

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Ketika teknologi terus berkembang dari masa ke masa, pembaharuan inovasi dilakukan seiring berjalannya arus zaman. Pengaruh ini membawa pada perusahaan untuk beradaptasi dengan kecanggihan teknologi. Peralihan sistem operasional yang lebih modern memudahkan proses kerja perusahaan dapat terselesaikan secara cepat dan menghasilkan kualitas yang maksimal. Terlebih, pemanfaatan teknologi yang dibersamai dengan pembaharuan inovasi berpeluang dalam menjaring luas jangkauan bisnis sehingga profit yang dihasilkan semakin besar. Potensi tersebut dapat terwujud berkat adanya penggerak dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia di dalamnya.

Sumber daya manusia merupakan aset berharga yang harus dijaga agar perusahaan dapat terus beroperasi. Dengan begitu, perusahaan berupaya melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan pemahaman dan keterampilan yang di miliki. Karena, kualitas sumber daya manusia menjadi tolok ukur keberhasilan kinerja untuk mencapai kesuksesan target perusahaan. Selain itu, keberhasilan kinerja juga dipengaruhi oleh cara perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang tepat serta didukung sikap komitmen pada setiap pegawai dengan menjunjung tinggi loyalitas kinerja. Terbentuknya komitmen didasari oleh faktor adanya keserasian antara pegawai terhadap nilai – nilai perusahaan. Nilai – nilai perusahaan mengandung

norma berperilaku yang mencerminkan ciri khas dan karakteristik pada tiap – tiap perusahaan sehingga melahirkan persepsi yang akan terekam di benak internal perusahaan maupun publik tersendiri. Mengingat peran pentingnya nilai – nilai perusahaan, dalam proses penerapannya membutuhkan keterlibatan pada seluruh *stakeholder* internal perusahaan dengan harap dapat mengurangi kesenjangan yang mungkin dapat terjadi. Salah satu contoh kasus yang dapat diambil ialah hubungan antara pimpinan dengan bawahan.

Demi terciptanya hubungan positif, penanaman nilai – nilai perusahaan dapat diawali dari kesadaran pemimpin yang menjadi contoh bagi bawahannya. Pemimpin harus memahami bahwa perannya sebagai garda terdepan perusahaan memiliki pengaruh besar untuk kemajuan kinerja. Seperti halnya, pemimpin yang mengedepankan perilaku dan akhlak maka pemimpin tidak berwenang semena – mena terhadap jabatannya di dalam lingkungan kerja. Begitu pula bawahan akan merasa dihargai pada hasil kinerjanya dan merasa nyaman saat bekerja sehingga memacu motivasi untuk senantiasa melakukan kinerja yang terbaik.

Pembentukan karakter dari nilai – nilai perusahaan ialah sebagai pelengkap guna memajukan kinerja perusahaan namun perlu diikuti dengan kompetensi dari pegawai dalam mengikuti perkembangan zaman ini. Perkembangan arus zaman tidak dapat dipisahkan dari penggunaan teknologi yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja untuk percepatan kemajuan perusahaan. Teknologi sebagai suatu inovasi terbaru dari sebuah perusahaan dalam mengoperasikan sistem kerja yang disinergiskan ke berbagai bidang kerja

khususnya di bidang administrasi perusahaan. Keberhasilan bidang administrasi berada pada kelancaran pemrosesan data yang didukung fasilitas memadai seperti halnya sebuah sistem informasi dan di faktor lain juga didukung dari sumber daya manusia yang berkompeten serta berkomitmen pada perusahaan seperti pada kriteria yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Melihat beban tugas pada bidang administrasi terbilang cukup banyak dan memakan waktu pengerjaan yang lama. Maka dari itu, perusahaan membutuhkan adanya suatu perangkat keras dan perangkat lunak yaitu sebuah aplikasi untuk menunjang setiap pekerjaan agar meringankan beban kerja. Fasilitas terbesar dalam mengolah informasi dibutuhkan sebuah aplikasi atau *software* yang mudah diakses dan dijangkau. Mulai dari bisnis skala kecil hingga skala besar, pemanfaatan aplikasi dirasa mampu memenuhi kebutuhan perusahaan hanya dengan menggerakkan sentuhan jari melalui perangkat komputer, laptop, tablet maupun telepon genggam. Dari kemudahan yang ada, perusahaan melihat peluang tersebut untuk mendorong percepatan kinerja. Administrasi merupakan salah satu bidang kerja yang terdampak pada kemajuan teknologi. Menelisik kata administrasi, administrasi ialah kegiatan yang berkaitan dengan tata kelola pencatatan, penghitungan, pengolahan data, menjalankan manajemen perkantoran yang terdapat kegiatan surat menyurat dan pengelolaan arsip. Di administrasi, kegiatan korespondensi menjadi tugas pokok dalam penyambung perantara komunikasi berbentuk tulisan antar perusahaan dan pada kearsipan untuk melakukan penyampaian pengambilan keputusan resmi dari perusahaan kepada internal dan khalayak publik.

Percepatan laju perusahaan mengakibatkan kegiatan administrasi memuat banyaknya dokumen atau surat yang dikirim dan harus diproses dengan cepat dan tepat. Penggunaan aplikasi berbasis digital dapat menjawab permasalahan yang dialami oleh para pegawai yang bekerja dalam bidang tersebut. Mengusung kasus pemanfaatan aplikasi berbasis digital pada penelitian karya ilmiah ini, hal tersebut menjadi permasalahan yang sangat menarik untuk dibahas oleh penulis. Karena, teknologi sebagai penyangga kekuatan perusahaan dalam menjaga keseimbangan operasional kerja dan terlebih bagi sebagian besar perusahaan menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaan dan mencapai tujuannya.

Sehubungan dengan konteks administrasi di dalam kegiatan korespondensi dan kearsipan, penulis melakukan penelitian pada PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung. PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung (JIEP) merupakan perusahaan milik negara yang berada di bawah naungan Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang penyediaan lahan bisnis properti, retail, logistik dan industri. Dalam mengedepankan kualitas kinerja, perusahaan menerapkan *core values* yang sama dengan perusahaan milik Kementerian BUMN lainnya yaitu AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) sebagai landasan setiap pegawai dalam menentukan sikap. Penulis memilih tempat observasi tersebut karena PT JIEP sebagai instansi pemerintahan yang terdapat pelayanan publik untuk urusan administratif dan faktor jarak tempuh sangat mudah untuk dijangkau oleh penulis.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari salah satu pegawai yang ada di PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung, penanganan administrasi seperti korespondensi dan kearsipan berbasis digital mulai dijalankan pada perusahaan tersebut di tahun 2019. Aplikasi ini bernama SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis). Aplikasi SIKD dapat mengoptimalkan pengelolaan banyaknya surat atau dokumen yang masuk dan keluar beserta pemberkasannya menyesuaikan pada zaman era digital dan regulasi instansi pemerintahan. Aplikasi SIKD bekerja sama dengan ANRI (Arsip Nasional Republik Indonesia) dalam mengimplementasikan penggunaan aplikasi dan fitur – fitur pengelolaan surat dan arsip sesuai pada kaidah kearsipan. Di samping itu, PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung bekerja sama dengan BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara) yang terintegrasi dengan Aplikasi SIKD bernama *Digital Signature 3.0* untuk mewujudkan penandatanganan digital yang tersedia dalam bentuk *barcode* atau kode batang.

Meskipun sudah berjalan maksimal, namun ditemukan beberapa kendala yang dihadapi seperti membutuhkan ruang penyimpanan yang besar pada aplikasi, meminimalisir kesalahan dalam melakukan penginputan di aplikasi dan keamanan akses pada *username* dan *password*. Melihat situasi tersebut, penulis menjadikan studi kasus ini sebagai bahan studi dalam mengkaji pemanfaatan aplikasi SIKD dari manfaat hingga kendala yang dirasakan oleh pegawai. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian karya ilmiah yakni **“Analisis Pemanfaatan Aplikasi SIKD Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Pada PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka penulis dapat rumuskan masalah yang diperoleh, di antaranya yaitu **“Bagaimana Manfaat dan Kendala dari Pengguna dalam Aplikasi Korespondensi Pada PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung?”**

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

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan yang diharapkan dalam penulisan karya ilmiah ini ialah untuk :

- a. Mengulik secara luas mengenai pemanfaatan aplikasi SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis) terhadap peningkatan kinerja dan pelayanan administrasi pada PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi dari penerapan aplikasi dan memberikan masukan untuk melakukan perbaikan ke depan.
- c. Sebagai pemenuh persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

### **2. Manfaat Penulisan**

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penulisan karya ilmiah ini oleh berbagai pihak, di antaranya sebagai berikut :

a. Bagi PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung

1. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk evaluasi kinerja di masa yang akan datang.
2. Menambah referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja atas saran dan masukan yang diberikan dari hasil penelitian.

b. Bagi Penulis

1. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai peningkatan kinerja pada suatu perusahaan.
2. Memahami permasalahan atas penggunaan aplikasi korespondensi yang diterapkan pada perusahaan dengan menilai keefektifan tingkat produktivitas kinerja juga pelayanan administrasi secara efektif dan efisien dalam mengedepankan kualitas kinerja.

c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan bahan acuan untuk mengembangkan penelitian berikutnya sebagai referensi dan tambahan informasi bagi mahasiswa maupun kepentingan dalam lingkungan universitas.