

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA SISTEM *E-OFFICE* PADA
PT. X**

YULIO CHRISTYANO GIRSANG

1712422017



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN ADMINISTRASI
PERKANTORAN DIGITAL**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA 2026

**ANALYSIS OF USER PERCEPTIONS OF THE E-OFFICE
SYSTEM AT PT. X**

YULIO CHRISTYANO GIRSANG

1712422017



Intelligentia - Dignitas

**This skripsi is prepared as one of the requirements to obtain the Applied
Facilities Degree at the Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta.**

DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yulio Christyano Girsang
NIM : 1712422017
Program Studi/Fakultas : Administrasi Perkantoran Digital / Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Analisis Persepsi Pengguna Sistem E-Office Pada PT. X

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan Lulus / ~~Tidak Lulus~~*)
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 23 Juli 2026.

Tim Penguji,

Ketua Penguji	Nama : Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. NIP : 199110182019031014.	*) Tanda tangan
Penguji 1	Nama : Suherdi, S.Pd., S.H., M.M. NIP : 198810252022031002	*) Tanda tangan
Penguji 2	Nama : Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd. NIP : 202508100119941101	*) Tanda tangan
Pembimbing 1	Nama : Roni Fasliah, S.Pd., M.M. NIP : 197510152003121001	*) Tanda tangan
Pembimbing 2	Nama : Ria Rahma Nida, S.Pd., M.Pd. NIP : 199801042024062002	*) Tanda tangan

Mengetahui,
Dekan,

Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027061204

Koordinator Program Studi

Roni Fasliah, S.Pd., M.M.
NIDN/NUPTK. 0015101505

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama : Yulio Christyano Girsang
NIM : 1712422017
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pengguna Sistem *E-Office* Pada PT.X

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 4 Agustus 2026

Yang menyatakan,


METRIKI
PEMPEL
1712422017
Yulio Christyano Girsang
NIM. 1712422017

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yulio Christyano Girsang
NIM : 1712422017
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi & Bisnis/ D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : yuliogirsang1@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Persepsi Pengguna Sistem E-Office Pada PT. X

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Agustus 2026

Penulis,

(Yulio Christyano Girsang)

Analisis Persepsi Pengguna Sistem E-Office Pada PT. X
Yulio Christyano Girsang (1712422017)
Dosen Pembimbing:
Roni Faslah, S.Pd., M.M., Ria Rahma Nida, S.Pd., M.Pd

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna, dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan *E-Office* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih belum optimalnya pemanfaatan layanan *E-Office* oleh masyarakat, meskipun pemerintah telah mengembangkan berbagai sistem digital untuk mempermudah akses layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna layanan *E-Office*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna, dan kepercayaan, sedangkan variabel dependen adalah penggunaan layanan *E-Office*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *E-Office*. Kepuasan pengguna berperan dalam mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan, keterlibatan pengguna meningkatkan partisipasi aktif dalam penggunaan layanan, serta kepercayaan menjadi faktor penting dalam memperkuat keyakinan pengguna terhadap sistem yang disediakan pemerintah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan, transparansi informasi, serta keamanan sistem menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah guna meningkatkan kepuasan, keterlibatan, dan kepercayaan pengguna. Upaya tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan implementasi *E-Office* sehingga lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas.

Kata Kunci: *E-Office*, kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna, kepercayaan, penggunaan layanan.

Analysis Of User Perceptions Of The E-Office System At PT. X

Yulio Christyano Girsang (1712422017)

Supervisor:

Roni Faslah, S.Pd., M.M., Ria Rahma Nida, S.Pd., M.Pd

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of user satisfaction, user engagement, and trust on the use of E-Office services in improving the quality of public services. The background of this research is based on the fact that the utilization of E-Office services has not yet been optimal, despite the government's efforts to develop various digital systems to facilitate public access to services. This study employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to respondents who are users of E-Office services. The collected data are analyzed using statistical techniques to examine the relationships and effects among the studied variables. The independent variables in this study include user satisfaction, user engagement, and trust, while the dependent variable is the use of E-Office services. The results indicate that all three independent variables have a positive and significant effect on the use of E-Office services. User satisfaction plays an important role in encouraging continuous usage, user engagement enhances active participation, and trust strengthens users' confidence in the systems provided by the government. Therefore, improving service quality, information transparency, and system security are essential factors that need to be considered by the government to increase user satisfaction, engagement, and trust. These efforts are expected to optimize the implementation of E-Office, making it more effective and efficient in meeting the needs of the public.

Keywords: *E-Office, user satisfaction, user engagement, trust, service usage.*

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Persepsi Pengguna Sistem E-Office Pada PT.X" ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Roni Faslah, S.Pd., M.M. selaku Kepala Program Studi dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ria Rahma Nida, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, serta saran yang membangun hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Suherdi, S.Pd., S.H., M.M. selaku Dosen Penguji I atas segala masukan dan arahan yang diberikan.
6. Bapak Muhammad Ichwan, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penguji II atas saran dan koreksi yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua penulis tercinta, yang tiada henti memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materiil, serta semangat yang tiada henti kepada penulis.
8. Kakak dan adik penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun isi, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Jakarta, 24 Juli 2026

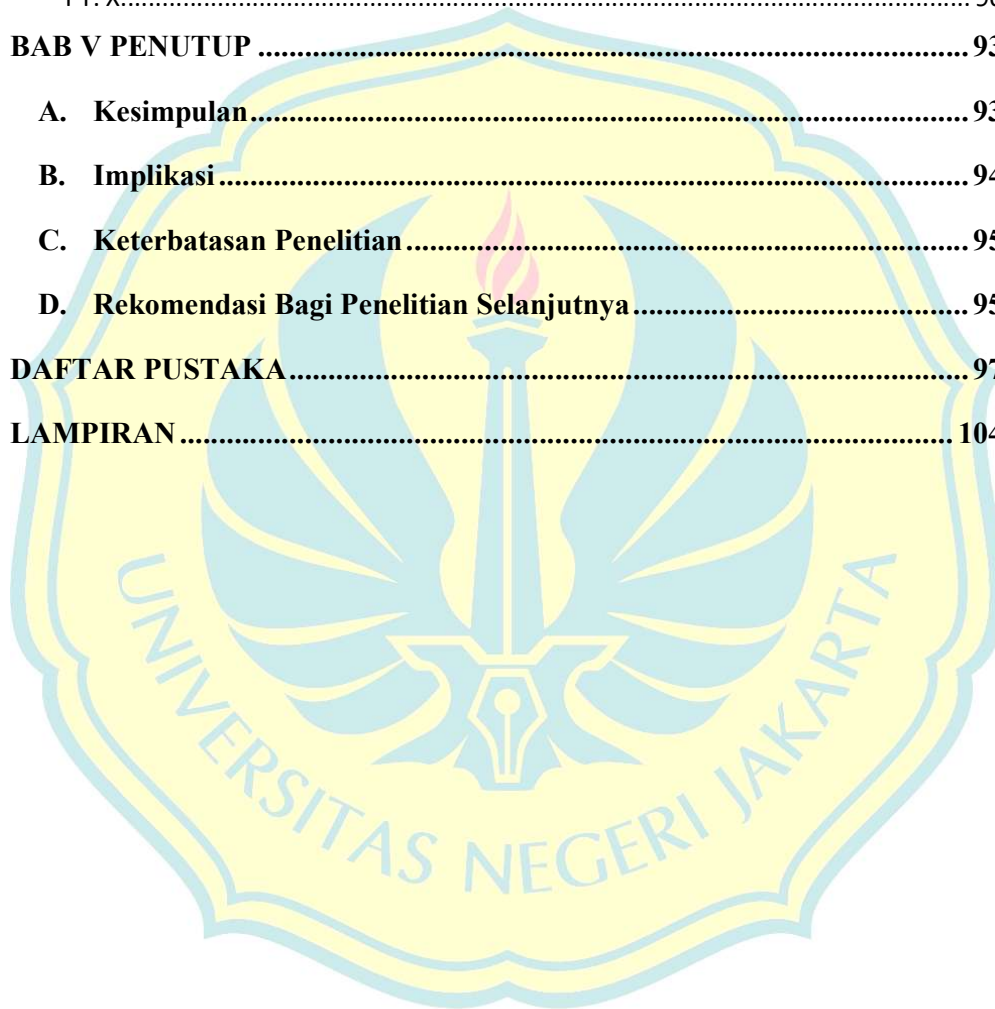
Penulis

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
1. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
2. Batasan Masalah	8
C. Pertanyaan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Konsep yang Diteliti.....	13
1. Pengertian Efektivitas	13
2. Teori Sistem Informasi dan Sistem Informasi Manajemen.....	15
3. Kantor (<i>Office</i>).....	16
4. <i>Electronic Office (E-Office)</i>	18
5. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	29
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Waktu dan Tempat Penelitaian.....	50
B. Desain Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
1. Data Premier	55
2. Data Sekunder.....	56
E. Validitas dan Reliabilitas	56
1. Keabsahan Data Kualitatif	57
2. Keabsahan Data Kualitatif	57
F. Teknik Analisis Data	58
1. Analisis Kuantitatif	58
2. Analisis Kualitatif	60
1. Reduksi Data	60
2. Penyajian Data	61
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Deskripsi Data Primer	64
1. Profil Responden.....	64
2. Profil Data	68
B. Hasil Data Analisis Kuantitatif.....	70
1. Tabel Indikator <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	71
2. Tabel Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU).....	73
3. Tabel Indikator <i>Attitude Toward Using</i> (ATU).....	75
4. Tabel Indikator <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU).....	78
C. Hasil Data Analisis Kualitatif	81
1. Pemahaman dan penggunaan <i>E-Office</i>	82
2. Manfaat Penggunaan <i>E-Office</i>	83
3. Kendala dalam Penggunaan <i>E-Office</i>	84

4. Dukungan Organisasi terhadap Implementasi <i>E-Office</i>	86
D. Pembahasan.....	87
1. Efektivitas Penerapan Sistem <i>E-Office</i> di PT. X	88
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Sistem <i>E-Office</i> di PT. X.....	90
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Implikasi.....	94
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN	104



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pra-riset TAM.....	3
Gambar 1. 2 Pra-riset TAM.....	4
Gambar 2. 1 Flowchart Rancangan Sistem <i>E-Office</i> Surat Masuk.....	25
Gambar 2. 2 Flowchart Rancangan Sistem <i>E-Office</i> Surat Keluar.....	26
Gambar 2. 3 Model TAM.....	31
Gambar 4. 1 Diagram Hasil Tanggapan Responden <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	72
Gambar 4. 2 Diagram Hasil Responden <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	74
Gambar 4. 3 Diagram Hasil Responden variabel <i>Attitude Toward Using</i> (ATU)	77
Gambar 4. 4 Diagram Hasil Responden <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU).	79



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian dan Penyusunan	50
Tabel 3. 2 Tabel Skor Jawaban Skala Likert.....	59
Tabel 3. 3 Kategori Presentase Kelayakan Efektivitas	59
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	65
Tabel 4. 2 Tabel Skor Jawaban Responden	69
Tabel 4. 3 Tabel Butir Tanggapan Responden <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	71
Tabel 4. 4 Tabel Hasil Pengujian <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	73
Tabel 4. 5 Tabel Hasil Pengujian <i>Attitude Toward Using</i> (ATU).....	76
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Pengujian <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU).....	78
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Pemahaman dan Penggunaan	82
Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Manfaat Penggunaan Dengan Para Pengguna	84
Tabel 4. 9 Hasil Wawancara Kendala Penggunaan Dengan Para Informan.....	85
Tabel 4. 10 Hasil Wawancara Terkait Pengimplemtasian Dengan Para Informan.....	87



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Pertanyaan Penelitian :	104
Lampiran 2 Kuisioner Prariset Penelitian :	105
Lampiran 3 Submit Surat Izin Penelitian ke Lokasi Penelitian :	105
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Pihak Universitas :	106
Lampiran 5 Komunikasi Penelitian Kepala Departement dan Senior Manager :	107
Lampiran 6 Aplikasi E-Office PT X :	107
Lampiran 7 Lokasi Ruang Arsip dan Ruang IT tempat penelitian :	108
Lampiran 8 Dokumentasi dengan Narasumber dan Rekan-di tempat penelitian :	109
Lampiran 9 Transkrip Wawancara :	110
Lampiran 10 Hasil uji Turnitin :	114
Lampiran 11 Persetujuan Sidang :	115
Lampiran 12 Persetujuan Dosen Pembimbing :	116
Lampiran 13 Kartu Konsultasi Skripsi :	116
Lampiran 14 Saran Perbaikan Skripsi :	117



Intelligentia - Dignitas