

ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT TUGAS MENGGUNAKAN PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)

Andi Ircham Hidayat*¹, Nurani²

^{1,2}Sistem dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia
e-mail: *hidayat.ircham@gmail.com, nurani@nobel.ac.id

Abstrak

Dalam era digital, penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi operasional organisasi, termasuk dalam pengelolaan surat tugas. Aplikasi pengelolaan surat tugas dirancang untuk menggantikan proses manual yang sering kali tidak efektif dan rentan terhadap kesalahan administrasi. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada tingkat penerimaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi pengelolaan surat tugas menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi. Faktor utama yang dianalisis meliputi *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yang memengaruhi sikap serta niat pengguna dalam mengadopsi sistem. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear untuk melihat hubungan antara variabel dalam model TAM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan aplikasi pengelolaan surat tugas. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan sistem, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan aplikasi secara aktif. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi yang lebih user-friendly dan efektif. Implikasi dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi melalui desain antarmuka yang lebih intuitif serta pelatihan yang lebih komprehensif bagi pengguna.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, Pengelolaan Surat Tugas, *Technology Acceptance Model*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*.

Abstract

In the digital era, the use of the Management Information System (SIM) is crucial to improve organizational operational efficiency, including in the management of assignment letters. Assignment letter management applications are designed to replace manual processes that are often ineffective and prone to administrative errors. However, the success of the implementation of this application depends not only on the technology used, but also on the level of user acceptance. Therefore, this study aims to analyze user acceptance of assignment letter management applications using the Technology Acceptance Model (TAM).

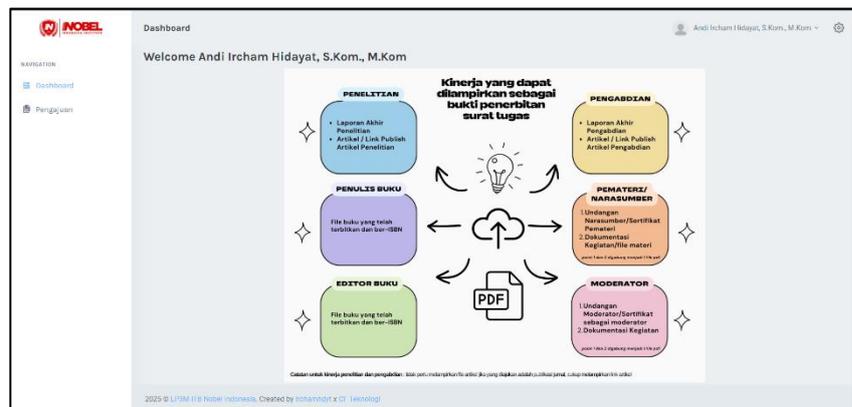
This research method uses a quantitative approach by distributing questionnaires to application users. The main factors analyzed include perceived usefulness and perceived ease of use, which affect the attitude and intention of users in adopting the system. The data obtained were analyzed using linear regression to see the relationship between variables in the TAM model.

The results of the study show that perceived usefulness and perceived ease of use have a significant effect on the acceptance of assignment letter management applications. The higher the user's perception of the usability and convenience of the system, the more likely they are to actively use the application. This research contributes to the development of a more user-friendly and effective information system. The implications of the results of this study can be used as a basis for organizations to improve the quality of applications through more intuitive interface design and more comprehensive training for users.

Keywords: Management Information System, Assignment Letter Management, *Technology Acceptance Model*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*.

PENDAHULUAN

Di era digital, sistem informasi manajemen (SIM) menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di berbagai organisasi (Agunawan et al., 2023; Hidayat et al., 2023). Salah satu bentuk implementasi SIM adalah aplikasi pengelolaan surat tugas, yang berfungsi untuk mempermudah proses administrasi dalam pembuatan, pengarsipan, dan distribusi surat tugas (Paula et al., 2024). Sistem ini dirancang untuk menggantikan proses manual yang sering kali memakan waktu dan berisiko menimbulkan kesalahan dalam pencatatan maupun pelacakan dokumen. Dengan adanya aplikasi pengelolaan surat tugas, diharapkan organisasi dapat meningkatkan transparansi, kecepatan, serta akurasi dalam pengelolaan dokumen administrasi.

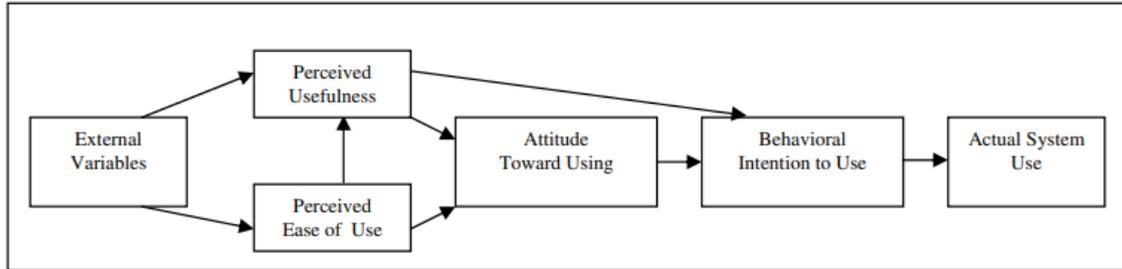


Gambar 1. Sistem Informasi Surat Tugas

Sistem Informasi ini memiliki tujuan dalam memberikan kemudahan di berbagai aspek dalam sebuah organisasi atau bisnis, salah satu peran penting dari pemanfaatan teknologi informasi adalah membantu meningkatkan efisiensi operasional, dengan menggunakan sistem informasi yang terintegrasi, organisasi dapat mengotomatiskan berbagai tahap dalam proses kegiatan yang masih dilakukan secara manual serta Sistem Informasi menyediakan data dan informasi yang diperlukan bagi pengelola untuk mengambil keputusan yang tepat dan efektif. Pengembangan sistem informasi berbasis web diharapkan dapat memberi manfaat yang signifikan bagi LP3M ITB Nobel, termasuk peningkatan kinerja yang lebih efisien, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan kepuasan dosen yang lebih tinggi dalam proses yang berkaitan dengan penerbitan surat tugas.

Namun, keberhasilan penerapan aplikasi pengelolaan surat tugas tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam suatu organisasi adalah Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989). Model ini menjelaskan bahwa dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), sangat mempengaruhi keputusan pengguna dalam menerima dan menggunakan suatu sistem informasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor ini guna memastikan implementasi aplikasi berjalan optimal dan diterima dengan baik oleh pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi pengelolaan surat tugas dengan menggunakan pendekatan TAM. Ada banyak penelitian yang menggunakan pendekatan TAM(Irawati et al., 2019; Maita & Majid, 2022),

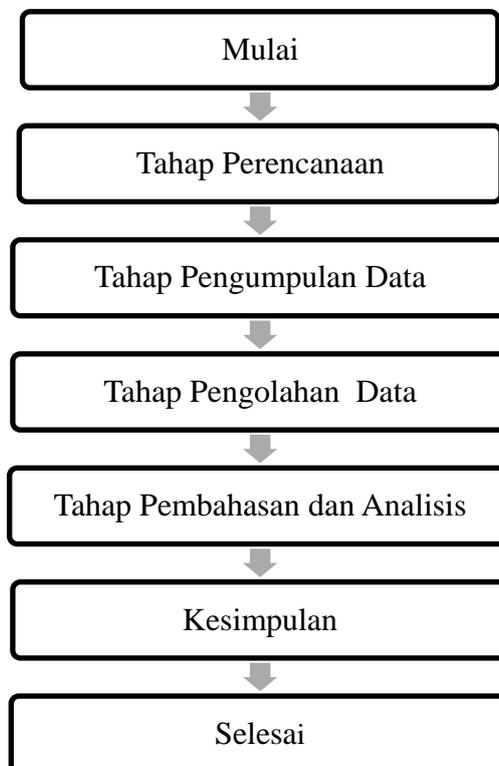


Gambar 2. *Original technology acceptance model*

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi sistem, organisasi dapat melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang sistem informasi dalam menciptakan solusi yang lebih user-friendly dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

METODE PENELITIAN

Pada Gambar 3 merupakan metodologi dari penelitian yang akan dilaksanakan guna mengetahui penerimaan dari pengguna aplikasi surat tugas.



Gambar 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi pengelolaan surat tugas berdasarkan model Technology Acceptance Model (TAM). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi pengguna dalam mengadopsi sistem informasi manajemen ini.

Penelitian dilakukan di LP3M (Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat) ITB Nobel Indonesia yang telah menerapkan aplikasi pengelolaan surat tugas dalam operasionalnya. Subjek penelitian dipilih secara purposive sampling, yaitu pegawai atau staf administrasi yang secara aktif menggunakan aplikasi tersebut dalam pekerjaan sehari-hari. Jumlah informan ditentukan dengan prinsip saturation sampling, yaitu hingga tidak ditemukan informasi baru dalam wawancara.

Data dikumpulkan melalui:

Wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pengguna aplikasi untuk menggali persepsi mereka terkait *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, dan *intention to use* berdasarkan TAM. Observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi dalam proses administrasi surat tugas untuk memahami tantangan yang dihadapi pengguna. Dokumentasi yang mencakup kebijakan internal, panduan penggunaan aplikasi, serta laporan efektivitas sistem dari organisasi terkait.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis tematik dengan langkah-langkah berikut:

- Transkripsi data – Mengubah hasil wawancara menjadi teks tertulis.
- Pengodean (coding) – Mengidentifikasi tema utama dari wawancara dan observasi berdasarkan faktor-faktor dalam TAM.
- Kategorisasi – Mengelompokkan data berdasarkan pola temuan terkait *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan faktor penerimaan lainnya.
- Penarikan kesimpulan – Menyusun narasi interpretatif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi pengelolaan surat tugas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Gambaran Umum Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat Tugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai administrasi di organisasi yang menjadi objek penelitian, ditemukan bahwa aplikasi pengelolaan surat tugas telah diterapkan untuk menggantikan proses manual dalam pembuatan dan pengarsipan surat tugas. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi ini membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja, terutama dalam hal pencatatan dan pencarian dokumen yang lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Namun, beberapa kendala teknis seperti antarmuka yang kurang intuitif dan kurangnya pelatihan bagi pengguna baru masih menjadi tantangan dalam implementasi sistem ini.

2. Analisis Penerimaan Pengguna Berdasarkan TAM

a. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi ini bermanfaat dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan keterlacakan surat tugas. Beberapa pegawai juga mengakui bahwa sistem ini membantu mereka dalam mengelola arsip secara lebih sistematis.

Namun, ada beberapa kritik terkait dengan keterbatasan fitur, seperti kurangnya integrasi dengan sistem lain yang digunakan dalam organisasi.

b. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi beragam di antara responden. Beberapa pegawai yang sudah terbiasa dengan sistem digital merasa bahwa aplikasi ini cukup mudah digunakan, terutama dalam hal pembuatan dan pencarian surat tugas. Namun, bagi pengguna yang kurang memiliki literasi digital, ditemukan adanya kesulitan dalam memahami navigasi dan fitur aplikasi, yang menyebabkan mereka masih mengandalkan metode manual dalam beberapa kasus. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pelatihan dan sosialisasi sistem masih perlu ditingkatkan.

c. *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan Aplikasi)

Sikap pengguna terhadap aplikasi ini secara umum positif, dengan mayoritas responden merasa bahwa penggunaan sistem ini memberikan manfaat yang signifikan dibandingkan metode manual. Namun, beberapa pegawai menunjukkan resistensi terhadap perubahan, terutama mereka yang sudah terbiasa dengan proses administrasi konvensional.

d. *Intention to Use* (Niat Menggunakan Aplikasi Secara Berkelanjutan)

Sebagian besar responden mengindikasikan niat untuk terus menggunakan aplikasi ini dalam pekerjaan mereka, terutama jika perbaikan dilakukan pada aspek kemudahan akses dan pelatihan bagi pengguna baru. Beberapa pegawai yang awalnya merasa ragu terhadap sistem ini akhirnya merasa lebih nyaman setelah menggunakan aplikasi dalam jangka waktu tertentu.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh kuat terhadap penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi kemungkinan pengguna untuk terus mengadopsi sistem. Namun, *perceived ease of use* juga menjadi faktor penting, terutama bagi pengguna dengan tingkat literasi digital yang lebih rendah. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan peningkatan pengalaman pengguna agar aplikasi ini dapat lebih diterima oleh seluruh pengguna sistem.

Selain itu, faktor *attitude toward using* dan *intention to use* menunjukkan bahwa meskipun ada resistensi dari beberapa pegawai, secara umum aplikasi ini diterima dengan baik dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi sangat bergantung pada persepsi kemudahan dan kegunaan yang dirasakan pengguna.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam mengadopsi sistem tersebut. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan pendekatan yang lebih strategis dalam mengelola perubahan, seperti menyediakan pelatihan berkala dan memperbaiki desain antarmuka agar lebih user-friendly.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi pengelolaan surat tugas menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan aplikasi, di mana mayoritas pengguna merasa bahwa sistem ini dapat meningkatkan efisiensi dan keterlacakan dokumen administrasi. Namun, faktor *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) masih menjadi tantangan bagi beberapa pengguna, terutama mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

Selain itu, sikap pengguna terhadap aplikasi ini (*attitude toward using*) umumnya positif, meskipun terdapat resistensi dari sebagian pegawai yang lebih terbiasa dengan metode konvensional. Namun, *intention to use* menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna bersedia untuk terus menggunakan aplikasi ini jika diberikan pelatihan yang memadai dan dilakukan peningkatan pada fitur serta antarmuka sistem. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem informasi pengelolaan surat tugas tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan dan dukungan terhadap pengguna dalam mengadopsi sistem ini.

SARAN

1. Peningkatan Pelatihan dan Sosialisasi
Organisasi perlu menyediakan pelatihan berkala bagi pengguna, terutama bagi pegawai yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi juga dapat membantu mengurangi resistensi terhadap sistem baru.
2. Penyempurnaan Antarmuka dan Fitur Aplikasi
Pengembang aplikasi disarankan untuk meningkatkan desain antarmuka agar lebih intuitif dan ramah pengguna. Selain itu, perlu adanya integrasi dengan sistem lain yang digunakan dalam organisasi untuk meningkatkan efisiensi kerja.
3. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan
Organisasi perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi melalui umpan balik pengguna. Dengan demikian, pengelola sistem dapat melakukan perbaikan berdasarkan kebutuhan pengguna agar aplikasi semakin optimal dalam mendukung proses administrasi.
4. Pendekatan Manajemen Perubahan
Untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan, organisasi dapat menerapkan strategi manajemen perubahan yang melibatkan komunikasi aktif, pelibatan pengguna dalam pengembangan sistem, serta dukungan dari manajemen agar implementasi sistem lebih diterima dengan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) ITB Nobel Indonesia yang telah berperan sebagai pengelola aplikasi pengelolaan surat tugas. Dukungan, bimbingan, serta penyediaan akses terhadap sistem ini sangat membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

Terima kasih juga kepada seluruh tim LP3M yang telah memberikan informasi, data, serta wawasan berharga terkait implementasi dan pengembangan aplikasi ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sistem yang lebih baik dan mendukung peningkatan efisiensi administrasi dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agunawan, A., Ahmad, F., Andi Ircham, H., & Eka Wijaya, P. (2023). *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN: PENDEKATAN CASE METHOD TEACHING (CMT) DAN PROJECT-BASED LEARNING (PjBL)*.
- Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. *Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: Information Seeking Behavior and Technology Adoption, 205(219), 5*.
- Hidayat, A. I., Nurani, & Darwin, N. I. (2023). SISTEM INFORMASI TERBITAN DAN PENJUALAN BUKU PADA NOBEL PRESS. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al Asyariah Mandar, 9(2), Article 2*. <https://doi.org/10.35329/jiik.v9i2.261>
- Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2019). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *@is The Best : Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise, 4(2), 106–120*. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>
- Maita, I., & Majid, S. (2022). Analisis Penerimaan terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi, 30–35*. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v4i1.120>
- Paula, E. W., Ifani, A. Z., Anindia, R. M., & Hidayat, A. I. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Penerbitan Surat Tugas pada LP3M ITB Nobel Indonesia. *Jurnal Fokus Elektroda : Energi Listrik, Telekomunikasi, Komputer, Elektronika Dan Kendali, 9(4), Article 4*.