

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi dan informasi sangat berkembang pesat pada masa kini yang berpengaruh dalam kegiatan organisasi khususnya pada dunia perkantoran. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri karena sistem teknologi dan informasi merupakan suatu sarana dan prasarana yang mengorganisasikan, memperoleh, serta mengolah konsep secara sistematis dan optimal dalam suatu organisasi (Munti & Syaifuddin, 2020). Oleh karena itu, perkembangan teknologi dan informasi sangat memudahkan pekerjaan agar lebih efektif dan efisien yang kedepannya akan berdampak baik bagi suatu perusahaan.

Dengan kemajuan teknologi dan informasi, kegiatan suatu perusahaan dapat memudahkan pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi dan informasi seperti kegiatan administrasi salah satunya pengelolaan dokumen umum perusahaan seperti konsep surat menyurat baik internal maupun eksternal pada sistem aplikasi serta produk hukum perusahaan, karena dokumen internal dan eksternal bersifat rahasia bagi sebuah perusahaan, maka setiap perusahaan sudah memanfaatkan sistem teknologi dan informasi pada saat ini.

PT KAI merupakan perusahaan milik BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi umum yang tersebar di beberapa daerah operasi di Pulau Jawa hingga Sumatera khususnya pada daerah Jakarta. PT KAI sudah melakukan inovasi terbaru

di berbagai aspek untuk meningkatkan mutu perusahaan yang sudah membuktikan perkembangan sistem teknologi dan informasi yang sudah tidak lagi melakukan manual untuk menyimpan surat hukum perusahaan serta konsep surat menyurat dengan sebuah sistem yang bernama RDS (*Rail Document System*) yang merupakan salah satu inovasi PT KAI dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi.

Penggunaan aplikasi RDS ini berfungsi juga sebagai alternative untuk mengelola dokumen umum perusahaan internal dan eksternal dari dalam maupun luar perusahaan. Yang dimana ketika kita sudah ditugaskan untuk mengelola dokumen dan membuat surat tersebut dari pimpinan, pegawai PT KAI sudah tidak merasa kesulitan dibandingkan dengan membuat dan mengolah dokumen secara manual. Dokumen produk hukum perusahaan adalah dokumen yang berisi tentang peraturan yang terkait dengan PT KAI contohnya adalah pengelolaan surat internal dan eksternal serta produk dokumen hukum perusahaan.

Berdasarkan observasi penulis yang telah meneliti suatu sistem aplikasi pada subbagian perusahaan asset PT KAI. Penulis berkesempatan dalam mengelola dokumen umum perusahaan pada aplikasi yang bernama “RDS (*Rail Document System*)” pada versi terbaru yaitu versi III yang setelah mendapat izin dari pimpinan kemudian pegawai mengelola dokumen umum perusahaan tersebut dari yang bersifat internal maupun eksternal.

Namun dalam melaksanakan kegiatan menyimpan dokumen hukum perusahaan melalui sistem aplikasi RDS (*Rail Document System*) penulis

menemukan kendala pada penanganan sistem aplikasi tersebut yang tidak optimal dan kurang memadai seperti mengalami hambatan dalam koneksi jaringan, kurangnya tertata rapih dalam menyimpan dokumen hukum perusahaan serta selalu diperbaruhi yang bergantung dengan kebutuhan akses tersebut. Mengingat sistem aplikasi sangat penting dalam perusahaan untuk melaksanakan pekerjaan sehubungan dengan hal tersebut, sistem aplikasi menggambarkan bentuk struktur yang dapat digunakan saat pengambilan keputusan sesuai dengan data yang dibutuhkan dapat mendukung tugas operasi organisasi (Setiawan & Zailani, 2022). Berdasarkan teori tersebut bahwa sistem aplikasi sangat dibutuhkan pada sebuah perusahaan untuk memudahkan pekerjaan.

Adapun penulis mewawancarai salah satu pegawai yang bekerja pada bidang perusahaan asset di subbagian PT KAIDAOP 1 Jakarta beliau menyatakan bahwa adanya kendala dalam penanganan sistem aplikasi RDS salah satunya adalah mengalami hambatan dalam koneksi jaringan dengan adanya jumlah hak akses yang terbatas sehingga dapat mengalami adanya *overload* atau mengalami *error* pada saat memakai aplikasi RDS tersebut begitupun dengan jaringan internet yang tidak stabil. Menurut Kotler yang dikutip oleh (Lukman & Dwimawanti, 2020) penanganan yang baik adalah Tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan Observasi dan penelitian terhadap penanganan Sistem Aplikasi RDS

milik PT KAI. Maka dengan ini penulis mengambil dengan judul “**Analisis Penanganan Aplikasi *Rail Document System* pada Pengusahaan Aset PT KAI**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Sistem aplikasi merupakan suatu sistem yang bertanggung jawab untuk mengolah semua aspek perusahaan dan melihat pentingnya sistem aplikasi untuk memudahkan pekerjaan dengan mengelola sistem yang baik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diketahui permasalahan yang akan dikaji adalah:

**“Bagaimana Penanganan Aplikasi *Rail Document System* pada Pengusahaan Aset PT KAI?”**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan adanya penelitian tersebut untuk menganalisis penanganan aplikasi RDS (*Rail Document System*) pada divisi pengusahaan asset PT KAI.

### **2. Manfaat Penulisan**

#### 1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu sebagai referensi dan sebagai bahan pembelajaran, mengembangkan ilmu tentang bagaimana permasalahan dan kendala yang terdapat pada lembaga perusahaan.

#### 2. Manfaat bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Memberikan masukan dan saran kepada Universitas Negeri Jakarta untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam menangani aplikasi dan cara penggunaan dalam aplikasi tersebut

3. Manfaat bagi PT KAI

Dapat menjadikan PT KAI untuk meningkatkan penanganan sistem aplikasi RDS (*Rail Document System*) sehingga aplikasi tersebut bisa lebih baik lagi dalam penggunaannya.