

# BAB I

## PENDAHULUAN

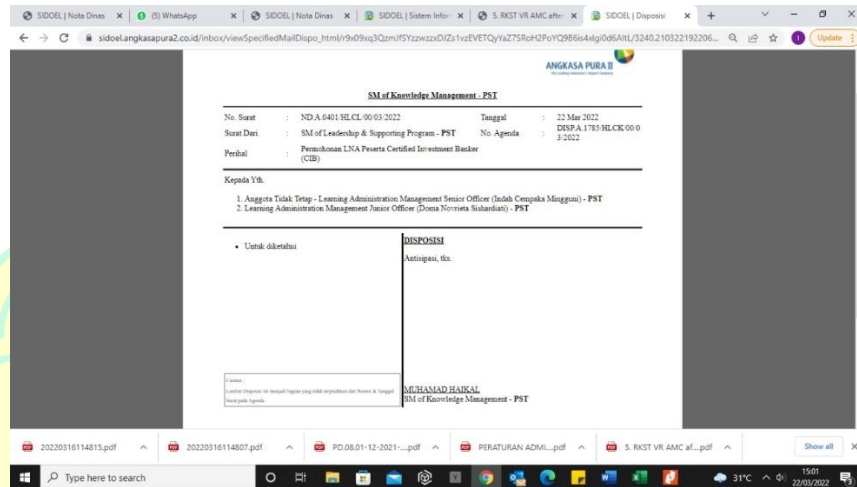
### A. Latar Belakang Penelitian

Dengan seiring perkembangan teknologi di era serba digital yang semakin berkembang baik dibidang pemerintahan, pendidikan, maupun perusahaan setiap instansi biasanya memiliki inovasinya tersendiri. Di era saat ini manusia tidak hanya mengandalkan lapangan pekerjaan saja melainkan manusia dituntut untuk dapat menciptakan lapangan pekerjaan sendiri melalui perkembangan teknologi yang dapat meminimalisir adanya kesenjangan ekonomi. Dengan adanya perkembangan teknologi ini bertujuan untuk mempermudah pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi ini dapat memodernisasi kegiatan surat menyurat di era digital yang sudah diterapkan oleh beberapa instansi.

Banyak instansi yang sudah mulai beralih menggunakan surat menyurat berbasis elektronik. Akan tetapi ada beberapa juga instansi yang masih menggunakan cara manual dan konvensional, dimana kegiatan surat menyurat secara manual ini terkadang menjadi sumber kendala yang sering ditemukan pada kegiatan persuratan yang tentu saja harus diminimalisir dan dihindari. Dalam sebuah perusahaan proses surat menyurat merupakan salah satu aktivitas sudah tidak asing lagi bagi karyawannya.

Baik itu surat yang sifatnya internal antar divisi dalam perusahaan atau eksternal dengan perusahaan lain. Proses surat menyurat di perusahaan harus dikelola dengan baik karena merupakan proses pencatatan kegiatan secara administratif pada perusahaan. Saat ini mayoritas kegiatan surat menyurat di perusahaan sudah menggunakan cara digital, akan tetapi ada beberapa perusahaan masih memakai cara manual dan konvensional.

Maka dari itu hal tersebut terus dikembangkan sehingga terciptanya sebuah aplikasi persuratan digital atau aplikasi *E-Office*. Aplikasi persuratan digital ini atau yang biasa disebut dengan aplikasi *E-Office* ini merupakan sebuah sistem layanan aplikasi berbasis web dan mobile application yang berkonsepkan paperless yang bertujuan untuk membuat, mengatur, mengolah dan menyalurkan sebuah informasi dokumen persuratan dengan efektif dan efisien.



**Gambar 1. 1 Disposisi surat masuk angkasa pura II**

Sumber : [https://www.angkasapura2.co.id\(2023\)](https://www.angkasapura2.co.id(2023))

Dengan menggunakan aplikasi E-Office persuratan dan disposisi ini, mengakomodir atasan dalam berkomunikasi dengan bawahan yang berisikan instruksi/perintah terhadap dokumen elektronik dapat langsung melacak dan memantau sejauh mana disposisinya dilaksanakan, sehingga tidak ada alasan lagi bagi penerima disposisi untuk tidak melaksanakan dengan alasan belum menerima disposisi sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Proses kegiatan surat menyurat berbasis elektronik sangat jauh berbeda dengan kegiatan surat menyurat secara konvensional, dimana dalam pengelolaan persuratan secara konvensional ini masih perlu dicetak dengan menghabiskan banyak kertas serta tumpukan surat yang menumpuk dimeja kerja hanya untuk meminta tanda tangan, perbaikan surat, dan penjelasan surat yang diperlukan. Hal tersebut tentu saja akan memakan waktu yang cukup lama

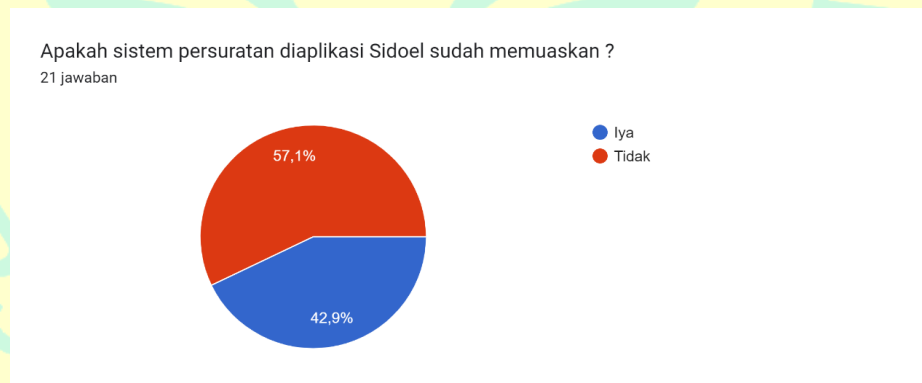
dan kurang efektif untuk perusahaan yang membutuhkan kecepatan pada informasi surat yang ada.

Karena dengan adanya teknologi yang semakin berkembang dapat memegang peran penting dalam kegiatan persuratan dengan adanya sistem penggunaan data dengan berbasis elektronik yang semakin mempermudah pekerjaan pada perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan persuratan dan pelayanan publik. Pada saat di PT Angkasa Pura II peneliti sering sekali menemukan para pegawai Angkasa Pura II mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Penggunaan aplikasi tersebut tidak dapat berjalan sesuai yang diharapkan, Seperti ketika jaringan tidak stabil cukup lambat dalam membuka aplikasi Sidoel. Dan rumitnya login di Aplikasi System Informasi Dokumen Elektronik (Sidoel) yang mengharuskan mengisi captcha terlebih dahulu sehingga memperlambat pekerjaan para pegawai .

Dengan demikian, peneliti melakukan wawancara terkait proses surat menyurat melalui aplikasi Sidoel serta kendala yang dihadapi pegawai ketika terjadi permasalahan pada aplikasi Sidoel serta solusi dalam menghadapi kendala tersebut, penulis mendapati masalah dari proses persuratan melalui aplikasi Sidoel yakni aplikasi ini belum memiliki fitur *search* untuk pencarian dokumen surat dari tahun ke tahun sehingga Pegawai harus mencari satu persatu terlebih dahulu baru menemukan dokumen yang ingin dicari. Selain itu

dalam pengambilan nomor surat karena terintegrasi dengan sesama unit, yang terkadang menghambat pengambilan nomor surat jika ada kendala dari rekan lainnya, ditambah lagi dengan jaringan Wi-Fi di kantor yang lambat sehingga menghambat pekerjaan para user.

Dalam hal ini peneliti telah melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner terkait tingkat kepuasan dan perkembangan zaman persuratan diaplikasi kepada 21 pegawai. Penyebaran kuesioner tersebut peneliti lakukan kepada para pegawai di Cabang Kantor Airport Learning Center PT Angkasa Pura II. Hasil dari kuesioner tersebut telah peneliti nyatakan dalam bentuk Gambar seperti dibawah ini.



**Gambar 1. 2 Data Pra Riset**

Sumber : Diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa Sebagian besar pegawai Angkasa Pura II cenderung tidak merasa puas dengan sistem persuratan diaplikasi Sidoel dengan persentase 57,1% sedangkan sebanyak 42,9% merasa

puas dengan sistem tersebut. Selain itu, peneliti melakukan kuesioner dengan pertanyaan selanjutnya. Hasil dari kuesioner tersebut telah peneliti nyatakan dalam bentuk Gambar seperti dibawah ini.



**Gambar 1. 3 Data Pra Riset**

Sumber : Diolah oleh peneliti (2023)

Gambar diagram 1.3 menunjukkan bahwa Sebagian pegawai di PT Angkasa Pura II cenderung merasa persuratan diaplikasi belum sepenuhnya mengikuti perkembangan zaman dengan persentase sebesar 52,4% kemudian 47,6% pegawai menyatakan sistem persuratan diaplikasi sudah mengikuti perkembangan zaman. Dari hasil pra-riset yang sudah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa surat menyurat melalui aplikasi Sidoel perlu diadakannya pembaruan fitur yang lebih up to date.

Setiap perusahaan pastinya memiliki tata cara penanganan surat berbasis elektronik yang berbeda dan disesuaikan dengan kebutuhan (Hartanti, Selfiana, and Rahmawati 2021). Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian terhadap surat menyurat berbasis digital pada instansi tersebut. Maka dengan ini penulis mengambil judul penulisan proposal skripsi yaitu **“Analisis Surat Menyurat Melalui Aplikasi Sidoel di PT Angkasa Pura II”**

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan dari latarbelakang diatas maka penulis dapat merumuskan suatu masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah penerapan aplikasi Sidoel untuk proses pengurusan surat menyurat di PT Angkasa Pura II ?
2. Bagaimanakah pengembangan aplikasi Sidoel untuk proses surat menyurat di PT Angkasa Pura II ?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latarbelakang diatas maka tujuan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan aplikasi Sidoel untuk proses pengurusan surat menyurat di PT Angkasa Pura II
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan aplikasi Sidoel untuk proses surat menyurat di PT Angkasa Pura II

## 2. Manfaat penelitian

Berdasarkan latarbelakang diatas maka manfaat penelitian tersebut sebagai berikut :

### a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penerapan surat menyurat melalui aplikasi Sidoel
2. Penelitian ini memberikan pemahaman tentang pengembangan aplikasi Sidoel dalam pengelolaan surat menyurat

### b. Manfaat Praktis

1. Dengan adanya Skripsi ini diharapkan perusahaan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk meningkatkan tata persuratan elektronik
2. Memberikan solusi dan pikiran kritis untuk mengatasi permasalahan penggunaan aplikasi Sidoel dalam kegiatan pengiriman surat