dengan cakupan

wilayah yang cukup besar dan luas menjadi tantangan tersendiri dalam melakukan proses administrasi yang merupakan faktor penting dalam berjalannya suatu perusahaan. Untuk mempermudah pengelolaan surat masuk dan surat keluar dan dalam proses kegiatan bisnis, munculah sebuah inovasi sistem informasi berbasis website yaitu Aplikasi manajemen surat (AMS) yang mana diluncurkan oleh PT PLN (Persero) pada tahun 2013 yang bertujuan untuk mendukung kelancaran pengelolaan administrasi PT PLN (Persero) se-Indonesia, penerapan aplikasi ini sebagai komunikasi internal perusahaan yang secara khusus dalam bentuk surat.

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) menurut *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Kantor Pusat (2013: 4), Aplikasi Manajemen Surat diartikan sebagai sebuah sistem informasi berbasis website yang berfungsi sebagai sarana pengelolaan korespondensi yang bersifat umum untuk kelancaran menerima surat, mendistribusikan surat, mengirim surat, mencari surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas. Hal ini didukung oleh penelitian Sitohang dalam Kuswantoro *et al.*, (2022) mengatakan jika surat ialah media komunikasi tertulis yang tujuannya memberikan informasi atau pesan dari satu orang kepada orang lain, baik dalam lingkup instansi dengan instansi, perseorangan dengan perseorangan atau perseorangan dengan kelompok. Sedangkan pengertian surat menurut Siswanto & Salam (2022) surat merupakan bentuk komunikasi tertulis yang bertujuan untuk memberikan pesan dari satu pihak untuk pihak lain yang berhubungan pada aktivitas bisnis maupun non bisnis. Pemberitahuan, pernyataan, perintah, permintaan, atau laporan merupakan

Informasi yang disampaikan.

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memberikan kemudahan bagi staf dalam mengakses aplikasi untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara internal, baik untuk unit induk pelaksana maupun anak perusahaan. Dalam pelaksanaannya aplikasi ini sangat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi dan untuk keperluan pendistribusian surat kepada tujuan secara cepat melalui aplikasi, hal ini membuat proses distribusi surat lebih cepat dan mudah karena seluruh pegawai PT PLN (Persero) memiliki akun aplikasi masing-masing yang sudah terintegrasi pada email setiap pegawai.

PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo merupakan bagian dari Unit Induk Distribusi Jawa Timur (UID) yang berperan dalam pendistribusian tenaga listrik dan pelaksana pelayanan pelanggan, Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan atau singkatan dari UP3 memiliki beberapa unit pelaksana yang lebih kecil yaitu ULP (Unit Layanan Pelanggan) yang terdiri dari ULP Sidoarjo Kota, ULP Krian, dan ULP Porong yang bertugas untuk memberikan pelayanan pelanggan dan pendistribusian pelayanan jaringan listrik lebih mudah dijangkau karena ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. Dalam proses implementasi bisnisnya PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo dibantu oleh anak perusahaan yang memiliki peran menunjang kinerja dan pelayanan perusahaan, PT PLN (Persero) mempunyai 11 anak perusahaan yang bekerjadi berbagai industri yang berbeda diantaranya yaitu pembangkitan, penyedia tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan.

Dengan adanya anak perusahaan yang cukup banyak, proses mengelola surat masuk dan surat keluar di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo khususnya pada penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sangat berperan penting terhadap efektivitas pekerjaan administrasi yang dilakukan oleh pegawai, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) karena pada aplikasi ini hanya dapat memproses pembuatan surat yang akan diberikan kepada anak perusahaan/PLN Group, sedangkan proses surat masuk dari anak perusahaan/PLN Group dan proses surat keluar kepada anak perusahaan atau pendistribusian surat masih menggunakan cara manual yaitu dengan mencetak surat secara *hardcopy* lalu mengirimkannya melalui kurir kepada perusahaan tujuan ataupun melalui jasa pengiriman surat/pos. Proses tersebut akan membutuhkan waktu yang tidak singkat, seperti yang disampaikan Wursanto dalam Arifin *et al.*, (2020) menjelaskan bahwasannya membutuhkan waktu selama 3 hari untuk menyelesaikan dan mengkonfirmasi balasan surat secara sistem manual. Jika perusahaan memiliki kebutuhan dan frekuensi penerimaan surat masuk dan keluar yang tinggi, maka sistem secara manual ini akan menyita waktu yang lebih lama, anggaran yang relatif tidak sedikit dan dapat menghambat proses pengelolaan dan komunikasi antar perusahaan. Sedangkan menurut Rachmadanty (2020) “proses mengelola korespondensi ialah hal yang genting dan harus dilakukan dengan segera agar proses surat menyurat dapat dilakukan dengan lancar dan informasi dapat terkirim dengan lebih cepat dan tidak mengganggu proses operasional”.

Maka untuk menunjang kelancaran dalam proses penerimaan dan pendistribusian surat kepada/dari anak perusahaan/PLN Group, PT PLN (Persero) melakukan pembaharuan pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dengan fitur baru yaitu disposisi kepada anak perusahaan/PLN Group yang mana dapat mengelola kegiatan surat menyurat melalui Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tanpa harus melakukan pendistribusian surat dengan cara manual, sistem kerja pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) hampir sama dengan yang lama, hanya terdapat penambahan fitur dalam aplikasi yang mana fitur aplikasi terdahulu dianggap kurang efektif dan efisien, sehingga penambahan fitur baru dapat lebih mempermudah pekerjaan pegawai dalam melakukan proses administrasi. Dengan adanya fitur baru pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) diharapkan mampu digunakan dengan bijak dan benar, sehingga tujuan dari pembaharuan fitur aplikasi tersebut dapat berpengaruh pada efektivitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar di perusahaan dengan meninjau kembali keberhasilan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan secara singkat diatas, penyusun tertarik untuk mengangkat topik “Evaluasi Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Menggunakan Metode Hot-Fit Model di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo” pada penelitian ini, penyusun memfokuskan pada Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terhadap efektivitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo sebagai media evaluasi keberhasilan sistem informasi aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dapat dipaparkan adalah Bagaimana Evaluasi Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Menggunakan Metode Hot-Fit Model di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui hasil Evaluasi Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Menggunakan Metode Hot-Fit Model di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penyusunan tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penyusun

Dapat digunakan untuk memperluas ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam mempelajari evaluasi sebuah sistem informasi khususnya pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) menggunakan Metode Hot-Fit Model.

2. Bagi Universitas

Dapat dijadikan bahan referensi khususnya pada mata kuliah Sistem Informasi Perkantoran terkait bagaimana mengevaluasi sebuah sistem informasi menggunakan Metode Hot-Fit Model sehingga dapat menjadi pembelajaran baru bagi mahasiswa D3 Administrasi Perkantoran.

3. Bagi Instansi

Dapat digunakan untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada pengelolaan surat masuk dan

surat keluar agar dapat menunjang efektivitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaanya.

4. Bagi Pembaca

Tugas ini dapat dijadikan sumber literatur atau studi pustaka terkait Bagaimana Evaluasi Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Menggunakan Metode Hot-Fit Model bagi pembaca yang membutuhkan pedoman atau referensi literatur dalam penyusunan karya ilmiah atau tugas akhir.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Evaluasi

Menurut Mahirah, (2017) secara keseluruhan konsep evaluasi dapat dikatakan sebagai proses sistematis untuk mengidentifikasi nilai yaitu peraturan, kegiatan, kebijakan, kinerja, proses, individu, benda, dan lain-lain melalui penilaian berdasarkan kriteria tertentu. Evaluator dapat mengukur objek yang dievaluasi kemudian membandingkannya dengan kriteria tertentu untuk menentukan nilainya. Alternatifnya, mereka dapat membandingkan objek yang dinilai secara langsung dengan kriteria umum. Evaluasi, pengukuran, dan penilaian juga merupakan tugas hierarkis.

Menurut Arikunto (2018) evaluasi merupakan proses mencari informasi terkait bagaimana suatu hal bekerja dan kemudian menggunakannya untuk menentukan pilihan yang tepat untuk dibuat. Menurut Thoha dalam Idrus L, (2019) menyatakan evaluasi sebagai kegiatan yang direncanakan guna mengetahui kondisi objek melalui instrumen, serta membandingkan hasil untuk menjadi nilai acuan untuk mengambil keputusan.

2.2 Surat

2.2.2 Pengertian Surat

Menurut Soedjito dalam Marzuki *et al.*, (2021) surat adalah suatu bentuk esai (komposisi) dimana penulis mengungkapkan pikiran dan perasaannya serta maksud dan tujuannya. Jadi, surat dapat digunakan untuk memberikan informasi dari satu orang ke orang lain, baik atas nama seseorang atau sekelompok orang. Surat ditulis dan dikirim dengan maksud

agar penerima memahami maksud surat tersebut.

Menurut Damanik & Saramuha (2022) surat merupakan keterangan tertulis yang berguna sebagai sarana komunikasi tertulis yang dibentuk untuk keperluan korespondensi. Umumnya, surat adalah pernyataan secara tertulis pada bentuk dan gaya, yang teratur dan dijadikan sebagai sarana komunikasi dalam memberikan informasi dari satu orang ke orang lain sesuai dengan kebijakan yang ada. Dengan demikian, menyimpulkan jika surat merupakan sarana menyampaikan informasi secara tertulis dari satu orang ke orang lain dalam bentuk pengumuman, informasi, gagasan, dan lain-lain.

2.2.2 Surat Elektronik

Menurut Karyaningsih & Ponco (2018) surat elektronik ialah alat yang digunakan untuk mengirim dan menerima surat secara elektronik (*e-mail*), untuk dan oleh pengguna perangkat lain yang terkoneksi dengan jaringan internet. Email dapat digunakan untuk mengirim surat elektronik dengan menyertakan file sebagai lampiran. Dengan email, pengirim dapat mengirim pesan berupa teks atau gambar dari satu email ke beberapa alamat lain pada koneksi internet. Layanan email yang tersedia saat ini antara lain *Yahoo Mail*, *Google Mail*, dan lain-lain. Namun, banyak perusahaan dan organisasi pemerintah telah membangun sistem email internal yang artinya perusahaan atau instansi tersebut saja yang dapat menggunakannya.

Menurut J.com dalam Munadzdzofah & Sudomo, (2016) email atau *Electronic Mail*, merupakan surat elektronik yang dikirim melalui Internet, seperti surat biasa pada umumnya, email dapat dialamatkan kepada individu

dan kelompok. Email dapat dikases dan dijangkau ke mana saja di dunia karena terdukung oleh jaringan di dunia. Secara harfiah, email dapat diartikan sebagai cara mengirim, menerima dan menyimpan pesan dalam bentuk internet melalui sistem komunikasi elektronik. Dari definisi email, menjelaskan jika email mulai dari penulisan, pengiriman, penerimaan, hingga pembacaan terjadi secara elektronik. Penggunaan email, korespondensi mengalir dengan lebih cepat dan efektif. Email dapat dialamatkan kepada perseorangan dan grup, karena didukung oleh jaringan di seluruh dunia, email dapat dikirim kemana saja dan kapan saja di dunia. Email memungkinkan komunikasi instan tanpa perlu menunggu tukang pos mengantarkan surat. Biaya pengiriman email secara internasional, baik lokal maupun internasional tetap sama.

2.2.3 Fungsi Surat

Menurut Priansa *et al.*, (2015) menjelaskan bahwa surat memiliki beberapa fungsi yang melekat. Fungsi-fungsi ini dapat berupa fungsi umum sebagai alat bukti nyata/hitam putih, pengungkap banyak sejarah dan pesan, serta pencatat peristiwa agar pembaca dapat membaca ulang surat-surat tersebut. Beberapa fungsi surat sebagai berikut:

1. Alat Dokumentasi

Ketika surat digunakan untuk menyajikan atau mengumpulkan bukti atau informasi yang bertindak untuk sarana dokumentasi. Pada umumnya surat digunakan sebagai sarana dokumentasi ketika terdapat perbedaan atau ketidak sepakatan pada dua pihak, contohnya pada suatu lembaga dengan

lembaga lain, antara lembaga dengan individu antara individu dengan individu, dan lain-lain. Surat digunakan sebagai bukti, seperti akte pernikahan, akte kelahiran, kontrak, dll.

2. Alat Peningat

Surat dapat digunakan alat untuk mengingat masa yang berlalu dan menuliskan hal yang sudah atau kemungkinan sudah terjadi. Contohnya, pekerja kantor sering kali harus membuka kembali file yang terkait dengan masalah untuk menyelesaikan masalah tersebut.

3. Bukti Historis

Misalnya dalam perkembangannya suatu organisasi pasti akan terjadi perubahan dari waktu ke waktu. Jika seseorang ingin mengetahui tentang perubahan organisasi (kemajuan dan kemunduran organisasi), surat-surat tertentu, baik yang lama maupun baru yang dapat digunakan sebagai sumber bukti. Isi surat itu berisi banyak rekaman peristiwa. Oleh karena itu, surat bisa digunakan untuk catatan sejarah perkembangan kehidupan manusia.

4. Pedoman Pelaksanaan Kerja

Surat dapat digunakan oleh pimpinan lembaga sebagai instruksi untuk menugaskan pekerjaan kepada anggota karyawan. Segala tindakan dapat dilaksanakan dengan lancar dan tepat dengan menggunakan surat sebagai pedoman atau petunjuk pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, dengan adanya pedoman beban kerja pejabat menjadi lebih ringan karena tidak perlu selalu memberikan instruksi kepada bawahannya secara langsung.

5. Duta Penulis

Dengan sedikitnya waktu dan keterbatasan, penulis seringkali menggunakan surat sebagai alat untuk menyampaikan maksud, tujuan dan keinginan penulis kepada pembaca. Dengan demikian, penulis tidak perlu berbicara secara langsung dengan pembaca. Karena surat dianggap mencerminkan keadaan, pikiran dan jiwa yang melingkupi tulisan dengan tujuan pembaca dapat memahaminya.

2.3 Sistem Informasi

2.3.1 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Jonny Seah dalam Rasid Ridho (2021), sistem informasi merupakan gabungan oleh beberapa bagian teknologi yang bekerja sama untuk memberikan hasil informasi agar memiliki satu arah komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok. Sedangkan menurut Wahyudi, (2020) sistem informasi adalah kumpulan bagian yang terhubung satu sama lainnya untuk menyediakan satu saluran komunikasi untuk menggapai sebuah maksud yang diharapkan dalam suatu perusahaan atau organisasi.

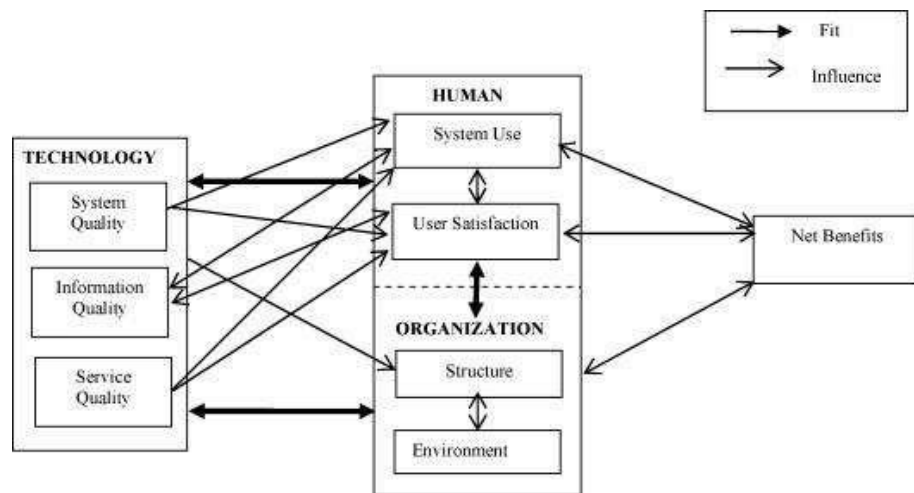
Menurut Budiwati & Prasetyo dalam Anjelita & Rosiska, (2019) kaitan antara data dan metode dengan menggunakan *software* dan *hardware* untuk memberikan informasi yang berguna ialah definisi dari sistem informasi. Sedangkan menurut Jogiyanto HM dalam Hasbiyalloh & Jakariah, (2018) merupakan sebuah sistem inti organisasi untuk memenuhi kebutuhan dalam proses organisasi, dan menyajikan pelaporan yang dibutuhkan untuk pihak yang membutuhkan.

2.3.2 Evaluasi Sistem Informasi

Menurut Hakam dalam Cahyani *et al.*, (2020) suatu kegiatan untuk menyelidiki dan mempelajari, tentang sejauh mana penerapan sistem informasi, oleh beberapa pandangan seperti pengamatan, pengguna, dan organisasi, atau pada aspek teknologi sistem informasi tersebut merupakan definisi evaluasi sistem informasi.

2.3.3 Model Evaluasi Sistem Informasi Hot-Fit Model

Menurut Everilyan dalam Wiyati *et al.*, (2019) HOT Fit didefinisikan sebagai salah satu kerangka teori yang digunakan untuk meninjau kembali sebuah sistem informasi. Teori HOT-Fit disampaikan oleh Yusof *et al* ditahun 2006 pada Konferensi International *Hawaii Science Systeam* ke-39. Teori ini dirancang dari dua model evaluasi untuk sistem informasi, model tersebut ialah *D&M IS Success Model* (DeLone dan McLean, 2004) dan IT Organization Fit Model (Morton, 1991). Model ini menunjukkan elemen yang bermanfaat dari sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan diantaranya (*Net Benefit*).



Gambar 2.1 *Human-Organization Technology (HOT) Fit Model*

Sumber: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer (2019)

Kerangka teori Hot-Fit Model adalah sebagai berikut:

1. *Human*

Komponen dalam Indikator *Human* adalah sebagai berikut:

- a. *System Use*: berdasarkan pada frekuensi serta tingkat penerapan fungsi-fungsi sistem, training, wawasan, harapan, dan penerimaan atau penolakan.
- b. *User Satisfication*: ialah penilaian secara menyeluruh oleh pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User Satisfication* memiliki keterkaitan dengan wawasan tentang penggunaan sistem dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang mempengaruhi karakteristik pengguna.

2. *Organization*

Komponen dalam Indikator *Organization* adalah sebagai berikut:

- a. *Structure*: struktur organisasi mencakup kondisi organisasi, budaya, politik, hirarki, autonomi perencanaan dan sistem kontrol, strategi, manajemen, kepemimpinan, dan komunikasi.
- b. *Enviroment*: lingkungan merupakan diluar bagian organisasi seperti, politik, kebijakan pemerintah, sumber keuangan (pemilik modal), tempat instansi, persaingan, korelasi antar lembaga/instansi, populasi yang dilayani dan komunikasi.

3. *Technology*

Komponen dalam Indikator *Technology* adalah sebagai berikut:

- a. *System Quality*: mengukur fitur-fitur yang ada pada sistem informasi terpenting kemampuan sistem dan tampilan antar muka. Misalnya, kemudahan dalam menggunakan sistem informasi, kemudahan dalam mengoperasikan, waktu dalam menanggapi, kedayagunaan, kemampuan beradaptasi, penyesuaian, keamanan, dan ketersediaan dukungan teknis.
- b. *Information Quality*: berhubungan dengan proses informasi yang diberikan oleh sistem beserta prosesnya. Kriteria dari kualitas informasi ialah kelengkapan, tingkat akurasi, kemudahan untuk dibaca, ketepatan, kesiapan, relevansi, konsistensi, tahan uji, cara memasukkan data, dan mutu.

- c. *Service Quality*: mengevaluasi dukungan dengan menyeluruh dari *developer* sistem atau teknologi. Pengukuran kriteria antara lain ialah kecepatan tanggapan, keandalan layanan, empati, dan pengendalian layanan.

4. *Net Benefits*

Net Benefit merupakan proposional diantara pengaruh baik dan buruk dari pengguna (para tenaga medis, manajer, tenaga non medis, pengembang sistem dan seluruh pihak yang terkait). *Net Benefit* dapat diakses menggunakan *benefit* langsung, dampak pekerjaan, efesiensidan efektivitas kerja, penurunan taraf kesalahan, komunikasi, manajemen pengeluaran biaya serta anggaran. Semakin banyak manfaat yang diperoleh, maka semakin sukses penerapan sistem informasi.

2.4 Efektivitas

Pengertian efektivitas menurut Siagian dalam Wulandari & Simon, (2019) penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam *quantity* yang telah ditentukan untuk memberikan hasil sebanyak barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Ditunjukkan dengan tercapainya sasaran yang ditentukan, apabila hasil semakin lebih dekat dengan tujuan, menunjukkan jika tingkat efektivitasnya tinggi. Sedangkan menurut Beni dalam Aryani *et al.*, (2020) efektivitas dapat didefinisikan sebagai hubungan antara keluaran dan tujuan atau sebagai ukuran seberapa baik kebijakan, praktik, dan tingkat keluaran organisasi dalam berkontribusi untuk mencapai tujuan yang telah dirancang.

2.5 Pengelolaan

2.5.1 Pengertian Pengelolaan

Moekijat dalam Suawa *et al*, (2021) mengemukakan pengelolaan adalah suatu proses spesifik merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan serta pengarahan yang dilakukan untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan menggunakan sumber daya manusia dan sebagainya. Dengan hal ini, penulis menitikberatkan pada pengelolaan yaitu tindakan mengatur, menggerakkan, merencanakan, dan mengawasi untuk mencapai maksud dan tujuan yang diharapkan.

Sedangkan pendapat Harsoyo dalam Beddu, (2020) pengelolaan merupakan istilah yang berasal pada kata “mengelola” yang berarti usaha menggali dan menggunakan setiap peluang yang ada sebaik mungkin guna mendapatkan maksud dan tujuan tertentu yang sudah direncanakan sebelumnya.

2.5.2 Pengelolaan Surat Masuk

Menurut Ida Nuraida dalam Siswanto & Salam, (2022) pengelolaan surat masuk dibagi menjadi dua bagian yaitu diunit kearsipan dan unit pengolah. Pengelolaan surat masuk di unit kearsipan dibagi menjadi enam tahapan yaitu merupakan pertama menerima, menyampaikan, menilai, mencatat, proses menyimpan dokumen surat dan menyampaikan dokumen. Pengelolaan surat masuk pada unit pengolah dibagi menjadi tiga tahap yaitu menerima, menyampaikan surat untuk pimpinan, dan menyampaikan surat untuk pelaksana.

a. Pengelolaan surat di unit kearsipan

1) Menerima surat

- a. Pertama-tama memilah surat lalu disimpan
- b. Penerima mengecek keabsahan informasi pada alamat pos dengan mengirim kembali surat jika tujuan yang diberikan kurang tepat
- c. Mengklasifikasikan surat berdasarkan tujuan
- d. Menentukan jenis surat terbuka atau tertutup
- e. Pada surat rahasia memberikan stempel tanggal dan jam diterimanya dibelakang surat

2) Mengarahkan surat

- a. Menyampaikan informasi kepada atasan apabila berhubungan dengan peraturan atau hal penting
- b. Menyampaikan langsung kepada terkait bila berhubungan dengan unit tersebut

3) Menilai surat

Kegiatan dalam penilaian kepada atasan apabila berhubungan dengan peraturan atau hal penting

4) Mencatat surat

- a. Mengagendakan surat masuk, lalu melampirkan pada kertas disposisi
- b. Surat penting ditulis pada buku kendali
- c. Surat biasa ditulis pada lembar pengantar

5) Menyimpan Surat

Menyimpan dokumen surat dari atasan, menggunakan kebijakan atau cara penyimpanan yang diterapkan di kantor

b. Pengelolaan surat di unit pengolah

1) Menerima surat

- a. Menerima surat berdasarkan jenisnya
- b. Memberikan paraf pada kartu kendali dan pengantar
- c. Menyimpan kartu kendali dan lembar pengantar

2) Menyampaikan surat untuk pimpinan

- a. Menyertakan lembar disposisi pada setiap jenis surat dengan dua salinan.
- b. Memberikan dokumen kepada pimpinan beserta lembar disposisi

3) Menyampaikan surat untuk pelaksana

- a. Memberikan surat yang telah didisposisikan kepada unit terkait dengan lembar disposisi
- b. Setelah diberikan paraf, lembar disposisi disimpan pada *ticker file* menurut tanggalnya.

c. Proses menyampaikan surat masuk

Dalam proses penyampaian surat terdapat beberapa cara menurut jenis suratnya.

1) Menyampaikan surat penting

- a. Kartu kendali pertama harus disimpan
 - b. Memberikan surat kepada unit yang bertanggung jawab
 - c. Meminta paraf sebagai tanda terima
- 2) Menyampaikan surat biasa
- a. Memberikan surat biasa kepada unit yang bertanggung jawab
 - b. Meminta paraf sebagai tanda terima
- 3) Menyampaikan surat rahasia
- a. Memberikan surat dalam kondisi tersegel kepada unit yang bertanggung jawab
 - b. Meminta paraf pada lembar pengantar

2.5.3 Pengelolaan Surat Keluar

Ida Nuraida dalam Siswanto & Salam, (2022) pengelolaan surat keluar dibagi menjadi dua bagian yaitu pada unit pengolah dan unit kearsipan. Pada unit pengolah dibagi menjadi empat tahap yaitu pembuatan, mengelompokkan, mencatat, pemberitahuan proses distribusi. Pengelolaan surat keluar pada unit kearsipan terbagi menjadi dua tahap yaitu: tahap menerima dan tahap mengirim.

a. Pengelolaan surat keluar di unit pengolah

1) Pembuatan Konsep

Membuat konsep penulisan untuk pejabat yang memberikan tanda tangan atau pegawai yang diberikan kewenangan

2) Mengelompokkan

Memilah surat yang akan didisposisikan berdasarkan jenis dan tipe

surat.

3) Mencatat

- a. Menulis pada buku agenda surat keluar
- b. Setelah surat diketik dan ditandatangani kemudian mencatat nomorsurat dan tanggal surat,
- c. Memberikan kode yang telah ditentukan menurut klasifikasi yang diberlakukan
- d. Menuliskan sebanyak tiga rangkap untuk surat penting pada kartu kendali
- e. Menuliskan jenis surat pada lembar pengantar rangkap dua

4) Penyampaian, pengiriman, dan pendistribusian

Proses pendistribusian dilakukan oleh pihak ekspedisi atau pos yang terdiri dari tiga macam pendistribusian berdasarkan jenis surat yang akan dikirimkan.

b. Pengelolaan surat keluar diunit kearsipan

1) Penerimaan surat

- a. Pemeriksaan surat keluar berdasarkan tanggal dan kesesuaian surat tersebut
- b. Mengembalikan per tanggal sesudah diberikan stempel serta mengembalikan kertas pegantar pertama kepada unit yang bertanggung jawab
- c. Mengarsipkan kartu kendali pertama, kedua dan kertas pengantar

kedua

2) Pengiriman surat

- a. Memberikan surat asli sesudah diberi stempel serta disisipkan didalam amplop untuk tempat yang ditujukan dengan pelampiran surat pengantar (dua rangkap)
- b. Memilah dokumen yang akan didistribusikan menurut kepentingan pengirimannya

c. Proses menyampaikan surat keluar

1) Menyampaikan surat penting

- a. Memberikan dokumen sesuai dengan tanggal dan kartu kendali kepada unit yang bertanggung jawab
- b. Mengarsipkan sesuai tanggal dengan memberikan stempel dan waktu pengiriman pada unit yang bertanggung jawab

2) Menyampaikan surat biasa

- a. Penyampaian dokumen pertanggal dan kartu pengantar kepada unit yang bertanggung jawab
- b. Mengarsipkan sesuai tanggal dengan memberikan stempel dan waktu pengiriman pada unit yang bertanggung jawab

3) Menyampaikan surat rahasia

- a. Memberikan dokumen dalam kondisi tersegel serta memberikan kepada unit yang bertanggung jawab
- b. Mengarsipkan lembar pengantar dan kartu kendali

2.6 Aplikasi

2.6.1 Pengertian Aplikasi

Menurut Ali Zaki dan *Smitdev Community* dalam Suhimarita & Susianto, (2019) aplikasi adalah komponen alat yang digunakan untuk pemrosesan data atau beberapa fungsi lainnya, seperti menciptakan atau mengolah dokumen dan file. Menurut Widiанти dalam Andriani *et al.*, (2020) aplikasi adalah perangkat lunak yang berfungsi sebagai ujung depan sistem dan digunakan untuk memproses sebuah bahan untuk menghasilkan informasi yang bisa digunakan dan memberi manfaat untuk pengguna dan sistem tersebut.

Pengertian aplikasi menurut Abdurahman & Riswaya dalam Wahyuni *et al.*, (2022), aplikasi merupakan sebuah program yang bisa dioperasikan menurut kebutuhan oleh pemakai yang bermaksud memberikan *output* sempurna berdasarkan visi dan misi pengadaannya, selain itu, aplikasi bertujuan untuk memecahkan masalah dengan memanfaatkan teknologi komputer dari suatu aplikasi, yang biasanya didorong oleh komputasi pemrosesan data yang dibutuhkan dan diharapkan pengguna

2.6.2 Pengertian Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

Aplikasi Manajemen Surat adalah sebuah sistem informasi yang bertujuan sebagai penunjang untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang bersifat umum, untuk memastikan kemudahan penerimaan surat, proses disposisi surat, surat keluar, mencari surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas yang lebih terukur. Aplikasi ini digunakan untuk mengarsipkan surat atau dokumen dalam wujud

softcopy dan juga sebagai penunjang untuk memberi tahu posisi *hardcopy* tersimpan serta memudahkan akses untuk pengguna dalam menyelesaikan proses mengarsipkan secara digital maupun mencari dokumen. (*Standard Operational Procedure, Vol 2013*)

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibawah ini diambil dari beberapa referensi jurnal yang sesuai dan relevan. Penelitian terdahulu tentu saja memiliki permasalahan dan sudut pandang yang berbeda pada penulisan tugas akhir ini. Tujuan dari penggunaan jurnal terdahulu yaitu sebagai upaya mencari perbandingan dalam pokok pembahasan dan membantu dalam menunjukkan orisinalitas penelitian. Berikut beberapa referensi jurnal penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Penelitian Dewi *et al.*, (2021) tentang Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik menggunakan Metode *Human Organization Technology Fit (HOT-FIT)* Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk meninjau dampak variabel independen (*Human, Technology, Organization*) pada variabel dependen (*Net Benefit*). Sampel pada penelitian ini sejumlah 69 responden. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan dari SIMRS yang saat ini dipakai. Hasil dari penelitian ini yaitu seluruh variabel independen yaitu variabel *Human*, variabel *Technology*, dan variabel *Organization* secara bersama-sama berpengaruh kepada *Net Benefit*, dengan nilai R-square 0,635 atau 63,5 %. Pengaruh variabel *Human* kepada *Net Benefit* dari hasil uji regresi berganda diketahui nilai t hitung untuk variabel human (X1)

sebesar 3,572 dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti variabel *Human* memiliki pengaruh kepada *Net Benefit*. Dampak variabel *Organization* kepada *Net Benefit* diperoleh nilai t hitung untuk variabel *Organization* (X3) 0,355 dengan nilai signifikan $0,739 > 0,05$ maka variabel *Organization* tidak memiliki pengaruh kepada *Net Benefit*. Pengaruh variabel *Technology* kepada *Net Benefit* mendapatkan nilai t hitung untuk variabel *Technology* (X2) 7,504 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka hasil variabel *Technology* memiliki pengaruh kepada *Net Benefit*.

Pada penelitian Dewi dan Syaifullah (2017) terkait Analisis Penerapan *Fire Report Online System* (FROS) Menggunakan Metode Hot-Fit. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengelola data memakai *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Sampel pada penelitian ini sejumlah 65 responden. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesamaan antara variabel *Human*, *Organization*, dan *Technology* dalam penggunaan sistem. Hasil dari penelitian ini yaitu pengaruh variabel *Human* terhadap *Net Benefit* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*, bersumber pada hasil uji t dengan hasil t hitung $2,127 > t$ tabel 2,058 dan nilai signifikansi $0,046 < \alpha$ 0,05, maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan *Human* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*. Pengaruh variabel *Organization* pada *Net Benefit* memberikan hasil positif dan signifikan, berdasarkan hasil uji t dengan hasil t hitung $2,145 > t$ tabel 2,058 dan nilai signifikansi $0,047 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan *Organization* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*. Pengaruh variabel *Technology*

kepada *Net Benefit* memberikan hasil positif dan signifikan pada *Net Benefit*, berdasarkan hasil uji t dengan hasil t hitung $2.115 > t$ tabel 2.058 dan nilai signifikansi $0.044 < \alpha 0.05$, maka H_0 ditolak. Hal ini membuktikan *Technology* memiliki pengaruh signifikan kepada *Net Benefit*. Pengaruh variabel *Human*, *Organization*, *Technology* terhadap *Net Benefit* memberikan hasil secara bersama-sama berpengaruh pada *Net Benefit*, berdasarkan uji f dengan hasil f hitung 6.203 $> f$ tabel 2.947 dan nilai signifikansi $<$ dari tingkat kesalahan yaitu $0.002 < 0.05$. Oleh karena itu, diambil kesimpulan jika variabel *Human*, *Organization* dan *Technology* secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap *Net Benefit*.

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode Analisis	Hasil Analisis
Dewi <i>et al.</i> , (2021)	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik menggunakan Metode <i>Human Organization Technology Fit (HOT-FIT)</i> Tahun 2019	Deksriptif Kuantitatif	Variabel <i>Human</i> (X1) yaitu pengguna sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> pada SIMRS di RSUP H. Adam Malik, Faktor <i>Organization</i> (X2) yaitu Struktur Organisasi dan Lingkungan Organisasi tidak berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> pada SIMRS di RSUP H. Adam Malik. Faktor <i>Technology</i> (X3) yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh pada <i>Net Benefit</i> pada SIMRS di RSUP H. Adam Malik. Variabel

			independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Net Benefit pada SIMRS di RSUP H. Adam Malik.
Dewi dan Syaifullah (2017)	Analisis Penerapan Fire Report Online System (FROS) Menggunakan Metode Hot-Fit	Deskriptif Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini variabel Independen <i>Human</i> (X1), <i>Organization</i> (X2), <i>Technology</i> (X3) secara terpisah (Parsial) berpengaruh pada variabel <i>Net Benefit</i> dan variabel independen <i>Human</i> (X1), <i>Organization</i> (X2), <i>Technology</i> (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh pada variabel dependen <i>Net Benefit</i>

Sumber: Data yang diolah (2023)

Pada penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat beberapa perbedaan penelitian yaitu pada penelitian oleh Dewi *et al.*, (2021) yaitu latar belakang atau permasalahan pada penelitian ini terkait kurangnya pemahaman dan kepedulian sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan tugas karena belum adanya tupoksi dan SOP yang jelas serta pegawai kurang memahami bagaimana mengoperasikan aplikasi SIMRS di Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t (parsial) dan uji f (simultan) untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan penelitian ini memiliki latar belakang aplikasi yang tidak bisa melakukan proses pendistribusian surat, maka perusahaan melakukan pembaharuan fitur pada Aplikasi Manajemen

Surat (AMS), untuk diketahui keberhasilan penerapannya dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi tersebut. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan nilai rata-rata pada setiap indikator untuk menjelaskan pengaruh pada sistem informasi tersebut. Sedangkan penelitian Dewi dan Syaifullah (2017) yaitu latar belakang atau permasalahan pada penelitian ini terletak pada sistem informasi yang mendapatkan penolakan karena adanya penambahan dan perubahan sistem. dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t (parsial) dan uji f (simultan) untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang diterapkan yaitu deskriptif kuantitatif, membagikan kuisisioner sebagai pengumpulan data. Deskriptif kuantitatif merupakan metode penelitian yang merubah angka menjadi sebuah pernyataan. Pada penelitian deskriptif kuantitatif memiliki tujuan untuk memberikan gambaran, menyunting, berbagai keadaan dan situasi serta variabel yang timbul pada kalangan umum untuk dijadikan sebagai objek penelitian. (Iida, *et al.*, 2022).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Perusahaan	: PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo
Bidang	: Perusahaan dibidang jasa dan tenaga listrik
Alamat	: Jl. Ahmad Yani No. 47-49, Kab. Sidoarjo
Tanggal	: 30 Januari – 31 Mei 2023

3.3 Definisi Operasional

Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu *Human*, *Organization*, *Technology* dan satu variabel dependen yaitu *Net Benefit*. Dalam penyusunan kuesioner penggunaan definisi operasional digunakan untuk pedoman dalam menyusun kuesioner. Menurut Rahmawati dan Saifulloh (2022) berikut definisi operasional pada metode Hot-Fit.

3.1 Tabel Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator Penilaian	Definisi Operasional
1.	<i>Human</i>	Pengguna Sistem	Secara keseluruhan aplikasi sudah sesuai dengan harapan pengguna
		Kepuasan Pengguna	Tampilan aplikasi sangat bagus
			Data yang diperoleh valid dan tidak sulit dipahami
2.	<i>Organization</i>	Struktur Organisasi	Penerapan sistem mendapat dukungan dari seluruh pihak
		Lingkungan Organisasi	Penerapan aplikasi mendapat dukungan dan bantuan dari seluruh unit bagian kerja
			Meningkatkan komunikasi antar seluruh bagian organisasi
3.	<i>Technology</i>	Kualitas Sistem	Aplikasi mudah digunakan dan <i>user friendly</i>
			Aplikasi jarang mengalami eror
			Ada panduan menggunakan aplikasi
			Kerahasiaan data terjamin karena tiap pengguna menggunakan password yang berbeda-beda
		Kualitas Informasi	Informasi yang diberikan dapat diandalkan dan tepat dengan data yang dimasukkan
			Seluruh informasi yang dihasilkan mudah dimengerti
			Aplikasi dapat merespon perintah user dengan cepat
		Kualitas Layanan	Sistem dapat diakses dari mana saja
			Pelayanan prima, fokus dan akurat dari <i>developer</i> aplikasi
4.	<i>Net Benefit</i>		Sistem Informasi dapat

			meningkatkan efesiensi dan efektivitas
			Sistem dapat membantu komunikasi antar lembaga dan pengguna

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Permana *et al.*, (2021) populasi yaitu wilayah yang digeneralisasikan yang terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini memiliki populasi yaitu pegawai PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo yang terdiri dari semua unit bagian, antara lain Administrasi dan Umum, Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, Perencanaan, Kontruksi, Jaringan, Transaksi Energi Listrik menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dalam kegiatan atau proses bisnis pekerjaannya

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Permana *et al.*, (2021) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan kerana peneliti memiliki kekurangan dari segi waktu, tenaga, dan dana dalam melakukan penelitiannya serta banyaknya populasi pada penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus mengambil sampel yang tepat dan *respresentative*. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk mengambil subjek pada penelitian. Menurut Sugiyono dalam Nisafitri, (2020) *purposive*

sampling merupakan proses menentukan sampel penelitian dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksudkan yaitu seseorang/informan yang memiliki kuasa atau yang dianggap mempunyai informasi penting dan kita butuhkan, sehingga akan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penentuan sampel pada penelitian ini, ditentukan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi dengan penjabaran sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

1. Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo
2. Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) setidaknya lebih dari 3 kali dalam satu minggu
3. Berkenan menjadi sampel penelitian

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi yaitu pada saat subyek penelitian tidak bisa menjadi wakil sampel karena belum mencapai persyaratan pada sampel penelitian. Pada penelitian ini pegawai yang tidak pernah atau jarang menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan kriteria eksklusi yang akan digunakan. Pada penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 20 sampel yang akan mewakili dalam pengisian kuesioner, sampel ini ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini data kuantitatif yang berasal dari data primer atau hasil dari penyebaran kuesioner lalu dilakukan tabulasi data.

3.5.2 Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

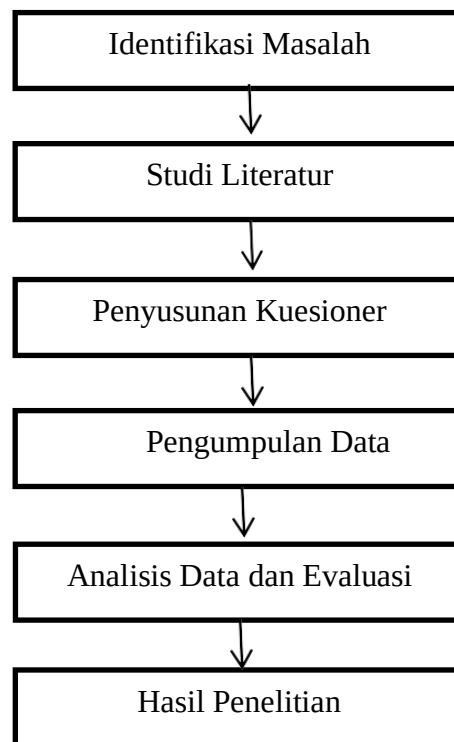
Menurut Narimawati dalam (Pratiwi, 2017) data primer didefinisikan sebagai data yang berasal dari sumber pertama atau primer. Data primer bukan dalam bentuk kumpulan format atau pada format file. Sebaliknya, data ini harus dicari melalui narasumber yaitu orang-orang yang digunakan menjadi objek penelitian atau pihak yang digunakan untuk sarana mengumpulkan/memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan. Hasil dari penyebaran kuesioner atau data primer akan didapatkan dari seseorang narasumber yang menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono dalam (Pratiwi, 2017) data sekunder adalah data yang secara langsung tidak menyuguhkan informasi untuk peneliti, misalnya data yang diperoleh dari pihak lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder merupakan data yang mendukung data primer. Data sekunder yang dimanfaatkan pada penelitian ini yaitu deskripsi umum

tentang perusahaan, seperti visi dan misi, struktur organisasi pegawai serta total pegawai di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo.

3.6 Tahap-Tahap Penelitian



Gambar 3.1. Flowchart Penelitian

Sumber: Jurnal Informasi Komunikasi dan Teknologi (2021)

a. Identifikasi Masalah

Tahapan awal pada penelitian yaitu proses mengidentifikasi permasalahan merupakan dengan cara melakukan mengamati dan menganalisis permasalahan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui masalah atau topik apa yang akan diangkat. Agar tujuan penelitian dapat memberikan hasil yang

memuaskan. Karena perlunya peningkatan kinerja pegawai, penelitian ini dibuat karena penulis merasa dengan memaksimalkan penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dalam kegiatan administrasi/korespondensi.

b. Studi Literatur

Studi literatur diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk menambah wawasan dalam pelaksanaan penelitian. Sumber literatur bisa diakses dengan cara membuka *web public* dan penelitian sebelumnya untuk memperoleh akses jurnal nasional maupun internasional.

c. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner bertujuan untuk mengelola pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan dijadikan sebuah data untuk mengukur tingkat penerapan dan kepuasan terhadap kinerja sistem aplikasi Manajemen Surat (AMS). Total responden yang diperlukan sebanyak 20 orang, dengan kategori pegawai yang sering menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu Skala Likert.

d. Pengumpulan Data

Proses mengumpulkan data dilaksanakan untuk meyakinkan data yang diperoleh bersifat valid dan reliabel. Data yang dibutuhkan meliputi data dari penyebaran kuesioner atau data primer yang berasal dari hasil kuesioner pada sampel di PT PLN UP3 Sidoarjo dan yang berasal dari studi literatur atau data sekunder.

e. Analisis Data

Tahap analisis data diperoleh dengan cara mengumpulkan data dari responden yang berasal dari hasil penyebaran kuesioner, lalu data tersebut dilakukan tabulasi data dan dilakukan pengujian Validitas dan Reliabilitas menggunakan Aplikasi SPSS (*Statistical Program for Social Science*) kemudian menghitung rata-rata dari setiap pertanyaan menggunakan rekapitulasi perhitungan skala likert. Tingkat keberhasilan penerapan sistem informasi dapat diketahui berdasarkan 4 aspek dari metode Hot-Fit Model, yaitu *Human, Organization, Technology* dan *Net Benefit*.

f. Hasil Penelitian

Setelah melakukan analisis data responden, tahapan akhir dari penelitian ini yaitu menganalisis hasil dari penelitian menggunakan metode Hot-Fit Model. Pada metode Hot-Fit memberikan hasil berupa kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian. Bahan evaluasi yang diperoleh dari kesimpulan serta saran akan menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja sistem, komponen Hot-Fit Model manakah yang perlu diperbaiki kedepannya. (Permana *et al.*, 2021)

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, berikut beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan:

a. Pengamatan/Observasi

Observasi menurut Sangadji dan Sopiah dalam Khaatimah dan Wibawa, (2017) observasi merupakan suatu pengamatan atau teknik yang dicapai

melalui dengan melakukan suatu pengamatan dengan cermat dan mencatat dengan sistematis. Pada penelitian ini pengamatan yang akan dilakukan yaitu peneliti akan mengamati proses kerja pegawai Kantor PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo dalam menggunakan aplikasi Manajemen Surat dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.

b. Studi Kepustakaan

Menurut Zed dalam Adlini, *et al.*, (2022) studi kepustakaan merupakan suatu pengumpulan informasi atau data dengan memahami dan menggali berbagai sumber bacaan dan gagasan yang memiliki kaitan dengan penelitian tersebut. Terdapat empat tahapan studi pustaka dalam penelitian yaitu mempersiapkan kelengkapan alat yang dibutuhkan, mempersiapkan bibliografi kerja, mengatur waktu dan membaca atau menulis bahan yang akan digunakan pada penelitian. Dalam mencari sumber untuk mengumpulkan data tersebut dilakukan dengan meninjau buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya. Agar bisa mendukung proposisi dan gagasannya bahan pustaka yang diperoleh dari berbagai referensi tersebut dianalisis secara kritis dan teliti.

c. Kuesioner

Menurut Neyfa dan Salsabila dalam Rochman, *et al.*, (2022) Teknik mengumpulkan data yang dilaksanakan dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis atau dapat dilakukan dengan *digitalisasi* kepada responden untuk dijawab merupakan teknik kuesioner. Kuesioner akan dibagikan kepada staf PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo. Skala yang

digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert dan berikut kategorinya:

Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert

No.	Jawaban	Kode	Bobot
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Kurang Setuju	KS	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2017)

Kriteria skor dalam pengukuran metode skala Likert diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor

Skala	Keterangan
Angka 0% - 20%	Sangat tidak setuju
Angka 21% - 40%	Tidak setuju
Angka 41 % - 60%	Cukup
Angka 61% - 80%	Setuju
Angka 81% - 100%	Sangat setuju

Sumber: Unaradjan (2019)

Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan Wawancara

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Human</i>	Pengguna Sistem	a. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mempercepat proses distribusi surat b. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mempermudah pekerjaan administrasi c. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) membantu proses bisnis perusahaan
	Kepuasan Pengguna	a. Informasi/data yang dihasilkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sesuai dengan kebutuhan pengguna b. Fasilitas dan fitur Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sesuai dengan kebutuhan
<i>Organization</i>	Struktur Organisasi	a. Terdapat kebijakan dan SOP terkait penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) b. Pihak perusahaan memberikan pelatihan terkait pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat
	Lingkungan Organisasi	a. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terintegrasi kepada seluruh pegawai b. Seluruh pegawai mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

<i>Technology</i>	Kualitas Sistem	a. Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mudah digunakan dan mudah diakses b. Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) jarang mengalami error saat digunakan c. Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memiliki buku panduan petunjuk dan instruksi pengguna d. Kerahasiaan data pada Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terjamin karena terdapat password berbeda pada tiap pengguna untuk login
	Kualitas Informasi	a. Informasi pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tepat dan akurat b. Informasi dan data pada Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mudah dimengerti dan dibaca c. Informasi pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) <i>up to date</i>
	Kualitas Layanan	a. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat diakses dari mana saja b. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat merespon perintah pengguna dengan cepat
<i>Net Benefit</i>	Manfaat	a. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) meningkatkan kinerja pegawai dalam proses administrasi dan proses bisnis b. Dengan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pembuatan dan

		pengiriman surat lebih cepat dan tepat waktu c. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) menghemat biaya dalam proses pendistribusian surat d. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat menurunkan tingkat kesalahan dalam proses administrasi dan pendistribusian surat Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memudahkan setiap unit bagian berinteraksi
--	--	--

Sumber: Data yang diolah (2023)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat PT PLN (Persero)

Histori PT PLN (Persero) berawal pada 27 Oktober 1945 yang mana Presiden Soekarno membangun Jawatan Listrik dan Gas, yang berada di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga untuk pengelolaan pembangkit listrik. Pada akhir tahun 1800-an, beberapa perusahaan Belanda membangun pembangkit tenaga listrik yang digunakan untuk kebutuhan pribadi yang mengarah pada peningkatan industri ketenagalistrikan dan pabrik gula di Indonesia. Perusahaan Belanda tersebut dipimpin oleh Jepang antara tahun 1942 sampai 1945 setelah Belanda takluk kepada angkatan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Saat Perang Dunia II berakhir pada Agustus 1945, Jepang mengambil alih kewenangan dan takluk kepada sekutu. Para pemuda dan buruh listrik memanfaatkan peluang ini dengan menemui Presiden Soekarno agar perusahaan listrik dan gas diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Mereka melakukan ini dengan bekerjasama dengan Pemimpin KNI Pusat. Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno mendirikan Jawatan listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Jawatan ini memiliki kuantitas untuk menghasilkan listrik sebesar 157,5 MW.

Di tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas berubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang beroperasi di bidang listrik, gas dan kokas yang berakhir pada tanggal 1 Januari 1965, dua perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN) diresmikan menjadi pengelola tenaga listrik milik negara. Menurut peraturan Pemerintah No. 18, pada tahun 1972, menetapkan Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan pemegang wewenang usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan fungsi menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Namun, dengan berjalannya peraturan pemerintah yang memungkinkan sektor swasta untuk berpartisipasi dalam bisnis penyediaan listrik. Status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan menjadi PKUK penyedia listrik bagi kepentingan setiap orang hingga sekarang.

4.1.2 Logo PT PLN (Persero)

Bentuk, warna dan arti lambang PT PLN (Persero) resmi diterapkan sesuai dengan yang tertulis di Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. 031/DIR/76, yang dikeluarkan pada 01 Juni 1976, yang membahas penetapan Lambang Perusahaan Listrik Negara.



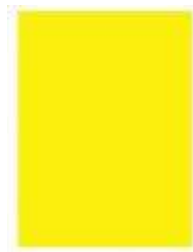
Gambar 4.1 Logo PT. PLN (Persero)

Sumber: Website PT PLN (Persero) (2023)

Elemen-Elemen Dasar Lambang:

a. Bidang Persegi Panjang

Bidang ini berfungsi sebagai dasar untuk komponen lambang lainnya, yang menunjukkan jika PT PLN (Persero) ialah tempat organisasi yang tersusun dengan sangat baik. Dengan warna kuning yang menggambarkan pencerahan, PT PLN (Persero) diharapkan dapat memberikan pencerahan dalam kehidupan masyarakat. Warna kuning juga menggambarkan semangat yang tidak pernah padam dari setiap orang yang menghasilkan karya pada perusahaan ini.



Gambar 4.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal

Sumber: Website PT PLN (Persero) (2023)

b. Petir dan Kilat

Produk jasa utama yang diberikan oleh perusahaan adalah petir atau kilatnya, yang berfungsi sebagai simbol tenaga listrik. Tidak

hanya itu, petir menunjukkan bahwa karyawan PT PLN (Persero) berproses lebih cepat dan tepat agar menyediakan solusi terbaik untuk para pelanggannya. Warna merah memberi lambang kedewasaan PLN menjadi perusahaan listrik pertama di Indonesia, perkembangan perusahaan dan keberanian untuk menghadapi rintangan pada perubahan zaman.



Gambar 4.3 Petir atau Kilat

Sumber: Website PT PLN (Persero) (2023)

c. Tiga Gelombang

Memiliki arti bahwa gaya rambat energi listrik mengalir melalui tiga aspek usaha utama perusahaan ialah pembangkitan, penyaluran dan pendistribusian yang diiringi usaha dan kerja keras untuk menyajikan layanan terbaik kepada pelanggan PT PLN (Persero). Warna biru digunakan untuk menunjukkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang selalu dibutuhkan untuk keberlangsungan hidup. Warna biru juga memberi lambang komitmen karyawan perusahaan untuk memberikan layanna terbaik kepada seluruh pelanggannya.



Gambar 4.4 Tiga Gelombang

Sumber: Website PT PLN (Persero) (2023)

4.1.3 Visi dan Misi PT PLN (Persero)

Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.1.4 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo

Struktur organisasi adalah suatu tatanan atau bagan dan korelasi setiap bagian serta kedudukan yang terdapat di suatu perusahaan. Struktur organisasi suatu perusahaan memberikan gambaran dengan terstruktur

pemisahan antara tanggung jawab pekerjaan setiap jabatan dan apa saja aktivitas dan fungsi membatasi. Struktur organisasi pada PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo dapat disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo

Sumber: Bagian sekretariat PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo (2023)

4.2 Uji Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas yaitu sebuah cara pengukuran yang memiliki tujuan untuk mengetahui ketepatan dan keakuratan suatu alat ukur (Purnomo, 2018). Untuk melihat apakah terdapat pertanyaan yang harus dikurangi atau diganti karena dirasa tidak relevan merupakan tujuan dari uji validitas. Uji validitas bisa diketahui dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ dari r tabel, maka hasilnya dapat dikatakan valid (Puspasari & Puspita, 2022).

Nilai *Scale Corrected Item Total Correlation* digunakan untuk uji validitas. Mengacu pada hasil *r* hitung yang telah diperoleh dari nilai *r* tabel dengan $N=20$ dan *r* tabel dengan probabilitas 0,05 (5%) adalah sebesar 0,444. Item pertanyaan valid apabila *r* hitung $>$ *r* tabel. Hasil *r* hitung pada setiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.1 Hasil Validitas Kuesioner

	Corrected Item-Total Correlation	Validitas
H1	0,797	Ya
H2	0,822	Ya
H3	0,844	Ya
H4	0,943	Ya
H5	0,669	Ya
O1	0,786	Ya
O2	0,593	Ya
O3	0,780	Ya
O4	0,906	Ya
T1	0,817	Ya
T2	0,829	Ya
T3	0,766	Ya
T4	0,796	Ya
T5	0,741	Ya
T6	0,669	Ya
T7	0,822	Ya
T8	0,648	Ya
T9	0,876	Ya
N1	0,822	Ya
N2	0,827	Ya

Sumber: Data yang diolah (2023)

Dari hasil uji validitas diatas, maka item pertanyaan dengan variabel *Human, Organization, Technology and Net Benefit* valid dengan nilai *r* hitung $>$ *r* tabel yaitu lebih dari 0,444.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan penelitian Dewi & Sudaryanto (2020) menjelaskan uji reliabilitas adalah proses pengujian yang memiliki tujuan untuk melihat apakah sebuah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dikatakan reliabel atau tidak. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan untuk pengujian reliabilitas. Nilai tersebut adalah nilai reliabilitas tes secara menyeluruh. Analisis pengambilan keputusan *Cronbach's Alpha* adalah:

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka reliabel

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka tidak reliabel

Hasil hitung menunjukkan nilai Alpha sebesar 0,971 sebagai nilai $r \text{ hitung}$, hasil ini akan dibandingkan dengan nilai $r \text{ tabel} = 0,444$. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini dengan derajat reliabilitas $0,971 >$ dari nilai $r \text{ tabel}$ 0,444 berada pada taraf sangat kuat dengan jumlah item pernyataan sebanyak 23 (Pertiwi & Yulianingsih, 2021).

Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,971	23

Sumber: Data yang diolah (2023)

4.3 Deskripsi Hasil

4.3.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, pengolahan yang berasal dari kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 23 pertanyaan. Kuesioner yang disebarkan,

diberikan kepada pegawai PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo yang meliputi dari beberapa bagian yaitu, Bagian Keuangan dan Umum, Bagian Perencanaan, Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, Bagian Konstruksi, Bagian Jaringan dan Bagian Transaksi Energi Listrik. Untuk memperoleh ciri-ciri responden, sehingga akan diketahui dari karakteristik responden.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Diketahui tingkat presentase karakteristik jenis kelamin dari 20 responden, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Perempuan	16	80%
2.	Laki-Laki	4	20%
Jumlah		20	100%

Sumber: Hasil pengolahan data primer (2023)

Tabel 4.3 menerangkan total responden sebanyak 20 orang, terdapat jenis kelamin laki-laki dengan total 4 orang responden (20%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang responden (80%).

b. Berdasarkan Lama Bekerja

Untuk mengetahui tingkat presentase karakteristik responden dilihat dari lama bekerja di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo, dapat diketahui pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Lama Bekerja Responden

No	Lama Bekerja	Jumlah	Presentase (%)
1	5 - 10 Tahun	3	15%
2	11 - 20 Tahun	7	35%
3	21 - 30 Tahun	2	10%
4	31 - 40 Tahun	8	40%
Jumlah		20	100%

Sumber: Hasil pengolahan data primer (2023)

Tabel 4.4 menerangkan total responden sebanyak 20 orang, responden yang bekerja selama 5-10 tahun sejumlah 3 responden (15%), responden yang bekerja selama 11-20 tahun sejumlah 7 responden (35%), responden yang bekerja selama 21-30 tahun sejumlah 2 responden (10%), responden yang bekerja selama 31-40 tahun sejumlah 8 responden (40%).

c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat presentase karakteristik responden dilihat dari jenjang pendidikan, dapat diketahui pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA/SMK	6	30%
2	D3	4	20%
3	D4/S1	10	50%
4	S2	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber: Hasil pengolahan data primer (2023)

Tabel 4.3 menerangkan total responden sebanyak 20 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sejumlah 6 responden (30%), responden dengan tingkat pendidikan D3 sejumlah 4 responden (20%), responden dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebanyak 10

responden (50%), responden dengan tingkat pendidikan S2 0 responden (NIHIL).

4.3.2 Analisis Rata-Rata

Untuk melakukan perhitungan rata-rata pada setiap pertanyaan dari masing-masing variabel dengan cara menjumlahkan frekuensi tanggapan responden berdasarkan skala Likert, lalu hasil dari masing-masing tanggapan tersebut dikalikan dengan total skor skala likert, kemudian jumlah dari skor tersebut akan dihitung persentasenya. Skor pada skala likert dapat diketahui pada tabel dibawah.

Tabel 4.6 Skor Skala Likert

Tanggapan Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Ridak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Hasil perhitungan skor tersebut akan dikalikan dengan dasar perhitungan penelitian yaitu skor maksimum = 5 x 20 = 100 (skor tertinggi skala Likert x jumlah responden), maka perhitungan skor persentase dapat dihitung dengan rumus berikut ini:

$$= \left(\frac{\text{total skor}}{\text{skor maksimum}} \right) \times 100\%$$

Maka hasil dari perhitungan rata-rata dari setiap pertanyaan pada variabel metode Hot-Fit Model dapat diketahui pada tabel dibawah ini:

a. Variabel *Human* (X1)

Pada variabel *Human* memiliki 2 indikator yaitu, Pengguna Sistem dan Kepuasan Pengguna. Dari hasil perhitungan rata-rata diperoleh hasil tertinggi sebesar 93,33% dari indikator pengguna sistem, sedangkan indikator kepuasan pengguna memperoleh hasil 90%.

Tabel 4.7 Hasil Rata-Rata Variabel *Human*

No	Pertanyaan	Keterangan					F	%
		SS	S	KS	TS	STS		
Indikator <i>Human</i> – Pengguna Sistem								
1	Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mempercepat proses pendistribusian surat?	13	7	-	-	-	20	93%
2	Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mempermudah pekerjaan administrasi?	15	4	1	-	-	20	94%
3	Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) membantu proses bisnis perusahaan?	14	5	1	-	-	20	93%
Rata-Rata Pengguna Sistem								93,33 %
Indikator <i>Human</i> – Kepuasan Pengguna								
4	Informasi/data yang dihasilkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sesuai dengan kebutuhan pengguna?	10	9	1	-	-	20	89%
5	Fasilitas dan fitur Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sesuai dengan kebutuhan pengguna?	11	9	-	-	-	20	91%
Rata-Rata Kepuasan Pengguna								90%
Rata-Rata Variabel <i>Human</i> (X1)								91,65 %

Sumber: Data yang diolah (2023)

b. Variabel *Organization* (X2)

Pada variabel *Organization* memiliki 2 indikator yaitu, Struktur Organisasi dan Lingkungan Organisasi. Dari hasil perhitungan rata-rata diperoleh hasil tertinggi sebesar 89% dari indikator struktur organisasi, sedangkan indikator lingkungan organisasi memperoleh hasil 88,5%.

Tabel 4.8 Hasil Rata-Rata Variabel *Organization*

No	Pertanyaan	Keterangan					F	%
		SS	S	KS	TS	STS		
Indikator <i>Organization</i> – Struktur Organisasi								
1	Terdapat kebijakan dan SOP terkait penggunaan Aplikasi Manajemen?	8	12	-	-	-	20	88%
2	Pihak perusahaan memberikan pelatihan terkait pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat?	12	6	2	-	-	20	90%
Rata-Rata Struktur Organisasi								89%
Indikator <i>Organization</i> – Lingkungan Organisasi								
3	Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terintegrasi kepada seluruh pegawai?	11	8	1	-	-	20	90%
4	Seluruh pegawai mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat (AMS)?	8	11	1	-	-	20	87%
Rata-Rata Lingkungan Organisasi								88,5%
Rata-Rata Variabel <i>Organization</i> (X2)								88,75%

Sumber: Data yang diolah (2023)

c. Variabel *Technology* (X3)

Pada variabel *Technology* memiliki 3 indikator yaitu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Dari hasil perhitungan rata-rata diperoleh hasil tertinggi sebesar 92% dari indikator kualitas

informasi, indikator tertinggi kedua kualitas layanan sebesar 90,5%, sedangkan indikator kualitas sistem memperoleh hasil 88,5%.

Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Variabel *Technology*

No	Pertanyaan	Keterangan					F	%
		SS	S	KS	TS	STS		
Indikator <i>Technology</i> – Indikator Kualitas Sistem								
1	Sistem Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mudah digunakan dan mudah diakses?	11	9	-	-	-	20	91%
2	Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) jarang mengalami eror saat digunakan?	8	11	1	-	-	20	87%
3.	Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memiliki buku panduan petunjuk dan instruksi pengguna?	9	9	1	1	-	20	86%
4.	Kerahasiaan data pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terjamin karena terdapat password berbeda pada tiap pengguna untuk login?	10	10	-	-	-	20	90%
Rata-Rata Kualitas Sistem								88,5%
Indikator <i>Technology</i> – Kualitas Informasi								
5.	Informasi pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tepat dan akurat?	14	5	1	-	-	20	93%
6.	Informasi dan data pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mudah dimengerti dan dibaca?	11	9	-	-	-	20	91%
7.	Informasi pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) <i>up to date</i> ?	13	6	1	-	-	20	92%
Rata-Rata Kualitas Informasi								92%
Indikator <i>Technology</i> – Kualitas Layanan								

8.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat diakses dari mana saja?	12	8	-	-	-	20	92%
9.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat merespon perintah pengguna dengan cepat?	10	9	1	-	-	20	89%
Rata-Rata Kualitas Layanan								90,5%
Rata-Rata Variabel <i>Technology</i> (X3)								90,33%

Sumber: Data yang diolah (2023)

d. Variabel *Net Benefit* (Y)

Pada variabel *Net Benefit* yang merupakan variabel terikat atau dependen merupakan manfaat atau dampak yang diperoleh dari variabel bebas, berikut tabel variabel *Net Benefit*:

Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Variabel *Net Benefit*

No	Pertanyaan	Keterangan					F	%
		SS	S	KS	TS	STS		
Indikator <i>Net Benefit</i>								
1	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) meningkatkan kinerja pegawai dalam proses administrasi dan surat menyurat?	11	8	1	-	-	20	90%
2	Dengan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pembuatan dan pengiriman surat lebih cepat dan tepat waktu?	14	5	1	-	-	20	93%
3	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) menghemat biaya dalam proses pendistribusian surat?	14	5	1	-	-	20	93%
4.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat menurunkan tingkat kesalahan dalam proses administrasi dan penditribusian surat?	11	8	1	-	-	20	90%

5.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memudahkan setiap unit bagian dan anak perusahaan berinteraksi?	12	8	-	-	-	20	92%
Rata-Rata Variabel <i>Net Benefit</i>								91,6%

Sumber: Data yang diolah (2023)

4.4 Pembahasan

Hasil dari penjumlahan rata-rata yang telah dilakukan maka dapat diketahui analisis deskriptif pada variabel metode Hot-Fit Model, yaitu *Human*, *Organization*, *Technology* dan *Net Benefit* sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif Variabel *Human* (X1)

Hasil nilai rata-rata pada variabel *Human* yaitu pada Pengguna Sistem sebesar 93,33%, termasuk dalam kategori sangat setuju, hal tersebut terbukti karena pengguna sistem merasa dengan adanya Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mempermudah pekerjaan dan dapat membantu proses administrasi dan pendistribusian surat menjadi lebih cepat dan efisien. Meskipun demikian, terdapat 2 responden menyatakan kurang setuju karena bagi pegawai yang berumur aplikasi ini sulit untuk dioperasikan karena keterbatasan pengetahuan terhadap teknologi. Kepuasan pengguna sebesar 90%, termasuk dalam kategori sangat setuju, hal tersebut dapat terjadi karena informasi atau data pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sesuai dengan kebutuhan pengguna dan fasilitas serta fitur yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, terdapat 1 responden kurang setuju karena informasi dan data

pada aplikasi kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna karena hanya menyajikan surat masuk dan surat keluar.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Diana dan Setiawati dalam Soraya, *et al.*, (2019), menyatakan apabila seseorang percaya dengan mengaplikasikan sistem dapat membuat kinerja semakin tinggi sehingga frekuensi penggunaan sistem tinggi, dapat dikatakan jika tingkat kepercayaan dan kepuasan oleh pengguna sistem informasi tersebut akan semakin tinggi. Rasio penggunaan Aplikasi Manajemen Surat yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pengguna karena menunjukkan apabila pengguna percaya pada sistem tersebut, sehingga kepuasan pengguna terhadap sistem dapat tercapai. Rasio penggunaan sistem yang tinggi juga dipengaruhi oleh fasilitas dan fitur yang memadai sehingga pengguna mudah dalam mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

b. Analisis Deskriptif Variabel *Organization* (X2)

Hasil nilai rata-rata pada variabel *Organization* yaitu pada Struktur Organisasi sebesar 89%, termasuk dalam kategori sangat setuju, karena terbukti pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terdapat SOP penggunaan aplikasi dan pihak perusahaan memberikan pelatihan kepada pegawai terkait penggunaan aplikasi. Meskipun demikian, terdapat 2 responden menyatakan kurang setuju karena proses pelatihan hanya diberikan kepada beberapa orang saja, sehingga pegawai lain hanya mendapatkan informasi penggunaan dari buku panduan dan testimoni dari pegawai yang melakukan pelatihan. Lingkungan Organisasi sebesar 88,5%, termasuk

dalam kategori sangat setuju, karena terbukti seluruh pegawai dapat mengakses Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Meskipun demikian, terdapat 2 responden menyatakan kurang setuju karena tidak seluruh pegawai mengoperasikan aplikasi tersebut karena *jobdesk* pekerjaan yang berbeda.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Munzir dan Nailul (2020) menerangkan jika struktur organisasi berpengaruh pada kesuksesan penerapan sistem informasi. Hal ini mempengaruhi tercapainya keberhasilan implementasi dengan efektif dan efisien, dipengaruhi semakin baiknya pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada pengguna dan dukungan oleh pihak perusahaan dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung.

c. Analisis Deskriptif Variabel *Technology* (X3)

Hasil nilai rata-rata pada variabel *Technology* yaitu pada Kualitas Sistem memiliki rata-rata sebesar 88,5%, termasuk pada kategori sangat setuju, terbukti karena kemudahan dalam mengakses aplikasi, aplikasi jarang mengalami eror dan terjaminnya kerahasiaan informasi dan data. Meskipun demikian, terdapat 2 reseponden menyatakan kurang setuju dan 1 responden tidak setuju karena aplikasi pernah terjadi eror pada saat server down dan tidak seluruh pegawai mengetahui adanya buku panduan pengguna aplikasi. Kualitas Informasi sebesar 92%, termasuk dalam kategori sangat setuju karena terbukti informasi pada aplikasi mudah dimengerti dan dibaca serta informasi yang masuk tepat. Meskipun

demikian terdapat 2 responden kurang setuju karena informasi pada aplikasi tidak bisa secara langsung memberikan pemberitahuan pada komputer sehingga harus merefresh website terlebih dahulu untuk mengetahui informasi atau data yang masuk pada aplikasi. Kualitas Layanan sebesar 90,5%, termasuk dalam kategori sangat setuju karena aplikasi dapat diakses dari mana saja dan bisa diakses melalui di *handphone* masing-masing pengguna. Meskipun demikian, 1 responden kurang setuju karena pada saat frekuensi surat cukup tinggi aplikasi akan mengalami lemot dan load data yang lama.

Hasil penelitian Putra *et al.*, (2020) aspek teknologi berpengaruh pada sistem informasi karena gangguan jaringan pada aplikasi tidak sering terjadi, hal ini menggambarkan kekuatan jaringan yang memberi dukungan pada penerapan sistem informasi, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dapat terjadi disebabkan karena meningkatnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan

d. Analisis Deskriptif Variabel *Net Benefit* (Y)

Hasil nilai rata-rata pada variabel *Net Benefit* yaitu 91,6%, termasuk dalam kategori sangat setuju karena manfaat dari penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melakukan kegiatan administrasi dan dengan adanya aplikasi proses pengelolaan surat lebih cepat dan menghemat biaya serta dapat menurunkan tingkat kesalahan pada proses administrasi. Meskipun demikian, 4 responden kurang setuju karena kesalahan pada pendistribusian surat masih terjadi karena

kurangnya ketelitian pengguna dan tidak semua dokumen atau surat dapat didistribusikan menggunakan aplikasi contohnya surat penting yang harus disampaikan secara langsung menggunakan *hardcopy* file.

Menurut Dwibarto (2017) manfaat yang akan didapatkan pada implementasi sistem informasi yaitu dapat membantu pengguna untuk mengerjakan tugas, memperoleh informasi data yang valid, menambah produktivitas organisasi, memberi dukungan visi dan misi organisasi, serta dapat membantu dalam mengambil keputusan. Pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merasa mendapatkan manfaat dari adanya Aplikasi Manajemen Surat (AMS) karena dengan adanya aplikasi ini proses administrasi dapat bekerja dengan lebih cepat dan dapat menurunkan tingkat kesalahan dalam proses pendistribusian surat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo dan hasil pembahasan pada bab 4, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada variabel *Human* (X1) dari sisi pengguna sistem dengan rata-rata 93,33% sudah cukup baik karena pengguna merasa dengan adanya aplikasi dapat mempermudah proses administrasi dan pendistribusian surat, dan pada kepuasan pengguna dengan rata-rata 90% fasilitas dan fitur pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada variabel *Organization* (X2) dari sisi struktur organisasi dengan rata-rata 89% dukungan dari perusahaan dengan memberikan pelatihan dan SOP penggunaan sistem dan lingkungan organisasi dengan rata-rata 88,5% penerapan aplikasi sudah terintegrasi kepada seluruh pegawai dan pegawai dapat mengakses aplikasi.
3. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada variabel *Technology* (X3) pada sisi kualitas sistem dengan rata-rata 88,5% sistem pada aplikasi mudah digunakan dan jarang mengalami eror serta kerahasiaan pada data aplikasi dapat terjaga. Kualitas informasi dengan rata-rata 92% informasi pada aplikasi akurat dan mudah dimengerti oleh pengguna. Kualitas

layanan dengan rata-rata 90,5% aplikasi dapat diakses dimana saja dan dapat merespon perintah pengguna dengan cepat.

4. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada variabel *Net Benefit* dengan rata-rata 91,6% manfaat yang diperoleh dari penerapan aplikasi dapat mempermudah pekerjaan pegawai dalam proses administrasi, meningkatkan kinerja pegawai, menurunkan tingkat kesalahan pengelolaan surat dan membuat proses pendistribusian surat lebih efektif dan efisien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Memberikan pendampingan oleh perusahaan kepada pegawai yang berumur dalam penggunaan aplikasi agar pengguna dapat mengoperasikan aplikasi dengan mudah
2. Pelatihan penggunaan aplikasi tidak menyeluruh kepada pegawai, oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelatihan penggunaan aplikasi secara menyeluruh kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai.
3. Perbaikan pada sistem informasi agar dapat memberikan pemberitahuan atau notifikasi secara *real time* pada aplikasi tanpa perlu merefresh aplikasi untuk mendapatkan pemberitahuan.
4. Perbaikan server yang lebih kuat pada aplikasi agar pada saat frekuensi pengelolaan surat cukup tinggi tidak terjadi eror dan load data yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974-980.
- Andriani, Y., Susanto, S., & Julkarnain, M. (2020). Sistem Informasi Pendaftaran Musabaqah Tilawatil Quran (Mtq) Kabupaten Sumbawa Berbasis Web. *Jurnal JINTEKS*, 2(2).
- Anjelita, P., & Rosiska, E. (2019). *Rancang Bangun Sistem Informasi E-Learning Pada Smk Negeri 3 Batam*.
- Arifin, R., Latif, N., Noviatry, A., Putri, P., Informasi, S., Akba, S., & Informatika, T. (2020). (Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Pengelolaan Surat Menyurat Pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar Berbasis Web.
- Arikunto, et al. (2018). *Evaluasi Program Pendidikan* (4th ed.). PT Bumi Aksara.
- Aryani, K., Fajarina Laming, R., & Ekonomi Program Studi Akuntansi, F. (2020).
- Analisis Efektivitas Perputaran Piutang Dalam Meningkatkan Laba Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Makassar (Vol. 6, Issue 005).
- Beddu, H. (2020). Pengelolaan Kelompok Dalam Pembinaan Usaha Tani Masyarakat Di Desa Cikowang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar Group Management In Community Farming Business Development In Cikowang Village, Mangarabombang District, Takalar Regency Clavia Clavia: Journal Of Law. In *Clavia: Journal Of Law* (Vol. 18, Issue 1).
- Cahyani, et al. (2020). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Hof-Fit Di Puskesmas Gatak. (Vol 03. ISSN: 2621-6612)
- Damanik, B., & Sarumaha, L. (2022). Sistem Aplikasi Pengolahan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Camat Telukdalam, Kab. Nias Selatan). *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 4(1), 91-101.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 73-79
- Dewi, W. S., Ginting, D., & Gultom, R. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik Dengan Metode Human Organization Technology Fit (HOT-FIT) Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 6(1), 73-82.

- Dewi, N., & Syaifullah, S. (2017). Analisis Penerapan Fire Report Online System (Fros) Menggunakan Metode Hot-Fit (Studi Kasus: PT Arara Abadi). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 87-93.
- Dewi, R. K., & Firmansyah, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Website Pajak Online Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi. *Swabumi (Suara Wawasan Sukabumi): Ilmu Komputer, Manajemen, dan Sosial*, 7(1), 1-13.
- Dwibarto, R. 2017. Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Obat Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Grhasia Yogyakarta. Seminar Nasional Teknologi Informasi Kesehatan (Snatik) 2017. 28-32.
- H., Hasbiyalloh, M., & Jakaria, D. A. (2018). Aplikasi Penjualan Barang Perlengkapan Hand Phone Di Zildan Cell Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. *Jumantaka*, Vol 1(1).
- Iida, I., Utamajaya, J. N., & Setyaningsih, E. (2022). Evaluasi Layanan Sistem Informasi GO PPU Menggunakan Metode Pieces Framework Pada Disdukcapil Penajam. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 352-358.
- Idrus L. (2019.). Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran. Vol. 9. ISSN: 2685-4538.
- Karyaningsih, Ponco Dewi. (2018). Korespondensi Surat Bisnis Dan Dinas (alviana c, Ed.; 1st ed., Vol. 1). samudra biru.
- Kuswantoro, A., Ungu, R. B. M., Rahmahwati, W. D., & Rahmawati, F. D. (2022). Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas). *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 42-49.
- Khaatimah, H., & Wibawa, R. (2017). Efektivitas model Pembelajaran cooperative integrated reading and composition terhadap hasil belajar. *Jurnal Teknologi Pendidikan: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembelajaran*, 2(2), 76-87.
- Marzuki, F. I., Nurwahidah, L. S., & Asmaniah, Z. (2021). Analisis Bentuk Dan Bahasa Surat Resmi Dinas Pendidikan Kabupaten Garut Tahun 2021. *Caraka: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia serta Bahasa Daerah*, 10(2), 117-124.
- Mahirah, B. (2017). Evaluasi belajar peserta didik (siswa). *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2).
- Munadzdzofah, O., & Sudomo, A. (2016). Kesalahan Gramatika Terhadap Mata Kuliah Korespondensi Niaga Bahasa Inggris. *Jurnal Administrasi Kantor*, 4(1), 172-197.
- Nisafitri, D. A. (2020). Analisis Perbedaan Kinerja Keuangan Perusahaan

Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi (Studi Empiris Pada Perusahaan yang Terdaftar di BEI 2017 yang Melakukan Merger dan Akuisisi).

- Permana, H. D., Hapsari, A. A., Nugraha, D., & Jaenul, A. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi E-commerce Shopee menggunakan Metode PIECES Framework. *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, 20(2), 202-209.
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). Administrasi dan Operasional Perkantoran. *Bandung: Alfabeta*.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan media video call dalam teknologi komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202-224.
- Pertiwi, B., & Yulianingsih, E. (2020). Peneraapan Model HOT Fit pada Evaluasi Kinerja Human Resources Information System (HRIS) di KPKNL Palembang. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 1(2), 119-127.
- Purnomo, D. (2018). Uji Validitas dan Realibilitas Step Test Sebagai Alat Ukur Keseimbangan Pada Lansia. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, 2(2), 53-70.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65-71.
- Putra, A. D., Dangnga, M. S., & Majid, M. (2020). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan metode hot fit di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(1), 61-68.
- Rasid Ridho, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. In *Jurnal Comasie*.
- Rahmawati, H., & Saifulloh, S. (2022, November). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Dan Rapor Siswa menggunakan metode Hot Fit. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)* (Vol. 5, No. 1, pp. 117-126).
- Siswanto & Salam. (2022). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. (Vol 3. Issn: 2828-6340)
- Soraya, I., Adawiyah, W. R., & Sutrisna, E. (2019). Pengujian model hot fit pada sistem informasi manajemen obat di Instalasi Farmasi RSGMP UNSOED Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(1).
- Suawa, P. J., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2021). Manajemen Pengelolaan

Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi). *GOVERNANCE*, 1(2).

Suhimarita, J., & Susianto, D. (2019). Amik Dian Cipta Cendikia Aplikasi Akutansi Persediaan Obat Pada Klinik Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Lampung. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (Jusinta)* Jusinta |, 2(1).

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian, Pendekatan Kuantitati, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Wahyudi, M. D. (2020). *Sistem Informasi Penjualan Mobil Bekas Berbasis Web Pada Cv Phutu Oil Club Di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Sistem Informasi).

Wahyuni, S., Tasril, V., & Prayoga, J. P. J. (2022). Desain Aplikasi Game Edukasi Pada Siswa Kelas 2 Sd Negeri 024777 Binjai. *Warta Dharmawangsa*, 16(4), 758-768.

Wiyati, R. K., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2019). Evaluasi penerapan sistem informasi absensi Online dengan hot fit model. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(1).

Wulandari, U., & Simon, H. J. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 5(1).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
DAFTAR KUESIONER

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

KATA PENGANTAR

Dengan Hormat,

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir, bersama ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai “Evaluasi Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Menggunakan Metode Hot-Fit Model di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo”. Adapun hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir pada program Diploma Universitas Airlangga.

Peneliti memahami waktu saudara/I sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti juga berharap kesediaan saudara/I untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan saudara/I telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Peneliti,

Cahaya Wulan Sari

DATA RESPONDEN

Nama :

Lama bekerja :

Bagian/Unit Kerja :

Tingkat Pendidikan :

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban sesuai dengan pendapat anda dengan memberi satu tanda centang (✓) pada kotak yang tersedia.

Keterangan:

No	Jawaban	Kode	Bobot
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Kurang Setuju	KS	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

Metode Hot-Fit Model (*Human, Organization, Technology and Net Benefit*)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Human						
Pengguna Sistem						
1.	Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mempercepat proses pendistribusian surat?					
2.	Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mempermudah pekerjaan administrasi?					
3.	Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) membantu proses					

	bisnis perusahaan?					
Kepuasan Pengguna						
4.	Informasi/data yang dihasilkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sesuai dengan kebutuhan pengguna?					
5.	Fasilitas dan fitur Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sesuai dengan kebutuhan pengguna?					
Organization						
Struktur Organisasi						
1.	Terdapat kebijakan dan SOP terkait penggunaan Aplikasi Manajemen?					
2.	Pihak perusahaan memberikan pelatihan terkait pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat?					
Lingkungan Organisasi						
3.	Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terintegrasi kepada seluruh pegawai?					
4.	Seluruh pegawai mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat (AMS)?					
Technology						
Kualitas Sistem						
1.	Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mudah digunakan dan mudah diakses?					
2.	Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) jarang mengalami error saat digunakan?					

3.	Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memiliki buku panduan petunjuk dan instruksi pengguna?					
4.	Kerahasiaan data pada Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terjamin karena terdapat password berbeda pada tiap pengguna untuk login?					
Kualitas Informasi						
5.	Informasi pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tepat dan akurat?					
6.	Informasi dan data pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) mudah dimengerti dan dibaca?					
7.	Informasi pada Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) <i>up to date</i> ?					
Kualitas Layanan						
8.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat diakses dari mana saja?					
9.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat merespon perintah pengguna dengan cepat?					
Net Benefit						
Manfaat						
1.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) meningkatkan kinerja pegawai dalam proses administrasi dan proses bisnis?					
2.	Dengan Aplikasi Manajemen Surat					

	(AMS) pembuatan dan pengiriman surat lebih cepat dan tepat waktu?					
3.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) menghemat biaya dalam proses pendistribusian surat?					
4.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat menurunkan tingkat kesalahan dalam proses administrasi dan pendistribusian surat?					
5.	Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memudahkan setiap unit bagian dan anak perusahaan berinteraksi?					

LAMPIRAN 2

MATRIKS TABULASI DATA

Lampiran 2. Matriks Tabulasi Data

Responden	Pertanyaan																							Jumlah
	Human					Organization				Technology									Net Benefit					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
R1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	77
R2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	101
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	112
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
R5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
R7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	112
R8	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	108
R9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	103
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	114
R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	97
R16	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	98
R17	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	99
R18	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	100
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
R20	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	99

LAMPIRAN 3
FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Lampiran 3. Form Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS VOKASI
Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya 60286 Telp. 031-
5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website: vokasi.unair.ac.id, email:
info@vokasi.unair.ac.id

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama Mahasiswa : Cahaya Wulan Sari
NIM : 152011013035
Judul TA : Evaluasi Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Terhadap Efektivitas Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di PT. PLN (Persero) UP3 Sidoarjo
Dosen Pembimbing : Rizky Amalia Sinulingga, S.Ak., M.A.B

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
01 April 2023	Pembahasan Judul dan Latar belakang	Perubahan Judul dan mencari topik baru	Cahaya des.	Rizky
07 April 2023	Evaluasi Bab 2	menambahkan teori dan penguatan permasalahan	Cahaya des.	Rizky
08 Mei 2023	Evaluasi Bab 2 dan 3	mempaparkan teori dan melanjutkan bab 3	Cahaya des.	Rizky
20 Mei 2023	Evaluasi Bab 3	memperkuat metode evaluasi yang digunakan	Cahaya des.	Rizky
10 Juni 2023	Evaluasi Bab 3	memberikan macam-macam pengujian untuk kuesioner	Cahaya des.	Rizky
14 Juni 2023	Evaluasi Bab 4	evaluasi beberapa hasil uji data	Cahaya des.	Rizky
20 Juni 2023	Evaluasi bab 4 dan 5	menambahkan teori pendukung pembahasan	Cahaya des.	Rizky
5 Juli 2023	Evaluasi keseluruhan Isi	merapikan daftar pustaka dan daftar isi	Cahaya des.	Rizky

CS Dipindai dengan CamScanner