

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan alat yang diciptakan manusia untuk mengelola, mengakses dan memanfaatkan informasi secara elektronik. Perkembangan teknologi informasi kedalam bentuk digital menciptakan sebuah produk baru yang bernama aplikasi. Aplikasi teknologi informasi merupakan suatu program yang diciptakan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian, pengelolaan, penyimpanan dan perawatan pada sebuah informasi media elektronik. Aplikasi teknologi informasi bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengakses dan mengelola informasi agar nilai informasi dapat tersalurkan dengan cepat dan tepat. Setiap instansi harus dapat mengelola sumber informasi dengan baik agar sumber informasi tersebut dapat tersedia saat dibutuhkan.

Pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dalam proses kegiatan kearsipan juga telah di terapkan, seperti dalam pengelolaan arsip dinamis aktif. Pengelolaan arsip dinamis aktif meliputi penerimaan, pengelolaan, pendistribusian, penyimpanan dan perawatan arsip agar nilai informasi yang terkandung dalam arsip dapat terjaga dan digunakan secara tepat dan baik. Kegiatan pengelolaan arsip membutuhkan sistem atau program yang mengakomodasi norma, standar, prosedur dan kriteria kearsipan yang mudah digunakan dalam berbagai media sesuai dengan

perkembangan teknologi. Tujuan dari kegiatan tersebut untuk dapat memelihara arsip dan menyajikan informasi mengenai instansi atau organisasi serta menyediakan materi arsip untuk tujuan penelitian.

Arsip sebagai salah satu sumber informasi primer dalam setiap kegiatan perusahaan atau instansi memerlukan pengelolaan yang baik dan benar. Fungsi arsip bagi setiap perusahaan atau organisasi merupakan kegiatan yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi akan berjalan lancar, dapat dijadikan sebagai sarana komunikasi secara tertulis atau elektronik, dapat dijadikan sebagai bukti-bukti tertulis apabila terkena masalah, dan dapat dijadikan sebagai bahan pertanggungjawaban serta dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Arsip surat masuk merupakan salah satu bagian dari arsip dinamis aktif yang sering kita temukan di sebuah perusahaan atau instansi. Arsip surat masuk sendiri pada dasarnya merupakan arsip yang diciptakan oleh sebuah organisasi atau perorangan yang ditujukan kepada sebuah instansi atau perorangan yang memiliki nilai guna informasi. Oleh karena itu, penanganan surat masuk sangatlah penting dalam sebuah perusahaan atau instansi. Nilai guna informasi pada sebuah arsip surat masuk dapat dikategorikan kedalam dua jenis yaitu, arsip surat masuk penting dan rahasia (Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan). Kegiatan pengelolaan arsip surat masuk meliputi penerimaan, pencatatan, pengagendaan, pendistribusian, penyampaian dan penyimpanan (Wursanto, 2004: 33).

Salah satu instansi yang menggunakan aplikasi teknologi informasi sebagai sarana pengelolaan arsip surat masuknya adalah PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Pengelolaan arsip surat masuk sesuai dengan

Peraturan Direksi Tahun 2010 tentang pengelolaan arsip dan dokumen pada perusahaan. PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah menggunakan aplikasi *Outlook Web* sebagai sarana pengelolaan arsip surat masuknya. Aplikasi ini digunakan untuk mendistribusikan surat masuk yang diterima di bagian Tata Usaha kepada seluruh atasan maupun pihak yang dituju. Aplikasi ini juga digunakan untuk persuratan antar kantor cabang PT Pelabuhan Indonesia di seluruh Indonesia. Aplikasi ini berbasis *e-mail corporate* atau perorangan. Jenis surat masuk yang diterima PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah berupa surat perintah, surat dinas, surat permohonan bantuan, dll.

PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah merupakan salah satu perusahaan atau instansi yang bergerak dalam transportasi laut. Seluruh kegiatannya dituntut untuk cepat dan tepat. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi sangatlah penting dalam menunjang seluruh kegiatan yang dilakukan oleh instansi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi berbasis aplikasi sudah diterapkan di instansi ini, salah satunya adalah penggunaan *Outlook Web* untuk menunjang kegiatan kearsipan surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Dalam menerapkan teknologi informasi hendaknya sebuah instansi atau perusahaan dapat dilihat tingkat penerimaannya menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunanya (Davis, 1989: 320). Beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada saat menggunakan

sistem informasi yang baru di antaranya, persepsi kemudahan pengguna (*ease of use perceived*), persepsi kebermanfaatan (*Usefulness Perceived*), penerimaan pengguna (*user acceptance*). Oleh karena itu, TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap suatu sistem atau teknologi informasi akan mempengaruhi sikap pengguna . Intensitas penggunaan akan terpenuhi apabila teknologi informasi yang digunakan dengan baik dan tepat. Beberapa teknologi informasi pasti memiliki kelebihan dan kekurangan dalam penggunaannya.

Kendala yang dihadapi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah perihal pengelolaan surat masuk adalah susahnya pengawasan (*tracking*) terhadap surat masuk yang telah didistribusikan kepada pimpinan tanpa melalui perantara bagian Tata Usaha. Lalu, PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah juga menggunakan aplikasi yang berbasis jaringan internet yaitu *Outlook Web*. Penggunaan jaringan internet internal sering mengalami gangguan yang menyebabkan terhambatnya penerimaan serta pendistribusian surat masuk ke setiap pimpinan divisi ataupun *General Manager*.

Berdasarkan fakta dan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pemanfaatan aplikasi *Outlook Web Applications* untuk mendukung pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah, serta menulis skripsi dengan judul “Persepsi Pengguna *Outlook Web Applications* dalam Mendukung Pendistribusian Arsip Surat Masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah”.

1.2 Rumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, masalah yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian adalah Bagaimana persepsi pengguna *Outlook Web Applications* dalam mendukung pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah?

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian ini pada pendistribusian arsip surat masuk antardivisi di lingkungan internal PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna *Outlook Web Applications* untuk mendukung pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi penelitian di bidang ilmu kearsipan, khususnya pemanfaatan aplikasi untuk mendukung pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian berikutnya agar lebih menambah ilmu pengetahuan dibidang kearsipan.

1.4.2 Manfaat Praktis

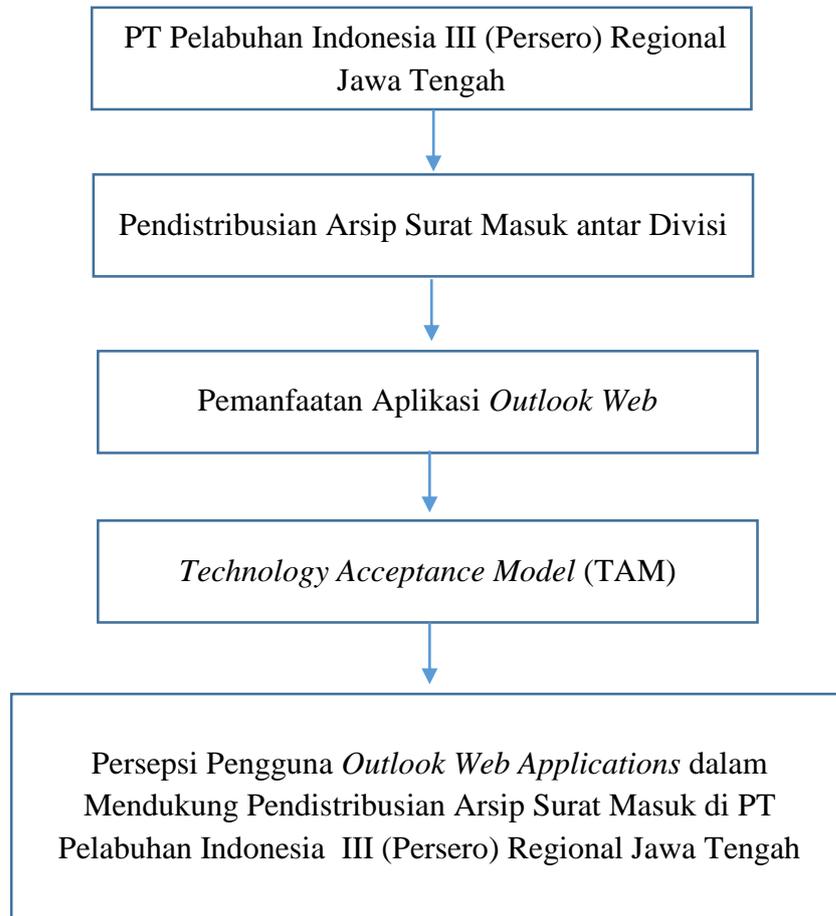
Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai barometer terhadap pendistribusian arsip surat masuk oleh arsiparis di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah, tidak hanya itu, bagi pembaca juga diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk membahas masalah sejenis.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah, beralamat di Jalan Coaster No. 10, Semarang Utara, Tanjung Emas, Semarang Jawa Tengah 50174, Telepon (024) 3545721. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan yaitu, mulai 23 Agustus – 23 September 2019.

1.6 Kerangka Pikir

Bagan 1.1 Kerangka Pikir



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019)

Kerangka pemikiran dari penelitian ini menjelaskan tentang pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dalam mendukung pendistribusian arsip surat masuk antar divisi di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Petugas Tata Usaha bertanggung jawab dalam pendistribusian arsip surat yang masuk ke perusahaan untuk di distribusikan sesuai dengan tujuan surat agar informasi surat dapat terdistribusikan dengan tepat. Pengkajian pemanfaatan

aplikasi *Outlook Web Applications* sebagai sistem pendukung pendistribusian arsip surat masuk diamati berdasarkan pada tiga dimensi dalam teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *acceptance of information technology* (Davis, dalam Alemina: 27, 2017)

1.7 Batasan Istilah

Untuk mempermudah pemahaman istilah yang dipakai dalam penulisan ini, maka akan dijelaskan beberapa pengertian istilah yang dipakai, yaitu:

1. Pemanfaatan

Pemanfaatan merupakan kegiatan menggunakan atau memanfaatkan suatu teknologi atau jasa untuk mendukung kegiatan sehari-hari. Pemanfaatan pada penelitian ini merupakan kegiatan penggunaan aplikasi teknologi informasi untuk menunjang kegiatan pendistribusian surat masuk.

2. Aplikasi

Aplikasi atau perangkat lunak komputer (*Software*), yang memiliki fungsi untuk penerapan pengguna dan penambahan data secara elektronik, dalam penelitian ini aplikasi yang digunakan adalah *Outlook Web Applications*,

3. *Outlook Web Applications*

Outlook Web Applications merupakan aplikasi *e-mail corporate* yang digunakan untuk kegiatan penjadwalan, manajemen tugas, pemformatan kaya atau aturan kotak surat. Aplikasi ini dapat mengakses dengan cepat *e-mail*, kalender dan kontak di komputer dimanapun dengan koneksi internet. Aplikasi ini menyediakan

fitur persuratan elektronik. Dengan menggunakan koneksi internet aplikasi ini dapat memproses atau mengolah surat masuk dengan cepat dan mudah.

4. Pendistribusian

Pendistribusian merupakan kegiatan dalam mengirimkan barang atau jasa dalam lingkungan instansi sendiri (*intern*) maupun ke instansi lain (*ekstern*) agar mencapai konsumen akhir.

5. Arsip Surat Masuk

Arsip surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (penerima surat) dengan menggunakan buku pengiriman (ekspedisi).