

**SKRIPSI**  
**EVALUASI PENERIMAAN SISTEM TNDE MENGGUNAKAN**  
**METODE TAM PADA PT ANGKASA PURA I BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional,  
Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

**Oleh :**

**ANAK AGUNG ISTRI WULAN PRAMIYANTI**

**NIM. 1915744012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**  
**EVALUASI PENERIMAAN SISTEM TNDE MENGGUNAKAN**  
**METODE TAM PADA PT ANGKASA PURA I BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional,  
Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

**Oleh :**

**ANAK AGUNG ISTRI WULAN PRAMIYANTI**

**NIM. 1915744012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

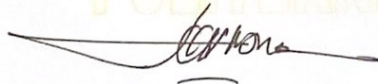
1. Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Sistem TNDE Menggunakan Metode TAM Pada PT Angkasa Pura I Bali
2. Penulis
  - a. Nama : Anak Agung Istri Wulan Pramiyanti
  - b. NIM : 1915744012
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

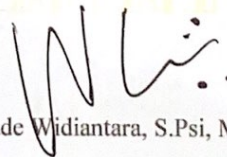
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II



Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya,  
SE., M.Si  
NIP. 196804201993031002



I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si  
NIP.197902182003121002

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
EVALUASI PENERIMAAN SISTEM TNDE MENGGUNAKAN METODE  
TAM PADA PT ANGKASA PURA I BALI

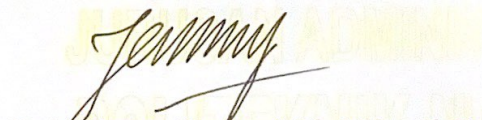
Oleh:  
ANAK AGUNG ISTRI WULAN PRAMIYANTI  
NIM: 1915744012

Disahkan:  
Ketua Penguji

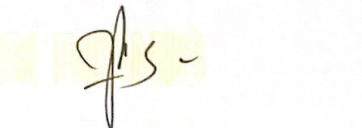


Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si  
NIP. 196804201993031002

Penguji I

  
Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D.  
NIP. 198104122005011001

Penguji II


  
Ir.Ni Wayan Sukartini, M.Agb  
NIP. 196204221990032002

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D  
- NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



Ketut Vini Elfarsa, SE., M.M.  
NIP. 197612032008122001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*Percaya bahwa Tuhan membawa kita pada titik ini  
untuk berhasil bukan untuk gagal*

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugerah-Nya serta dukungan dari orang-orang terkasih. Penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini dengan baik, lancar, dan tepat waktu. Hasil Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua saya yakni, nenek saya Anak Agung Ketut Griya yang sangat saya cintai dan saya sayangi yang sudah mendukung saya dengan sepenuh hati, dukungan secara moral, selalu mendengarkan keluh kesah saya dan selalu mendoakan saya dengan tulus agar selalu lancar dan mencapai cita-cita saya. Serta Ayah dan Ibu saya Anak Agung Gde Putra Artawan dan Anak Agung Sagung Dewi Parwati, yang sangat saya cintai yang selalu memberi semangat dan mendukung saya. Terima kasih atas segala restu yang diberikan kepada saya.

2. Keluarga besar saya, yang sangat saya sayangi dan saya cintai yang selalu memberikan dukungan dan hiburan selama saya mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang sudah diberikan serta doa yang sudah dipanjatkan untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Sahabat saya Gung Putri, Icha Palma, Purnamasari, dan Rismayuni serta teman-teman seperjuangan saya yang sudah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah saat masa-masa sulit saya. Terima kasih sudah mendukung, menyemangati, menguatkan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah bersedia membantu dalam segala hal sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.

Skripsi ini akan menjadi penelitian yang sempurna apabila mendapat masukan dari para pembaca maupun akademisi, maka dari itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi dunia industri, ilmu pengetahuan, dan perkembangan zaman kedepannya.

Badung, 25 Agustus 2023

Penulis



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul

Evaluasi Penerimaan Sistem TNDE Menggunakan Metode TAM Pada PT Angkasa Pura I Bali adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk mencari gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan



Anak Agung Istri Wulan Pramiyanti

1915744012

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of the variables Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Attitude Towards Using, and Actual Usage in the process of implementing the TNDE system at PT Angkasa Pura I I Gusti Ngurah Rai Bali International Airport Branch Office. The focus of this research is directed at the relationship of each variable with the indicator approach of each variable, so that the results are obtained as material for evaluating the system. The sample in this study was selected using a purposive sampling technique and a total of 89 people were obtained. The analysis technique used in this research is Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with analysis tools through the SmartPLS program. The results of this study indicate that all the hypotheses that have been formed and tested in the Technology Acceptance Model produce a positive and significant influence. This illustrates that the implementation of the system at PT Angkasa Pura I I Gusti Ngurah Rai Bali International Airport Branch Office is good.*

*Keywords: System Evaluation, Technology Acceptance Model, TNDE System, SEM PLS*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Attitude Towards Using*, dan *Actual Usage* dalam proses penerapan sistem TNDE pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Fokus penelitian ini diarahkan pada hubungan tiap variabel dengan pendekatan indikator dari masing-masing variabelnya, sehingga didapatkan hasil sebagai bahan evaluasi dari sistem. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 89 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan alat analisis melalui program use *Smart PLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis yang sudah terbentuk dan diujikan dalam *Technology Acceptance Model* menghasilkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan sistem pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah baik.

Kata Kunci : Evaluasi sistem, *Technology Acceptance Model*, Sistem TNDE, SEM PLS

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmatnya penulis masih diberikan kesehatan, kesempatan, terlebih lagi karunia kemauan serta tekad yang dianugerahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Penerimaan Sistem TNDE Menggunakan Metode TAM Pada PT Angkasa Pura I Bali”. Skripsi ini disusun berdasarkan pengamatan penulis selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Dalam penyusunan skripsi ini banyak melibatkan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang telah banyak memberikan dorongan moril selama penulis mengerjakan skripsi ini. Terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memfasilitasi perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak I Made Widianara, S.Psi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan memberikan masukan positif dalam pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *General Manager* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
7. Kak Putu Krisna Chaya, selaku *Administration Officer* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah memberikan ilmu dan informasi yang diperlukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Ida Ayu Nyoman Yuli Lestari, selaku *Document Management Officer* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah memberikan ilmu dan informasi yang diperlukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh karyawan di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah memberikan kesempatan dan informasi yang diperlukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas VIII Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga yang telah banyak membantu memberikan ide dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

Terlepas dari itu semua penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, mengingat terbatasnya waktu, kemampuan, dan pengetahuan penulis sudah berusaha dengan maksimal dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak dan sekiranya agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan penulis khususnya.

Badung, 25 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Telaah Teori .....	10
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	25
2.3 Kerangka Konsep .....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	39
3.1 Tempat Penelitian .....	39
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	39

3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.4	Variabel – Variabel Penelitian .....	43
3.5	Sumber Data .....	46
3.6	Jenis Data .....	47
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.8	Teknik Analisis Data .....	49
3.9	Jadwal Penelitian .....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		58
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....	58
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	84
4.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		114
5.1	Simpulan.....	114
5.2	Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....		116
LAMPIRAN.....		119



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Unit kerja di Gedung Wisti Sabha .....	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i> .....	48
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	56
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Uji Coba Kuesioner 30 Responden.....	86
Tabel 4. 2 Hasil Demografi Jenis Kelamin .....	89
Tabel 4. 3 Ujung Bawah Kelas Interval .....	91
Tabel 4. 4 Hasil Demografi Usia.....	91
Tabel 4. 5 Hasil Demografi Lama Kerja.....	92
Tabel 4. 6 Hasil Demografi Unit Kerja.....	94
Tabel 4. 7 Hasil Demografi Pendidikan Terakhir .....	95
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Variabel .....	95
Tabel 4. 9 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> .....	97
Tabel 4. 10 Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	99
Tabel 4. 11 Hasil Analisis <i>Cross Loading</i> .....	99
Tabel 4. 12 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i> .....	101
Tabel 4. 13 Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i> .....	101
Tabel 4. 14 Analisis Koefisien Determinasi .....	103
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Boostrapping</i> .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konsep .....	35
Gambar 2 2 Hipotesis Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Logo PT Angkasa Pura I .....	61
Gambar 4. 2 Struktur organisasi PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	68
Gambar 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner 30 Responden.....	88
Gambar 4. 4 Hasil Demografi Jenis Kelamin .....	89
Gambar 4. 5 Hasil Demografi Usia.....	92
Gambar 4. 6 Hasil Demografi Lama Kerja .....	93
Gambar 4. 7 Hasil Demografi Unit Kerja .....	94
Gambar 4. 8 Hasil Demografi Pendidikan Terakhir .....	95
Gambar 4. 9 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i> .....	101
Gambar 4. 10 Gambar <i>Inner Model</i> .....	102
Gambar 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI PEMBIMBING
- LAMPIRAN 2 : KUESIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN 3 : HASIL KUESIONER
- LAMPIRAN 4 : HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN
- LAMPIRAN 5 : HASIL UJI RELIABELITAS INSTRUMEN
- LAMPIRAN 6 : HASIL ANALISIS DESKRIPTIF
- LAMPIRAN 7 : HASIL UJI *CONVERGENT VALIDITY*
- LAMPIRAN 8 : HASIL UJI *DISCRIMINAT VALIDITY*
- LAMPIRAN 9 : HASIL UJI *COMPOSITE RELIABILITY*
- LAMPIRAN 10 : HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI
- LAMPIRAN 11 : UJI HIPOTESIS
- LAMPIRAN 12 : HASIL *OUTER* MODEL
- LAMPIRAN 13 : HASIL *INNER* MODEL
- LAMPIRAN 14 : SURAT PERMOHONAN PENGAMBILAN DATA
- LAMPIRAN 15 : BIODATA PENELITI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat dan canggih. Perkembangan teknologi juga semakin berperan penting dalam berbagai bidang. Tidak terkecuali dalam bidang administrasi, sistem informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan, sebab dengan adanya sistem ini pekerjaan dalam bidang administrasi semakin efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang cepat membuat banyak perubahan yang signifikan bagi kepentingan aspek manusia khususnya dalam kegiatan bisnis. Kemajuan tersebut menjadikan berbagai sektor organisasi baik formal hingga informal menggunakannya sebagai penunjang kegiatan kerja. Sehingga menghasilkan *output* kerja yang efektif, cepat, tepat dan akurat. Menurut (Krismiaji, 2015) Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk melaksanakan hal tersebut perlu sumber daya lain seperti adanya perangkat lunak atau *software* . Selain itu diperlukan juga sumber daya manusia yang paham dengan teknologi tersebut. Berdasarkan pendapat tersebut ada

baiknya sistem administrasi terutama dalam pengelolaan surat dilaksanakan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang sedang berkembang.

Menurut (Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) No : PER-01/MBU/2011 Kementerian BUMN memiliki peraturan Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) Pada Badan Usaha Milik Negara yang dimaksudkan dalam Bagian Kedua Yakni Kewajiban BUMN Menerapkan GCG Dalam Pasal 2 yaitu ayat (1) yang berbunyi BUMN wajib menerapkan GCG secara konsisten dan berkelanjutan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri ini dengan tetap memperhatikan ketentuan, dan norma yang berlaku serta anggaran dasar BUMN. Begitupun dalam ayat (2) yang berbunyi Dalam rangka penerapan GCG sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Direksi menyusun GCG manual yang diantaranya dapat memuat board manual, manajemen risiko manual, sistem pengendalian intern, sistem pengawasan intern, mekanisme pelaporan atas dugaan penyimpangan pada BUMN yang bersangkutan, tata kelola teknologi informasi, dan pedoman perilaku etika (*code of conduct*). Dalam hal ini PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang berada dibawah naungan Kementerian BUMN wajib untuk menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam hal pengelolaan sistem administrasi perusahaan.

Sistem informasi dapat membantu kegiatan administrasi perusahaan salah satunya dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang mempermudah kegiatan administrasi. Agar terciptanya proses surat menyurat yang efektif dan efisien serta terorganisir maka diperlukan standar untuk melaksanakan kegiatan

tersebut mulai dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, peminjaman, penyusutan hingga kegiatan pemusnahan surat (Drs *et al.*, 2016). Berdasarkan Surat Edaran Nomor : ED.DP.22/TU.02.01/2018 tentang “ Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali mengeluarkan inovasi baru dalam pemanfaatan teknologi informasi. Dari informasi yang sudah didapatkan oleh peneliti, bahwa ada beberapa perubahan yang terjadi pada pengelolaan sistem dan pemrosesan surat. Seiring dengan adanya TNDE ini terdapat perubahan yang terjadi yakni, berkurangnya penggunaan kertas, lebih cepat dalam pencarian surat, dan memerlukan sedikit tempat untuk menyimpan surat.

Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) adalah aplikasi untuk mengelola, *mereview*, membuat dan membagikan tata naskah dinas secara elektronik. Sistem TNDE dapat diakses secara *online* melalui *website* pada alamat [new-tnde.ap1.co.id](http://new-tnde.ap1.co.id) atau dalam versi *mobile* yang bisa diunduh pada *playstore* yaitu TNDE AP1. Dalam sistem TNDE terdapat banyak macam fitur seperti pembuatan konsep surat secara *online*, register surat, *booking* nomor, kearsipan dan agenda. Dengan adanya TNDE PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dapat mewujudkan penerapan *Good Corporate Governance* dengan mengubah dan mengembangkan sistem pengelolaan naskah dinas menjadi komputerisasi.

Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) ini merupakan salah satu bentuk teknologi sistem informasi yang diterapkan di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Sistem TNDE digunakan oleh



seluruh pegawai PT Angkasa Pura baik itu pegawai organik maupun non organik dengan jumlah total pengguna 4.866 pegawai di seluruh Indonesia. Namun dalam penerapan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) ini memiliki beberapa kendala dari pihak yang menggunakan TNDE. Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan masalah terkait dengan sistem TNDE ini. Peneliti menemukan kurangnya koordinasi antar *PIC* dalam pengurusan surat sehingga surat yang akan di proses di TNDE masih memiliki kesalahan pada format penulisan dan susunan surat yang masih kurang tepat serta sering terjadi kekeliruan dalam penomoran surat serta tujuan surat. Selanjutnya beberapa pegawai terkadang masih menanyakan tentang proses disposisi surat yang seharusnya diterima oleh unit kerja yang bersangkutan atau *PIC* sehingga harus menanyakan memastikan disposisi tersebut kepada pegawai Tata Usaha. Dalam pelaksanaan penggunaan sistem TNDE pegawai sering bingung dalam menjalankannya, seperti beberapa pegawai masih meminta bantuan dalam pengerjaan tanggung jawabnya yang berhubungan dengan sistem sehingga meminta bantuan kepada yang lebih menguasai teknologi. Selanjutnya kesulitan dalam penggunaannya terutama penggunaan fitur yang tersedia pada sistem TNDE. Hal ini juga diperkuat dengan sistem TNDE yang sering mendapat pembaharuan tampilan dari pusat hingga membuat pegawai menjadi kebingungan. Melihat dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerimaan pengguna terhadap TNDE pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai permasalahan yang akan diteliti. Peneliti memilih PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dikarenakan peneliti telah

melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang berlangsung selama 6 bulan dari 01 Agustus 2022 hingga 01 Februari 2023.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disebutkan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “ **Evaluasi Penerimaan Sistem TNDE Menggunakan Metode TAM Pada PT Angkasa Pura I Bali** “ dimana dalam penelitian ini akan membahas 4 variabel dalam model TAM ( *Technology Acceptance Model*) yang digunakan untuk mengetahui penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) yaitu dimensi Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness – PU*), Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use – PEOU*), Sikap terhadap penggunaan TNDE (*Attitude Toward Using– ATU*), dan Penggunaan sistem (*Actual Usage*).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dinyatakan rumusan masalah penelitian yaitu :

1. Apakah kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) TNDE berpengaruh secara signifikan terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) ?
2. Apakah Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh secara signifikan terhadap Sikap Terhadap Pengguna TNDE (*attitude toward using*) ?

3. Apakah Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) TNDE berpengaruh secara signifikan terhadap Sikap Terhadap Pengguna TNDE (*attitude toward using*) ?
4. Apakah Sikap Terhadap Pengguna (*attitude toward using*) TNDE berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan TNDE secara aktual (*actual usage*)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh dari kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) TNDE terhadap peningkatan performa pekerjaan (*Perceived Usefulness*).
2. Untuk menganalisis pengaruh dari peningkatan performa pekerjaan (*Perceived Usefulness*) terhadap sikap terhadap penggunaan TNDE (*attitude toward using*).
3. Untuk menganalisis pengaruh terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) TNDE terhadap sikap penggunaan TNDE (*attitude toward using*).
4. Untuk menganalisis sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) TNDE berpengaruh terhadap penggunaan TNDE secara aktual (*actual usage*).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini untuk mengetahui evaluasi penerimaan sistem TNDE menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*) pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil penelitian diharapkan bisa dijadikan acuan dalam meningkatkan penerimaan sistem informasi pada perusahaan tersebut. Serta dapat menjadi referensi yang berhubungan dengan sistem informasi dan menjadi alternatif bagi peneliti selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu masukan bagi perusahaan PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali mengenai Evaluasi penerimaan sistem TNDE menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*).

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Memberikan referensi tambahan bagi keputakaan di Politeknik Negeri Bali, khususnya dalam bidang sistem informasi.

- c. Bagi Penulis

Memberikan manfaat berupa pemahaman spesifik mengenai evaluasi penerimaan sistem TNDE menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I

Gusti Ngurah Rai Bali dan mengaplikasikan teori dan Praktek yang sudah didapatkan dalam dunia perkuliahan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang kajian teoritis yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Pada bab ini juga berisi tentang kutipan artikel dan buku yang berkaitan dengan teori penelitian dan beberapa literatur. Sehingga bab ini akan disusun dengan kajian teoritis, kajian empiris, kerangka konsep dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang tempat penelitian, objek penelitian, sumber data, jenis data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisis data, jadwal penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan mengulas tentang kesimpulan dari penelitian ini, melalui hasil kesimpulan tersebut akan ditarik saran untuk PT Angkasa Pura I Kantor

Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali maupun bagi penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan yang sudah dibahas dalam bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Persepsi Kegunaan dengan nilai hipotesis sebesar 2,640.
2. Variabel Persepsi Kegunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Sikap Terhadap Pengguna dengan menunjukkan nilai hipotesis sebesar 3,038.
3. Variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Sikap Terhadap Pengguna dengan nilai hipotesis sebesar 2,150.
4. Variabel Sikap Terhadap Pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Actual Usage dengan menunjukkan nilai hipotesis sebesar 6,698.
5. Hasil pengaruh terbesar ada pada variabel Sikap Terhadap Pengguna terhadap variabel Actual Usage dengan nilai hipotesis 6,698.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran untuk PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali
  - a. Mengadakan pelatihan kepada pegawai secara berkala agar pegawai menjadi mahir dalam pengoperasian sistem.
  - b. Mengadakan tinjauan mengenai sistem informasi yang ada dilingkungan perusahaan agar penggunaannya maksimal.
2. Saran untuk penelitian berikutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat dikembangkan dengan menambah hubungan baru antar variabel atau menggunakan model yang lain sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian yang sudah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Sabil Hussein, SE. , M. Com. , Ph. D. (2015). *Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) Dengan Smartpls 3.0*.
- Arie, A., Siti, H., Handayani, R., & Susilo, H. (N.D.). Analisis Atas Praktek Tam (Technology Acceptance Model) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram. In *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)/Vol* (Vol. 26, Issue 1).
- Davis, F. D. (1989a). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly, September*, 319–340.
- Davis, F. D. (1989b). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly, September*, 319–340.
- Drs, O., Hidayat, H. M. S., & Jumiatin, U. (2016). *Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang*. 3(1), 83–115.
- Gardner, C., & Amoroso, D. L. (2004). *Development Of An Instrument To Measure The Acceptance Of Internet Technology By Consumers*.
- Ginting, I. V., & Syifa Alawiyah. (2021). Technology Acceptance Model In Use Of Technologies For Contactless Process During The Covid-19 Pandemic. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 5(2), 37–45. <https://doi.org/10.34013/jk.v5i2.544>
- Hair, J., Anderson, R., Babin, B., & Black, W. (2010). *Multivariate Data Analysis.pdf*. In Australia : Cengage: Vol. 8 edition (p. 758).
- Igbaria, M., Parasuraman, S., & Baroudi, J. J. (1996). A Motivational Model Of Microcomputer Usage. *Journal Of Management Information Systems*, 13(1), 127–143. <https://doi.org/10.2307/40398206>
- Imam Ghozali & Latan, Hengky. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit, Universitas Diponegoro Semarang.
- Imam Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jober, N. F., & Harjoko, A. (2018). Evaluasi SIMRS Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Pada Bagian Rawat Inap RSUD Abepura Jayapura Provinsi Papua. In *Journal Of Information Systems For Public Health* (Vol. 3, Issue 2).

- Krismiaji. 2015. Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: IPP AMP YKPN. Sutabri T. 2012. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Akuntansi, A. A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention To Uses Of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)*.
- Luh Nyoman Sherina Devi, N., & Wayan Suartana, I. (N.D.). *Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa*.
- Mahendra, I. (2016). *Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Mengevaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Pada Pt.Ari Jakarta* (Issue 2). [www.ekbis.sindonews.com](http://www.ekbis.sindonews.com),
- Marlena, W., & Bustami, T. (2021). Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. In *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains* (Vol. 2, Issue 2). [www.jurnal.umb.ac.id](http://www.jurnal.umb.ac.id)
- Nkwake, A. M., & Mayne, J. (2015). Credibility, Validity, And Assumptions In Program Evaluation Methodology. In *Credibility, Validity, And Assumptions In Program Evaluation Methodology*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-19021-1>
- Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) No: PER-01/MBU/2011. (2011). Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) No: PER-01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) Pada Badan Usaha Milik Negara. (*Per—01/Mbu 2011*), 1–19. <http://jdih.bumn.go.id/baca/PER-01/MBU/2011.pdf>
- Prasetio, R. T., Ramdhani, Y., Anshory, F., Rismayadi, A. A., & Mubarok, A. (2018). Analisis Penerimaan Microsoft Office Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model Pada Warga Desa Karyamukti Kecamatan Cililin. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 494–502. [Http://ejournal.bsi.ac.id/Ejurnal/Index.Php/Abdimas](http://ejournal.bsi.ac.id/Ejurnal/Index.Php/Abdimas)
- Ramdhani, N. (2007). *Model Perilaku Penggunaan IT: Pengembangan Dari Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Sitorus, E., Rosidi, A., & Sunyoto, A. (2013). Analisis Dan Evaluasi User Acceptance Terhadap Penerapan E-Procurement Di Ingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. In *Jurnal Ilmiah* (Vol. 3, Issue 0274).

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif*.
- Wu, J., Shen, W., Lin, L., Greenes, R. A., & Bates, D. W. (2008). *Testing The Technology Acceptance Model For Evaluating Healthcare Professionals ' Intention To Use An Adverse Event Reporting System*. 20(2), 123–129.
- Yani, E., Fitria Lestari, A., Amalia, H., Puspita, A., Nusa, S., & Jakarta, M. (2018). Pengaruh Internet *Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42.