



## Analisis Kinerja Sistem Informasi Pengiriman Surat Dengan Pendekatan UML Pada Perusahaan Ekspedisi

Mira Permatasari<sup>1\*</sup>, Nur Nawaningtyas Pusparini<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widuri Jakarta Selatan, Indonesia

[23411015@kampuswiduri.ac.id](mailto:23411015@kampuswiduri.ac.id)<sup>1\*</sup>, [tyaspusparini@kampuswiduri.ac.id](mailto:tyaspusparini@kampuswiduri.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat: Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480.

Korespondensi Penulis: [23411015@kampuswiduri.ac.id](mailto:23411015@kampuswiduri.ac.id)\*

**Abstract.** *This study aims to analyze the performance of the mailing system information in an expedition company using the Unified Modeling Language (UML) approach. The mailing information system plays a crucial role in the smooth operation of the expedition company, particularly in managing the dispatch and delivery of letters and documents effectively and efficiently. This research uses a descriptive method with a quantitative approach to illustrate and analyze the extent to which the system's performance meets user needs. Data were collected through a questionnaire distributed to 25 respondents, consisting of 17 females and 8 males, to measure three key aspects of the system: user satisfaction, ease of use, and access speed. The results of the study show that the majority of respondents gave very positive assessments of the system. The ease of use aspect received the highest average score (4.4), followed by access speed (4.28) and satisfaction (4.24). However, there are areas that can still be improved, particularly regarding user satisfaction and system access speed for greater optimization. Overall, the study concludes that the mailing information system in the expedition company is functioning well, but the company needs to continue innovating and improving the system's performance to better meet user expectations.*

**Keywords:** *Information System, Mailing System, UML, User Satisfaction, Access Speed*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem informasi pengiriman surat dengan pendekatan Unified Modeling Language (UML) pada sebuah perusahaan ekspedisi. Sistem informasi pengiriman surat memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran operasional perusahaan ekspedisi, terutama dalam mengelola pengiriman surat dan dokumen secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan dan menganalisis sejauh mana kinerja sistem informasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang melibatkan 25 responden, yang terdiri dari 17 perempuan dan 8 laki-laki, untuk mengukur tiga aspek utama dari sistem yaitu kepuasan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan akses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap sistem ini. Aspek kemudahan penggunaan mendapatkan skor rata-rata tertinggi (4.4), diikuti oleh kecepatan akses (4.28) dan kepuasan (4.24). Meskipun demikian, ada beberapa area yang masih dapat diperbaiki, terutama terkait dengan peningkatan kepuasan pengguna dan kecepatan akses sistem agar lebih optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem informasi pengiriman surat di perusahaan ekspedisi telah berfungsi dengan baik, namun perusahaan perlu terus berinovasi dan meningkatkan kinerja sistem agar lebih memenuhi harapan pengguna.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Pengiriman Surat, UML, Kepuasan Pengguna, Kecepatan Akses

### 1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah memengaruhi berbagai sektor industri, termasuk industri ekspedisi, yang bergerak di bidang pengiriman barang dan dokumen. Seiring dengan peningkatan volume pengiriman dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat, perusahaan ekspedisi menghadapi tantangan untuk menyediakan layanan pengiriman yang cepat, akurat, dan andal. Dalam upaya memenuhi kebutuhan ini, perusahaan perlu memiliki sistem informasi

*Received: Oktober 17, 2024; Revised: Oktober 31, 2024; Accepted: November 17, 2024; ; Published : November 19, 2024*

yang mampu mengelola proses pengiriman secara efektif dan efisien. Menurut (Sasmita et al., 2013) Sistem informasi yang terintegrasi dan berfungsi optimal akan sangat membantu perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan, mempercepat proses operasional, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi yang optimal dalam perusahaan ekspedisi adalah pendekatan Unified Modeling Language (UML).

UML merupakan bahasa pemodelan yang telah menjadi standar industri dalam menggambarkan, merancang, dan mendokumentasikan sistem perangkat lunak (Muhammad & Djoko Santosa, 2020).

Dengan menggunakan UML, perusahaan dapat memvisualisasikan berbagai komponen dan proses yang terlibat dalam sistem informasi pengiriman surat, seperti pemetaan proses bisnis, aliran data, hingga interaksi antar komponen dalam sistem. Pemodelan menggunakan UML memungkinkan perusahaan untuk menganalisis kinerja sistem yang ada, mengidentifikasi kelemahan, serta merencanakan pengembangan sistem yang lebih adaptif terhadap kebutuhan operasional dan perkembangan teknologi (Sani, Nawaniatyas P, et al., 2020).

Kinerja sistem informasi pengiriman surat dalam sebuah perusahaan ekspedisi memiliki dampak yang signifikan terhadap produktivitas dan efektivitas pengelolaan proses pengiriman. Misalnya, ketidakakuratan atau keterlambatan dalam pengiriman dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan merusak reputasi perusahaan. (Sani, Budiyantera, et al., 2020) Dengan demikian, analisis yang mendalam terhadap sistem ini diperlukan untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan secara optimal dan mampu memenuhi kebutuhan operasional perusahaan. Pendekatan UML membantu memetakan setiap langkah dalam alur pengiriman surat dan memungkinkan evaluasi menyeluruh terhadap komponen-komponen yang berperan dalam sistem (Javier et al., 2022).

Penelitian ini akan berfokus pada analisis kinerja sistem informasi pengiriman surat di sebuah perusahaan ekspedisi dengan menggunakan pendekatan UML. Analisis ini mencakup pemetaan proses pengiriman, pengelolaan data pelanggan dan dokumen, serta interaksi antara aktor yang terlibat dalam sistem (Aziza & Rahayu, 2019). Dengan melakukan pemodelan UML, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana kinerja sistem dapat mendukung kebutuhan perusahaan dan seberapa efisien sistem dalam menjalankan fungsi utamanya. Hasil

dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kinerja sistem, sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan proses pengiriman surat, mengurangi risiko kesalahan, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan pengiriman (Sani et al., 2021).

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas manusia yang menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam konteks perusahaan ekspedisi, sistem informasi sangat penting untuk mengelola data pengiriman, pelacakan surat, dan manajemen pelanggan. Menurut O'Brien dan Marakas (2013), sistem informasi terdiri dari beberapa komponen utama seperti perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan orang-orang yang memanfaatkan informasi untuk proses pengambilan keputusan.

### **Fungsi Sistem Informasi di Perusahaan Ekspedisi:**

1. Peningkatan Efisiensi Operasional: Mengurangi waktu pengolahan data pengiriman.
2. Meningkatkan Akurasi: Mengurangi kesalahan manual dalam proses pengiriman surat.
3. Pelacakan Real-Time: Memungkinkan pelacakan status surat atau dokumen oleh pengguna.
4. Peningkatan Layanan Pelanggan: Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui akses informasi yang lebih cepat dan tepat.

### **Kinerja Sistem Informasi**

Kinerja sistem informasi mengacu pada efektivitas dan efisiensi dari sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Pengukuran kinerja sistem informasi dapat dilakukan dengan beberapa kriteria, termasuk:

1. Kepuasan Pengguna: Tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur dan fungsi sistem.
2. Kemudahan Penggunaan: Seberapa mudah sistem dapat dioperasikan oleh pengguna.
3. Kecepatan Akses: Seberapa cepat sistem merespon permintaan dari pengguna.
4. Keandalan: Kemampuan sistem untuk bekerja dengan konsisten tanpa mengalami gangguan.

Menurut DeLone dan McLean (2003), pengukuran kinerja sistem informasi yang sukses dapat diukur dari beberapa aspek, termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan dampak pada individu atau organisasi.

### **Unified Modeling Language (UML)**

UML adalah bahasa pemodelan standar yang digunakan untuk merancang dan mendokumentasikan sistem berbasis perangkat lunak. UML menawarkan berbagai jenis diagram untuk merepresentasikan berbagai aspek sistem informasi, termasuk struktur, perilaku, dan interaksi antar komponen. Menurut Booch, Rumbaugh, dan Jacobson (1999), UML digunakan secara luas dalam pengembangan sistem karena kemampuannya untuk menyediakan visualisasi yang jelas dan terstruktur dari sistem informasi.

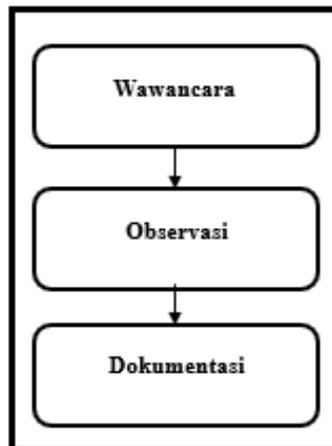
#### **Manfaat UML dalam Pengembangan Sistem Informasi:**

1. Komunikasi yang Lebih Baik: Memfasilitasi komunikasi antara pengembang, klien, dan pemangku kepentingan lainnya.
2. Dokumentasi yang Jelas: Memudahkan dokumentasi proses bisnis dan alur kerja sistem.
3. Meningkatkan Pemahaman Sistem: Diagram UML mempermudah pemahaman tentang bagaimana sistem beroperasi dan bagaimana komponennya saling berinteraksi.
4. Pengurangan Resiko Kesalahan: Mengurangi kesalahan dalam desain sistem dengan menyediakan representasi visual yang jelas

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis dan menyiarkan sistem informasi pengiriman surat pada sebuah perusahaan ekspedisi. Metode yang digunakan meliputi tahap pengumpulan data, analisis menggunakan pemodelan Unified Modeling Language (UML), serta evaluasi terhadap hasil analisis tersebut untuk memberikan rekomendasi peningkatan kinerja sistem. Tahapan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

## Pengumpulan Data



**Gambar 1. Pengumpulan Data**

1. Wawancara: Dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan sistem pengiriman surat, seperti staf operasional, manajer pengiriman, dan petugas IT. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mengenai proses bisnis, alur kerja, dan masalah yang sering terjadi dalam sistem.
2. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses operasional pengiriman surat untuk memperoleh gambaran mengenai interaksi pengguna dengan sistem, waktu yang diperlukan pada setiap tahapan proses, serta kendala teknis yang mungkin terjadi.
3. Dokumentasi: Mengumpulkan dokumen terkait, seperti SOP (Standard Operating Procedure) pengiriman surat, deskripsi sistem yang ada, serta laporan masalah atau bug yang pernah terjadi. Data ini berguna untuk memperkaya pemahaman tentang sistem dan proses yang sedang dijelaskan.

Pemodelan dengan UML Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan kemudian dipetakan menggunakan UML untuk mendeskripsikan dan memvisualisasikan struktur serta alur sistem informasi pengiriman surat yang sedang berjalan. Pemodelan ini mencakup beberapa diagram utama:

1. *Use Case Diagram* menggambarkan interaksi antara aktor (pengguna) dan sistem dalam skenario pengiriman surat. Diagram ini membantu dalam mengidentifikasi fungsi-fungsi utama yang terdapat dalam sistem.
2. Diagram *Aktivitas* alur kerja atau proses bisnis dalam pengiriman surat dari awal hingga akhir. Diagram ini memudahkan untuk memahami langkah-langkah proses serta mengidentifikasi tahapan yang mungkin memerlukan perbaikan.

3. *Sequence* Diagram digunakan untuk urutan interaksi antar objek dalam sistem selama proses pengiriman surat. Diagram ini membantu dalam mengidentifikasi potensi peningkatan pada alur komunikasi antar komponen sistem.
4. *Class* Diagram menunjukkan struktur data serta hubungan antar kelas atau entitas dalam sistem. Diagram ini digunakan untuk memodelkan komponen data, hubungan antar entitas, dan atribut penting yang relevan dengan proses pengiriman surat.

Analisis dan Evaluasi Sistem Berdasarkan hasil pemodelan UML, dilakukan analisis terhadap kinerja sistem informasi pengiriman surat. Analisis ini meliputi:

1. Identifikasi Kelemahan Sistem: Melalui diagram UML yang dihasilkan, kelemahan dan kendala dalam sistem, seperti hambatan dalam alur kerja atau ketidakefektifan dalam pengelolaan data, dapat diidentifikasi.
2. Evaluasi Efisiensi dan Efektivitas Sistem: Menganalisis seberapa efisien sistem dalam mendukung proses pengiriman surat serta apakah sistem memenuhi kebutuhan operasional perusahaan secara efektif.
3. Perbandingan dengan Standar dan Best Practices: Mengkaji apakah sistem yang ada sudah sesuai dengan standar industri atau best practice dalam sistem informasi pengiriman dan pengelolaan dokumen.

Penyusunan Analisis Rekomendasi Berdasarkan yang telah dilakukan, penelitian ini menyusun rekomendasi yang dapat diterapkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi pengiriman surat. Rekomendasi ini mencakup saran terkait optimasi alur kerja, perbaikan dalam pengelolaan data, serta pengembangan komponen atau fitur tambahan yang dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi sistem.

Dengan metode penelitian ini, diharapkan analisis yang dihasilkan dapat memberikan panduan yang komprehensif bagi perusahaan dalam memperbaiki sistem informasi pengiriman surat, sehingga dapat mencapai efisiensi operasional yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di mana ini data akan dihitung berdasarkan jawaban yang telah terkumpul dari kuesioner sebelumnya, dengan partisipasi dari 25 responden. Proses penghitungan akan mengikuti serangkaian langkah yang telah ditetapkan sebelumnya, bertujuan untuk menjamin akurasi dan konsistensi dalam analisis data.

**Tabel 1. Data Responde**

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki – laki	8
	Perempuan	17
Lama bekerja	1 – 5 Tahun	15
	6 – 10 Tahun	9
	11 – 15 Tahun	1
Usia	21 – 30 Tahun	14
	31 – 40 Tahun	11

**Tabel 2. Skala Likert**

Indikator	Bobot Nilai
SB	5
B	4
CB	3
TB	2
STB	1

Tabel indikator penilaian ini adalah bobot yang akan dimasukan dari setiap jawaban pada kuesioner yang diberikan, bobot tersebut nilainya 1 sampai dengan 5

**Tabel 3. Skor Penilaian**

Jumlah Skor dalam (%)	Kriteria
20,00% - 36,00 %	Sangat Buruk
36,01% - 52,00%	Buruk
52,01% - 68,00%	Cukup
68,01% - 84,00%	Baik
84,01% - 100%	Sangat Baik

Tabel skor penilaian, tabel yang menunjukkan hasil dari setiap skor akan masuk kekategori penilaian yang telah di tentukan, contoh jika nilai nya 100% maka sangat baik

**Tabel 4. Hasil Kusioner**

Pertanyaan	Jawaban					Total Res
	1	2	3	4	5	
<b>A. Kepuasan</b>						
Seberapa puas Anda dengan fitur yang disediakan oleh sistem informasi pengiriman surat ini?	0	0	0	15	10	25
Apakah sistem ini memenuhi kebutuhan Anda dalam mengelola pengiriman surat secara efektif?	0	0	0	18	7	25
Seberapa puas Anda dengan tampilan antarmuka pengguna yang disediakan oleh sistem ini?	0	0	0	20	5	25
Apakah Anda merasa sistem ini dapat diandalkan dalam mendukung pekerjaan Anda sehari-hari?	0	0	0	10	15	25
Bagaimana penilaian Anda terhadap keseluruhan pengalaman menggunakan sistem informasi ini?	0	0	0	14	11	25
<b>B. Kemudahan Penggunaan</b>						
Bagaimana mudahnya Anda memahami alur penggunaan sistem ini?	0	0	0	17	8	25
Apakah fitur-fitur yang mudah digunakan oleh pengguna baru?	0	0	0	22	3	25

Apakah Anda merasa mudah menemukan informasi yang dibutuhkan di dalam sistem?	0	0	0	10	15	25
Seberapa mudah Anda melakukan pengiriman surat atau melacak surat menggunakan sistem ini?	0	0	0	19	6	25
Keahlian antarmuka sistem antarmuka dalam membantu Anda menyelesaikan tugas?	0	0	0	13	12	25
<b>C.Kecepatan Akses</b>						
Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan akses sistem saat melakukan pengiriman surat?	0	0	0	13	12	25
Apakah sistem responsif ketika Anda melakukan pencarian atau pelacakan surat?	0	0	0	23	2	25
Seberapa cepat sistem memuat halaman atau fitur yang Anda perlukan?	0	0	0	15	10	25
Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan akses pada saat-saat penting?	0	0	0	10	15	25
Mungkinkah sering Anda merasa sistem ini berjalan lambat atau tidak responsif?	0	0	0	17	8	25

**Tabel 5. Hasil Perhitungan kusioner**

Kriteria	Jawaban					Total
	1	2	3	4	5	
A1	0	0	0	60	50	110
A2	0	0	0	60	50	110
A3	0	0	0	80	25	105
A4	0	0	0	56	55	111
A5	0	0	0	56	55	111
B1	0	0	0	68	40	108
B2	0	0	0	88	15	103
B3	0	0	0	40	75	115
B4	0	0	0	76	30	106
B5	0	0	0	52	60	112
C1	0	0	0	52	60	112
C2	0	0	0	92	10	102
C3	0	0	0	60	50	110
C4	0	0	0	40	75	115
C5	0	0	0	68	40	108

**Tabel 6. Hasil Pembagian**

Total	$\frac{Total}{5}$	$\frac{5}{25} 100\%$	Keterangan
110	22	88%	Sangat Baik
110	22	88%	Sangat Baik
105	21	84%	Baik
111	22,2	89%	Sangat Baik
111	22,2	89%	Sangat Baik
108	21,6	86%	Sangat Baik
103	20,6	82%	Baik
115	23	92%	Sangat Baik
106	21,2	85%	Sangat Baik
112	22,4	90%	Sangat Baik
112	22,4	90%	Sangat Baik
102	20,4	82%	Baik
110	22	88%	Sangat Baik
115	23	92%	Sangat Baik
108	21,6	86%	Sangat Baik

Untuk menghitung nilai rata-rata dari tiga aspek utama: Kepuasan, Kemudahan Penggunaan, dan Kecepatan Akses, kita dapat menggunakan data yang telah diberikan pada tabel hasil Pembagian. Nilai rata-rata dihitung dengan menjumlahkan persentase dari setiap penilaian dalam kategori yang bersangkutan dan kemudian membaginya dengan jumlah penilaian.

Berikut adalah langkah-langkah perhitungan untuk mendapatkan nilai rata-rata:

### **Kepuasan**

Asumsi bahwa nilai terkait aspek "Kepuasan" diambil dari penilaian persentase pada tabel yang relevan:

Persentase Data untuk Kepuasan:

A188%  
A288%  
A384%  
A489%  
A589%

### **Langkah Perhitungan:**

Jumlahkan semua nilai persentase:

$$88\% + 88\% + 84\% + 89\% + 89\% = 438\%$$

**Bagi dengan jumlah penilaian yang ada (5 penilaian):**

$$\text{Rata-rata} = \frac{438\%}{5} = 87,6\%$$

Rata-rata untuk Kepuasan: 87,6%

### **Kemudahan Penggunaan**

Asumsi bahwa nilai terkait aspek "Kemudahan Penggunaan" diambil dari penilaian persentase yang relevan:

**Persentase Data untuk Kemudahan Penggunaan:**

B186%  
B292%  
B385%  
B490%  
B582%

**Langkah Perhitungan:**

Jumlahkan semua nilai persentase:

$$86\% + 92\% + 85\% + 90\% + 82\% = 435\%$$

**Bagi dengan jumlah penilaian yang ada (5 penilaian):**

$$\text{Rata-rata} = \frac{435\%}{5} = 87\%$$

**Rata-rata untuk Kemudahan Penggunaan: 87%**

**Kecepatan Akses**

Asumsi bahwa nilai terkait aspek "Kecepatan Akses" diambil dari penilaian persentase yang relevan:

**Persentase Data untuk Kecepatan Akses:**

C190%

C290%

C382%

C488%

C589%

**Langkah Perhitungan:**

Jumlahkan semua nilai persentase:

$$90\% + 90\% + 82\% + 88\% + 89\% = 439\%$$

**Bagi dengan jumlah penilaian yang ada (5 penilaian):**

$$\text{Rata-rata} = \frac{439\%}{5} = 87,8\%$$

**Rata-rata untuk Kemudahan Penggunaan: 87,8%**

Dengan data di atas, rata-rata setiap aspek dihitung berdasarkan data penilaian yang diberikan Kepuasan, Kemudahan Penggunaan, dan Kecepatan Akses. Setiap aspek dinilai berdasarkan lima pertanyaan yang hasilnya dikumpulkan ke dalam dua kategori: "Sangat Baik" dan "Baik."

### **Kepuasan**

1. Nilai Rata-rata: 87,6%
2. Penilaian Keseluruhan mayoritas responden menilai aspek Kepuasan dalam kategori "Sangat Baik," dengan empat dari lima pertanyaan mendapatkan nilai di atas 88%. Hanya satu pertanyaan yang berada di kategori "Baik" dengan nilai 84%.
3. Interpretasi Sistem informasi ini memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi bagi pengguna. Sebagian besar merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia mendukung pekerjaan mereka dengan baik. Meskipun demikian, terdapat ruang kecil untuk perbaikan yang dapat dilakukan guna mencapai kepuasan yang lebih merata di semua aspek.

### **Kemudahan Penggunaan**

1. Nilai Rata-rata: 87%
2. Penilaian Keseluruhan: Sebagian besar responden menilai Kemudahan Penggunaan dalam kategori "Sangat Baik," dengan nilai tertinggi mencapai 92%, sementara satu penilaian berada di kategori "Baik" dengan nilai 82%.
3. Interpretasi Sistem ini dianggap sangat mudah digunakan oleh sebagian besar pengguna, terutama dalam hal kemudahan navigasi dan antarmuka yang wawasan. Namun, ada beberapa area yang mungkin memerlukan sedikit perbaikan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, terutama bagi pengguna baru.

### **Kecepatan Akses**

1. Nilai Rata-rata: 87,6%
2. Penilaian Keseluruhan Hampir semua pertanyaan terkait Kecepatan Akses mendapatkan nilai dalam kategori "Sangat Baik," dengan hanya satu pertanyaan yang berada di kategori "Baik" pada nilai 82%.
3. Interpretasi Sistem ini dinilai sangat baik dalam hal kecepatan akses dan responsivitas, memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dengan cepat dan efisien. Namun, terdapat beberapa situasi di mana kecepatan akses sedikit menurun, yang masih dapat dioptimalkan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, sistem informasi pengiriman surat pada perusahaan ekspedisi ini memiliki kinerja yang sangat baik pada aspek Kepuasan, Kemudahan Penggunaan, dan Kecepatan Akses, dengan rata-rata penilaian di atas 85% untuk setiap aspek. Konsistensi hasil ini menunjukkan bahwa sistem sudah cukup memenuhi kebutuhan pengguna. Meskipun

demikian, beberapa perbaikan kecil di area tertentu dapat dilakukan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kinerja sistem informasi pengiriman surat pada perusahaan ekspedisi, dapat disimpulkan bahwa sistem ini secara umum sudah memenuhi harapan pengguna dengan nilai rata-rata di atas 85% dalam aspek Kepuasan, Kemudahan Penggunaan, dan Kecepatan Akses. Berikut adalah kesimpulan per aspek:

1. Kepuasan: Sistem informasi ini mendapat penilaian yang sangat baik dengan skor rata-rata sebesar 87.6%. Mayoritas pengguna merasa puas terhadap fitur-fitur yang ada, sistem akustik, dan kemudahan dalam mendukung pekerjaan mereka.
2. Kemudahan Penggunaan: Dengan skor rata-rata 87%, sistem ini dianggap sangat mudah digunakan oleh para pengguna, baik dalam hal navigasi maupun antarmuka. Hal ini menunjukkan bahwa sistem desain sudah cukup dimengerti, sehingga dapat dioperasikan dengan lancar oleh pengguna, termasuk pengguna baru.

Kecepatan Akses: Sistem menunjukkan performa yang sangat baik dalam kecepatan akses, dengan rata-rata nilai 87.6%. Pengguna menilai sistem ini responsif dan efisien dalam memuat halaman serta fitur yang dibutuhkan, meskipun ada sedikit ruang untuk perbaikan dalam situasi tertentu

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abednigo, S. P., Muliawati, A., & Wahyono, B. T. (2021). Perancangan aplikasi sistem informasi geotrack administrasi surat berbasis website. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(4), 475–482.
- Aziza, S., & Rahayu, G. H. N. N. (2019). Implementasi sistem enterprise resource planning berbasis Odoo modul sales dengan metode RAD pada PT XYZ. *Journal Industrial Services*, 5(1), 49–58. <https://doi.org/10.36055/jiss.v5i1.6503>
- Fridayanthie, E., Wulansari, E., & Fauzi, A. (2019). Rancang bangun sistem informasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar perusahaan. *Paradigma-Jurnal Komputer dan Informatika*, 21(1), v21i1.
- Javier, M., Taufandri, P., Putri, D. Y., & Yuliadi, D. (2022). Analisis penerapan sistem informasi akademik (SIKAD) online di FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta. 3.
- Kusuma, D. F. (2023). Analisis sistem informasi pengiriman surat dan paket korporat pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Kota Surakarta (Bachelor's thesis).

- Muhammad, M., & Santosa, T. D. (2020). Pengembangan sistem informasi manajemen reseller. Fakultas Ilmu Komputer UDB Surakarta, 130–150.
- Reza, F., & Sitorus, B. (2021). Analisis dan perancangan sistem informasi pengiriman surat dan barang pada PT. BNI Sekuritas dengan metode geotagging. PROSIDING 3, 134–141.
- Sani, A., Budiyantra, A., Haryanto, T., Wiliani, N., Manaf, K., & Firmansyah, E. (2020). Influences of the environmental context on the acceptance and adoption of technology among SMEs in Indonesia. *Test Engineering And Management*, 83(June), 22283–22293. <https://www.researchgate.net/publication/342477821>
- Sani, A., Nawaniatyas P, N., Rizal, K., Khristiana, Y., Zailani, A. U., & Husain, T. (2020). E-business adoption models in organizational contexts on the TAM extended model: A preliminary assessment. In 2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020 (December). <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268869>
- Sani, A., Rahman, T. K. A., Nawaningtyas, N., Budiyantra, A., & Wiliani, N. (2021). The effect of technology readiness in IT adoption on organizational context among SMEs in the suburbs of the capital. *AIP Conference Proceedings*, 2331(April). <https://doi.org/10.1063/5.0042020>
- Sasmita, W. P., Safriadi, N., & Irwansyah, M. A. (2013). (NON) Analisis quality of service (QoS) pada jaringan internet (Studi kasus: Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura). *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 1(1), 37–43. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/1057/1049>
- Sitopu, E. P., Khairina, N., Muliono, R., & Muhathir, M. (2022). Sistem informasi manajemen data surat dengan algoritma Blowfish. *Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 6(1), 49–59.
- Supriati, R., Irmawan, A. Y., & Melandy, G. (2017). Sistem informasi jasa pengiriman surat dan barang pada PT. Pos Indonesia Kota Tangerang. *Journal Sensi*, 3(2), 173–181.
- Triyono, B., Purwanti, S., & Yasin, V. (2017). Rekayasa perangkat lunak sistem informasi pengiriman dan penerimaan surat atau paket berbasis web (Studi kasus: PT. Jaya Trade Indonesia). *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 1(1), 46–53.
- Yuliana, K., Saryani, S., & Azizah, N. (2019). Perancangan rekapitulasi pengiriman barang berbasis web. *Jurnal Sisfotek Global*, 9(1).