

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian sejenis sebelumnya yang pertama berjudul “*Assessing Users Satisfaction with Web Digital Library: The Case of Universiti Teknologi MARA*” yang ditulis oleh Mohamad Noorman Masrek dan James Eric Gaskin Marriott yang dimuat dalam *The International Journal of Information and Learning Technology* dengan objek penelitian perpustakaan digital diterbitkan pada tahun 2016.

Penelitian tersebut dilakukan di Universiti Teknologi MARA, Malaysia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor-faktor yang memuaskan pengguna dalam konteks *web* perpustakaan digital akademik. Metode yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang dikelola sendiri sebagai instrumen penelitian. Kuesioner penelitian dikembangkan berdasarkan instrumen yang digunakan oleh peneliti sebelumnya kemudian instrumen tersebut diuji dengan menggunakan model SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, dan penyerapan kognitif adalah prediktor signifikan kepuasan pengguna dengan *web* perpustakaan digital. Namun, ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini hanya mencakup data di fakultas dan variabel prediktornya hanya berfokus pada enam variabel saja.

Persamaan penelitian sejenis sebelumnya yang pertama dengan penelitian ini terletak pada parameter *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* yang digunakan sebagai acuan analisis. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya yang pertama dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Pada penelitian sejenis sebelumnya yang pertama objek penelitiannya adalah perpustakaan digital, adapun penelitian ini objek penelitiannya adalah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Selain itu, hasil yang ingin dicapai pada penelitian sejenis sebelumnya yang pertama lebih berfokus mengenai keterkaitan antar variabel dengan kepuasan pengguna, adapun pada penelitian ini hasil yang ingin dicapai berfokus pada seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Bappeda Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua berjudul “*Factors Influencing User Satisfaction and User Loyalty to Digital Library in China University*” yang ditulis oleh Fang Xu dan Jia Tina Du yang dimuat dalam jurnal *Computer in Human Behaviour* dengan objek penelitian perpustakaan digital diterbitkan pada tahun 2018. Penelitian tersebut dilakukan di China University. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna karena kesetiaan pengguna terhadap perpustakaan digital di China University menurun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan tujuh poin skala *likert* dan mengumpulkan sebanyak 436 kuesioner survei. Penelitian ini menggunakan acuan analisis berupa teori *Information System Success Model*, TAM, dan teori afinitas yang diintegrasikan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat

memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap perpustakaan digital. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan afinitas perpustakaan digital yang berdampak pada kegunaan yang dirasakan. Selain itu, terdapat pula efek yang memengaruhi kepuasan pengguna sehingga memengaruhi pula pada loyalitas pengguna terhadap perpustakaan digital. Penelitian ini juga menemukan bahwa adanya perbedaan pengguna, termasuk usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan yang secara signifikan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Sehingga hasil tersebut dapat digunakan sebagai implikasi bagi pustakawan dan penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan digital.

Persamaan penelitian sejenis sebelumnya yang kedua dengan penelitian ini terletak pada penggunaan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai acuan analisis. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya yang kedua dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Pada penelitian sejenis sebelumnya yang kedua objek penelitiannya adalah perpustakaan digital, adapun penelitian ini objek penelitiannya adalah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Selain itu, lokasi penelitian yang digunakan pada penelitian sejenis sebelumnya yang kedua di luar negeri dalam lingkup universitas, yang berbeda dengan penelitian ini, berlokasi di dalam negeri dalam lingkup organisasi pemerintahan yaitu Bappeda Provinsi Jawa Tengah. Hasil yang ingin dicapai pada penelitian sejenis sebelumnya yang kedua lebih berfokus mengenai pengaruh masing-masing indikator dalam memengaruhi kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna, adapun pada penelitian ini lebih berfokus pada

seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di Bappeda Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga berjudul “*Measuring Users Satisfaction of an e-Government portal*” yang ditulis oleh Bournaris Thomasa, Manos Basila, Moulogianni Christinaa, Kiomourtzi Fedraa, dan Tandini Manuelaa dalam jurnal *International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food, and Environment* dengan objek penelitian portal *web e-government* yang diterbitkan pada tahun 2013. Penelitian tersebut dilakukan di Universitas Aristoteles Thessaloniki, Yunani. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna dari situs *web* agrogov.gr. Metode penelitian ini menggunakan *MUSA (MULTICRITERIA Satisfaction Analysis)* yang didasarkan pada prinsip-prinsip analisis multikriteria, dan khususnya pada pendekatan agregasi-disagregasi serta pemodelan pemrograman linier untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan lima kriteria dalam mengevaluasi kepuasan pengguna secara global dan parsial serta untuk menentukan titik kuat dan lemah dari situs *web* agrogov.gr. Kriteria yang dimaksud adalah navigasi, design, aksesibilitas, interaksi, dan konten. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna portal *web* agrogov.gr merasa puas dengan kualitas layanan yang disediakan portal tersebut di mana pengukuran indeks kepuasan pengguna dalam penelitian ini menghasilkan persentase tertinggi hingga terendah. Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan pengguna tersebut, masih terdapat hal yang perlu ditingkatkan untuk mencapai

kepuasan pengguna, yaitu terletak pada kriteria konten dan desain karena kedua kriteria ini menyajikan efektivitas yang rendah.

Persamaan penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga dengan penelitian ini terletak pada topik kepuasan pengguna. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga menggunakan metode MUSA (*MUlticriteria Satisfaction Analysis*). Selain itu, objek penelitian yang digunakan pada penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga adalah situs *web* *agrogov.gr* yang dirancang untuk *e-government* sebagai layanan pertanian, adapun penelitian ini objek penelitiannya adalah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang dirancang untuk pengelolaan arsip dinamis. Acuan analisis yang digunakan pada penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga menggunakan lima kriteria, seperti navigasi, design, aksesibilitas, interaksi, dan konten, adapun pada penelitian ini menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai acuan analisis.

Penelitian sejenis sebelumnya yang keempat berjudul “Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis di Setda Provinsi Jawa Tengah” yang ditulis oleh Sabilla Iksaningtyas dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan dengan objek penelitian Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang diterbitkan pada tahun 2018. Penelitian tersebut dilakukan di Setda Provinsi Jawa Tengah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi di bidang kearsipan yaitu Sistem Informasi Kearsipan Dinamis

(SIKD) dalam rangka mendukung pengelolaan arsip dinamis di suatu lembaga pemerintah. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pengelolaan arsip dinamis dengan memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja staf administrasi dalam memasukkan informasi yang terkandung di dalam arsip dengan jumlah yang lebih banyak. Serta dapat membantu dalam melakukan temu kembali arsip secara cepat dan tepat. Hal ini diketahui berdasarkan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang meliputi faktor persepsi kemudahan dan kebermanfaatan di mana pengguna merasa dimudahkan dengan penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tersebut.

Persamaan penelitian sejenis sebelumnya yang keempat dengan penelitian ini terletak pada Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) sebagai objek penelitian. Adapun persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai acuan analisis. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya yang keempat dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data berupa kuesioner, sedangkan penelitian sejenis sebelumnya yang keempat menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Selain itu, lokasi penelitian yang digunakan pada penelitian sejenis sebelumnya yang keempat di Setda Provinsi Jawa Tengah yang berbeda dengan penelitian ini, berlokasi di Bappeda Provinsi Jawa Tengah. Hasil yang ingin dicapai pada penelitian sejenis

sebelumnya yang keempat terkait pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dalam rangka mendukung pengelolaan arsip dinamis agar lebih efektif dan efisien, adapun pada penelitian ini terkait tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

Penelitian sejenis sebelumnya yang kelima berjudul “Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi Menggunakan *Technology Acceptance Model* di PT Kereta Api Indonesia (Persero)” yang ditulis oleh Yuda Yuliana, Rangga Sanjaya, dan Mayya Nurbayanti Shobary dalam Jurnal Informatika dengan objek penelitian pelayanan unit sistem informasi yang diterbitkan pada tahun 2016. Penelitian tersebut dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan di unit sistem informasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) agar mendapatkan hasil yang dapat membuat unit sistem informasi layanan tersebut menjadi lebih baik. Metode penelitian yang digunakan adalah *mix methods*. Data diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka serta kuesioner. Penelitian ini menggunakan acuan analisis dari teori TAM, yaitu PEOU (*Perceived Ease of Use*) dan PU (*Perceived of Usefulness*) yang diindikasikan memiliki pengaruh terhadap ATU (*Attitude Toward Using*). Hasil dari penelitian ini adalah *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* sangat berpengaruh terhadap variabel *attitude toward using* sehingga memengaruhi pula pada kepuasan karyawan. Hal ini ditunjukkan melalui jawaban responden yang menyatakan setuju bahwa layanan jaringan komputer (*internet/ intranet*) yang disediakan oleh layanan unit sistem informasi PT Kereta Api

Indonesia (Persero) sudah baik. Hasil dari penelitian tersebut juga memberikan masukan terhadap PT Kereta Api Indonesia (Persero) agar dapat berinovasi untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan unit sistem informasi terhadap pegawai.

Persamaan penelitian sejenis sebelumnya yang kelima dengan penelitian ini terletak pada topik kepuasan pengguna. Adapun persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan parameter *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai acuan analisis. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya yang kelima dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian. Penelitian sejenis sebelumnya yang kelima menggunakan *mix methods* dalam mengukur kepuasan pengguna dengan teknik pengambilan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner, adapun penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data berupa kuesioner. Selain itu, objek penelitian yang digunakan pada penelitian sejenis sebelumnya yang kelima tidak disebutkan dengan jelas aplikasi yang digunakan, adapun penelitian ini objek penelitiannya adalah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Lokasi penelitian yang digunakan pada penelitian sejenis sebelumnya yang kelima berada di PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang berbeda dengan penelitian ini, berlokasi di Bappeda Provinsi Jawa Tengah.

Dari kelima penelitian sejenis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kelimanya memiliki cakupan dan bahasan yang sama dengan penelitian ini yaitu tentang kepuasan pengguna serta penggunaan TAM sebagai acuan analisis yang digunakan. Namun, terdapat perbedaan dari masing-masing penelitian sebelumnya, yaitu dari segi bentuk sistem informasi yang digunakan, lokasi penelitian, fokus

bahasan, metode penelitian serta hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut. Jika penelitian pertama dan kedua lebih berfokus pada keterkaitan antar parameter dengan kepuasan pengguna. Kemudian penelitian ketiga berfokus pada kepuasan pengguna secara global dan parsial dari situs *web* *agrogov.gr*. Penelitian keempat lebih berfokus pada bagaimana pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Serta penelitian kelima berfokus pada tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan yang berada di unit sistem informasi. Maka penelitian ini lebih berfokus untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)

Konsep Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) bermula dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat menyebabkan terjadinya berbagai perubahan. Perubahan yang sangat dirasakan oleh semua kalangan termasuk didalamnya suatu organisasi adalah tren media elektronik yang dijadikan sebagai tolok ukur dalam penyebaran berbagai informasi. Dalam hal ini adalah bidang kearsipan.

Salah satu dampak adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kearsipan yaitu pengelolaan arsip secara elektronik. Arsip elektronik adalah arsip yang tercipta dan terekam pada media elektronik khususnya komputer untuk

dapat membacanya yang dijadikan sebagai bukti kegiatan, tindakan, dan fungsi dari suatu organisasi (Muhidin dan Winata, 2016). Seiring dengan berkembangnya teknologi akan menyebabkan tersebarnya pemakaian tanpa kertas dalam hal persuratan yang terdapat di kantor-kantor melalui sebuah perangkat komputer yang dapat dipergunakan sebagai penyedia informasi (Roper and Millar, 1999).

Perkembangan teknologi sekarang ini sangat dirasakan sudah menjadi suatu kebutuhan dan harus dapat dimanfaatkan oleh semua pihak, khususnya bagi pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja birokrasi dan memperbaiki sistem pelayanan untuk mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang baik (*good governance*). Tuntutan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan terbuka merupakan bagian dari program pembangunan dalam sistem tata kelola pada suatu lembaga termasuk didalamnya mengenai administrasi pemerintahan. Hal tersebut didorong pula dengan adanya pembaharuan sistem pemerintahan seiring dengan berkembangnya teknologi informasi untuk memudahkan proses penyelesaian informasi kedinasan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka penting untuk melakukan pemanfaatan suatu sistem teknologi informasi dengan cara mengubah budaya kerja dalam pengelolaan informasi berdasarkan sistem manual/ konvensional ke sistem digital/ elektronik.

Menurut Moekijat (2008), arti kata “sistem” dalam kaitannya dengan bidang kearsipan lebih berfokus mengenai cara pengaturan dan penyimpanan suatu arsip. Pengelolaan arsip secara elektronik merupakan sistem kearsipan yang menggunakan

sarana pengolahan data secara elektronik dengan memanfaatkan fasilitas komputer dan teknologi informasi lainnya (Husna, 2017). Sebagai lembaga kearsipan nasional, Arsip Nasional Republik Indonesia berupaya untuk membangun sebuah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang diperuntukkan bagi pengelolaan arsip dinamis guna mendukung penyelenggaraan Sistem Informasi Kearsipan Nasional yang efektif dan efisien. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) adalah aplikasi pengolahan arsip berbasis *web* di mana untuk dapat mengakses SIKD ini harus melalui *web browser*, seperti *Mozilla Firefox* (Mulyadi, 2016). Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) ini merupakan model aplikasi yang dapat digunakan dalam kegiatan pengelolaan arsip dinamis bagi pencipta arsip.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) adalah aplikasi berbasis *web* dengan sistem *online* yang dirancang dan digunakan untuk mengelola arsip dinamis dari masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) ini hadir sebagai aplikasi kearsipan yang mengelola arsip dinamis secara elektronik sehingga menyebabkan terjadinya perubahan informasi yang semula bentuk tekstual berubah menjadi bentuk digital.

Menurut Saputro (2013) Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) memiliki tujuan, yaitu:

1. Memudahkan pengelolaan dan penanganan arsip dinamis dari awal naskah atau dokumen diciptakan;
2. Menghemat waktu, ruang, biaya, dan sumber daya manusia;
3. Memudahkan aksesibilitas dan menjamin akuntabilitas suatu arsip;

4. Memenuhi tuntunan pengembangan *e-government* guna menuju *paperless society*;
5. Meningkatkan pelayanan publik dengan baik.

Pendapat serupa dinyatakan oleh Muhidin dan Winata (2016) bahwa tujuan dari Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) ialah untuk: (1) Dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengelola arsip yang sangat beragam dan dalam jumlah yang banyak. (2) Dapat mempersingkat waktu dan memudahkan dalam proses temu kembali arsip. (3) Dapat mengamankan arsip seluruh organisasi. (4) Penyimpanan arsip menjadi lebih efektif dan efisien, dan (5) Menjamin terpeliharanya legalitas, profesionalisme, dan pertanggungjawaban suatu organisasi.

Agar pengelolaan arsip dinamis secara elektronik dapat bermanfaat bagi pengguna, menurut Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia (2009) pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) harus disesuaikan dengan fungsionalitas utama Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), yang meliputi: penciptaan arsip, penggunaan dan pemeliharaan arsip serta penyusutan arsip.

Berdasarkan pernyataan tersebut, agar pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dapat bermanfaat, dalam proses pengelolaan arsip dinamis harus memerhatikan fungsionalitas utama Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) untuk dapat menyelesaikan kegiatan pengelolaan arsip dengan baik. Selain itu, dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) ini juga diperlukan pendampingan, monitoring, dan evaluasi bagi pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Dengan demikian, Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) ini

menjadi hal terpenting dalam mendokumentasikan suatu rekaman informasi yang terdapat di setiap organisasi.

2.2.2 Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)

Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) kini sudah mulai diterapkan di berbagai instansi/ lembaga, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah di Indonesia. Dalam hal ini adalah lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Hampir semua instansi pemerintah, kantor, dan badan yang ada di Provinsi Jawa Tengah menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) guna meningkatkan performa pelayanan persuratan secara elektronik dan untuk menciptakan tata kelola kearsipan yang baik, rapi, efektif, dan efisien serta mudah ditemu kembali apabila dibutuhkan.

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini dapat mempermudah dalam penyelesaian suatu pekerjaan jika dilihat dari aspek kecepatan, keefektifan terhadap penggunaan ruang dan waktu, dan ketepatan dalam kegiatan temu balik. Penggunaan teknologi kearsipan bukan saja menjamin efisiensi, tetapi juga mampu mengurangi atau mengembangkan kebutuhan duplikasi apabila hal tersebut diperlukan. Pengiriman, pemrosesan, penyimpanan, dan penemuan kembali informasi dapat dilakukan melalui suatu sistem yang dapat bekerja secara otomatis (Husna, 2017). Oleh sebab itu, teknologi informasi saat ini memegang peranan penting dalam kearsipan karena dengan teknologi informasi dapat mencapai terwujudnya

pelaksanaan tertib arsip dengan efektif dan efisien berdasarkan waktu, biaya, dan sumber daya manusia (Sugiarto dan Wahyono, 2005). Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) oleh pengguna diharapkan dapat membantu dan mempermudah pekerjaan pengguna itu sendiri dalam pengelolaan arsip dinamis mulai dari penciptaan hingga penyusutan arsip.

Pengelolaan arsip dengan memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) pada prinsipnya sama dengan arsip konvensional, yang menjadi pembeda adalah media yang digunakan. Media penyimpanan dokumen pada pengelolaan arsip secara konvensional menggunakan kabinet fisik, sedangkan untuk pengelolaan arsip berbasis elektronik menggunakan kabinet virtual. Menurut Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia (2009) Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) memiliki beberapa fungsionalitas menu yang disesuaikan dengan proses pengelolaan arsip konvensional, yaitu pengaturan struktur organisasi dan pengguna, pengaturan klasifikasi keamanan dan akses, pengaturan klasifikasi arsip, penetapan Jadwal Retensi Arsip (JRA), pengaturan berkas, registrasi arsip, penggunaan, dan penyusutan. Fungsionalitas menu tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaturan Struktur Organisasi dan Pengguna

Pada Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) terdapat menu untuk mengatur identitas dari organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut.

2. Pengaturan Klasifikasi Keamanan dan Akses

Peraturan Kepala ANRI Nomor 17 Tahun 2011 menjelaskan bahwa Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses adalah suatu aturan terkait dengan pembatasan hak akses terhadap fisik dan isi informasi arsip (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Menu pengaturan klasifikasi keamanan dan akses dalam aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) membagi kelompok pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) menjadi tiga kategori, yaitu administrator sistem, administrator dinas, dan pengguna umum (*end user*). Arsip tidak boleh diakses secara sembarangan dan ada beberapa jenis arsip yang mungkin boleh diakses oleh level tertentu.

3. Pengaturan Klasifikasi Arsip

Menurut Perka ANRI No. 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Klasifikasi Arsip, sistem pengkodean arsip pada dasarnya dapat menggunakan sistem *alphabetic*, sistem *numeric*, dan sistem *alphanumeric* (ANRI, 2012). Pada Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) terdapat menu yang secara otomatis dapat mengatur kode klasifikasi arsip.

4. Penetapan Jadwal Retensi Arsip (JRA)

Menurut Undang-Undang tentang Kearsipan Nomor 43 Pasal 1 (2009: 6) menyebutkan bahwa,

“Jadwal retensi arsip yang selanjutnya disingkat JRA adalah daftar yang berisi sekurang-kurangnya jangka waktu penyimpanan atau retensi, jenis arsip, dan keterangan yang berisi rekomendasi tentang penetapan suatu jenis arsip dimusnahkan, dinilai kembali, atau dipermanenkan yang dipergunakan sebagai pedoman penyusutan dan penyelamatan arsip”.

Berdasarkan pengertian tersebut, pada Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) terdapat menu yang digunakan untuk mengatur jangka waktu simpan arsip.

5. Pengaturan Berkas

Sistem pemberkasan arsip menurut Sulisty-Basuki (2011) pada dasarnya dibagi menurut sistem abjad, numerik, kronologis, dan warna. Tujuan pemberkasan arsip adalah menyimpan arsip yang tercipta dengan rapi dan sistematis sehingga mempermudah dalam penemuan kembali informasi dengan cepat dan tepat serta mempermudah dalam penyusutan arsip.

6. Registrasi Arsip

Registrasi arsip adalah suatu tahapan untuk memasukkan informasi arsip ke dalam Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

7. Penggunaan

Penggunaan arsip pada aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) merupakan pemberian informasi arsip kepada pengguna arsip yang berhak. Contoh penggunaan arsip adalah pendisposisian dan pemberian kartu kendali arsip.

8. Penyusutan

Pedoman yang digunakan dalam melaksanakan penyusutan adalah Jadwal Retensi Arsip (JRA). Penyusutan merupakan kegiatan memindahkan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan, memusnahkan arsip yang tidak memiliki nilai guna, dan menyerahkan arsip statis kepada lembaga

kearsipan. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tidak dapat melakukan penyusutan secara langsung. Namun, dalam Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) terdapat menu yang dapat mencetak Daftar Pertelaan Arsip (DPA).

Berdasarkan penjelasan fungsionalitas menu di atas dapat ditengarai bahwa Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) merupakan salah satu sumber daya pendukung kearsipan secara elektronik yang berfungsi untuk mempermudah pengelolaan arsip dinamis agar menjadi lebih efektif dan efisien.

Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) merupakan hal yang baru di bidang kearsipan. Hal ini menjadikan pemerintah terus menggalakkan sosialisasi terkait Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di berbagai lembaga/ organisasi. Pengguna dapat dengan mudah memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dengan cara membuka pada *web browser Mozilla Firefox* kemudian memasukkan *username*, *password*, dan *security code* yang terdapat pada perangkat sistem. Kemudian pengguna dapat mengakses dan memanfaatkan secara langsung Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tersebut. Namun, aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dirasa belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Hal ini dikarenakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) hanya dapat digunakan oleh kelompok pengguna tertentu saja. Tidak semua orang yang bekerja di lingkungan instansi, kantor, dan badan dapat memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Biasanya hanya staf administrasi atau pengelola arsip masing-masing bidang dan pejabat struktural dinas sebagai pengguna

serta arsiparis sebagai administrator dinas yang dapat menggunakan dan memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Kemudian apabila jaringan *internet* sedang mengalami *error* atau sistem sedang *down*, maka penginputan data dilakukan secara manual. Oleh sebab itu, pemanfaatan yang kurang dari aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) ini dapat dievaluasi dengan cara melihat dari aspek kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di mana aspek ini lebih menekankan pada rasa pengguna dalam memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tersebut.

Kelima aspek yang dimaksud berasal dari teori TAM (*Technology Acceptance Model*), yaitu *perceived of usefulness* (persepsi kegunaan yang dirasakan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude towards use* (sikap terhadap penggunaan), *intention of use* (niat penggunaan), dan *actual usage* (penggunaan secara aktual). Aspek-aspek tersebut merupakan hal yang saling berkaitan. Penelitian ini menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) dengan alasan bahwa dengan menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat diketahui respons/tanggapan pengguna pada sebuah sistem (Teo, 2011). TAM (*Technology Acceptance Model*) ini juga dinilai sebagai sebuah konsep penelitian yang paling luas digunakan dalam mengadopsi proses penerimaan suatu teknologi informasi. Dengan demikian, *output* yang akan dihasilkan dari pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) adalah kepuasan pengguna.

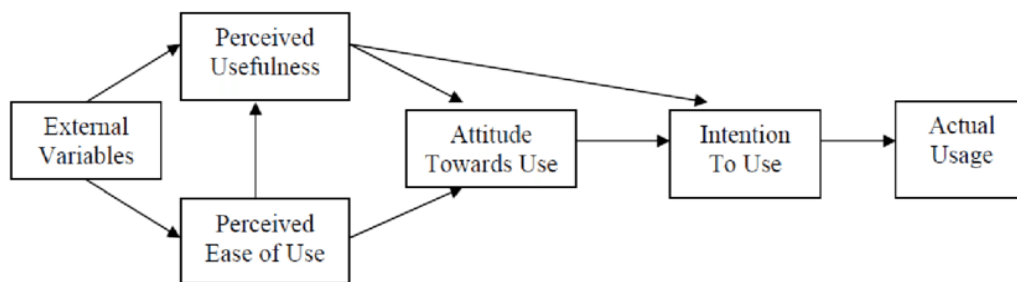
2.2.3 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai alat yang dapat digunakan sebagai tolok ukur dari sebuah keberhasilan yang sudah digunakan. Beberapa peneliti mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pengguna sebagai tolok ukur dari keberhasilan penggunaan suatu sistem informasi, namun hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pengguna (Jogiyanto, 2007). Dalam suatu lembaga/ organisasi, hal yang perlu diperhatikan adalah manajemen sumber daya manusia yang terkait pada aspek terciptanya sebuah kepuasan dari masing-masing individu yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja organisasi (Yuliana, Sanjaya, dan Shobary, 2016).

Kepuasan pengguna merupakan hasil akhir yang didapat dengan adanya penerimaan sesuatu oleh pengguna itu sendiri. Pengguna akan menerima suatu sistem informasi baru bilamana ia merasa puas dengan sistem informasi tersebut. Untuk mengamati proses penerimaan oleh pengguna tersebut, maka diperlukan lima faktor yang berasal dari teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang diusulkan oleh Davis (1989) berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (Fishbein and Ajzden, 1975). Davis (1989) mengusulkan bahwa ada dua penentu utama yang dijadikan sebagai acuan bagi pengguna dalam membuat keputusan untuk menggunakan suatu sistem informasi, yaitu TAM (*Technology Acceptance Model*) menunjukkan kegunaan yang dirasakan (*perceived of usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan

(*perceived ease of use*). TAM (*Technology Acceptance Model*) dinilai sebagai model yang memiliki pengaruh dalam menjelaskan suatu penerimaan teknologi informasi oleh pengguna, termasuk membahas mengenai bagaimana pengguna akan menerima dan memanfaatkan teknologi informasi tersebut (Hasanah, Wati, dan Riana, 2019).

Gambar 2.1 Technology Acceptance Model



Sumber: Davis, 1989

Pengertian *perceived of usefulness* ini dapat ditemukan dalam beberapa sumber bacaan, dan salah satu sumber bacaan menjelaskan bahwa “*Perceived usefulness is defined here as the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” (Davis, 1989, p. 320).

Dari pengertian di atas dapat dilihat bahwa *perceived of usefulness* merupakan pandangan seseorang terhadap kegunaan yang dirasakan sehingga dapat mencerminkan sejauh mana penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja pengguna tersebut. Beberapa indikator dapat digunakan untuk mengukur *perceived of usefulness*, yaitu

mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektifitas, dan mempermudah pekerjaan serta bermanfaat.

Adapun pengertian *perceived ease of use* memiliki pengertian yang berbeda dengan *perceived of usefulness*, yaitu “*Perceived ease of use is defined to the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*” (Davis, 1989, p. 320).

Hal ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* merupakan suatu pandangan di mana pengguna dapat berpikir sejauh mana dengan menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) akan menjadi hal yang tidak memerlukan banyak waktu dan usaha. Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *perceived ease of use*, yaitu mudah dipelajari, mudah untuk mencapai tujuan, jelas dalam pengoperasionalannya, mudah untuk dipahami, fleksibel, bebas dari kesulitan, mudah untuk diakses, mudah dikontrol, memiliki kejelasan pada sistem informasi, dan mahir bagi pengguna serta mudah untuk digunakan.

Menurut Matusiak (2012), *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* adalah faktor utama yang memengaruhi penggunaan konten Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Penggunaan konten Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tersebut terkait dengan *attitude towards use*, *intention to use*, dan *actual usage*. Yang dimaksud dengan *attitude towards use* adalah sikap yang ditunjukkan oleh pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) berbentuk suatu penerimaan atau penolakan. Konteks sikap menerima atau menolak ini juga dipengaruhi oleh harapan performa Sistem Informasi Kearsipan Dinamis

(SIKD), harapan usaha, pengaruh lingkungan sosial untuk menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), serta kondisi fasilitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) (Yoon, 2016).

Penggunaan konten aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) berikutnya adalah *intention to use* yang merupakan kelanjutan dari *attitude towards use*. Setelah pengguna menerima Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), maka akan muncul niat dari pengguna untuk menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tersebut. Disamping itu, pengguna juga akan cenderung memotivasi pengguna lain untuk menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Terdapat aspek yang dapat digunakan dalam *intention of use*, yaitu kognitif atau cara pandang adanya ketertarikan terhadap Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), afektif dengan pernyataan pengguna untuk menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), serta adanya keinginan untuk menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) (Fatmawati, 2015, p. 10-11).

Setelah tahap penerimaan dan muncul niat untuk menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), tahap berikutnya yang perlu diketahui adalah *actual usage*. *Actual usage* adalah perilaku pengguna yang telah menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) secara terus-menerus. Penggunaan konten aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) secara aktual ini dapat dilihat melalui intensitas penggunaan sistem informasi, frekuensi penggunaan sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi berlangsung secara aktual/ terus-menerus (Fatmawati, 2015, p. 11).

Kelima faktor di atas merupakan faktor-faktor yang secara langsung digunakan untuk mengamati proses penerimaan pengguna pada Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Apabila tidak ada kelima faktor yang masuk dalam konsep TAM (*Technology Acceptance Model*) maka kepuasan pengguna tidak dapat diukur karena faktor-faktor tersebut akan mendorong *output* yang dihasilkan yaitu kepuasan pengguna.