

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang, hal tersebut dibuktikan dengan adanya berbagai teknologi yang memudahkan untuk membantu perpindahan informasi dari suatu tempat ke tempat lain yang tidak lagi membutuhkan waktu lama. Dengan perkembangan teknologi ini selain dapat dimanfaatkan sebagai pendukung aktivitas individual, teknologi juga dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kegiatan organisasi di suatu instansi atau Perusahaan (Andrew McAfee, 2014). Sebagaimana dikemukakan oleh Wijana (2007) bahwa adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang pesat mempengaruhi berbagai sektor pekerjaan. Sehingga banyak Perusahaan atau kantor yang berlomba-lomba untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasi.

Pendapat tersebut juga sejalan dengan Febrianto dan Waqiah (2023) yang menyatakan bahwa dalam mencapai tujuan, perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang terampil, berwawasan luas, dan mendukung visi yang dibawa oleh perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh teknologi untuk mencapai peningkatan kinerja karyawan dalam menjalankan kegiatan operasional bisnis.

Pentingnya penerapan teknologi juga telah dihimbau oleh pemerintah dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang tercantum dalam tiga strategi yaitu: Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Peningkatan Efisiensi Birokrasi, dan Penguatan Tata Kelola suatu Instansi atau Pemerintahan. Melalui ketiga strategi ini yang merujuk kepada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 bertujuan untuk mempercepat transformasi digital dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Berdasarkan hal tersebut teknologi bertujuan untuk membantu pekerjaan agar lebih mudah dan cepat dilaksanakan sehingga dapat mengefesiesikan waktu. Sementara itu, di era digital ini perusahaan telah mengadopsi teknologi sebagai

tonggak utama dalam mempercepat komunikasi, menyediakan informasi, dan menyederhanakan proses administratif Perusahaan. Dengan berbagai platform teknologi informasi yang tersedia, perusahaan menggunakan alat-alat ini sebagai pilar utama operasional mereka. Mulai dari platform pesan instan untuk komunikasi real time hingga sistem manajemen dokumen untuk pengarsipan yang efisien, sehingga teknologi telah mengubah wajah baru di berbagai aspek pekerjaan, salah satunya kantor modern atau *E-Office*.

Dengan menggunakan teknologi, perusahaan tidak lagi terbatas oleh batasan geografis sehingga dapat berkomunikasi dengan karyawan dan mitra bisnis di seluruh dunia secara cepat dan efisien (Akbar dkk, 2022). Oleh sebab itu, informasi penting dapat disebar dengan cepat melalui email, pesan instan, atau platform aplikasi berbagi dokumen yang dapat memastikan semua pihak terkait mendapatkan informasi yang relevan dalam waktu singkat. Tidak hanya itu, teknologi juga mengubah cara perusahaan mengelola dokumen dan pengarsipan. Proses pengarsipan yang dulunya memakan waktu dan ruang kini dapat dilakukan secara digital melalui adanya teknologi informasi (Priansa, 2015). Sistem manajemen dokumen memungkinkan perusahaan untuk menyimpan, mencari, dan berbagi dokumen dengan mudah, cepat, dan aman (Rahman, 2022). Hal tersebut dapat mengurangi kebutuhan akan ruang penyimpanan fisik dan mempercepat akses terhadap informasi yang diperlukan.

Dalam hal surat menyurat di Perusahaan, teknologi telah menggantikan cara tradisional dengan cara modern yaitu, email dan aplikasi berbasis web lainnya (Khairunnisa, 2022). Surat-surat penting dapat dikirim dan diterima dalam hitungan detik, menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya diperlukan untuk pengiriman surat fisik dan menghabiskan jumlah kertas yang banyak (Sutarman, 2012). Dengan memanfaatkan teknologi secara efektif, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan kualitas layanan (Laksmi, 2015). Hal tersebut menjadi langkah penting menuju kantor masa depan (*E-Office*) yang lebih efisien dan terkoneksi secara digital sehingga dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi pada era

saat ini yang modern.

Berbagai sektor telah mengadopsi teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan, yang membuka pintu menuju era digital yang lebih terhubung dan efisien. Contohnya termasuk *e-commerce*, *e-education*, *e-library*, *e-government*, *e-office*, dan lain sebagainya. Dalam *e-commerce*, konsumen dapat dengan mudah membeli barang dan jasa secara online, membuka peluang bisnis baru dan memperluas jangkauan pasar bagi perusahaan. *E-education* memungkinkan akses pendidikan yang lebih luas, memungkinkan siswa untuk belajar dari mana saja dan kapan saja melalui platform pembelajaran digital. *E-library* memberikan akses mudah ke ribuan buku dan sumber daya pendidikan secara online, mengubah cara orang mengakses informasi dan pengetahuan.

Sementara itu, *e-government* mempercepat layanan publik dengan memanfaatkan teknologi untuk mengurus berbagai administrasi secara online, meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemerintahan (Ranu, 2017).

E-office mengubah cara perusahaan mengelola dokumen dan komunikasi internal maupun eksternal dengan meningkatkan dan mengimplemntasikan teknologi dalam semua kegiatan kantor agar meningkatkan produktivitas dan kolaborasi di tempat kerja menjadi lebih mudah dan efisien (Gie, 2000).

Saat ini baik itu organisasi kecil, menengah, ataupun besar sudah memperhatikan pentingnya penerapan teknologi yang harus dimiliki sebuah organisasi untuk dapat beradaptasi dengan adanya transformasi digital. (Siebel, Thomas, 2019). Salah satu implementasi dari adanya perkembangan teknologi informasi saat ini adalah terciptanya suatu sistem yang dibuat melalui teknologi informasi berbasis web yang bernama *Electronic Office (E-Office)* yang biasa digunakan oleh beberapa kantor.

Pada dasarnya *E-Office* menjadi salah satu sarana pendukung tugas dan pokok fungsi yang dibuat secara maksimal berbasis web atau aplikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sebagai penunjang kegiatan administrasi di perkantoran. Sehingga *E-Office* ini sangat erat kaitannya dengan sistem administrasi.

E-Office merupakan alat yang dapat membantu dan memudahkan pekerjaan perkantoran secara elektronik dengan mengubah dari sistem manual ke sistem teknologi komputerisasi yang memanfaatkan fasilitas jaringan-jaringan online. (Suwandi dkk., 2019).

Seiring perkembangan zaman serta dengan kebijakan penerapan reformasi birokrasi di Indonesia yang mewajibkan setiap proses bisnis atau kegiatan kantor harus berjalan dengan efisien dan efektif yang menyebabkan terjadinya transformasi proses bisnis dari sistem konvensional atau manual ke sistem otomatisasi (Mulyono, 2018). Sistem *e-office* selain meminimalisasi penggunaan kertas (*paperless*), *e-office* juga mempermudah penyimpanan dan pengolahan data di dalam suatu kantor karena data menjadi terpusat (*centralized*) dengan bantuan database sehingga data yang ada akan saling terhubung menjadi kesatuan yang utuh agar dapat memberikan informasi bagi pegawai kantor, selain data tentunya penggunaan komputer bagi para pegawai mutlak diperlukan demi terciptanya sistem *e-office* (Hendrixon, 2017).

Sejalan dengan hal tersebut, salah satu faktor yang menjadi alasan pentingnya suatu perusahaan melakukan pengelolaan berbagai pekerjaan di kantor berbasis teknologi *e-office* seperti kegiatan administrasi secara digital yakni upaya untuk melakukan reformasi birokrasi lebih cepat, efektif, mudah, terpadu, produktif, akurat, aman dan efisiensi waktu serta mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern sehingga tidak tertinggal dalam penggunaan teknologi informasi. (INPRES No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.)

Susetyo (2019) pada penelitiannya yang berjudul “Penerapan *Electronic Office (E-Office)* Untuk Mengurangi Penggunaan Kertas” menuliskan bahwa melalui sistem *e-office* yang akan dikembangkan, pembuatan konsep administrasi persuratan dapat mengurangi penggunaan kertas. Oleh karena itu administrasi persuratan dibuat secara elektronik dan terekam dalam database sehingga tidak

membutuhkan surat tercetak.

Sejalan dengan hal tersebut, PT IPC Terminal Petikemas merupakan salah satu perusahaan Petikemas terbesar di Indonesia yang menjadi bagian dari anak Perusahaan PELINDO bagian pengelolaan sistem Petikemas. PT IPC Terminal Petikemas sebagai salah satu yang sudah menerapkan penggunaan sistem *E-Office*. Administrasi persuratan dicatat dan disimpan menggunakan aplikasi perusahaan yang bernama Pelindo *E-Office* (PEO).

Aplikasi Pelindo *E-Office* (PEO) pertama kali dirilis pada tahun 2021, tepatnya pada saat PT. Pelindo III merger menjadi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) dan adanya pandemi covid-19 yang menjadi salah pendorong bagi PT Pelabuhan Indonesia dan berbagai anak perusahaannya untuk menerapkan Aplikasi PEO. Hal tersebut mengacu pada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Jakarta yang mengharuskan semua masyarakat baik pegawai pemerintahan atau non-pemerintahan harus melaksanakan pekerjaan dari rumah atau *work form home*.

“Selama penghentian sementara aktivitas bekerja di tempat kerja/kantor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), peraturan gubernur Jakarta yaitu, wajib mengganti aktivitas bekerja di tempat kerja dengan aktivitas bekerja di rumah/tempat tinggal, sebut ayat 2 pasal 9.” (Baswedan, 2020).

Oleh sebab itu, dengan adanya aplikasi PEO ini diharapkan dapat memperlancar serta memudahkan pekerjaan para karyawan di masa pemberlakuan *work from home*. Namun, aplikasi PEO ini tidak hanya ditunjukkan untuk digunakan pada saat masa pandemi covid-19 saja, tetapi terus digunakan secara berkelanjutan sampai dengan saat ini, sebagai sistem yang bekerja untuk menunjang pekerjaan karyawan salah satunya kegiatan pengoperasian dan kegiatan administrasi serta pengelolaan bisnis.

Pada tahun 2023 sistem pengelolaan Naskah Dinas Elektronik yang digunakan oleh seluruh karyawan PT IPC Terminal Petikemas adalah aplikasi PEO (Pelindo *E-Office*). Mengenai data jumlah karyawan di PT IPC Terminal Petikemas memiliki karyawan TAD (tenaga alih daya) dan karyawan Organik (karyawan tetap). Berikut jumlah data seluruh karyawan PT IPC Terminal Petikemas:

Tabel 1
Data Tabel Karyawan PT IPC Terminal Petikemas

NO	DIVISI	STATUS KEPEGAWAIAN		JUMLAH PEGAWAI
		TAD	ORGANIK	
1.	Hukum dan Kepatuhan Internal	2	2	4
2.	Pengadaan dan Logistik	2	2	4
3.	Sistem Informasi	3	-	3
4.	Komersial	1	3	4
5.	Pengembangan Bisnis	2	1	4
6.	Hubungan Pelanggan	2	2	4
7.	Keuangan	6	6	12
8.	SDM dan Umum	13	11	24
9.	Audit	2	1	3
10.	Corporate Secretary dan Hubungan Eksternal	10	1	11
JUMLAH				73

Sumber: Divisi SDM & Umum PT IPC Terminal Petikemas (2024)

Data tersebut merupakan penjabaran divisi yang terdapat di PT IPC Terminal Petikemas serta data seluruh karyawan yang menjadi pengguna aplikasi PEO yang terintegrasi oleh sistem pengelolaan SDM dan pemasukan daftar karyawan yang dapat mengakses aplikasi PEO.

Aplikasi PEO yang terdapat di PT IPC Terminal Petikemas tersebut merupakan aplikasi berbasis web menggunakan teknologi komputer yang dapat digunakan oleh para karyawan sebagai alat bantu proses administrasi persuratan di lingkup Perusahaan. Proses yang disajikan dalam aplikasi ini dapat bertujuan untuk mempercepat penerimaan dan pengiriman administrasi persuratan contohnya Naskah Dinas secara cepat dan efektif dalam menunjang kegiatan operasional organisasi yang tepat. Selain sebagai proses penerimaan dan pengiriman Naskah

Nadia Alifia Azzahra, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Pelindo E-Office Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pegawai PT IPC Terminal Petikemas

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dinas, Aplikasi PEO dirancang sebagai proses kegiatan persuratan, proses kegiatan kerjasama, pemantauan Naskah Penugasan, dan Disposisi (perintah kerja) yang telah dibuat dan ditindak lanjut oleh para stakeholder Perusahaan.

Sementara itu, aplikasi PEO terdapat fitur-fitur yang terdiri dari banyak pilihan yang membuat sebagian dari karyawan seringkali kesulitan dalam menggunakan serta mengaplikasikan berbagai fitur aplikasi PEO terutama pada saat pergantian sistem administrasi digital di PT IPC Terminal Petikemas dari aplikasi sebelumnya yakni *E-Office* dan berubah menjadi PEO di tahun 2023 yang membuat para karyawan harus beradaptasi dengan berbagai fitur baru yang terdapat di aplikasi PEO tersebut, terkhusus untuk SDM yang sudah berusia lanjut.

Seperti yang dikatakan oleh Karyawan Layanan SDM & Umum, Ibu Setyawati dari hasil wawancara 22 April 2024, pukul 10.00 WIB :

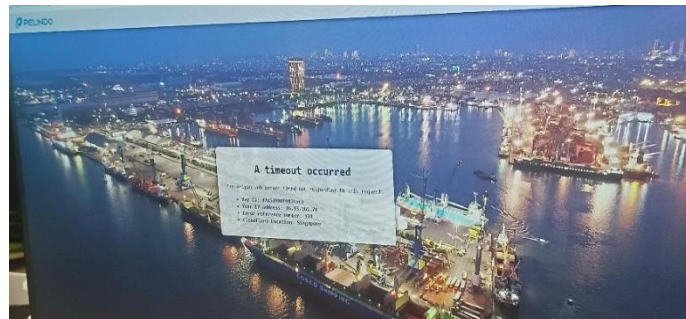
”Kalau Aplikasi PEO sebenarnya kendala di fiturnya yang terkadang suka ganti, tapi paling kita sebagai karyawan bisa belajar memahaminya secara mandiri atau bisa nanya ke karyawan yang ditugaskan sebagai pemegang PIC aplikasi PEO”.

Selain itu masih terdapat beberapa kendala selama pengoperasian PEO salah satunya saat servernya *down* atau *maintenance* yang bukan bersumber dari jaringan internet tetapi dari aplikasi PEO tersebut yang menyebabkan seluruh karyawan PT IPC Terminal Petikemas tidak dapat mengakses aplikasi PEO sehingga pekerjaan menjadi terhambat dan menimbulkan penumpukan pekerjaan karena waktu yang tidak dapat dimanfaatkan dengan baik akibat tidak bisa mengakses pekerjaan melalui Aplikasi PEO.

Dalam hasil wawancara oleh Karyawan bagian Sistem Informasi, Bapak Hady pada tanggal 22 April 2024, menyatakan bahwa:

“Salah satu kendala dari PEO itu sendiri dilihat dari perspektif sistem informasi yakni adanya error sistem bawaan dari aplikasi PEO tersebut yang membuat seluruh pengguna PEO terganggu karena biasanya jaringan sudah stabil tapi aplikasi PEO servernya masih eror bahkan pernah sampai berhari hari yang menghambat pekerjaan para karyawan, dan langkah yang bisa kita lakukan hanyalah pelaporan ke bagian Pelindo pusat atau Holding yang memegang sistem aplikasi PEO seluruh PELINDO dan anak

perusahaanya.”



Gambar 1

Tampilan error sistem aplikasi PEO

Seperti yang dikemukakan juga oleh Ibu Septyas Surotiningsih sebagai karyawan penanggung jawab atau PIC dari aplikasi PEO. Pada tanggal 26 April 2024, menyatakan bahwa:

“Kendala dari Aplikasi PEO ini pasti ada saja yang menjadi kendala dilihat aplikasi ini baru berjalan kurang lebih selama satu tahun terhitung dari awal tahun 2023. Namun, kendala yang saat ini banyak dialami oleh para karyawan yaitu fitur di penulisan surat yang masih belum rapih yang menjadikan nilai estetika suatu surat menjadi berkurang yang masih belum terpecahkan solusinya sampai saat ini, lalu di beberapa fitur terjadi perubahan salah satunya fitur plt/plh dalam administrasi surat-menyurat, selain itu aplikasi PEO suka terjadi eror pada sistemnya sehingga menjadi kendala dalam proses administrasi yang harusnya bisa cepat secara digital berdampak harus penomoran surat secara manual yang memakan waktu cukup lama dalam pekerjaan, pada saat server aplikasi PEO mengalami down data karyawan pengguna PEO menjadi tidak bisa mengakses aplikasi PEO karena terjadi server down pada saat *Go Live*, akun pada aplikasi PEO karyawan dapat terblokir dengan sendirinya atau user terblokir, dan khusus pada bagian fitur pembuatan surat edaran masih belum bisa terkirim secara menyeluruh ke karyawan, dan juga pada pembuatan administrasi persuratan dalam skala yang banyak masih belum sesuai formatnya, selain itu pada fitur nota dinas tidak dapat terbuka padahal sudah di *approved*, dan yang terakhir kendala atau permasalahan yang sampai saat ini adalah pada bagian nota dinas yang tidak terdisposisi serta perubahan penghapusan bagian nomor surat pada aplikasi PEO tersebut.”

Beberapa fitur dari aplikasi PEO yang terdapat perubahan menjadi salah satu kendala dalam proses administrasi perkantoran bagi karyawan di IPC Terminal

Nadia Alifia Azzahra, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Pelindo E-Office Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pegawai PT IPC Terminal Petikemas

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Petikemas. Tidak bisa dipungkiri bahwa sampai saat ini kendala utama dari penerapan teknologi informasi yaitu aplikasi PEO ini adalah pada bagian fitur-fitur yang terjadi pembaharuan sistem serta aplikasi PEO mengalami banyak gangguan server sehingga menghambat karyawan untuk mengakses aplikasi PEO tersebut.

Banyaknya fitur yang terdapat di aplikasi PEO terkadang masih perlu diperhatikan pemeliharanya, sebab fitur aplikasi PEO masih belum optimal dalam mengelola administrasi persuratan seperti nota dinas yang masih eror dalam pembukaanya, fitur penulisan surat yang tidak sesuai format serta pada bagian disposisi tidak dapat masuk ke karyawan yang diperintahkan.

Aplikasi PEO ini masih perlu adaptasi dalam pengelolaanya dan bagaimana seluruh fitur dari aplikasi tersebut dapat mudah diterima serta dipahami oleh semua pengguna aplikasi PEO dengan berbagai fitur yang bermacam-macam yang mengharuskan karyawan untuk memahami semua fitur yang ada di aplikasi PEO tersebut.

Berdasarkan temuan permasalahan dalam penggunaan Aplikasi PEO yang ditemui selama melaksanakan kegiatan magang dan pra penelitian wawancara karyawan di PT IPC Terminal Petikemas yakni mengenai beberapa pembaharuan fitur yang ada di aplikasi PEO, serta kurangnya pemahaman beberapa karyawan terhadap fitur baru tersebut yang ada pada aplikasi PEO. Di samping itu, terdapat eror sistem yang terjadi pada Aplikasi PEO yang justru memperlambat proses pekerjaan karyawan.

Fenomena tersebut menjadi salah satu sebab kurangnya optimalisasi penerapan Aplikasi PEO yang dimana kegiatan administrasi persuratan menjadi terhambat dengan adanya permasalahan fitur-fitur pada aplikasi PEO, server yang masih perlu maintenance serta pemahaman secara mendalam mengenai aplikasi PEO.

Urgensi penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan dan penerimaan sistem aplikasi Pelindo *E-Office* (PEO) sebagai sarana administrasi perkantoran dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

Metode model *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah salah satu teori model penerimaan teknologi yang dibangun untuk menganalisis dan memahami

faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer (Davis, 1989). *Technology Acceptance Model* (TAM) bertujuan untuk mengetahui penerimaan teknologi oleh pengguna yang dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Dalam menerima suatu layanan yang berbasis teknologi informasi yang baru saja diluncurkan, tidak semua orang mampu dengan cepat dan mudah beradaptasi untuk memahami berbagai fitur layanan baru tersebut (Effendi, 2020). Oleh karena itu, sangat penting diperlukannya pengukuran tingkat dari adanya penerapan, penerimaan dan pemahaman dalam menggunakan layanan pada Aplikasi PEO tersebut dengan mengukur perilaku dari penggunanya guna mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berkontribusi dalam kurangnya efektivitas penerapan aplikasi Pelindo *E-Office* (PEO).

Dengan demikian, kompleksitas permasalahan tersebut dapat dipecahkan melalui dukungan data berupa hasil wawancara secara langsung oleh para karyawan pada penerapan dari aplikasi PEO yang dapat diukur dengan jelas melalui metode persepsi penerimaan dan pemahaman para karyawan terhadap aplikasi Pelindo *E-Office* (PEO). Penelitian ini memiliki aktualitas karena mencerminkan perkembangan terbaru pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan berbagai administrasi persuratan di sektor perkantoran.

Dengan adanya inovasi baru yaitu mengadopsi teknologi Aplikasi Pelindo *E-Office* (PEO) sebagai salah satu bentuk implementasi perusahaan dalam menggunakan representasi teknologi informasi sebagai pengelolaan kegiatan pekerjaan administrasi. Penelitian ini menjadi relevan dan penting dalam menghadapi tantangan era modern saat ini dalam penggunaan manajemen teknologi informasi. Penelitian ini memiliki potensi besar untuk memberikan rekomendasi serta sebagai bahan evaluasi bagi PT IPC Terminal Petikemas. Oleh karena itu, judul penelitian ini tetap relevan dan sesuai dengan kondisi serta kebutuhan saat ini.

Dilihat dari fenomena dan data empiris yang telah dijelaskan diatas, peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian di bidang teknologi perkantoran, khususnya sistem aplikasi elektronik yakni Pelindo *E-Office* (PEO) sebagai gambaran nyata mengenai implementasi sistem teknologi informasi dalam penerapan Aplikasi PEO terhadap efektivitas menyelesaikan pekerjaan administrasi di PT IPC Terminal Petikemas.

Salah satu pendekatan teori yang sering digunakan untuk mengukur suatu efektivitas penerapan sebuah aplikasi sebagai penerimaan dan pemahaman pengguna aplikasi tersebut adalah dengan teori Sistem Informasi. Penggunaan teori sistem informasi ini beralasan pada *E-Office* pada Pelindo yang merupakan contoh atau bagian dari suatu sistem informasi (Marakas&O'Brien,2013).

Sementara itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yakni suatu teori model sistem informasi yang bertujuan untuk membuat model bagaimana pengguna mau mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi tersebut (Davis,1989). Sehingga dengan menggunakan teori model TAM, dapat diperkirakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi diterimanya suatu teknologi oleh pengguna aplikasi PEO tersebut salah satunya apakah pengguna aplikasi PEO memiliki niat atau minat untuk tetap menggunakan aplikasi PEO di masa yang akan datang melihat adanya beberapa kendala yang terdapat pada aplikasi PEO tersebut.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti memilih PT IPC Terminal Petikemas sebagai lokasi penelitian karena dengan penerapan implementasi teknologi informasi di suatu instansi Perusahaan pemerintahan dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana efektivitas penerapan aplikasi teknologi seperti PEO dalam pelaksanaan tugas pekerjaan di instansi Perusahaan di bidang teknologi perkantoran.

Penelitian sebelumnya yang menggunakan metode TAM salah satunya dilakukan oleh Andriane (2020) Pada penelitian tersebut mengkaji mengenai evaluasi sistem keuangan daerah yang ada di kabupaten Sleman, berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) ditemukan kekurangan dalam penerapan sistem informasi, yaitu kurangnya pendampingan serta pelatihan pada para

operator aplikasi SISKEUDES, sehingga diperlukan pelatihan yang lebih rutin untuk meningkatkan pemahaman terhadap aplikasi. Pada penelitian tersebut kita dapat ketahui mengenai persepsi operator aplikasi mengenai kegunaan serta kemudahan aplikasi tersebut untuk membantu meningkatkan kualitas sistem aplikasinya.

Sistem Aplikasi PEO ini menarik untuk dikaji lebih dalam terutama di PT IPC Terminal Petikemas saat ini yang sedang menerapkan teknologi informasi digital secara berkelanjutan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terkait penggunaan atau fitur-fitur yang ada di dalamnya satu persatu agar aplikasi PEO dapat digunakan secara optimal dan apabila terdapat kekurangan dari aplikasi PEO dapat dilakukan perbaikan.

Berkenaan dengan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerapan sistem informasi *E-Office* dengan judul “Analisis Penerapan Aplikasi Pelindo *E-Office* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada PT IPC Terminal Petikemas” pendekatan penelitian ini yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, untuk mengukur dan menganalisis penerapan dari implementasi sistem teknologi informasi yaitu aplikasi PEO yang diterapkan di PT IPC Terminal Petikemas.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas, Fokus dari kajian penelitian ini adalah fitur dari aplikasi PEO yang ditandai dengan adanya pembaharuan fitur dari aplikasi PEO yang masih perlu dianalisis dan di evaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan aplikasi PEO. Salah satu evaluasi yang dapat dilakukan yaitu mengenai penerapan aplikasi PEO yang dilaksanakan di seluruh pemerintahan BUMN Pelindo yaitu PT IPC Terminal Petikemas Jakarta.

Analisis sistem penerapan aplikasi PEO ini dilakukan dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi PEO tersebut terhadap penerimaan pengguna mengenai

pengimplementasian aplikasi PEO dalam melaksanakan pekerjaan administrasi.

Fenomena tersebut bukanlah faktor yang berdiri sendiri, melainkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi salah satunya yaitu faktor dari dalam faktor internal yaitu pengaruh perilaku pengguna atau niat pengguna aplikasi PEO dan faktor eksternal yang meliputi *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Gambaran *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) pegawai Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas?
2. Bagaimana Gambaran *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan penggunaan) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas?
3. Bagaimana Gambaran *Behaviour Intention to Use* (Niat Perilaku) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas?
4. Bagaimana *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) dapat berpengaruh terhadap *Behaviour Intention to Use* (Niat Perilaku) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas?
5. Bagaimana *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan penggunaan) dapat berpengaruh terhadap *Behaviour Intention to Use* (Niat Perilaku) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas?
6. Bagaimana *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dapat berpengaruh terhadap *Behaviour Intention to Use* (Niat Perilaku) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan analisis tentang penerapan aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas berdasarkan teori model *Technology Acceptance Model* (TAM). Maka, secara

husus, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis gambaran Persepsi Pengguna terkait Kegunaan (*Usefulness*) Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas
2. Untuk menganalisis gambaran Persepsi Pengguna terkait Kemudahan (*Ease of Use*) Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas
3. Untuk menganalisis gambaran Niat Perilaku Pengguna (*Behaviour Intention to Use*) Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas
4. Untuk menganalisis gambaran Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dapat berpengaruh terhadap Niat Perilaku Pengguna (*Behaviour Intention to Use*) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas
5. Untuk menganalisis gambaran Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dapat berpengaruh terhadap Niat Perilaku Pengguna (*Behaviour Intention to Use*) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas
6. Untuk menganalisis gambaran Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dapat berpengaruh terhadap Niat Perilaku Pengguna (*Behaviour Intention to Use*) Pengguna Aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang bisa dirasakan oleh berbagai pihak, apabila tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas tercapai, hasil dari penelitian ini akan menghasilkan dua macam kegunaan, yaitu kegunaan teoritik dan kegunaan praktis. Berikut penjelasannya :

1. Kegunaan Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya yang akan meneliti dan mengembangkan ilmu sistem informasi, sistem informasi manajemen perkantoran dan teknologi terutama mengenai aplikasi *E-Office* yang dapat diukur penerimaannya sebagai inovasi teknologi baru melalui metode model *Technology Acceptance Model* (TAM) serta pengalaman dalam

melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan pengguna aplikasi PEO terhadap niat perilaku pengguna aplikasi PEO di PT IPC Terminal Petikemas.

2. Kegunaan Praktis

Dalam penelitian mengenai analisis penerapan aplikasi Pelindo *E-Office* menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) pada pegawai PT IPC Terminal Petikemas ini terdapat kegunaan praktis yang dapat bermanfaat untuk memberikan dampak yang positif terhadap berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi instansi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mampu dijadikan sebagai evaluasi dan masukan positif untuk meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi PEO dalam kegiatan administrasi.
- b. Bagi penulis, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan peneliti terhadap bidang sistem informasi. dan dapat memperoleh kesempatan untuk memperdalam teori dalam menganalisis suatu aplikasi PEO menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).