

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Persuratan merupakan suatu hal yang sudah tidak bisa lepas dari aktifitas keseharian, terlebih apabila berada dalam sistem pemerintahan. Surat adalah media komunikasi yang merupakan salah satu bukti kegiatan yang ada dalam suatu organisasi (Kartikasari, 2012). Dari suatu kegiatan persuratan dapat digali informasi yang berjalan dalam suatu organisasi. Surat digunakan sebagai media penyampaian pesan baik itu secara fisik maupun non fisik atau digital (Ermawaty, 2013).

Perkembangan investasi di bidang teknologi dan komunikasi saat ini berkembang secara signifikan dikarenakan keuntungan yang didapat seperti pengurangan biaya karyawan, fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan (Caldeira dkk., 2012). Teknologi penunjang sistem persuratan sendiri mengalami perkembangan diantaranya pergeseran dari sistem konvensional yang masih melibatkan pencatatan kertas sehingga mengakibatkan kesulitan dalam penelusuran sejarah surat menjadi terdigitalisasi yang melibatkan perangkat pendukung seperti komputer. Manfaat yang ditawarkan dengan adanya teknologi ini akan dapat meningkatkan efektifitas dalam kinerja suatu institusi atau organisasi. Sistem pengarsipan persuratan konvensional perlu mendapat perhatian yang penting dikarenakan isi yang ada dalam suatu kegiatan surat menyurat tersebut merupakan pencapaian dari tujuan suatu instansi atau organisasi. Dokumen yang terlibat hanya sebatas tercatat pada buku besar sehingga membutuhkan waktu dalam pencarian (Kartikasari, 2012).

Sistem pengarsipan surat secara elektronika dapat menjadi solusi untuk permasalahan tersebut karena dengan sistem berbasis teknologi komputer dan informasi yang pastinya akan memangkas beberapa kegiatan yang menyita waktu dalam proses bisnisnya karena data sudah berbentuk digital yang akan memudahkan dalam pengolahan (Legris dkk., 2003) antara lain proses pencarian dokumen persuratan tentang suatu kegiatan yang harus segera tersedia.

Tata kelola sistem persuratan pada suatu institusi diatur oleh pemerintah melalui peraturan Menteri Riset dan Teknologi tahun 2015 diantaranya menyebutkan bahwa naskah persuratan elektronik maupun non elektronik merupakan hal yang sah selama memenuhi kriteria resmi yang telah ditentukan (Menristekdikti, 2015). Surat secara elektronik merupakan alat komunikasi yang sah seperti halnya surat konvensional. Dalam peraturan menristekdikti disinggung tentang penggunaan *paperless* dalam komunikasi antar *stakeholder* yang terlibat.

Agar kebutuhan sistem pengarsipan secara elektronik sesuai dengan apa yang diinginkan maka diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kesesuaian antara sistem dan perilaku pengguna. Dari banyak metode yang digunakan untuk pengukuran tingkat kesesuaian antara sistem informasi dan pengguna dan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah salah satunya. TAM merupakan metode yang banyak dipakai, seperti pada penelitian tentang prediksi reaksi penerimaan sistem informasi rekam medis / *Electronics Health Records* (EHR) yang terintegrasi dengan *Health Information System* (HIS) di Armenia mengatakan bahwa apabila faktor sosioteknik tidak dijadikan pertimbangan dalam sebuah sistem informasi maka sistem tersebut dapat menjadi tidak efektif serta dapat mengganggu kelancaran proses bisnis yang ada (Bunker, 2017) juga prediksi gambaran peningkatan kinerja dari tenaga medis dirasakan dengan adanya teknologi tablet sebagai pendukung kelancaran kinerja tenaga medis (Ducey dan Coovert, 2016). TAM juga telah berhasil dalam menilai perilaku untuk menerima atau menolak terhadap suatu teknologi (Marangunić dan Granić, 2015).

Dalam penelitian ini dilakukan pengembangan sistem pengarsipan persuratan secara elektronik dengan menggunakan TAM untuk memprediksi tingkat penerimaan sistem tersebut terhadap perilaku pengguna. Selain itu TAM juga dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem yang sudah ada sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan.

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan sistem informasi pengarsipan surat secara elektronik serta penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui pengaruh sistem informasi yang dikembangkan dengan perilaku *user*.

## **1.3. Manfaat Penelitian**

- a. Memberikan informasi mengenai sistem tatakelola persuratan yang baik.
- b. Penggunaan TAM untuk pengukuran prediksi permintaan terhadap ide-ide perancangan sistem yang baru.
- c. Dapat digunakan untuk sarana masukan untuk perbaikan sistem yang lebih baik lagi.
- d. Dapat digunakan sebagai bahan literatur yang berkaitan dengan TAM selanjutnya.