

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Pemanfaatan aplikasi untuk mendukung kegiatan administrasi perkantoran telah semakin meningkat. Perusahaan atau instansi juga memanfaatkan aplikasi untuk mengelola persuratan yang masuk maupun keluar di perusahaan. Terdapat beberapa penelitian yang terkait dengan pemanfaatan aplikasi kearsipan dalam mendukung pendistribusian atau pengelolaan surat masuk maupun keluar yang dalam penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan serta menunjukkan orisinalitas dan pembeda dengan penelitian ini.

Penelitian pertama skripsi milik Agita Devi (2018) dengan judul “Pemanfaatan Aplikasi e-Surat dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah” memiliki fokus penelitian yaitu pengelolaan arsip dengan menggunakan suatu aplikasi e-Surat yang memiliki standar Web 3.0 untuk mempermudah pengelolaan arsip dinamis aktif di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi e-Surat dalam mendukung pengelolaan arsip dinamis aktif di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengelolaan arsip dinamis aktif dengan memanfaatkan aplikasi e-Surat

dapat dikontrol dengan tingkatan akses oleh *operator*, *administrator* utama dan *administrator*. Aplikasi e-Surat mudah dimanfaatkan oleh pengguna karena sebelumnya telah diberikan bimbingan dan pelatihan teknis terlebih dahulu. Pemanfaatan e-Surat didasarkan oleh kebutuhan pegawai dalam mengelola arsip dinamis aktif yang cepat dan tepat.

Penelitian tersebut dan penelitian ini sama-sama membahas tentang pemanfaatan aplikasi persuratan dalam pengelolaan surat. Perbedaan pertama terletak pada standar aplikasi yang diteliti yakni penelitian milik Agita Devi menggunakan aplikasi e-Surat yang merupakan aplikasi di bidang kearsipan untuk mengelola seluruh pengelolaan arsip dinamis aktif. Adapun penelitian ini menggunakan aplikasi *Outlook Web Applications* untuk mendistribusikan surat masuk. Perbedaan selanjutnya dilihat dari cakupan pengelolaan arsip dinamis aktif yang diteliti, jika pada penelitian milik Agita Devi mencakup seluruh kegiatan pengelolaan surat masuk dan keluar. Namun, penelitian ini hanya membahas pendistribusian surat masuk.

Penelitian berikutnya adalah skripsi dengan judul “Manajemen Aplikasi e-Surat dalam Pengelolaan Arsip Aktif: Studi Kasus Aplikasi e-Surat di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bogor” yang dilakukan oleh Prasetyo (2016: 1-60) memiliki fokus yaitu pemanfaatan aplikasi e-Surat dalam mendukung manajemen arsip di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bogor. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan aplikasi e-Surat dari tiga aspek yaitu konten arsip, sumber daya manusia dan teknologi informasi. Penelitian ini mengamati jenis arsip apa saja yang termasuk dalam pemanfaatan aplikasi e-Surat. Selain itu,

penelitian tersebut mencoba untuk mengidentifikasi *software* maupun *hardware* yang digunakan dalam menunjang aplikasi e-Surat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian milik Prasetyo menunjukkan bahwa arsip aktif merupakan konten arsip yang digunakan dalam pemanfaatan aplikasi e-Surat, sumber daya manusia, dalam hal ini, arsiparis tidak merasa kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi e-Surat karena telah mendapatkan pelatihan sebelumnya dan *software* maupun *hardware* sudah sesuai dengan SOP yang ada di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bogor. Aplikasi e-Surat juga dapat dimanfaatkan secara baik oleh arsiparis dan penggunaannya dan telah sesuai dengan tujuan pemanfaatan aplikasi tersebut. Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bogor sebagai instansi kearsipan daerah telah menjalankan kegiatan persuratannya sesuai dengan SOP yang telah disetujui oleh Arsip Nasional Republik Indonesia.

Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu mengenai pemanfaatan aplikasi e-Surat dalam pengelolaan arsip dinamis aktif. Namun, penelitian tersebut melihat pemanfaatan dari tiga aspek yaitu konten arsip, sumber daya manusia dan teknologi informasi. Penelitian ini juga tidak memiliki acuan teori tentang pemanfaatan aplikasi sebagai salah satu alat untuk mempermudah pekerjaan. Sedangkan penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu mengenai faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Selain itu, penelitian tersebut melakukan penelitian pada lembaga kearsipan tingkat kota yaitu Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bogor, sedangkan penelitian ini

dilakukan di perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Penelitian yang ketiga yaitu skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Jaringan Informasi Kearsipan Statis dalam Mendukung Akses dan Layanan Arsip di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah” yang dilakukan oleh Egiana Alemina (2017) bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan jaringan informasi kearsipan statis dalam mendukung akses dan layanan arsip di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini dilihat berdasarkan empat tingkatan akses untuk mengatur pemanfaatan sistem oleh pengguna yaitu, *super administrator*, *administrator*, *user front*, dan *user*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memanfaatkan Jaringan Informasi Kearsipan Statis sebagai suatu sistem pengelolaan arsip statis secara elektronik.

Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada kajian pemanfaatan aplikasi atau sistem jaringan kearsipan yang merupakan inovasi baru dalam bidang kearsipan. Acuan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Fred D. Davis (1989) untuk menganalisis penerimaan terhadap pemanfaatan aplikasi untuk mempermudah kegiatan persuratan. Serta untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Outlook Web* dalam kegiatan pendistribusian arsip surat masuk.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Persepsi

Menurut Sunaryo (dalam Janah, 2019) Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsang melalui pancaindra yang didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan, dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada di luar maupun di dalam diri individu. Persepsi adalah proses di mana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.

Menurut Cutting (dalam Astuti, 2018) yang menyatakan bahwa, *“the present definition of the term has maintained a degree of this prior usage in that it refers to the collecting of information about the world by means of the sense.”*

Definisi baru terkait konteks persepsi merujuk pada pengumpulan informasi tentang dunia melalui indra. Persepsi sendiri merupakan suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat dalam lapangan penginderaan seseorang. Persepsi pada hakekatnya merupakan proses kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya.

Menurut Hartono (2007: 29) minat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat diasumsikan dapat menangkap faktor-faktor motivasional yang mempunyai suatu dampak pada suatu perilaku. Minat dapat menggambarkan seberapa keras manusia mau mencoba, atau seberapa banyak usaha direncanakan supaya dapat melakukan perilakunya.

Menurut Walgito (dalam Janah, 2019) bahwa proses terjadinya persepsi merupakan suatu yang terjadi dalam tahap-tahap berikut:

1. Tahap pertama, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, yaitu proses ditangkapnya suatu rangsangan oleh alat indra manusia.
2. Tahap kedua, tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, yaitu rangsangan yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh saraf sensoris ke otak sehingga memunculkan sebuah kesan-kesan sensoris.
3. Tahap ketiga, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses psikologi. Rangsangan yang diteruskan ke saraf sensoris diproses pada otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang di inderakan.
4. Tahap keempat, merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu, berupa tanggapan dan berpersepsi sehingga mampu menimbulkan sebuah perilaku.

Adapun Suwarno (dalam Janah, 2019) menyatakan ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang, antara lain:

1. Stereotip, merupakan pandangan tentang ciri-ciri tingkah laku dari kelompok masyarakat tertentu. Stereotip ini akan berpengaruh terhadap kesan pertama.
2. Persepsi diri, merupakan pandangan terhadap diri sendiri yang dapat mempengaruhi pembentukan kesan pertama
3. Situasi dan kondisi, yaitu pandangan terhadap seseorang yang dipengaruhi oleh situasi atau kondisi tertentu.

4. Ciri yang ada pada diri orang lain, merupakan daya tarik fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus pada saat pertama kali bertemu.

Jadi, persepsi pengguna pada aplikasi *Outlook Web* merupakan pengalaman pengguna *Outlook Web Applications* yang didapatkan dengan menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan. Persepsi pada hakikatnya adalah sebuah penilaian seseorang terhadap objek tertentu. Persepsi pengguna secara singkat dapat diartikan sebagai sebuah penilaian atau kesan seseorang atau kelompok orang terhadap pemanfaatan aplikasi *Outlook Web*.

2.2.2 Aplikasi

Perkembangan teknologi informasi dalam bidang administrasi perkantoran semakin berkembang dan maju. Beberapa instansi menggunakan teknologi informasi sebagai alat untuk mencapai tujuan / visi misi instansi. Dalam hal ini teknologi informasi yang digunakan berupa aplikasi. Aplikasi sendiri merupakan suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari *user*. Aplikasi merupakan rangkaian kegiatan atau perintah untuk di eksekusi oleh komputer (Wardana, 2010: 16)

Sedangkan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998: 52) menyebutkan bahwa aplikasi adalah:

“Penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari penggunanya guna mempermudah dan menyelesaikan pekerjaannya..”

Dari penjabaran diatas dapat dikatakan bahwa aplikasi merupakan sebuah program komputer yang dibuat untuk membantu memudahkan pekerjaan penggunanya. Aplikasi dalam penggunaannya menggunakan media komputer untuk memproses setiap intruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output (Jogiyanto, 1999: 12).

Transformasi dalam pengelolaan dan pengorganisasian tersebut memberikan tantangan bagi seseorang untuk melakukan perubahan yang bersifat dinamis dan mampu menempatkan diri dalam konteks memajukan dengan segenap potensi visi misi dalam tata kelola dan pengorganisasian sebuah instansi menjadi lebih baik, serta melakukan perubahan dalam sebuah organisasi dengan melakukan tindakan dalam rangka menyusun kembali konsep-konsep demi terwujudnya organisasi atau instansi yang lebih baik dan efisien (Husna, 2019: 4).

Aplikasi pengelolaan arsip sendiri harus memiliki karakteristik yang handal, utuh, sesuai peraturan, menyeluruh dan sistematis agar dapat dioperasionalkan secara efisien bagi penggunanya (Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2005: 122-123). Pengelolaan arsip memanfaatkan media elektronik untuk mengelola dokumen dengan baik secara efektif dan efisien, baik dalam hal penyimpanan, pengolahan, pendistribusian dan perawatan dokumen. Penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip sering disebut dengan sistem pengarsipan elektronik (*Electronic Filing System*) yang berbasis pada penggunaan komputer.

Sugiarto dan Teguh Wahyono (2005: 123-125) lebih lanjut menjelaskan penggunaan komputer dalam pengelolaan arsip disebabkan oleh kelebihan yang dimiliki komputer sebagai berikut:

1. Proses pengolahan yang cepat
Pengolahan data berbasis komputer dalam sistem informasi dapat mengatasi masalah kecepatan dalam menghasilkan informasi. Penggunaan komputer dalam menghasilkan informasi memang sudah teruji tingkat kecepatannya. Kemampuan komputer dalam mempersingkat waktu pekerjaan tidak mempersulit pengelola arsip dan menghabiskan waktunya untuk satu pekerjaan saja sehingga pengelola arsip dapat memanfaatkan waktu untuk mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain.
2. Tingkat akurasi informasi yang dihasilkan cukup tinggi
Informasi yang sampai kepada penerima harus akurat mengingat proses jalannya informasi dari sumbernya banyak terdapat gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. Komputer memiliki tingkat ketepatan yang sama dalam melakukan suatu proses tidak terbatas oleh waktu dan tenaga sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pekerjaan.
3. Kemudahan interaksi dengan penggunanya
Sistem komputer interaktif menunjuk pada kemudahan dalam menjalankan aplikasi-aplikasi berbasis komputer. Komputer dirancang baik dari sisi perangkat keras maupun lunaknya untuk membuat pengguna mudah mengoperasikannya.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan sebuah program komputer yang bertujuan untuk mempermudah, menyingkat waktu, dan menyelesaikan suatu kegiatan administrasi berdasarkan intruksi yang diinginkan penggunanya. Aplikasi pengelolaan arsip merupakan sebuah program atau *software* yang digunakan untuk mempermudah kegiatan pengelolaan arsip diantaranya dalam penerimaan, pendistribusian, penyimpanan, perawatan, serta penggunaan arsip tersebut.

2.2.3 Outlook Web Applications

Outlook Web applications merupakan sebuah program *personal information manager* dari Microsoft, dan bagian dari *suite* Microsoft Office. Walaupun biasanya hanya digunakan untuk mengirim dan membaca surat elektronik (*email*), program ini juga memiliki fungsi kalender, jadwal kerja, catatan dan jurnal. Bila digunakan bersama dengan Microsoft Exchange Server, Outlook dapat menyediakan akses kotak surat, kalender dan jadwal bersama.

Seiwert dan Holger menjelaskan bahwa *Outlook Web applications* merupakan sebuah program yang didesain untuk meningkatkan keahlian manajemen waktu, memudahkan dan meningkatkan produktivitas dalam mengelola surat elektronik dan pekerjaannya (2011: 16-17). *Outlook Express* merupakan sebuah versi kecil *Outlook* yang disediakan secara bebas oleh Microsoft, bersama dengan penjelajah *Web Internet Explorer*. *Outlook Express* digantikan dengan *Windows Mail* dalam Windows Vista. Salah satu tujuan Microsoft adalah membuat program e-surat yang mudah digunakan. Namun, karena banyak lubang keamanan dalam Outlook, program ini sering digunakan untuk memasukan *virus*, misalnya lewat *attachment e-mail*. Dalam menggunakan aplikasi *Outlook* menggunakan *email* perusahaan ataupun perorangan.

Ledakan informasi pada era modern seperti sekarang ini, menuntut sebuah perusahaan atau instansi agar dapat mengelola informasi persuratannya secara baik dan efisien. Dalam kasus ini, penggunaan elektronik surat atau *email* sangat membantu dan memudahkan penggunaannya dalam melakukan kegiatan persuratan,

baik itu persuratan masuk maupun keluar. Email merupakan sebuah media yang berfungsi sebagai digital message yang dapat diakses dengan mudah menggunakan jaringan internet yang bertujuan untuk mengirim surat secara elektronik tanpa harus menggunakan bentuk fisik surat tersebut.

2.2.4 Arsip

Arsip adalah setiap catatan/record/warkat yang tertulis, tercetak atau ketikan dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam pada kertas, kertas film, media komputer, dan lain-lain (Amsyah, 2003: 3). Setiap arsip yang diciptakan oleh sebuah lembaga ataupun organisasi merupakan sebuah rekaman informasi administratif sebagai bentuk perwujudan untuk menjalankan visi serta misinya. Istilah arsip atau dalam bahasa Belanda disebut *archieff*, dalam bahasa Inggris disebut *archive* yang berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*ta archia*” yang berarti catatan. Sedangkan, menurut Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 menyebutkan bahwa arsip adalah:

“Rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.”

Dari penjabaran diatas dapat dikatakan bahwa arsip merupakan sebuah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk yang diterima oleh sebuah lembaga dan disimpan secara sistematis agar memudahkan dalam proses temu kembalinya. Arsip sendiri berdasarkan fungsinya dibagi menjadi dua yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis merupakan arsip yang digunakan secara

langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan, Arsip statis merupakan arsip yang memiliki nilai guna kesejarahan dan berketerangan dipermanenkan.

Arsip dinamis merupakan arsip yang masih diperlukan secara langsung dalam kegiatan perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan berbangsa. Arsip dinamis merupakan dokumen yang masih digunakan untuk perencanaan, pengambilan keputusan, pengawasan serta keperluan lainnya (Barthos, 2005: 4). Arsip dinamis dilihat dari frekuensi penggunaannya terbagi dari tiga jenis, yaitu arsip dinamis aktif, arsip dinamis semi aktif dan arsip dinamis inaktif. Pernyataan tersebut dijelaskan oleh Sulistyono-Basuki (2003: 28) yang menyebutkan arsip dinamis seperti berikut:

1. Arsip Dinamis Aktif yaitu arsip yang masih dalam proses penyelesaian sehingga masih sering digunakan
2. Arsip Dinamis Semi Aktif yaitu arsip yang berasal dari tahun lalu namun nilai kegunaannya masih digunakan hingga tahun sekarang
3. Arsip Dinamis Inaktif yaitu arsip dinamis yang sudah selesai diproses namun kadang-kadang digunakan.

Arsip dinamis pada suatu perusahaan atau instansi memiliki nilai kegunaan yang berbeda-beda. Nilai guna tersebut berkaitan dengan kegiatan yang akan dilakukan di perusahaan atau instansi yang arsip tersebut dibuat atau disimpan. Nilai kegunaan dari arsip dinamis antara lain yaitu nilai kegunaan administrasi, nilai kegunaan dokumen, nilai kegunaan hukum, nilai kegunaan keuangan, nilai kegunaan perorangan (ANRI 2011: 7). Pengelolaan arsip dinamis aktif meliputi

beberapa tahapan diantaranya, penciptaan, penyimpanan, penemuan kembali, pengolahan, pendistribusian dan penyusutan.

Pendistribusian arsip dinamis aktif dapat dilakukan secara manual maupun secara digital atau elektronik. Dalam pendistribusian arsip dinamis aktif, arsip tersebut bisa digunakan atau didistribusikan sesuai dengan kebutuhan surat. Ada beberapa kemungkinan langkah pengguna setelah menemukan file arsip elektronik menurut Sugiarto dan Teguh Wahyono (2014: 100), yaitu :

1. Membaca
Pengguna hanya membuka file dan membaca arsip di monitor komputer. Dengan demikian aplikasi harus menyediakan aplikasi pembaca sesuai format yang digunakan.
2. Cetak
Pengguna akan mencetak arsip yang ditemukan melalui mesin pencetak (printer). Oleh karena itu, aplikasi kearsipan harus menyediakan fasilitas cetak.
3. Simpan
Pengguna akan menyimpan file arsip yang ditemukan dalam komputer atau media lain.
4. Kirim
Pengguna akan mengirimkan file arsip yang telah ditemukan melalui jaringan internet atau e-mail

2.2.5 Signifikansi Pemanfaatan Outlook Web Application pada Arsip Surat Masuk

Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima dari organisasi/instansi maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos), maupun yang diterima dari kurir (pengantar surat) dengan mempergunakan buku pengiriman (Wursanto, 1995: 18). Arsip surat masuk sendiri masih memiliki nilai guna yang tinggi, dan perlu dilakukan pengelolaan yang baik dan cepat supaya nilai informasi yang terkandung dalam arsip surat itu dapat tersampaikan dengan baik dan tepat.

Pengelolaan arsip surat masuk merupakan rangkaian kegiatan atau proses dalam mengelola arsip-arsip yang masuk kedalam sebuah organisasi baik itu dari organisasi maupun perorangan. Arsip surat masuk merupakan dokumen yang masuk ke instansi yang bersangkutan dimana asal surat tersebut dari luar instansi itu. Untuk prosedur pengurusan surat masuknya dapat dilakukan dengan menerima surat masuk dan mengecek kebenaran alamatnya, mencatat ke dalam buku kendali surat masuk kemudian didistribusikan kepada Kepala Instansi untuk diketahui dan didisposisikan kepada yang dituju oleh surat tersebut. Perkembangan teknologi informasi menuntut pendistribusian surat masuk dilakukan menggunakan aplikasi atau program pembantu agar surat masuk dapat dikelola dengan cepat, tepat dan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu aplikasi atau program informasi kearsipan untuk mendukung kegiatan pengelolaan surat masuk.

Pentingnya pengelolaan surat masuk pada suatu instansi agar nilai informasi yang berada dalam isi surat dapat tersampaikan dengan cepat dan tepat. Pengelolaan surat masuk menggunakan sistem manual dengan cara mencatat surat masuk dan mendistribusikan secara manual ke setiap ruangan memiliki banyak kendala dan tidak tepat waktu. Lawrence (2010: 181) menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi pada saat ini menuntut seseorang dalam hal ini suatu lembaga maupun instansi menggunakan sebuah aplikasi berbasis jaringan internet untuk mencari, mengatur dan menyimpan dokumen yang penting dan menghapus sementara. Konsep aplikasi *Outlook Web* memiliki mobilitas yang tinggi sehingga arsip surat masuk dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsep pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* ini dapat menjadi jawaban dari permasalahan yang ada di bidang kearsipan persuratan khususnya bagian pendistribusian surat masuk sebagai sarana program untuk memudahkan pengguna atau penerima surat masuk dalam mengelola dan mendistribusikan surat yang masuk. Aplikasi *Outlook Web* sendiri sudah terintegrasi dengan jaringan internet dimana pendistribusiannya menggunakan *email corporate* atau perorangan yang memudahkan dalam mengakses dan mendistribusikan surat yang masuk. Lembaga kearsipan harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penerapan aplikasi *Outlook Web* dalam memenuhi harapan pengguna. Faktor penerimaan suatu teknologi dapat berasal dari pengguna maupun sistem itu sendiri. Faktor dari pengguna dapat seperti pengetahuan dan kepercayaan pengguna terhadap teknologi informasi sedangkan faktor dari sistem dapat berupa jaringan sistem itu sendiri (Siregar, 2011: 29-30).

Tingkat penerimaan sistem informasi yang digunakan di Lembaga Kearsipan dapat dianalisis dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)*. Menurut Davis (dalam Alemina, 2017) tujuan dasar dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunanya. TAM menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pengguna pada saat akan menggunakan sistem informasi yang baru adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use Perceived*)

Persepsi kemudahan pengguna dapat diartikan sebagai ukuran bahwa seseorang percaya suatu sistem informasi dapat dengan mudah dipahami. Hal ini dapat

digambarkan dengan pengguna yang meyakini kalau sistem informasi tersebut mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras untuk memahami dan merasa akan terbebas dari kesulitan. Persepsi kemudahan dapat menjelaskan alasan pengguna untuk menggunakan sistem dan menjelaskan kalau sistem yang baru dapat diterima atau tidak dapat diterima oleh pengguna.

2. Persepsi Kebermanfaatan (*Usefulness Perceived*)

Definisi *usefulness perceived* diambil dari kata “*useful*” yaitu “*capable of being used advantageously*”. Davis menyebutkan bahwa “*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*”. Hal ini menggambarkan bahwa manfaat sistem informasi membentuk suatu kepercayaan untuk pengambilan keputusan apakah pengguna jadi menggunakan sistem informasi atau tidak. Persepsi kebermanfaatan dapat menjelaskan bahwa pengguna yang mempercayai kalau sistem informasi tersebut berguna maka akan menggunakan, tetapi sebaliknya jika tidak percaya kalau sistem informasi berguna maka pengguna pasti tidak akan menggunakannya.

3. Penerimaan Pengguna (*User Acceptance*)

User acceptance didefinisikan sebagai keinginan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi yang didesain untuk membantu pekerjaan pengguna (Nasir, 2013: 3). Hal ini menggambarkan bahwa kurangnya penerimaan pengguna akan berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi sistem informasi. Penerimaan pengguna terhadap sistem informasi didasarkan pada persepsi kemudahan dan kebermanfaatan terhadap suatu sistem informasi.

Terdapat enam macam ukuran (*initial scale items*) sebagai indikator yang ada dalam *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* pada kajian ke-2 sebagai uji coba model dengan memperkecil indikator yang ada pada kajian ke-1 sehingga menjadi lebih baik dan praktis. Menurut Davis (dalam Alemina, 2017) melakukan analisis dengan menghitung korelasi (antara *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Self-Reported System Usage*) maupun analisis regresi (*Effect of Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use on Self-Reported Usage*) seperti pada tabel berikut:

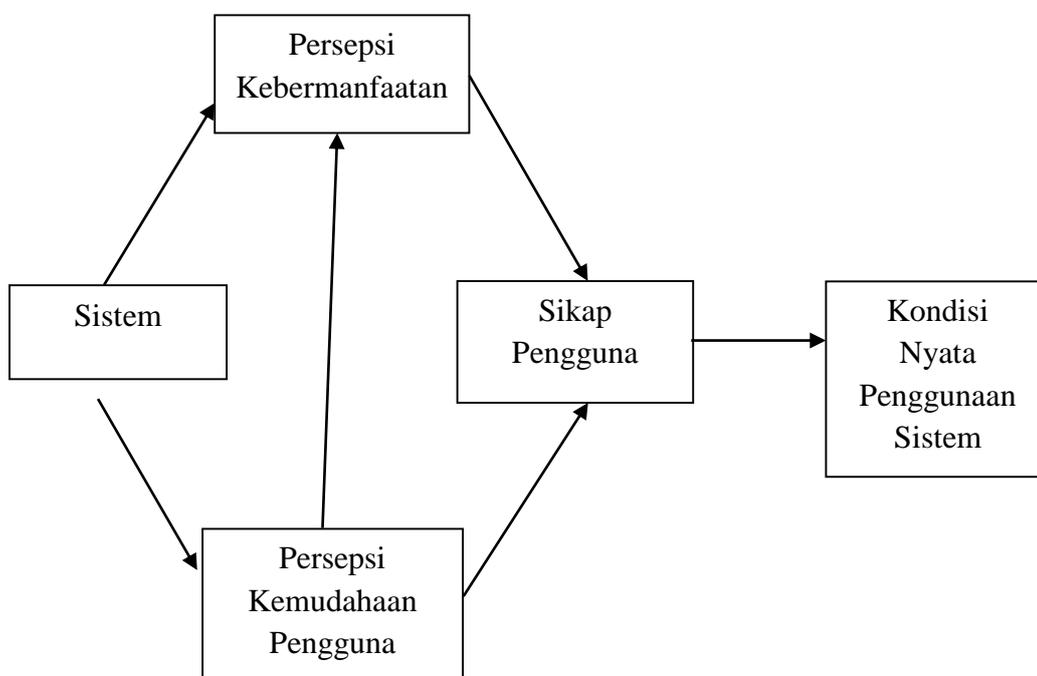
Tabel 2.1 Faktor Analisis TAM

<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Perceived Ease of Use</i>
1. <i>Work more quickly</i> (mempercepat pekerjaan)	1. <i>Easy to learn</i> (mudah dipelajari)
2. <i>Job performance</i> (meningkatkan kinerja)	2. <i>Controllable</i> (dapat dikontrol)
3. <i>Increase productivity</i> (meningkatkan produktivitas)	3. <i>Clear and understandable</i> (jelas dan dapat dipahami)
4. <i>Effectiveness</i> (efektivitas)	4. <i>Flexible</i> (fleksibel)
5. <i>Makes job easier</i> (mempermudah pekerjaan)	5. <i>Easy to become skillful</i> (mudah untuk menjadi terampil)
6. <i>Useful</i> (bermanfaat)	6. <i>Ease of use</i> (mudah digunakan)

(Sumber: Davis (dalam Alemina, 2017))

Persepsi kebermanfaatan (*Usefulness Perceived*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use Perceived*) akan berpengaruh terhadap penggunaan sistem secara aktual. Karakteristik sistem juga akan berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem, tanpa perlu meyakini pengguna terhadap sistem secara aktual (Davis, 1989: 481) seperti pada bagan berikut:

Bagan 2.1 Formulasi Hubungan Baru pada TAM



(Sumber: Davis (dalam Alemina, 2017))

Pada bagan di atas dapat dipahami hubungan antar konstruksi yang terdapat dalam TAM. Konstruksi sistem dinilai akan mempengaruhi konstruksi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Konstruksi *perceived ease of use* dianggap akan berpengaruh terhadap konstruksi *perceived usefulness*. Kedua konstruksi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* akan mempengaruhi konstruksi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* akan mempengaruhi konstruksi

attitude toward using. Konstruksi *attitude toward using* akan mempengaruhi konstruksi *actual system use*.

Oleh karena itu, TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap suatu sistem akan mempengaruhi sikap pengguna. TAM menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan merupakan suatu kepercayaan terhadap adanya teknologi baru yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi. Intensitas penggunaan akan terpenuhi apabila sistem informasi yang digunakan di Lembaga Kearsipan sering digunakan oleh pengguna karena kemudahannya, sehingga berarti sistem informasi tersebut memenuhi aspek dalam kebermanfaatannya. Hasil akhirnya sistem informasi akan diterima oleh arsiparis dan pengguna secara aktual, jika faktor kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan telah terpenuhi.