

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir di Wilayah Provinsi DKI Jakarta

Destya Hardyka Putri¹⁾, Arif Haryana²⁾, Tina Rosa³⁾
Universitas Respati Indonesia

¹⁾destyapuput25@gmail.com, ²⁾arif.haryana@urindo.ac.id, ³⁾tinarosa@urindo.ac.id

ABSTRAK

Surat Keterangan Asal (SKA) atau *Certificate of Origin* adalah dokumen resmi yang menunjukkan negara asal suatu produk atau barang ekspor. Dokumen ini sangat penting dalam perdagangan internasional, termasuk dalam pemenuhan persyaratan pabean, penentuan tarif pajak impor, dan pemantauan perdagangan internasional. Pemerintah Indonesia mengembangkan layanan Sistem Penerbitan Surat Keterangan Asal Elektronik (e-SKA) untuk memberikan kemudahan bagi para eksportir dalam pengajuan untuk penerbitan SKA. Dalam implementasinya ternyata masih terdapat keluhan-keluhan dari eksportir pengguna Sistem e-SKA. Penelitian bertujuan untuk menganalisis variabel-variabel yang berpengaruh pada kepuasan eksportir pengguna sistem e-SKA, termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam penerbitan SKA. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh melalui survei terhadap para eksportir di wilayah DKI Jakarta. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan metoda regresi linear berganda dan analisis deskriptif. Dari analisis regresi diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Sistem, variabel Kualitas Informasi, dan variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Eksportir, baik pengaruh ketiga variabel secara simultan maupun pengaruh masing-masing variabel secara parsial.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan pengguna sistem, Surat Keterangan Asal Barang

ABSTRACT

Surat Keterangan Asal (SKA) or Certificate of Origin is an official document that shows the country of origin of a product or exported goods. This document is very important in international trade, including in the fulfillment of customs requirements, determination of import tax rates, and monitoring of international trade. The Government of Indonesia developed the Electronic Certificate of Origin Issuance System (e-SKA) platform to provide convenience for exporters in applying for SKA issuance. In the implementation of the e-SKA System, however, it turns out that there are complaints from exporters who use it.

The study aims to analyze variables that affect the satisfaction of exporters who use the e-SKA system, including system quality, information quality, and service quality in SKA issuance. This study uses data obtained through surveys of exporters in the DKI Jakarta area. Quantitative data analysis was carried out using multiple linear regression methods and descriptive analysis.

From the analysis, it was obtained that the System Quality variable, Information Quality variable, and Service Quality variable had a positive and significant influence on Exporter Satisfaction, both the influence of the three variables simultaneously as well as the influence of each variable partially.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Certificate of Origin

1. Latar Belakang

Pengajuan Surat Keterangan Asal dilakukan secara *online* beberapa hal kendala Keluhan yang dialami eksportir bagi eksportir pemula membutuhkan waktu mempelajari cara menggunakan sistem informasi Surat Keterangan Asal. keamanan hak akses akun Surat Keterangan Asal berakibat tidak dapat *login* pada sistem Surat Keterangan Asal, terdapat pemblokiran akun Surat Keterangan Asal untuk menyelesaikan dokumen peringatan, kegagalan sistem saat penyimpanan data, dan kurangnya kecepatan koneksi serta stabilitas koneksi saat pengiriman pertukaran data. Pengajuan melalui Sistem Informasi Surat Keterangan Asal sangat membantu para eksportir dalam kegiatan bisnis. Kualitas layanan dilakukan berdasarkan beragam keluhan yang diungkapkan oleh eksportir mengenai hambatan pada saat menggunakan Sistem Surat Keterangan Asal antara lain penanganan keluhan yang dialami eksportir membutuhkan waktu untuk perbaikan sistem saat eksportir melakukan pengajuan Surat Keterangan Asal serta informasi perlu di lengkapi dengan regulasi yang mendukung menambah pemahaman eksportir. permasalahan yang terjadi dalam penerbitan Surat Keterangan Asal diungkap oleh (Farid, Krishantoro, 2023: 22) diperlukan standarisasi kebijakan implementasi Surat Keterangan Asal yang baku dalam proses waktu penerbitan Surat Keterangan Asal secara elektronik, terkait meningkatkan Layanan Sistem Surat Keterangan Asal. Pelayanan dapat dikatakan baik bila angka keluhan eksportir dapat berkurang, dalam mendukung keberhasilan sistem untuk pengajuan dokumen SKA. Adapun evaluasi diperlukan penelitian ini akan pentingnya Dokumen Surat Keterangan Asal untuk kegiatan ekspor yang berdampak pada identitas keasalan barang, meningkatkan efesiensi untuk meminimalisir waktu dan biaya dalam proses pengajuan Surat Keterangan Asal, menghindari resiko

terjadinya kesalahan dari mulai pengajuan sampai Surat Keterangan Asal diterbitkan, perlu di teliti lebih lanjut untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor terhadap kepuasan Eksportir.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kualitas Sistem

Sistem atau layanan banyak peneliti menggunakan model penerimaan teknologi klasik (model kelanjutan sistem informasi, teori konfirmasi harapan dan model keberhasilan) ketika memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan situs web pemerintah secara terus-menerus oleh warga negara, hubungan empiris antara kualitas sistem dalam kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan niat pengguna terus menerus (Lia dan Shangb, 2020). Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang bekerja dengan baik untuk mendapatkan hasil output dari pengerjaan para pengguna sistem menurut DeLone & McLean (Amarin dan Wijaksana, 2021). Kualitas Sistem merupakan alat ukur dalam penerapan kesuksesan sistem Informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna (Tulodo dan Solichin, 2019). Sistem dengan adanya internet, sistem digunakan untuk pertukaran informasi ke portal tertentu sesuai dengan ketentuan tujuan dari diadakannya sistem, fungsi dari layanan sistem yang telah disediakan mampu untuk melakukan integrasikan antara aplikasi internal dan eksternal, mampu disesuaikan, kecepatan pengiriman informasi secara efektif, mendukung kolaborasi, menyediakan alat untuk memvisualisasi data serta informasi dan dilengkapi dengan mesin pencari (Beatrix dkk., 2022). Adapun pengukuran indikator kualitas sistem menurut (Irawan dan Wijaksana, 2020) sebagai berikut: Kemudahan Pengguna, Keandalan Sistem, Fitur Sistem, Kecepatan Akses, Keamanan Sistem.

2.2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan data sebagai objek diolah sedemikian rupa menjadi informasi yang membantu menyempurnakan keputusan yang akan dikaji (Sari dan Wijaksana, 2020). Mirip dengan kualitas sistem, informasi diukur secara subyektif menghasilkan sebuah persepsi atas seberapa pengaruhnya informasi yang diperoleh menentukan kualitas dari isi informasi tersebut (Rusdiana dan Irfan, 2016). Indikator digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan gaya tiruan memperhatikan dari struktur bentuk informasi sistematis, keakuratan informasi, dan relevan (Beatrix dkk., 2022). Kualitas informasi (Irawan dan Wijaksana, 2020) merupakan karakteristik dari informasi yang dihasilkan sistem dengan pengukuran faktor yang mempengaruhi kualitas sistem yaitu Akurat, Bentuk, Ruang Lingkup, Asal Informasi, Relevan.

2.3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang dirancang oleh perencana dan pengembang sistem informasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang didukung dengan adanya kualitas layanan sistem informasi berdampak pada informasi yang diterima pengguna dan organisasi untuk meningkatkan pengetahuan dan komunikasi (Aditya dkk., 2020). Kualitas layanan yang merupakan bentuk dari penilaian para pengguna terhadap tingkat pelayanan atas hasil berharap mampu memenuhi kebutuhan pengguna, apabila penilaian para pengguna merasakan baik dan memuaskan begitupun kualitas layanan di anggap layak untuk digunakan dalam hal ini pada layanan non fisik yang merupakan sistem informasi dan pelayanan secara fisik (Mardiana, 2017). Kualitas fungsi layanan ada empat atribut (kualitas informasi, kapabilitas layanan, interaktivitas, dan daya tanggap) yang terkait dengan bisnis penyediaan apa yang dibutuhkan warga dari layanan publik online (Lia dan Shangb,

2020). Sedangkan kualitas suatu jasa, terdapat dua dimensi antara lain pertama, kualitas dalam hal teknik yang berkaitan pada output jasa yang pahami oleh para pengguna. Dimensi ke dua, kualitas dalam fungsional berkaitan pada penggunaan sistem atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, dan hasil akhir jasa dari penyedia jasa ke para pengguna (Ruslin, 2016). Dalam hal kualitas layanan yang dijelaskan oleh Asep dan Badriah (2020), ukuran dalam menentukan kualitas layanan ditentukan layanan yang diberikan berdasarkan harapan dan kebutuhan yang terpenuhi sehingga merasa pada kepuasan. Adapun pengukuran indikator kualitas layanan menurut (Irawan dan Wijaksana, 2020) sebagai berikut: Tanggapan, Bukti Nyata, Keandalan, Jaminan, Empati.

Surat Keterangan Asal

Penggunaan Sistem Informasi SKA diatur dalam peraturan menteri perdagangan No. 32/M-DAG/PER/5/2015 mengenai Surat Keterangan Asal ada pada pasal 1 ayat 1-2 adalah sebagai berikut :

Surat Keterangan Asal (*Certificate of Origin*) yang selanjutnya disingkat SKA adalah dokumen yang membuktikan bahwa barang ekspor Indonesia telah memenuhi Ketentuan Asal Barang Indonesia (*Rules of Origin of Indonesia*).

Sistem Elektronik SKA yang selanjutnya disebut e-SKA adalah sistem pengajuan dan Penerbitan SKA secara Elektronik.

2.4. Kepuasan Eksportir

pelayanan sumber daya manusia yang memperlakukan para pengguna sesuai dengan standart operasional perusahaan sesuai dengan visi dan misi dari layanan sistem dan layanan jasa. menurut Delone dan McLean kepuasan pengguna merupakan hasil yang dikeluarkan sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan

sehingga dapat dirasakan oleh pengguna (Irawan dan Wijaksana, 2020). Sedangkan (Sari dan Wijaksana, 2020) kepuasan pengguna dirasakan berdasarkan kesesuaian kinerja sistem yang juga didukung kerja nyata dari sisi pelayanan. Sedangkan menurut (Armeliadinda dan Azis 2020) menjabarkan mengenai kepuasan pengguna dapat mengukur estimasi hasil dari kinerja sistem merujuk keberhasilan sistem informasi dapat membantu pengguna memperoleh informasi yang bermutu. Dan parameter kepuasan pelanggan menurut (Meriana dan Rosa, 2018), hal yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan memperbaiki fasilitas, mengembangkan model akan menambah frekuensi jumlah pemakaian. begitupun pada kesuksesan sistem dilihat dari kenyamanan pengguna dalam pemakaian sebuah sistem akan dilihat berhasil bila terus digunakan, dan selalu melakukan perbaikan, perubahan dan pengembangan sistem untuk kenyamanan pengguna memenuhi kebutuhan dan harapan eksportir. Dalam buku pengukuran model kesuksesan sistem informasi (Pratomo, 2021), tingkat kepuasan dilihat dari laporan, situs web, dan layanan sebagai dukungan mencapai kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pada saat menggunakan sistem informasi sehingga dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi mencapai tujuan untuk kepuasan pengguna. Adapun pengukuran indikator kualitas layanan menurut (Irawan dan Wijaksana, 2020) sebagai berikut: Kepuasan Menyeluruh, Kepuasan Informasi, Kepuasan Berulang.

4. Teknik Analisa Data

Desain Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan hasil variabel dan indikator untuk selanjutnya dapat dianalisis.

Analisis Kesesuaian Model Regresi

Diketahui nilai korelasi ganda atau R sebesar 0,730 nilai tersebut berada diantara 0,60-0,799 hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) memiliki hubungan yang kuat dengan variabel Kepuasan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa total pengaruh yang diberikan oleh variabel Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) terhadap Kepuasan (Y) Diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,526. Didapatkan nilai F_{tabel} 2,650. Dari hasil uji F diketahui nilai F_{hitung} sebesar $74,692 > 2,650$ (F_{tabel}) dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa secara simultan variabel Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan (Y).

5. Hasil Analisis Deskriptif dan Hasil Analisis Hipotesis

Pengaruh Kualitas Sistem Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir pada wilayah Prov. DKI Jakarta.

Hasil Indikator dilihat dari skor rata-rata pada variabel Kualitas Sistem di masing-masing indikator sebagai berikut: Kemudahan memiliki nilai persentase 74,8% menunjukkan website Elektronik Surat Keterangan Asal dapat di akses dengan mudah di berbagai browser dengan syarat koneksi dan stabilitas internet lancar mampu mengaksesnya. data dan informasi yang sistematis saat melakukan pengisian pengajuan Surat Keterangan Asal. Keandalan memiliki nilai persentase 76,4% menandakan koneksi sistem dapat diakses dengan berbagai provider jaringan komunikasi. stabilitas dan koneksi internet mendukung dalam kecepatan menerima respon sistem dan masa pengembangan sistem serta perbaikan sistem yang dikarenakan *bug sistem* akibat dari kesalahan coding atau kode-kode program. Fitur memiliki nilai persentase yang sama pada indikator kemudahan dengan

persentase fitur yaitu 74.8% hasil ini dirasakan oleh eksportir peluncuran implementasi sistem Surat Keterangan Asal terbaru belum cukup dikenal dengan mudah membutuhkan waktu untuk cara penggunaan dan mengetahui fungsi ketersediaan tampilan sistem saat pengisian pengajuan dokumen. Kecepatan Akses memiliki nilai persentase 76.6% hal ini tentu menandakan pertukaran data akan cepat bila semakin besar mbps (*megabit persecond*) semakin besar koneksi dan stabilitas kecepatan akses transfer data dalam jaringan komputer/laptop. Keamanan Sistem memiliki nilai persentase 76.3% sistem dengan verifikasi data harus menyesuaikan kesamaan data dengan sistem lain yang saling berintegrasi data untuk menunjukkan keabsahan dokumen surat keterangan asal dapat dipastikan originalitas sebagai bukti identitas keasalan barang dengan jaminan mencegah penolakan karna ketidaksamaan data.

Hipotesis menghasilkan nilai yang dapat dianalisis dengan model koefisien regresi sebesar 0,277 dinyatakan signifikan pada t_{hitung} sebesar $5,971 > 1,972 t_{tabel}$ dan sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Kualitas sistem menjadi salah satu alat pendukung yang berperan penting dalam aktivitas pertukaran data ekspor sehingga pengaruh Kualitas sistem ada pada Kemudahan Sistem, dimana dalam mengakses sistem peneliti memiliki simpulan alternatif bisa diakses melalui aplikasi khusus yang dapat di download pada playstore tentu dengan keterbatasan khusus dengan tetap memperhatikan keamanan hak akses dan penggunaannya. Kualitas Sistem menjadi lebih baik bila meningkatkan mutu dari sisi pertukaran data untuk menghasilkan kualitas informasi yang diharapkan mampu mengurangi angka pencabutan/penolakan dokumen penerbitan surat keterangan asal eksportir yang dikarenakan kesalahan informasi sistem, didukung konektivitas dan stabilitas kecepatan respon dengan dibantu adanya fasilitas layanan sebagai dukungan pelayanan teknis, adanya

masalah jaringan, adanya kecacatan perangkat lunak yang berdampak pada penggunaan sistem disebabkan *bug system* atau kesalahan *code* pada saat membuat program, perancangan sistem, implementasi sistem, berakibat kesalahan data, serta kapasitas *server* penuh berakibat gagal terhubung dengan server. Hasil penelitian ini di sesuaikan oleh G. Beatrix (2022) menjelaskan Sistem Informasi dapat dikatakan baik dengan memberikan kemudahan dan akurasi informasi terkait integrasi sistem, pengolahan data, mempercepat proses hasil yang optimal, bermanfaat bagi perusahaan sebagai proses pengambilan keputusan menjadi bentuk kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir pada wilayah Prov. DKI Jakarta.

Hasil Indikator dilihat dari skor rata-rata pada variabel Kualitas Informasi di masing-masing indikator sebagai berikut: Akurat memiliki nilai persentase 75% menunjukkan informasi yang diperoleh dapat di interpretasikan secara data, informasi, dan aktual. informasi yang dihasilkan sistem tidak kehilangan fungsi dan tujuannya untuk proses pengeluaran barang sebagai identitas keasalan barang. Dari hasil rata-rata indikator keakuratan hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan memenuhi kebutuhan dan harapan eksportir selain memenuhi persyaratan ketentuan kebijakan. Bentuk Informasi memiliki nilai persentase 74% penerbitan Surat Keterangan Asal memudahkan eksportir dari sisi manfaat pertukaran data yang tidak mengharuskan melakukan pencetakan bentuk *hardcopy file* sehingga efisien waktu dan biaya pembelian blangko form. fungsi penerbitan Surat Keterangan Asal dijamin keakuratan data dan informasi sah digunakan negara tujuan dalam proses pengeluaran barang dan pembebasan biaya masuk. Ruang Lingkup dengan hasil rata-rata persentase 73% dengan hasil ini merupakan bagian-

bagian yang terpenting dan saling berkaitan dari proses pengajuan dokumen SKA hingga mendapatkan persetujuan pengeluaran barang ekspor. identitas perusahaan dan identitas barang menjadi satu kesatuan informasi yang akurat, jelas, dan detail dalam kelancaran kegiatan ekspor. Asal Informasi memiliki nilai persentase 77% menandakan pengajuan SKA memiliki persyaratan wajib yang dijadikan mandatory sistem dan pengembang sistem akan melakukan perubahan sistem menyesuaikan kebijakan kebijakan baru. Relevan memiliki nilai persentase 74% dengan keterlambatan pengajuan Surat Keterangan Asal yang tidak sesuai dengan tanggal dokumen keberangkatan kapal menjadi suatumasalah yang dipertanyakan oleh penerimabarang di negara tujuan sehingga sistem memberikan tanda adanya issued retroactively mencegah anggapan bahwa barang yang diekspor ilegal dan tidak sah karena kekurangan dokumen persyaratan ekspor berakibat barang dikembalikan ke indonesia. struktur biaya dengan hasil penentuan kategori origin criterion dan ketentuan waktu untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara praktis.

Hipotesis menghasilkan nilai yang dapat dianalisis dengan model koefisien regresi sebesar 0,322 dinyatakan signifikan pada t_{hitung} sebesar 6,210 > 1,972 t_{tabel} dan sig. sebesar 0,000 < 0,05. Akan hal ini menyatakan ada pengaruh yang signifikan Kualitas Informasi terhadap kepuasan eksportir. pengaruh tersebut Kualitas Informasi sebagai tolok ukur dari keberhasilan sistem dalam memenuhi kebutuhan eksportir. sistem Pengajuan Surat Keterangan Asal dalam pengisian diperlukan informasi yang mendasar dari ketentuan mandatory sistem dan asal informasi, sehingga dalam hal memperoleh informasi didukung dengan kualitas layanan sistem dan pelayanan teknis sangat berperan penting dalam membantu memberikan informasi dengan tindakan menjelaskan maksud dan fungsi atas

ketersediaan input data yang akan menjadi output data dan informasi, memberikan arahan sebab dan akibat atas kendala informasi yang tidak valid dengan solusi alternatif sesuai dengan kebijakan yang berlaku tentu dilakukan pada implementasi penggunaan sistem yang ada. Sehingga dalam hal ini menjadi pertimbangan para pengembang sistem dalam meningkatkan tiga indikator tersebut dalam mengembangkan Kualitas Informasi guna menghasilkan informasi yang digunakan sebagai pengambilan keputusan oleh pihak yang saling berkaitan. Pengembangan sistem bertugas sebagai perencana, dan Analisis Sistem tentu juga akan mempertimbangkan beberapa langkah kedepan dengan memperhatikan dari sisi manajemen resiko yang mungkin dapat terjadi sebagai bentuk perlindungan kepada Eksportir di setiap melakukan kegiatan Ekspor. hal ini peneliti bisa memberikan solusi alternatif dengan bahwa informasi sistem yang diterima eksportir dapat diberikan peraturan kebijakan bersamaan yang berkaitan sebagai alasan penolakan/pencabutan sehingga dengan hal ini membantu menambah pengetahuan Eksportir sebagai langkah dasar merujuk pada Kualitas Informasi. Hasil penelitian ini didukung oleh irawan dan wijaksana (2020) Kualitas Informasi merupakan karakteristik yang dikeluarkan untuk mengukur hasil informasi yang telah disediakan sistem.

Pengaruh Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir pada wilayah Prov. DKI Jakarta.

Hasil Indikator dilihat dari skor rata-rata pada variabel Kualitas Layanan di masing-masing indikator sebagai berikut: Tanggapan memiliki nilai persentase 77% dasar dalam melakukan pekerjaan pelayanan memiliki standarisasi operasional perusahaan tentunya dalam penanganan teknis sebab kecepatan tanggapan pelayanan kepada menggunakan berdampak pada tingkat level loyalitas

dan kredibilitas terhadap hasil kerja yang dapat memenuhi kebutuhan eksportir guna mencapai kepuasan eksportir. Bukti Nyata memiliki nilai persentase 77% pelayanan tim teknis sudah sangat baik dalam mengupayakan pengembangan sistem merujuk pada keberhasilan sistem untuk menghasilkan data dan informasi serta penanganan perbaikan dokumen untuk eksportir dapat mengajukan Surat Keterangan Asal yang sama dari sebelumnya artinya pada saat melakukan tindakan perbaikan menyesuaikan dengan bahasa yang menyesuaikan pemahaman dengan eksportir untuk mudah di pahami. Kehandalan memiliki nilai persentase 75% kemudahan mendapatkan komunikasi langsung secara layanan sistem di prioritaskan bertujuan untuk kelancaran pengajuan Surat Keterangan Asal dan memonitoring sistem dalam mencegah masalah sistem terjadi yang membutuhkan waktu sesuai pada tingkat permasalahan sistem yang dialami eksportir. sistem menghasilkan fungsi yang dapat dibuktikan dengan jumlah penerbitan dokumen Surat Keterangan Asal secara pertukaran data elektronik. Jaminan memiliki persentase 77% hal ini jaminan yang diberikan oleh tim teknis SKA ada pada konsistensi penanganan sesuai dengan waktu yang telah di informasikan oleh pelayanan, difaktori oleh tindakan Empati disertakan oleh kemampuan yang ahli di bidang permasalahan sistem tersebut. informasi yang dihasilkan sistem layanan penerbitan Surat Keterangan Asal dapat digunakan untuk memperoleh klaim pembebasan bea masuk di negara tujuan sebab isi dokumen tersebut sudah menyesuaikan dengan akumulasi biaya serta dinyatakan benar dan sah oleh pihak instansi terkait. Empati memiliki nilai persentase 76% pelayanan SKA diharuskan memiliki kemampuan multitasking dalam menerima segala informasi eksportir, guna mencegah resiko yang terjadi pada eksportir bila tidak sesuai dengan ketentuan sistem dan kebijakan yang berlaku.

Hipotesis menghasilkan nilai yang dapat dianalisis dengan model koefisien regresi sebesar 0,268 dinyatakan signifikan pada t_{hitung} sebesar 5,420 > 1,972 t_{tabel} dan sig. sebesar 0,000 < 0,05. Akan hasil ini menyatakan adanya pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan eksportir. kualitas layanan akan mempengaruhi peningkatan kualitas sistem dan kualitas informasi, sebagai garda depan yang menerima segala keluhan eksportir akan kendala sistem dalam hal ini peran utama ada pada layanan sistem dan pelayanan dari sumber daya manusia tidak lain adalah tim teknis yang menangani, mengidentifikasi, dan menyelesaikan permasalahan sistem. Sehingga tindakan yang diperlukan berupa tindakan empati didasari dengan keterampilan, ahli hingga expert dalam menangkap pengetahuan prosedur surat keterangan asal sehingga pengetahuan yang diperoleh pelayanan surat keterangan asal tidak hanya dalam tindakan perbaikan secara teknis melainkan pengetahuan kebijakan perlu di tingkatkan oleh pelayanan teknis surat keterangan asal, bertujuan sebagai dasar informasi yang valid dalam mencapai tujuan ekportir mampu menggunakan sistem penerbitan surat keterangan asal guna mencapai kebutuhan eksportir sesuai yang diharapkan. Hal ini disesuaikan oleh G. Beatrix (2022) menjelaskan Kualitas Layanan dengan dukungan organisasi sistem informasi dan dukungan IT membantu penyelesaian masalah memberikan manfaat kepada pengguna dan meningkatkan keberhasilan sistem yang dirasakan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakan oleh pengguna.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir pada wilayah Prov. DKI Jakarta.

Hasil Indikator dilihat dari skor rata-rata pada variabel Kepuasan Eksportir perihal Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Surat Keterangan

Asal di masing-masing indikator sebagai berikut: Kepuasan Menyeluruh (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan) memiliki nilai persentase 79% diperoleh dengan taraf puas eksportir merasakan penggunaan Sistem Penerbitan Surat Keterangan Asal, sistem di rancang dengan adanya tujuan memudahkan pengguna dalam mengakses pengajuan Surat Keterangan Asal, dan hasil sistem menandakan akan fungsi peran sistem dengan karakteristik sistem yang saling terhubung dengan pertukaran data pada instansi lain dapat terealisasi dengan baik. Kepuasan Informasi memiliki nilai persentase 79% diperoleh dengan taraf puas eksportir merasakan hasil informasi penerbitan Surat Keterangan Asal, bentuk informasi secara jenis cetakan maupun elektronik sah dan diakui oleh negara serta valid kesesuaian data dan informasi. fungsi dokumen Surat Keterangan Asal dapat digunakan sebagaimana mestinya memperoleh fasilitas yang telah di sepakati antar negara tertentu. fasilitas pembebasan bea masuk akan berlaku terealisasi eksportir mengajukan dokumen Surat Keterangan Asal yang menyesuaikan dengan ketentuan *origine criterion* yang ditentukan dari identitas bahan baku komponen barang yang akan di ekspor dan menekan biaya produksi dengan hal begitu akan meningkatkan daya saing, namun perihal besarnya biaya tarif preferensial tentu berbeda menyesuaikan pada kebijakan kesepakatan antar negara. Kepuasan Berulang (Layanan) memiliki nilai persentase 79% diperoleh dengan taraf puas eksportir merasakan hasil informasi penerbitan Surat Keterangan Asal, pelayanan dapat menyelesaikan keluhan permasalahan yang dialami eksportir pada saat terjadi kendala sistem dan memberikan arahan maksud dari pengisian dalam menu sistem sesuai dengan ketentuan serta memberitahukan informasi dengan form ekspor ke negara tertentu mengalami update perubahan kebijakan terbaru dimana sistem ikut menerapkan penyesuaian terbaru mengikuti ketentuan hingga

tindakan pelayanan teknis memberikan *pop-up* pada sistem. layanan sistem dan pelayanan teknis mampu memberikan dukungan pelayanan publik sesuai yang dibutuhkan eksportir dalam proses berjalannya kegiatan ekspor tentu sebagai salah satu syarat ekspor yang dibuktikan dengan persetujuan penerbitan oleh instansi berwenang.

Hipotesis menghasilkan nilai yang dapat dianalisis dengan model koefisien regresi sebesar 5,284 dinyatakan signifikan pada F_{hitung} sebesar 74,692 > 3,042 F_{tabel} dan sig. sebesar 0,000 < 0,05. Keseluruhan hal diatas dilihat secara praktisi, eksportir dalam menyampaikan pertukaran data dan informasi dapat diterima di negara tujuan secara rinci dan detail, kendala sistem yang terjadi akibat dari konektivitas dan stabilitas internet dapat dibantu oleh layanan tim teknis sehingga sistem Surat Keterangan Asal dapat berjalan lebih baik, melayani eksportir mencapai kebutuhan mendapatkan informasi yang berfungsi secara keabsahan dan diakui keakuratan data serta kegunaan informasi. perbaikan kendala sistem yang sekiranya belum dapat memenuhi standarisasi aturan pusat data sistem informasi kementerian perdagangan sebagai pihak berwenang, sehubungan belum ada kebijakan yang menentukan standar waktu dalam proses penerbitan surat keterangan asal oleh pihak berwenang. Hal ini didukung oleh (Farid dan Krishantoro, 2023) mengungkapkan salah satu upaya dalam meningkatkan kemudahan mendapatkan dokumen surat keterangan asal salah satunya Instansi Penerbit surat keterangan asal dapat membuat Standarisasi Operasional Ketepatan Waktu dalam Penanganan Kendala Sistem serta Pengembangan Sistem untuk memproses hingga menerbitkan surat keterangan asal. Keahlian dalam menangani permohonan surat keterangan asal akan sangat mempengaruhi kepuasan eksportir, layanan yang responsif memberikan bantuan dan solusi memberikan dampak pembaharuan

sistem yang memadai, efektif dan efisien. Jika ketiga aspek Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan ditingkatkan, dapat pula meningkatkan kepercayaan pelaku usaha serta meningkatkan kegiatan ekspor yang mengacu pada kemudahan proses ekspor dari sisi birokrasi dengan adanya *Electronic Data Interchange* menjadi sebuah jaminan bahwa ekspor yang dilakukan telah memenuhi persyaratan regulasi, berada di bawah pengawasan pihak berwenang dalam memastikan dokumen surat keterangan asal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

kesimpulan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara singkat dari hasil pengujian Analisis Data, Hipotesis Parsial dan Hipotesis Simultan yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan:

1. Pengaruh Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Ekspor.
2. Pengaruh Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Ekspor.
3. Pengaruh Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Ekspor.
4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor berpengaruh positif terhadap Kepuasan Ekspor.

6.2. Saran

1. Penggunaan teknologi digital memudahkan komunikasi antar beberapa hal yang saling berkaitan dalam menjalankan aktivitas bisnis, mengembangkan strategi pemasaran membuka jalan para pelaku usaha kecil menengah untuk memperbesar ruang lingkup bisnis.
2. Penelitian IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) salah satu sarana dan

prasarana mendukung peningkatan daya inovasi dan kreatifitas serta didukung dengan peraturan kebijakan yang selalu berubah-ubah dapat menuntun Sumber Daya Manusia yang berkualitas pada segi kemampuandalam mengoperasikan sistem informasi dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, H. N. H., Nurmalsari, N. dan Hendri, H. (2020) 'Succes Analysis of Kitabisa Mobile Application Information System By Using DeLone and McLean Models', *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 16(1), pp. 81–88.
- Amarin, S. dan Wijaksana, T. I. (2021) 'Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)', *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), pp. 37–52. doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- Armeliadinda dan Azis, Elvira (2020) 'Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat)', *Jurnal ntof e-Proceeding of Manageme*, 7(2), pp. 2406–2415.
- Asep Nurwanda dan Badriah, E. (2020) 'Analisis Program Inovasi Desa dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) di desa bangunharja kabupaten ciamis', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1).
- Beatrix, G. (2022) 'Tinjauan Pustaka Sistem Informasi Perusahaan Kepuasan Pengguna : Analisis Kualitas Data , Machine Translated by Google', *Dinasti International Journal Of Digital Business Management*, 3(April), pp. 593–600.

- Irawan, A. dan Wijaksana, T. I. (2020) 'The Effect of Information Quality, System Quality and Service Quality on Student Satisfaction', *JUMBO: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi*, 4(1), pp. 30–38.
- Lia, Y dan Shangb, H. (2020) 'Machine Translated by Google Manajemen informasi government : Bukti empiris dari China Machine Translated by Google', 57.
- Mardiana (2017) 'Analisis Efektifitas dan Kontribusi Pajak Sarang Burung Walet terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Musi Banyuasin', *Jurnal Politeknik Sekayu*, 6(1).
- Meriana dan Rosa, T. (2018) 'Korelasi Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Toko Bunga Agung Florist', *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 11(1), pp. 777–786.
- Pratomo, A. H. (2021) 'Analisis Kebutuhan Pelanggan dengan Pendekatan Quality Function Deployment dalam Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Jabatan Akademik Dosen', *Industrial Engineering Journal of the University of Sarjanawiyata Tamansiswa (IEJST)*, 5(1).
- Purwoko, S. dan Haryana, A. (2021) 'Pengaruh Kemasan, Kualitas Dan Harga Produk Susu Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Dwimitra Usaha Global', *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 10(2), pp. 117–126. doi: 10.52643/jam.v10i2.1130.
- Rusdiana, A. dan Irfan, M. (2016) *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ruslin, E. D. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya', *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(2).
- Salon, P. P. (2016) 'Liris Roesa Selvias, Sularto, dan Nurminingsih (2016)', 8(2), pp. 420–427.
- Sari, N. dan Wijaksana, T. I. (2020) 'Aplikasi OLX Effects of Information Quality , System Quality and Service Quality on User Satisfaction with Olx applications', *e-Proceeding of Management*, 7(2), pp. 6520–6536.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tulodo, B. A. R. and Solichin, A. (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)', *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), pp. 25–43.
- Farid,I, Krishantoro. (2023). "Analisis Implementasi Kebijakan Penerbitan Surat Keterangan Asal Elektronik di Instansi Penerbitan Surat Keterangan Asal Kota Jakarta Timur". *Administrasi Publik. Institute Ilmu Sosial dan Manajemen, Indonesia*.
<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAI/P/article/view/2994>