

Analisis Respon Internal Penerapan e-SKA di Kementerian Perdagangan Menggunakan Pendekatan Mixed Methods

Deya Valensia Karolina¹, Alif Sofia Kusumawardani², Indra Chaidir³, Pudji Widodo⁴

Universitas Bina Sarana Informatika¹²³⁴

valensiadeya@gmail.com¹, alifsofiaa29@gmail.com², indra@bsi.ac.id³, pudji.piw@bsi.ac.id⁴

Abstrak - Penelitian ini dibuat untuk melihat bagaimana tanggapan para pegawai di Kementerian Perdagangan dalam menggunakan sistem Elektronik-Surat Keterangan Asal (e-SKA). Fokus utamanya adalah untuk mengetahui apakah sistem ini dirasa mudah digunakan dan sejauh mana manfaatnya dalam membantu pekerjaan sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga ingin mencari tahu apa saja masalah atau kendala yang sering dialami oleh pegawai saat memakai sistem tersebut. Untuk mendapatkan data, penelitian ini memakai metode gabungan antara angka dan penjelasan (mixed methods). Data berupa angka didapat dari kuesioner yang disebar kepada 39 orang pegawai, sedangkan untuk penjelasan lebih dalam, dilakukan wawancara langsung dengan para pengguna sistem. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasa senang dan terbantu dengan adanya sistem e-SKA karena membuat kerja jadi lebih cepat. Tapi di sisi lain, dari hasil wawancara ditemukan bahwa sistem ini masih sering mengalami gangguan teknis, fitur yang masih kurang lengkap banyak pegawai yang merasa masih butuh pelatihan lagi agar tidak bingung. Walaupun masih ada kekurangan, secara keseluruhan sistem ini sudah diterima dengan cukup baik oleh para pegawai. Saran untuk kedepannya adalah perlu ada perbaikan pada perangkat teknologi yang digunakan dan pembuatan buku panduan atau pelatihan yang lebih jelas supaya pegawai bisa bekerja lebih lancar dalam mengurus surat keterangan asal di masa depan.

Kata Kunci: Sistem Elektronik-Surat Keterangan Asal (e-SKA), *Technology Acceptance Model* (TAM), Sistem Informasi, *Mixed Methods*, Persepsi Pengguna.

Abstract - This study was conducted to assess the responses of employees at the Ministry of Trade to the Electronic Certificate of Origin (e-SKA) system. The primary focus was to determine whether the system was perceived as easy to use and how beneficial it was in assisting their daily work. Furthermore, the study sought to identify the problems or obstacles employees frequently encountered when using the system. To obtain data, the study employed a mixed methods approach. The numerical data were obtained from questionnaires distributed to 39 employees, while direct interviews with system users were conducted for more in-depth explanation. The results indicated that the majority of employees were satisfied with and found the e-SKA system helpful, as it facilitated their work. However, interviews revealed that the system still frequently encountered technical glitches, lacked comprehensive features, and many employees felt they needed further training to address confusion. Despite these shortcomings, the system has been generally well-received by employees. Suggestions for the future include improvements to the technological devices used and the creation of clearer guidebooks or training so that employees can work more smoothly in processing certificates of origin in the future.

Keywords: e-SKA system, *Technology Acceptance Model* (TAM), Information System, *Mixed Methods*, User Perception.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat telah membawa perubahan signifikan terhadap cara organisasi menjalankan aktivitasnya. TI tidak hanya mempengaruhi pola komunikasi antar individu, namun juga memengaruhi pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, serta hubungan dengan mitra eksternal. Salah satu bentuk pemanfaatan TI yang kini banyak digunakan adalah sistem informasi berbasis web untuk mendukung proses administrasi.

Di Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, sistem e-SKA (*Electronic Certificate of Origin*) telah diterapkan untuk mempercepat dan mempermudah proses pengajuan Surat Keterangan Asal (SKA). Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, serta

kenyamanan pengguna dalam menunjang kegiatan ekspor (Juliana et al., 2024). Perdagangan internasional memainkan peran vital dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara melalui ekspor-impor yang memperluas pasar dan meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, Indonesia secara aktif menjalin berbagai perjanjian perdagangan bilateral, regional, maupun multilateral (Girsang et al., n.d.). Dalam konteks tersebut, SKA merupakan dokumen penting yang membuktikan bahwa produk ekspor berasal dari Indonesia dan memenuhi aturan asal barang sesuai kesepakatan dagang. Dengan adanya e-SKA, proses penerbitan dokumen ini dapat dilakukan secara daring oleh Instansi Penerbit SKA (IPSKA), serta mendukung pertukaran data dengan negara

mitra, yang pada akhirnya diharapkan dapat memperlancar arus perdagangan.

Namun, efektivitas e-SKA tidak hanya bergantung pada teknologinya, melainkan juga pada tingkat penerimaan dan pemahaman dari para pengguna sistem. Permasalahan seperti gangguan teknis, keterbatasan pelatihan, serta ketidaksesuaian antara fitur sistem dan kebutuhan pengguna masih menjadi tantangan. Menurut (Riesfandiari et al., n.d.), peningkatan kualitas sistem dan informasi menjadi kunci dalam mendorong pemanfaatan layanan digital seperti e-SKA secara optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana sistem e-SKA diterima oleh pengguna internal. Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terkait *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap sistem e-SKA. Pendekatan *mixed methods* digunakan untuk menggabungkan analisis kuantitatif terhadap persepsi pengguna dan eksplorasi kualitatif terhadap kendala dalam implementasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan konkret bagi pengembangan dan peningkatan sistem e-SKA di masa mendatang.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods*, yaitu kombinasi metode kuantitatif deskriptif dan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai respon internal terhadap penerapan sistem e-SKA di Kementerian Perdagangan. Sebagai dasar pengukuran, penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan model adaptif dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (Pratama et al., 2022). Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan focus pada dua indikator utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Instrumen menggunakan skala likert 1–5 skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang maupun kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial (Husnaeni & Susanti, 2023). Instrumen ini disebarkan kepada 39 responden internal yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data kuantitatif dilakukan secara deskriptif dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menghitung rata-rata, persentase, dan standar deviasi. Untuk memperjelas perhitungan analisis deskriptif tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1. Mean (Rata-rata)

Pengertian *mean* secara singkat adalah sekelompok angka atau jumlah dari keseluruhan angka dibagi dengan banyaknya angka tersebut. *Mean* menunjukkan rata-rata dari masing-masing variabel semua responden (Rahayu.S, 2024). *Mean* digunakan sebagai titik acuan untuk mengetahui tren atau pola data, karena *mean* dapat memberikan gambaran tentang nilai tengah dari data tersebut.

Rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = Nilai rata-rata

$\sum X$ = Jumlah seluruh bialai jawaban responden

n = Jumlah responden

2. Peresentase (%)

Peresentase digunakan untuk menggambarkan seberapa besar responden yang memilih suatu kategori tertentu dalam skala jawaban.

$$\text{Peresentase} = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

F = Frekuensi responden dalam suatu kategori

n = Jumlah responden total

3. Standar Deviasi

Standar Deviasi merupakan akar dari jumlah kuadrat dari selisih nilai data dengan rata-rata dibagi dengan banyaknya data yang ada. Standar deviasi mengukur seberapa luas penyimpangan atau penyebaran nilai data tersebut dari nilai rata-rata atau mean (Febriani, 2022). Standar deviasi juga digunakan dalam statistik untuk melihat seberapa jauh data menyebar dari nilai rata-ratanya.

$$s = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

Keterangan :

s = Standar Deviasi

x = Nilai masing- masing responden

\bar{x} = Nilai rata-rata

n = Jumlah Responden

4. Perhitungan rata-rata

Untuk melakukan perhitungan rata-rata skor dari masing-masing variabel pernyataan dalam kuesioner *skala likert*.

Rumusnya:

$$\text{Rata-rata} = \frac{(f_1 \times 1) + (f_2 \times 2) + (f_3 \times 3) + (f_4 \times 4) + (f_5 \times 5)}{N}$$

f_1 = Jumlah responden yang memilih sangat setuju (SS)

f_2 = Jumlah responden yang memilih setuju (S)

f_3 = Jumlah responden yang memilih netral (N)

f_4 = Jumlah responden yang memilih Tidak Setuju (TS)

f_5 = Jumlah responden yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS)

N = Jumlah total responden

Sementara itu, data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dengan lima pegawai pengguna e-SKA serta studi pustaka dari literatur terkait. Analisis kualitatif dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi hambatan, persepsi, dan saran pengembangan dari responden.

Secara umum, tahapan penelitian meliputi observasi awal, penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner secara daring, pengolahan data kuantitatif, wawancara pendukung, serta analisis hasil berdasarkan variabel PU dan PEOU. Metodologi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap manfaat, kemudahan, dan tantangan implementasi e-SKA, serta rekomendasi untuk pengembangan sistem di masa mendatang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap penerapan sistem e-SKA. Pada variabel *Perceived Usefulness* (PU), responden menilai bahwa sistem ini bermanfaat dalam mempercepat pengajuan Surat Keterangan Asal, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung kelancaran proses administrasi.

Sementara itu, pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU), sebagian besar responden menyatakan sistem relatif mudah dipahami dan dioperasikan, meskipun beberapa kendala teknis masih ditemukan.

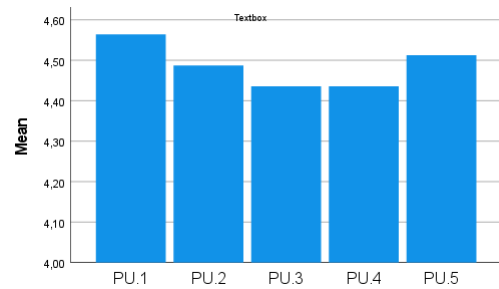
1. Analisis Data Kuantitatif

Perceived Usefulness (Persepsi Manfaat penggunaan)

Tabel 1. Nilai Mean dan Standar Deviasi PU

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
PU.1	39	0	4,56	,940
PU.2	39	0	4,49	,942
PU.3	39	0	4,44	,968
PU.4	39	0	4,44	,968
PU.5	39	0	4,51	,942

Sumber: Penulis (2025)



Sumber: Penulis (2025)

Gambar 1. Chart Mean PU

Tabel 2. Pernyataan Kuisioner PU

No	Pertanyaan Kuesioner PU
1	Penggunaan sistem e-SKA membantu mempercepat proses pengajuan surat keterangan asal.
2	Sistem e-SKA membantu meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas saya.
3	Penggunaan system e-SKA membantu saya menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.
4	Sistem e-SKA meningkatkan produktivitas kerja saya.
5	Sistem e-SKA berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelaku ekspor.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai rata-rata indikator *Perceived Usefulness* (PU) berada pada rentang 4,44 hingga 4,56. Skor tertinggi terdapat pada PU1 (4,56), yang menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat e-SKA terutama dalam mempercepat proses kerja. Sementara itu, skor terendah terlihat pada PU3 dan PU4 (4,44), meskipun tetap berada pada kategori positif. Nilai standar deviasi yang rendah (<1) juga mengindikasikan konsistensi jawaban responden. Temuan ini menegaskan bahwa sistem e-SKA secara umum dipersepsikan bermanfaat, meskipun masih terdapat beberapa aspek kegunaan yang dapat ditingkatkan agar manfaatnya lebih optimal bagi pengguna.

Tabel 3. Presentase PU

Indikator	STS	TS	N	S	SS	Jml (%)
PU1	0,0%	0,0%	7,7%	30,8%	61,5%	100%
PU2	0,0%	0,0%	10,3%	38,5%	51,3%	100%
PU3	0,0%	0,0%	15,4%	30,8%	53,8%	100%
PU4	0,0%	0,0%	15,4%	30,8%	53,8%	100%
PU5	0,0%	0,0%	7,7%	38,5%	53,8%	100%

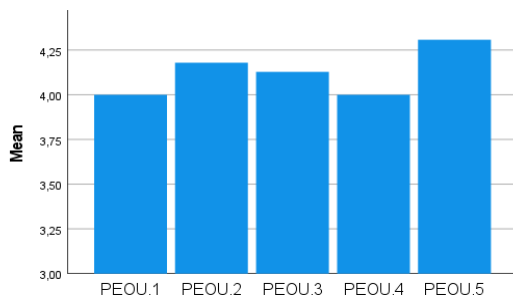
Sumber: Penulis (2025)

Tabel 1 menunjukkan distribusi persentase jawaban responden pada indikator *Perceived Usefulness (PU)*. Mayoritas responden memberikan penilaian positif dengan dominasi jawaban “setuju” dan “sangat setuju” pada semua item pernyataan. Indikator PU1 memperoleh persentase tertinggi pada kategori “sangat setuju” (61,5%), yang menegaskan bahwa e-SKA dipandang mampu mempercepat proses kerja. Sementara itu, PU3 dan PU4 memiliki proporsi “netral” lebih tinggi (15,4%) dibandingkan indikator lain, meskipun tetap didominasi oleh penilaian positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem e-SKA dipersepsikan bermanfaat oleh pengguna, namun beberapa aspek kegunaan masih dapat ditingkatkan. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan penggunaan)

Tabel 4. Nilai Mean dan Standar Deviasi PEOU

	Statistics			
	Valid	Missing	Mean	Std. Deviation
PEOU.1	39	0	4,00	,889
PEOU.2	39	0	4,18	,854
PEOU.3	39	0	4,13	,894
PEOU.4	39	0	4,00	1,000
PEOU.5	39	0	4,31	,922

Sumber: Penulis (2025)



Sumber: Penulis (2025)

Gambar 2. Chart Mean PEOU

Tabel 5. Pernyataan Kuisisioner PEOU

No	Pertanyaan Kuisisioner PEOU
1	Sistem e-SKA mudah dipahami meskipun saya baru pertama kali menggunakannya.
2	Saya tidak mengalami kesulitan saat mengoperasikan system e-SKA.
3	Tata letak dan menu dalam sistem e-SKA mudah di ikuti.

4	Sistem e-SKA memberikan panduan yang jelas saat terjadi kesalahan input.
5	Saya merasa nyaman dan lancar menggunakan sistem e-SKA dalam pekerjaan saya sehari-hari.

Sumber: Penulis (2025)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai rata-rata indikator *Perceived Ease of Use (PEOU)* berada pada rentang 4,00 hingga 4,31 dengan standar deviasi <1, yang menandakan konsistensi jawaban responden.

Nilai tertinggi diperoleh pada indikator PEOU5 (4,31), sedangkan nilai terendah ditemukan pada PEOU1 dan PEOU4 (masing-masing 4,00). Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum menilai e-SKA mudah digunakan, namun terdapat aspek tertentu yang masih memerlukan perbaikan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Tabel 6. Presentasi PEOU

Indikator	STS	TS	N	Setuju	SS	Jml (%)
PEOU1	0,0%	2,6%	20,5%	35,9%	41,0%	100%
PEOU2	0,0%	0,0%	15,4%	41,0%	43,6%	100%
PEOU3	0,0%	0,0%	15,4%	43,6%	41,0%	100%
PEOU4	0,0%	2,6%	20,5%	35,9%	41,0%	100%
PEOU5	0,0%	0,0%	10,3%	48,7%	41,0%	100%

Sumber: Penulis (2025)

Tabel 2 menyajikan distribusi persentase jawaban responden terkait indikator *Perceived Ease of Use (PEOU)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai e-SKA mudah digunakan, tercermin dari dominasi jawaban “setuju” dan “sangat setuju” pada semua pernyataan. Indikator PEOU5 menempati posisi tertinggi dengan 48,7% responden menjawab “setuju” dan 41,0% “sangat setuju”, yang menandakan sistem dinilai praktis dalam penggunaannya. Sebaliknya, PEOU1 dan PEOU4 memiliki proporsi “netral” dan “tidak setuju” yang relatif lebih besar dibandingkan indikator lain, sehingga menunjukkan masih ada aspek tertentu yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, responden menilai e-SKA cukup mudah digunakan, meskipun pengalaman pengguna dapat lebih dioptimalkan melalui peningkatan pada indikator dengan nilai lebih rendah.

2. Analisis Data Kualitatif

Tabel 7. Hasil Wawancara

No	Aspek	Keterangan Hasil Wawancara
1	Kemudahan Penggunaan	e-SKA versi 2 dinilai lebih user-friendly dari sisi tampilan dan operasional dibandingkan versi sebelumnya.
2	Kendala Teknis	Sistem masih mengalami lambat, bug, dan error yang mengganggu proses.
3	Kebutuhan Pelatihan	Pengguna memerlukan pelatihan tambahan untuk meningkatkan pemahaman sistem.
4	Kesesuaian Kebutuhan	Fitur utama sistem sudah berjalan, namun belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5	Efisiensi Kerja	e-SKA membantu mempercepat pekerjaan dan meningkatkan efektivitas proses.
6	Saran Teknis	Diperlukan peningkatan kapasitas penyimpanan dan kecepatan sistem.
7	Pandangan Umum	Sistem membawa dampak positif dalam percepatan informasi, namun masih perlu perbaikan agar tidak terjadi keterlambatan.

Sumber: Penulis (2025)

Hasil wawancara yang diringkas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa responden secara umum menilai e-SKA mudah digunakan dan bermanfaat dalam mendukung pekerjaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti keterbatasan server dan error pada waktu tertentu. Responden juga memberikan saran perbaikan berupa peningkatan kapasitas sistem, penyempurnaan antarmuka, serta penyediaan pelatihan rutin. Temuan ini memperkaya analisis kuantitatif dengan memberikan gambaran lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna internal terhadap penerapan e-SKA.

3. Uji Validitas

Pada hasil pengujian Uji Validitas penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang ingin diteliti yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*. Metode yang digunakan yaitu analisis korelasi *pearson product moment* dengan bantuan software SPSS yang dimana setiap item dapat dinilai berdasarkan keterkaitan dengan skor dari variabel yang bersangkutan.

Tabel 8. Scroe dari Semua Variabel

		PU.1	PU.2	PU.3	PU.4	PU.5	PEOU.1	PEOU.2	PEOU.3	PEOU.4	PEOU.5
PU.1	Pearson Correlation	1	.959*	.937*	.937*	.912*	.693*	.755*	.757*	.560*	.857*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PU.2	Pearson Correlation	.959*	1	.944*	.944*	.897*	.660*	.738*	.736*	.531*	.822*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PU.3	Pearson Correlation	.937*	.944*	1	.972*	.903*	.643*	.730*	.725*	.517*	.878*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PU.4	Pearson Correlation	.937*	.944*	.972*	1	.903*	.643*	.730*	.725*	.517*	.848*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PU.5	Pearson Correlation	.912*	.897*	.903*	.903*	1	.566*	.700*	.701*	.475*	.813*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PEOU.1	Pearson Correlation	.693*	.660*	.643*	.643*	.566*	1	.797*	.663*	.474*	.675*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PEOU.2	Pearson Correlation	.755*	.738*	.730*	.730*	.700*	.797*	1	.830*	.431*	.796*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.006	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PEOU.3	Pearson Correlation	.757*	.736*	.725*	.725*	.701*	.663*	.830*	1	.530*	.813*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PEOU.4	Pearson Correlation	.560*	.531*	.517*	.517*	.475*	.474*	.431*	.530*	1	.571*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.001	.002	.002	.006	.001		.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
PEOU.5	Pearson Correlation	.857*	.822*	.878*	.848*	.813*	.675*	.796*	.813*	.571*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39

Sumber: Penulis (2025)

Dengan jumlah responden sebanyak 39 menghasilkan derajat kebebasan atau df sebesar 37 sehingga nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% adalah sekitar 0,316, yang dimana suatu item dikatakan valid apabila nilai korelasinya lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan, seluruh item di kedua variabel menunjukkan nilai korelasi yang tinggi dengan kisaran diatas 0,7 sampai mendekati 1.

Setelah itu untuk seluruh nilai signifikansi berada dibawah 0,001 yang menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Oleh karena itu seluruh item kuesioner dinyatakan valid.

4. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, dilakukan Uji Reliabilitas untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian, khususnya pada kuesioner yang dimana mampu menghasilkan data yang konsisten dan stabil agar mampu mengukur variabel secara tepat. Pada salah satu pengujian Cronbach's Alpha menunjukkan reliabel dengan nilai harus lebih besar dari 0,7 berikut tabel Uji Reliabilitas :

Tabel 9. Uji Reliabilitas Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PU.1	38,49	52,520	,947	,958
PU.2	38,56	52,726	,928	,958
PU.3	38,62	52,348	,930	,958
PU.4	38,62	52,401	,926	,958
PU.5	38,54	53,360	,876	,960
PEOU.1	39,05	55,892	,725	,966
PEOU.2	38,87	55,167	,821	,962
PEOU.3	38,92	54,704	,818	,962
PEOU.4	39,05	56,787	,566	,972
PEOU.5	38,74	53,301	,903	,959

Sumber: Penulis (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada seluruh item dalam kuesioner memiliki nilai korelasi yang signifikan dan melebihi batas yang telah ditentukan. Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid sehingga layak digunakan sebagai sarana pengumpulan data.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, penerapan e-SKA di Kementerian Perdagangan dinilai cukup baik oleh pengguna internal. Analisis kuantitatif menunjukkan bahwa indikator *Perceived Usefulness (PU)* memperoleh rata-rata 4,56, menandakan bahwa sistem dianggap bermanfaat dalam menunjang

efisiensi pekerjaan, khususnya pemrosesan dokumen ekspor. Sementara itu, indikator *Perceived Ease of Use* (PEOU) memiliki rata-rata 4,31, yang mencerminkan bahwa sistem dinilai mudah digunakan meskipun masih terdapat kendala teknis.

Analisis kualitatif memperkuat temuan tersebut dengan menyoroti sejumlah kendala, seperti stabilitas sistem dan keterbatasan fitur, lambatnya layanan dukungan teknis, serta kebutuhan pelatihan dan sosialisasi yang lebih rutin. Responden juga memberikan saran perbaikan berupa peningkatan infrastruktur sistem, penambahan fitur fungsional, dan penguatan layanan helpdesk.

Secara keseluruhan, mayoritas responden menilai e-SKA memberikan manfaat positif dalam mempercepat proses kerja dan meningkatkan akurasi dokumen. Namun, perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis, infrastruktur, serta dukungan pengguna masih diperlukan agar sistem dapat berfungsi secara optimal.

V. REFERENSI

- Febriani, S. (2022). Analisis Deskriptif Standar Deviasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 910–913.
- Girsang, J., Hotmaulana Hutaeruk, R., Tan, D., & Dian Sari, E. (n.d.). *ANALISIS YURIDIS MENGENAI PEMBERLAKUAN SURAT KETERANGAN ASAL (SKA) DI INDONESIA*.
- Husnaeni, L. A., & Susanti, A. S. (2023). Analisis penerimaan SIMRS menggunakan metode TAM (Technology Acceptance Model) di RS Hermina Arcamanik Bandung. *Jurnal*

Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal, 14(01), 107–116. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i01.731>

- Juliana, D., Susanto, E., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., Islam Indragiri, U., & Soebrantas, J. (2024). PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Bisnis JMEB* (Vol. 1, Issue 3).
- Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti, D. L. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5(3), 355–368. <https://doi.org/10.31842/journalinobis.v5i3.235>
- Rahayu, S., Masrurah, U. et al. (2024). *Analisis Kesulitan dalam Pembelajaran Konsep Mean, Median dan Modus Pada Peserta Didik Sekolah Dasar*. 09(Table 10), 4–6.
- Riesfandiari, I., Syamsuddin, M. A., Wahyudi, I. T., Ulayya, D. N., Hadi, D. A., Keuangan, P., Stan, N., Wilayah, K., Jenderal, D., & Cukai Banten, B. (n.d.). *FAKTOR PENENTU KEPUASAN EKSPORTIR ATAS SURAT KETERANGAN ASAL ELEKTRONIK ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA Lembaga Nasional Single Window*.