

PERSEPSI PENGGUNA OUTLOOK WEB APPLICATIONS DALAM MENDUKUNG PENDISTRIBUSIAN ARSIP SURAT MASUK DI PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO) REGIONAL JAWA TENGAH

Budyawan Kharisma Putra^{*)}, Jazimatul Husna

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna *Outlook Web Applications* dalam pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* menurut penggunanya dapat diterima dan dimanfaatkan secara mudah dan tepat. Pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* ini diterapkan pada kegiatan pendistribusian arsip surat masuk antar divisi di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimana persepsi pemanfaatan aplikasi dibagi menjadi dua yaitu, persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kebermanfaatan. Pada persepsi kemudahan pengguna aplikasi ini dinilai mudah untuk digunakan, mudah menjadi mahir, fleksibel, jelas dan mudah dipahami. Sedangkan pada persepsi kebermanfaatan, aplikasi ini dinilai dapat mempercepat pekerjaan, efektif, bermanfaat, meningkatkan kinerja penggunanya serta meningkatkan produktivitas penggunanya. Namun, dalam pemanfaatannya aplikasi *Outlook Web* memiliki beberapa kelemahan diantaranya, susah dilakukan pelacakan surat masuk yang telah di distribusikan, jaringan internet internal kantor yang tidak stabil, dan belum adanya tempat penyimpanan seperti Google Drive, Cloud, dan lain-lain.

Kata kunci: aplikasi *Outlook Web*; pendistribusian arsip surat masuk; PT Pelabuhan Indonesia III; aplikasi persuratan; pengelolaan arsip surat masuk

Abstract

[Title: Percieved User Outlook Web Applications in Supporting the Distribution of Inbox Archives at PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Central Java Region] This study aims to determine the perception of Outlook Web Applications users in the distribution of incoming mail archives at PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) in Central Java. The research method used in this research is descriptive qualitative method. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation studies. The results of this study indicate that the use of Outlook Web applications according to users can be accepted and utilized easily and precisely. Utilization of the Outlook Web application is applied to the distribution of incoming mail archives between divisions within the PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Central Java. This study uses the Technology Acceptance Model (TAM) theory in which the perception of application utilization is divided into two namely, the perception of user convenience and perceived usefulness. On the perception of user convenience this application is considered easy to use, easy to become proficient, flexible, clear and easy to understand. While on the perception of usefulness, this application is considered to accelerate work, be effective, be useful, improve the performance of its users and increase the productivity of its users. However, in its utilization the Outlook Web application has several disadvantages including, it is difficult to trace the incoming mail that has been distributed, the office's internal internet network is not stable, and there is no storage such as Google Drive, Cloud, etc.

Keywords: Outlook Web Applications; distribution of incoming mail archives; PT Pelabuhan Indonesia III, correspondence applications; management of mail archives

^{*)} Penulis Korespondensi.

E-mail: budyawankharisma@gmail.com

1. Pendahuluan

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 (Satoto et al. 2011). 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, pengagendaaan, 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 penggunaannya (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*. Atas dasar itu maka topik yang diangkat oleh penulis adalah persepsi pengguna *Outlook Web applications* dalam pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Setelah dilakukan telaah terhadap beberapa penelitian sejenis, ada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Penelitian pertama yaitu 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. 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. 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.

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.

1.1 Persepsi Pengguna

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.

1.2 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)

Dari penjabaran diatas dapat dikatakan bahwa aplikasi merupakan sebuah program komputer yang dibuat untuk membantu memudahkan pekerjaan penggunaannya. 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).

Aplikasi pengelolaan arsip sendiri harus memiliki karakteristik yang handal, utuh, sesuai peraturan, menyeluruh dan sistematis agar dapat dioperasionalkan secara efisien bagi penggunaannya (Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2005: 122-123). Transformasi 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).

1.3 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.

1.4 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.

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.

1.5 Technology Acceptance Model (TAM)

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 penggunaannya. 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.

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 1. Faktor Analisis TAM (Davis dalam Alemina, 2017)

<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)

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

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2010: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dalam bentuk deskripsi berupa kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami dan mempelajari pandangan seseorang atau kelompok terhadap pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dalam mendukung pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif biasanya mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Moleong, 2013: 11). Penelitian kualitatif deskriptif ini berusaha mendeskripsikan secara jelas dalam bentuk narasi mengenai kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah serta objek-objek lainnya yang terkait dengan kegiatan pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Penelitian kualitatif deskriptif dikategorikan ke dalam beberapa jenis pendekatan, salah satunya yaitu pendekatan studi kasus. Studi kasus yaitu kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan memahami suatu hal. Pendapat tersebut diperkuat oleh Yin (2013: 1), yang menyatakan bahwa “Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* (bagaimana) dan *why* (mengapa)”. Selain merupakan strategi yang perlu dilakukan dalam mendalami sebuah lingkungan, Sulistyono-Basuki (2006: 113) mengatakan bahwa studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami suatu hal. Pendekatan ini digunakan dengan sebab dalam penelitian ini data yang digunakan terbatas pada sumber yang hanya diperoleh dari lokasi penelitian dengan hasil yang hanya berlaku pada lokasi dan mencari nilai dan arti penting pada kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dalam kegiatan

pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Sumber dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh pencari data (Sugiyono, 2016: 225). Dalam penelitian ini, sumber data primer yang diperoleh merupakan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan informan. Pada penelitian ini informan yang dipilih yaitu pegawai dan arsiparis yang terlibat langsung dalam kegiatan pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data-data pendukung atau pelengkap data utama yang dapat berupa gambar, dokumentasi, grafik, manuskrip, tulisan tangan. Data pendukung merupakan data yang diperoleh langsung atau tidak langsung oleh peneliti, yaitu data yang dihimpun dari sebuah situasi sosial (Mukhtar, 2013: 100). Data sekunder merupakan data pendukung data primer, data sekunder dapat diperoleh dari sumber tertulis seperti sumber buku, majalah ilmiah dan dokumen-dokumen dari pihak terkait mengenai kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah

Subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang bersedia untuk diperoleh keterangan (Amirun dalam Idrus 2009: 120-121). Jadi, bisa dikatakan bahwa subjek merupakan orang-orang yang terlibat dan bersedia untuk memberi keterangan dalam pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* persuratan masuk. Subjek dalam penelitian ini yaitu para pegawai PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah yang terlibat dalam kegiatan pendistribusian surat masuk.

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 38). Objek dalam penelitian ini adalah kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dalam pendistribusian surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.

Informan memiliki kaitan yang sangat erat dalam penelitian kualitatif, karena informan merupakan pemeran utama dalam mencari jawaban dari sebuah penelitian. Menurut Moleong (2007: 132), informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam memberikan informasi tentunya seorang informan harus memenuhi kriteria tertentu agar tujuan penelitian dapat terjawab. Pada penelitian ini informan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Para informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2016: 300).

Kriteria untuk menetapkan informan yaitu seseorang yang bisa memenuhi kebutuhan data seorang peneliti. Informan merupakan orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Seorang informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian dan menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim, informan dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut (Satori, 2012: 94). Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka kriteria informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pegawai yang menggunakan *Outlook Web*

2. Pegawai yang terlibat dalam kegiatan pendistribusian arsip surat masuk.

Para informan yang telah dipilih kemudian akan diwawancarai karena informan yang bersangkutan merupakan orang yang terlibat dalam kegiatan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* untuk mendistribusikan arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Nama informan dalam penelitian ini dicantumkan sesuai dengan identitas aslinya dengan tanpa disembunyikan. Penggunaan nama asli informan dilakukan dengan dasar informan tidak keberatan dicantumkan nama aslinya, sebab hasil penelitian ini tidak menimbulkan kontroversi (Yin, 2013: 192).

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti secara langsung maupun tidak langsung (Satori, 2012: 105). Pada saat melakukan pengamatan ke objek yang akan diteliti terdapat beberapa pilihan. Teknik observasi yang dipilih tentunya untuk mendapatkan data yang relevan.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipasi pasif. Observasi partisipasi pasif yang berarti bahwa peneliti datang ke tempat subjek melakukan kegiatan yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Afifudin dan Saebani, 2009: 139). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi terhadap aktivitas atau kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* untuk mendukung kegiatan pendistribusian surat masuk.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dari sumber data langsung melalui tanya jawab. Jawaban-jawaban yang dibutuhkan mengacu untuk menjawab tujuan dari penelitian maka dari itu wawancara bersifat mendalam, sebab wawancara mengeksplorasi informasi yang jelas dari informan (Satori, 2012: 130).

Teknik wawancara pada penelitian ini yaitu wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur merupakan wawancara dengan menggunakan pedoman sebagai patokan dalam alur,

urutan, dan penggunaan kata; pertanyaan terbuka namun ada batasan tema; serta tergantung pada situasi-kondisi alur pembicaraan (Herdiansyah, 2012: 123-124). Dalam menggunakan metode ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan membawa instrumen penelitian sebagai pedoman pertanyaan tentang hal-hal yang akan ditanyakan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan sesuai pedoman wawancara namun dapat berubah mengikuti alur jawaban dari informan. Pada penelitian ini, penulis melakukan teknik wawancara untuk mengetahui persepsi pengguna aplikasi *Outlook Web* dalam mendukung pendistribusian arsip surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah

3. Dokumen

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek (Herdiansyah, 2012: 143). Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan yaitu satuan daftar administrasi surat masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah

Sebuah penelitian harus memiliki data yang valid serta dapat dibuktikan kebenarannya. Penelitian dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan dengan objek yang diteliti (Sugiyono 2016: 365). Oleh sebab itu, dibutuhkan teknik pemeriksaan keabsahan/uji validitas. Uji validitas dapat dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Terdapat tiga jenis metode triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu (Sugiyono 2016: 372-374). Metode triangulasi yang diaplikasikan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber yaitu dari informan dan studi dokumentasi. Untuk triangulasi teknik, penulis melakukan wawancara langsung dengan informan dan melakukan pengamatan pada kegiatan pendistribusian arsip surat masuk oleh informan dalam penelitian ini

Jika sudah selesai dalam mengolah data, langkah selanjutnya yaitu analisis data. Analisis data merupakan cara untuk bekerja dengan data, mengorganisasikan data, mengkategorikan data yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola yang penting untuk dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bogdan dan Biklen dalam Moleong 2013: 248). Analisis data memiliki langkah-langkah tertentu. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016: 337-345) terdapat tiga tahap dalam analisis data, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan/verifikasi (*conclusion/verification*).

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang

penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Tujuan dari reduksi data yaitu untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti pada tahap ini yaitu mengumpulkan data pada saat wawancara, observasi, dokumentasi serta menganalisis dan memilih data yang relevan dan yang tidak relevan.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data dilakukan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya. Penyajian data dapat ditampilkan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Pada penelitian ini, data hasil wawancara akan disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan/Verifikasi (*conclusion/verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti dapat menjadi jelas (Sugiyono, 2016: 345). Pada tahap ini, peneliti menganalisis dan menyimpulkan data baik dari sumber primer maupun sumber sekunder.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Persepsi Pengguna Aplikasi *Outlook Web* menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori ini digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan dalam penggunaan suatu sistem informasi atau teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan perilaku untuk mengkaji proses penerimaan suatu teknologi informasi (Fatmawati, 2015: 5). Tingkat penerimaan sistem informasi yang digunakan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah dapat dianalisis dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan dasar dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunaannya. TAM menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pengguna pada saat akan menggunakan sistem informasi yang baru antara lain, persepsi kemudahan pengguna (*ease of use perceived*), persepsi kebermanfaatannya (*usefulness perceived*), dan penerimaan pengguna (*user acceptance*).

3.1.1 Persepsi Kemudahan Pengguna

Definisi persepsi kemudahan pengguna atau *ease of use perceived* disebutkan bahwa "*ease*" artinya "*freedom from difficulty or great effort*". Selanjutnya didefinisikan "*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*". Jadi, bila diterapkan dalam sistem informasi kearsipan, maksudnya sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa sistem informasi kearsipan tersebut akan mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari

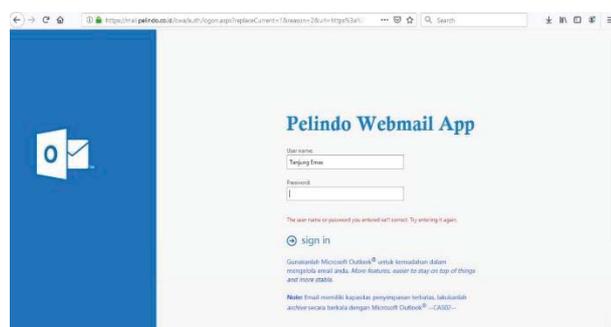
kesulitan. Dalam hal ini dimaksudkan bahwa apabila pengguna percaya bahwa sistem informasi tersebut dapat mudah dalam pengoperasiannya serta akan menghemat waktu serta tenaga pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna dapat menjelaskan alasan untuk menggunakan suatu sistem dan dapat menjelaskan suatu sistem baru dapat diterima oleh pengguna. Kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi *Outlook Web* yang berbasis jaringan internet untuk mencari, mengatur dan menyimpan (Lawrence, 2010: 181). Tidak hanya kemudahan dari pengguna tetapi juga mudah untuk dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*), mudah digunakan (*easy to use*). Berikut penjelasan dari tiap-tiap indikator tersebut.

a. Mudah Dipelajari

Pengguna sebuah aplikasi yang baik dapat dilihat ketika pengelola dan pengguna mudah memahami serta mempelajari informasi, serta apa saja yang ada dalam aplikasi *Outlook Web*. Menurut Romney (2004) dalam Habib (2016: 4) bahwa format yang menyajikan suatu informasi harus mudah dipahami dan dimengerti. Hal yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah dalam aplikasi *Outlook Web*.

Terdapat beberapa cara untuk mempelajari aplikasi *Outlook Web*, salah satunya dengan melihat *tutorial* yang sudah ada di internet, ataupun dengan pelatihan khusus untuk mengetahui alur sistem yang digunakan. Karena dalam beberapa kasus, aplikasi *Outlook Web* telah dimodifikasi untuk memudahkan akses penggunaannya. Kegiatan merubah atau modifikasi aplikasi *Outlook Web* ini biasanya dilakukan agar aplikasi lebih ramah dan mudah dimengerti oleh semua pengguna didalam lingkup komunitas. Berikut ini adalah gambar tampilan *login* pada aplikasi *Outlook Web* di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah.



Gambar 1. Tampilan Login *Outlook Web* Pelindo

Gambar 1 menunjukkan bahwa aplikasi *Outlook Web* di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah telah dirubah atau dimodifikasi agar lebih ramah dan mudah untuk dipelajari oleh semua karyawan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)

Regional Jawa Tengah. Aplikasi *Outlook Web* sendiri merupakan aplikasi yang menggunakan jaringan internet untuk mengoperasikannya.

Pengguna aplikasi *Outlook Web* biasanya sudah paham dan mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut, hal ini dikarenakan aplikasi persuratan online sudah sangat banyak digunakan setiap orang. Aplikasi *Outlook Web* merupakan aplikasi *personal information manager* (PIM) biasanya aplikasi ini tidak hanya untuk mengirim dan menerima surat elektronik, aplikasi ini juga memiliki beberapa fitur seperti agenda dan kalender, dan pengaturan kontak dan file

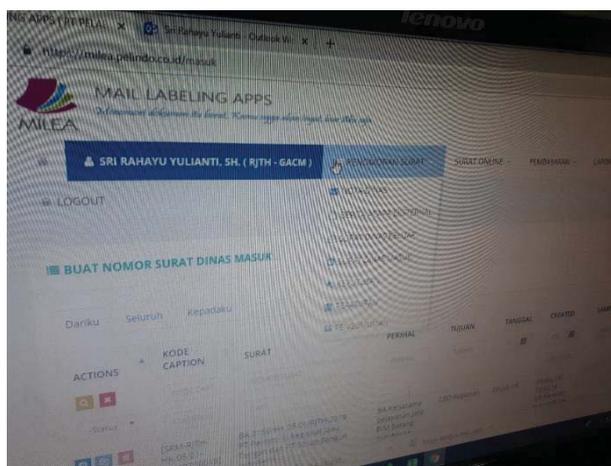
Menurut pengguna aplikasi *Outlook Web* di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah menjelaskan bahwa mengoperasionalkan aplikasi *Outlook Web* sangat mudah untuk dipelajari dan tidak mengalami kesulitan dalam mempelajarinya. Hal ini dikarenakan aplikasi ini memiliki kesamaan dengan aplikasi persuratan elektronik lainnya. Hal ini diperjelas dengan pernyataan seorang informan yang menjelaskan bahwa aplikasi ini memiliki tampilan yang sederhana untuk dipelajari serta menu-menu yang mudah untuk dioperasikan. Aplikasi ini juga memiliki petunjuk pengoperasian yang mempermudah penggunaannya dalam menjalankan aplikasi ini.

b. Dapat Dikontrol

Sebuah teknologi informasi dalam penerapannya memerlukan sistem pengawasan atau sistem pengendalian agar teknologi informasi dapat berjalan sesuai dengan keinginan pengguna. Salah satu komponen yang ada pada sistem teknologi informasi yaitu komponen kontrol atau pengawasan (Jogianto, 1999: 43). Penggunaan aplikasi *Outlook Web* harus mudah untuk dikontrol dan diawasi. Kemudahan ini dimaksudkan agar pengguna dapat mengatur dan mengawasi apakah arsip surat yang masuk sudah didistribusikan sesuai dengan tujuan pengirim surat. Berikut pernyataan informan mengenai apakah aplikasi *Outlook Web* mudah untuk melakukan pengawasan atau mengendalikan atas arsip surat yang masuk. Ada beberapa pihak yang terlibat dalam kegiatan pemusnahan arsip, pihak-pihak tersebut diminta untuk sebagai saksi. Setiap divisi mengirimkan perwakilan satu orang dalam kegiatan pemusnahan arsip yang biasanya diwakilkan oleh staff admin sebagai saksi untuk mengawal proses kegiatan pemusnahan.

Menurut informan bahwa penggunaan aplikasi *Outlook Web* masih memiliki kelemahan dalam hal pengawasan atau *monitoring* surat yang masuk. Arsip surat yang masuk dari bagian Tata Usaha dikirimkan menggunakan *email* pribadi staff administrasi Tata Usaha yang diteruskan kepada pimpinan. Setelah sampai di pimpinan lalu diberikan deposisi surat melalui *email* pribadi milik pimpinan. Setelah itu, arsip surat masuk susah untuk dilakukan pengawasan kemana surat itu selanjutnya diteruskan. Akan tetapi, pengawasan atau pengendalian terhadap surat yang masuk yang dikelola menggunakan aplikasi *Outlook*

Web tak semuanya susah untuk dilakukan. Aplikasi *Outlook Web* mudah untuk dilakukan pengawasan dan pengendalian asalkan subyek yang berada di *e-mail* tidak diubah-ubah. Karena ketika surat sudah mendapatkan nomor surat yang didalamnya terdapat kode tiap divisi maka akan mempermudah untuk *monitoring* dan pengarsipan arsip surat masuk itu sendiri. Penomoran surat sendiri berdasarkan kode klasifikasi yang sudah ditentukan oleh Kantor Pusat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Selain kode klasifikasi, nomor surat juga berisi dengan kode divisi yang dituju oleh lembar deposisi dari Pimpinan perusahaan yakni *General Manager*.



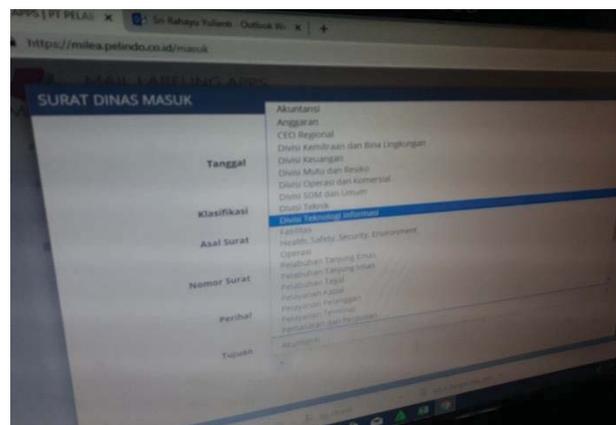
Gambar 2. Tampilan Penomoran Surat Menggunakan MILEA

Penerapan aplikasi *Outlook Web* masih memiliki beberapa kelemahan dalam pengawasan *tracking* surat. Karena semua surat akan dikirimkan kepada pimpinan perusahaan yang nantinya akan menciptakan lembar deposisi. Akan tetapi, *tracking* surat dapat dilacak asalkan subyek surat tidak diubah-ubah.

c. Jelas dan Mudah Dipahami

Menurut Jogianto (1999: 36), suatu sistem pada sebuah aplikasi harus sederhana, sehingga dapat terstruktur dan penggunaannya dapat dengan mudah dimengerti dan prosedurnya mudah diikuti. Definisi diatas menjelaskan bahwa sistem, khususnya pada sistem aplikasi *Outlook Web* harus dapat diterima dengan mudah dan dapat dimengerti oleh penggunanya. Dari pernyataan informan aplikasi *Outlook Web* memiliki tampilan yang jelas dan mudah untuk dipahami. Serta aplikasi tersebut sudah diperbaharui agar lebih mudah ramah untuk penggunaannya. Serta menurut informan, dalam pengoperasian aplikasi *Outlook Web* tidak mengalami kesulitan dan kebingungan. Aplikasi *Outlook Web* milik PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah telah dimodifikasi untuk menu-menu yang berada pada pengelolaan surat masuknya. Seluruh menu telah diperbaharui untuk lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Menu pada pengelolaan surat masuk antara lain, tanggal masuk,

klasifikasi, asal surat, nomor surat, perihal, dan tujuan surat



Gambar 3. Tampilan Menu Pengelolaan Surat Masuk

d. Fleksibel

Menurut Sugiarto dan Teguh (2005: 123-125) suatu sistem informasi harus cukup fleksibel, pengolahannya harus memiliki proses yang cepat, tingkat akurasi informasi yang dihasilkan harus tinggi, serta kemudahan interaksi dengan penggunanya. Tidak hanya itu, fleksibilitas suatu sistem penting diperhatikan agar mudah disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. Menurut informan bahwa aplikasi *Outlook Web* sudah cukup fleksibel karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Serta karena mudahnya akses penggunaan aplikasi *Outlook Web*, memudahkan petugas arsiparis untuk mendistribusikan arsip surat yang masuk kepada pimpinan perusahaan yang selanjutnya akan diberikan deposisi dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Aplikasi *Outlook Web* hanya dapat diakses atau dimanfaatkan jika ada jaringan internet. Aplikasi ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun user butuhkan. Aplikasi ini juga sudah sesuai dengan kebutuhan persuratan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Berdasarkan pendapat kedua informan tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi *Outlook Web* ini sudah berbasis *online*. Oleh karena itu, aplikasi ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

e. Mudah Menjadi Mahir

Suatu aplikasi sistem informasi harus memiliki karakteristik yang handal, utuh, sesuai aturan, menyeluruh dan sistematis agar dapat dengan mudah dimengerti pengguna dalam pengoperasionalannya (Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2005: 122-123). Aplikasi *Outlook Web* memiliki fitur-fitur yang mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh penggunanya. Kemahiran dalam penggunaan aplikasi *Outlook Web* sendiri dapat dilihat dari seberapa lama pengguna dapat memahami dan menggunakan seluruh fitur-fitur yang ada di aplikasi *Outlook Web*. Diketahui bahwa untuk memahami dan dapat menggunakan fitur-fitur yang ada di aplikasi *Outlook Web* secara menyeluruh

membutuhkan waktu kurang dari 30 menit saja. 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). Menjadi terampil dan mahir dalam menggunakan aplikasi *Outlook Web* dirasa sangat mudah. Tidak hanya mudah untuk menjadi terampil, pengguna dapat leluasa mengeksplorasi berbagai fitur-fitur yang ada didalam aplikasi *Outlook Web*.

Menurut informan aplikasi *Outlook Web* mudah untuk digunakan dan menjadi terampil selama user mengerti alur atau *flowchart* yang sudah ada untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. Bahkan untuk menjadi terampil dan dapat menggunakan seluruh fitur yang ada didalam aplikasi *Outlook Web*, pengguna hanya memerlukan waktu kurang dari 30 menit saja. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki tampilan yang mudah untuk dimengerti. Tapi, beberapa karyawan masih belum begitu paham akan sistem alur yang sudah ditetapkan.

f. Mudah Digunakan

Tujuan dari diciptakan suatu sistem teknologi informasi salah satunya adalah untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya. Sistem dikatakan mudah apabila tidak memerlukan tenaga, biaya, dan waktu yang banyak untuk menggunakannya. Aplikasi *Outlook Web* diciptakan untuk memudahkan penggunaannya dalam mengelola dan mengatur *personal information management* (PIM) penggunaannya. Tampilan menu pada aplikasi *Outlook Web* yang sederhana membuat aplikasi ini mudah untuk digunakan oleh semua orang. Serta, aplikasi *Outlook Web* berbasis online maka aplikasi ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Menurut para informan aplikasi *Outlook Web* mudah digunakan karena tampilannya yang sederhana dan akrab bagi pengguna dan sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

3.1.2 Persepsi Kebermanfaatan

Definisi persepsi kebermanfaatan adalah dimana suatu tingkatan seseorang percaya bahwa sistem dapat meningkatkan prestasi kerja atau kinerja dari pengguna sistem (Davis, 1989: 320). Hal ini menggambarkan bahwa manfaat sistem informasi membentuk suatu kepercayaan untuk pengambilan keputusan apakah pengguna jadi menggunakan sistem informasi atau tidak. Jadi, jika pengguna percaya bahwa sistem informasi berguna secara otomatis sistem informasi tersebut bermanfaat bagi pekerjaan, seperti halnya dengan penggunaan aplikasi *Outlook Web* yang dapat bermanfaat untuk penggunaannya.

Dalam pemanfaatan aplikasi *Outlook Web*, persepsi kebermanfaatannya dapat dilihat dari beberapa aspek seperti: *work more quickly* (mempercepat pekerjaan), *job performance* (meningkatkan kinerja), *increase productivity*

(meningkatkan produktivitas), *effectiveness* (efektivitas), *makes job easier* (mempermudah pekerjaan), *useful* (bermanfaat). Berikut penjelasan dari beberapa aspek yang mempengaruhi persepsi kebermanfaatan aplikasi *Outlook Web*.

a. Mempercepat Pekerjaan

Dalam terciptanya suatu teknologi informasi salah satu tujuannya adalah untuk mempersingkat waktu yang dibutuhkan seorang pengguna teknologi informasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu yang dibutuhkan. Aplikasi *Outlook Web* merupakan salah satu teknologi informasi yang diterapkan guna mempercepat kegiatan menerima dan mengirim surat elektronik. Seiwert dan Holger (2011: 10-11) menjelaskan bahwa *Outlook Web* applications merupakan sebuah program yang didesain untuk mengolah persuratan elektronik yang berbasis *online* dengan cepat dan akurat. PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah menggunakan aplikasi *Outlook Web* bertujuan untuk memudahkan pekerjaan pegawainya, khususnya dalam hal komunikasi dan persuratan *internal* maupun *eksternal* perusahaan.

Pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* sangat sesuai dengan visi dan misi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah yang bergerak dalam bisnis pelayanan jasa angkut jalur laut. Salah satu misi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah adalah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna jasa layanan bisnis di pelabuhan melalui tata kelola perusahaan (GCG). Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah dituntut agar cepat dan tepat dalam memberikan layanan. Pemanfaatan aplikasi *outlook* sendiri dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan pegawai khususnya dalam kegiatan persuratan elektronik.

b. Meningkatkan Kinerja

Tujuan penggunaan teknologi informasi yang berkaitan dengan kebermanfaatan adalah untuk meningkatkan kinerja pengguna teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan. Dalam hal ini apabila kinerja meningkat, maka hasil pekerjaan yang diperoleh akan maksimal dan memenuhi target yang diraih. Pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* didalam pekerjaan seorang arsiparis di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah dalam kegiatan pengelolaan dan pendistribusian surat yang masuk ke perusahaan dapat meningkatkan kinerja arsiparis tersebut.

Menurut informan, pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* yang lebih terstruktur berdampak pada performa kinerja yang meningkat. Serta kemudahan dalam akses dan penggunaannya membuat pengguna lebih mahir untuk mengelola pekerjaannya. Mudahnya pendistribusian surat juga berdampak pada mempercepat pekerjaan seorang pegawai dan membuat pegawai itu lebih rajin dan merasa nyaman

dalam mengerjakan pekerjaannya. Hanya saja, menurut informan ada beberapa faktor yang mengakibatkan kinerjanya terhambat. Salah satunya adalah faktor eksternal seperti jaringan internet yang bermasalah.

c. Meningkatkan Produktivitas

Meningkatkan produktivitas dapat diartikan dengan kemampuan seseorang dalam menghasilkan produk atau jasa pada pekerjaannya yang lebih banyak daripada ukuran biasa pada umumnya. Seiwert dan Holger (2011: 16-17) 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. Peningkatan produktivitas yang terjadi di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah untuk pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* salah satunya adalah bertambahnya jumlah peminat atau pelanggan yang menggunakan jasa di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Tidak hanya itu, semakin mudahnya akses sistem informasi yang diberikan, maka semakin banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai. Hal itu juga berpengaruh pada tingkat produktivitas seseorang. Semakin banyak pekerjaan yang selesai maka semakin banyak pesanan atau permintaan dari pihak pelanggan yang dapat diterima perusahaan.

Pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* sebagai upaya PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah dalam menerapkan program *paperless* atau program untuk mengurangi penggunaan kertas pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu perusahaan serta pendapatan perusahaan. Mengurangi penggunaan kertas salah satunya pada kegiatan persuratan yang dilakukan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Akan tetapi, masih ada beberapa perusahaan yang belum menerapkan program *paperless* dan masih percaya pada bukti fisik surat

Berdasarkan pendapat seluruh informan tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi *Outlook Web* dapat meningkatkan produktivitas penggunaannya, khususnya pegawai di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah dikarenakan sebagian besar kegiatan di perusahaan berhubungan dengan persuratan. Semakin bagus sistem persuratan pada perusahaan maka semakin mudah dan cepat komunikasi dengan *client* atau pelanggan.

d. Efektivitas

Menurut Mahmudi (2005: 92), efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar dampak atau kontribusi dari output terhadap tujuan, maka semakin efektif hasil dari kegiatan yang diperoleh. Jadi, efektivitas adalah sebuah hubungan antara output dengan tujuan

sehingga mempengaruhi hasil dari suatu kegiatan. Penggunaan aplikasi *Outlook Web* dalam kegiatan pengelolaan persuratan harus lebih efektif. Efektivitas pada penggunaan aplikasi *Outlook Web* dapat kita lihat dari cepat atau lambat dalam kegiatan pendistribusian surat masuk serta banyak atau sedikitnya surat masuk yang dapat didistribusikan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini menjadikan tugas seorang arsiparis atau orang yang mengelola arsip surat masuk lebih efektif.

Menurut informan bahwa pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* sendiri tidak memerlukan biaya mahal dan tampilannya juga mudah untuk dipahami para penggunaannya. Pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* menjadi lebih efektif dalam pengelolaan arsip surat masuk yang ada di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Tidak hanya mempermudah pekerjaan penggunaannya, aplikasi ini juga dapat mempercepat pekerjaan serta meningkatkan produktivitas dari penggunaannya. Aplikasi *Outlook Web* sendiri telah digunakan sejak tahun 2016, dimana sebelumnya PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional Jawa Tengah menggunakan aplikasi *e-document* sebagai program pengolahan arsip surat masuk dan keluar. *E-document* sendiri dinilai tidak efektif dalam pemanfaatannya, dikarenakan surat yang masuk masih diolah secara manual dan pendistribusiannya ke tiap divisi masih secara manual. Hal ini yang menyebabkan aplikasi *e-document* dinilai tidak efektif dalam pemanfaatannya.

Berdasarkan pendapat informan tersebut dapat diketahui bahwa pemanfaatan Aplikasi *Outlook Web* dirasa lebih efektif ketimbang aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi *e-document*. Serta pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* dapat menghemat waktu, tenaga serta biaya dan penggunaannya dapat dimanfaatkan secara baik dan efisien.

e. Mempermudah Pekerjaan

Salah satu tujuan dibuatnya sebuah aplikasi yaitu untuk membantu dan mempermudah pekerjaan penggunaannya. Hal ini yang mendasari tujuan diciptakannya aplikasi *Outlook Web* untuk lebih memudahkan pekerjaan arsiparis maupun staff administrasi dalam mengelola dan mendistribusikan arsip persuratan yang ada pada suatu instansi atau perusahaan.

Menurut informan bahwa kegiatan persuratan yang ada di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah sudah diatur dan ditetapkan untuk menggunakan aplikasi *Outlook Web*, yang bertujuan untuk mempermudah kegiatan persuratan itu sendiri. Seluruh kegiatan pengelolaan arsip surat masuk maupun keluar dilakukan secara elektronik menggunakan program komputer. Hal ini memudahkan pekerjaan pengelola arsip yaitu arsiparis maupun staff administrasi di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. *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. Seiwert dan Holger (2011: 16-17) 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.

f. Bermanfaat

Faktor sebuah sistem teknologi dapat diterima atau tidaknya dapat dilihat dari kegunaannya. Menurut Jogianto (2009: 36) tujuan dari sistem informasi adalah untuk menghasilkan data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Aplikasi *Outlook Web* ini dibuat untuk dimanfaatkan para penggunaannya untuk mengelola dan mendistribusikan arsip persuratan

Pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* sangat bermanfaat bagi *user* maupun *operator* karena selain mempermudah pekerjaan, aplikasi ini juga dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Tidak hanya untuk pengelolaan dan pendistribusian arsip surat masuk saja, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur-fitur seperti pengatur agenda dan kalender, pengaturan kontak dan file serta dapat digunakan untuk mengatur berbagai akun seperti *gmail*, *yahoo*, *cloud* dan lainnya

Berdasarkan penjelasan informan, nilai guna arsip yang masuk pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah memiliki nilai guna yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pengelolaan arsip surat masuk hendaknya dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Semakin baik sistem informasi persuratan maka, semakin terjaga nilai guna arsip itu sendiri. Oleh karena itu, penerapan aplikasi *Outlook Web* dirasa sangat bermanfaat untuk membantu dan mempermudah penggunaannya dalam mengelola dan mendistribusikan arsip surat yang masuk agar nilai guna arsip itu dapat terdistribusikan sesuai dengan tujuan. Pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* sudah sangat sesuai karena nilai guna arsip dapat tersalurkan sesuai dengan tujuan arsip surat. Akan tetapi, untuk penyimpanan arsip yang masuk itu sendiri masih menggunakan tempat penyimpanan pada komputer (*hard disk*), aplikasi *Outlook Web* masih belum dilengkapi dengan *drive storage* untuk menghemat ruang penyimpanana

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Persepsi pengguna *Outlook Web Applications* dalam Mendukung Pendistribusian Arsip Surat Masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Outlook Web* menurut penggunaannya dapat diterima dan dimanfaatkan secara mudah dan tepat. Pengguna aplikasi ini juga dapat memahami dan

menggunakan aplikasi ini secara cepat dan baik. Aplikasi ini mudah diterima oleh penggunanya karena tampilannya yang sederhana dan mudah dipahami. Kemudahan dalam penggunaannya membuat penerapan aplikasi *Outlook Web* dinilai sangat membantu dalam pekerjaan penggunanya khususnya pada kegiatan pendistribusian arsip surat masuk antar divisi di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. Pemanfaatannya aplikasi *Outlook Web* juga dinilai sangat bermanfaat bagi penggunaannya, karena dapat mempercepat dan mempermudah pekerjaan penggunanya. Penggunaan aplikasi ini juga dinilai sangat efektif, dari segi waktu, biaya dan tenaga karena semua dilakukan secara *online*. Namun, dalam pemanfaatannya aplikasi ini masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya masih sulit dilakukannya tracking terhadap surat masuk yang telah didistribusikan kepada pimpinan, jaringan internet yang tidak stabil mengakibatkan terhambatnya kegiatan pendistribusian arsip surat masuk dan belum adanya inovasi penggunaan tempat penyimpanan secara *online*.

Daftar Pustaka

- Afifudin, dkk. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka.
- Agita Devi. 2018. "Pemanfaatan Aplikasi e-Surat dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah". Skripsi Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Semarang.
- Alemina, Egiana. 2017. "Pemanfaatan Jaringan Informasi Kearsipan Statis dalam Mendukung Akses dan Layanan Arsip di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah". Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Semarang.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Astuti, Sari Puji. 2018. "Persepsi Arsiparis Terhadap Aktivisme Kearsipan (Archival Activism) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah". Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Semarang.
- Barthos, Basir. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Peceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology:.. *MIS Querterly*, 13(3): 319-340. Dalam <http://www.jstor.org> [Diakses pada tanggal 8 Juli 2019].
- Fatmawati, Endang. 2015. "Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan". *Jurnal Iqra'* vol. 9 no. 1 hal. 1-13. Dalam www.jurnal.unisu.ac.id [diakses pada tanggal 9 Juli 2019].

- Habib, Muhammad Priestian, Yanuar Yoga Prasetyawan. 2016. "Analisis Pemanfaatan Aplikasi UMSLibrary Berbasis Android di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta". *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 5 no.2. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/15293>
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Husna, Jazimatul. 2019. "Transformasi Kepemimpinan Bagi Pustakawan di Era Digital". *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 7 no.1 hal 4. <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/4971> [Diakses 26 Desember 2019]
- Idrus, Muhammad. 2010. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Janah, Wahyu Nur. 2019. "Persepsi Pemustaka Terhadap Arsitektur Informasi ELibrary Universitas PGRI Semarang". Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jogiyanto. 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Lawrence, Serewicz W. 2010. "Do We Need Bigger Buckets or Better Search Engines: the challenge of unlimited storage and samantic we search for records management". *Records Management Journal*, 20(2): 172-181. Dalam <https://scihub.tw/https://doi.org/10.1108/09565691011064303>. [Diakses pada 11 Juli 2019].
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong, L. J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja RosdaKarya.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Efrensi.
- Prasetyo, Erma. 2016. "Manajemen Aplikasi E-Surat dalam Pengelolaan Arsip Aktif. Studi Kasus Aplikasi E-Surat di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bogor". Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Dalam <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/15312>. [Diakses pada 15 Juli 2019].
- Republik Indonesia. 2009. *Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Satori, Djam'an. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Satoto, Kodrat Iman et al. 2011. "Studi Perbaikan Pengelolaan Perpustakaan Dan Sistim Pengelolaan Arsip & Dokumen Di PT Badak NGL." *Jurnal Sistem Komputer* 1(1): 21-30.
- Seiwert, Lothar dan Holger Woeltje. 2011. *Effective Time Management: Using Microsoft Outlook to Organize Your Work and Personal Life*. Dalam https://www.dventura.com:9443/cops/library/Lot%20Seiwert/Effective%20Time%20Management_%20Using%20Mi%20%28107%29/Effective%20Time%20Management_%20Usin%20-%20Lothar%20Seiwert.pdf. [Diakses pada 18 Juli 2019].
- Siregar, Khairani Ratnasari. 2011. "Kajian Mengenai Teknologi dan Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)". *Rekayasa Jurnal*, 4(1): 27-33. Dalam journal.trinojoyo.ac.id/rekayasa/article. [Diakses pada 15 Juli 2019]
- Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Wardana. 2010. *Menjadi Master PHP dengan Framework CodeIgniter*. ELEXMEDIA: Jakarta.
- Wursanto, Ignasius. 1995. *Kearsipan 2*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yin, Robert K. 2013. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Press.