

# BAB I

## PENDAHULUAN

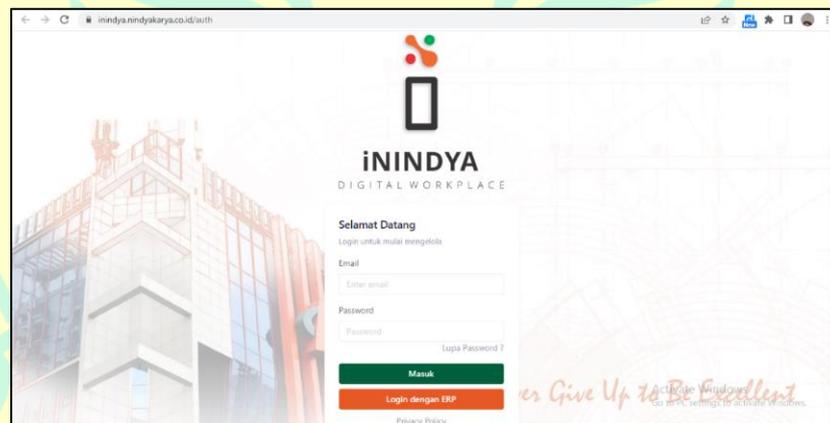
### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Selaras dengan semakin berkembangnya zaman serta teknologinya, didapati sejumlah perubahan yang berarti pada aktivitas kesehariannya. Hal tersebut melibatkan hampir seluruh aspek kehidupan, salah satunya perkembangan teknologi pada dunia kerja. Pada masa terkini, didapati sejumlah perusahaan yang mulai memanfaatkan “*E-Office*” untuk menunjang aktivitas administrasi di kantor. Menteri Kominfo, Sembiring dalam [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id) mengatakan bahwa “Penyelenggaraan administrasi perkantoran sebagai suatu sistem merupakan kegiatan penting dalam menunjang tugas-tugas manajemen. Terkait dengan reformasi birokrasi, khususnya dalam aspek tatalaksana, pengelolaan administrasi perkantoran dapat dilakukan dengan bantuan teknologi informasi yaitu dengan membangun sebuah informasi perkantoran secara elektronik.”

“*Electronic Office*” (*E-Office*) ialah suatu peristiwa yang mendeskripsikan mengenai transformasi digital pada pengelolaan administrasi serta pemrosesan kerja di ragam bidang (Rahmadini et al. 2023). Di era perkembangan teknologi informasi ini, penggunaan *E-Office* adalah solusi yang tepat untuk dapat menghadapi tantangan modern yang semakin berkembang pesat. *E-Office* dapat diartikan sebagai suatu aplikasi yang memiliki fungsi dalam mengelola suatu naskah secara digital, yang dibuat dengan teknologi informasi berbasis *web*. Salah satu manfaat dari adanya penerapan *E-Office* yaitu dapat

meningkatkan efektivitas dalam kegiatan korespondensi suatu perusahaan. Akan tetapi, kekurangan yang terdapat dalam penggunaan *E-Office* dapat menghambat proses kegiatan tersebut.

Perusahaan yang telah menerapkan *Electronic Office (E-Office)* salah satunya adalah PT Nindya Karya. *E-Office* tersebut bernama *I-Nindya Digital Workplace* yang dikembangkan untuk melakukan surat menyurat dan tata kearsipan secara digital, berbagi informasi perusahaan, memantau *Key Performance Indicator (KPI)*, serta fitur *Knowledge Management System (KMS)* dan *Document System*. Berikut peneliti lampirkan tampilan awal dari aplikasi *I-Nindya Digital Workplace*.



**Gambar 1.1** Aplikasi *I-Nindya Digital Workplace*

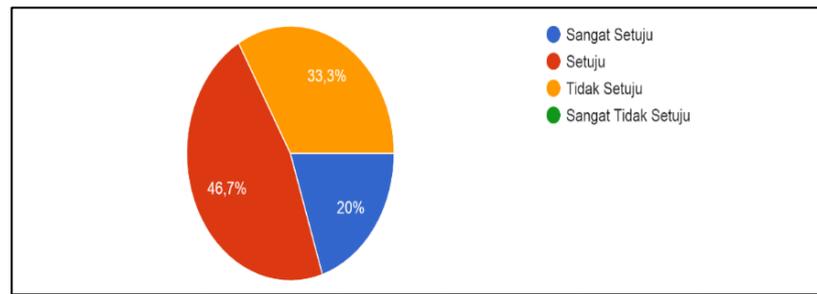
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi peneliti, penerapan *E-Office* tersebut dalam kegiatan surat menyurat internal di kantor sudah terlaksana. Hanya saja, masih kurang maksimal dalam penggunaannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa surat yang masih dicetak dan diajukan secara manual yang menyebabkan menumpuknya kertas tidak terpakai akibat kesalahan dalam membuat dan mencetak surat. Selain itu, proses pengajuan

surat internal yang tidak efektif dikarenakan pimpinan divisi atau departemen lain sedang ada kegiatan diluar kota, sementara surat harus ditandatangani secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang telah dilakukan bersama seorang pegawai, diketahui bahwa masih ditemukan hambatan pada penggunaan I-Nindya *Digital Workplace*. Hambatan tersebut yaitu sumber daya manusia yang belum konsisten dalam penerapan pengajuan surat secara tersistem melalui I-Nindya. Hal ini mengakibatkan pengajuan surat harus diajukan secara manual. Selain itu, diketahui juga bahwa kurangnya kesadaran dari sumber daya manusia di setiap divisi dan departemen berpengaruh terhadap keberlangsungan penggunaan sistem persuratan di I-Nindya. Sehingga, dapat dikatakan bahwa penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* dalam sistem persuratan di PT Nindya Karya belum maksimal dikarenakan kurangnya kesadaran dari sumber daya manusia (SDM) pada perusahaan tersebut.

Selaras dengan hal tersebut, peneliti telah mengaplikasikan survei prariset dengan penyebaran kuesioner berkenaan penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya dengan jumlah subyek penelitian atau responden sebanyak 15 orang. Hasil prariset tersebut ditunjukkan dalam bentuk diagram pada gambar 1.2 yakni.

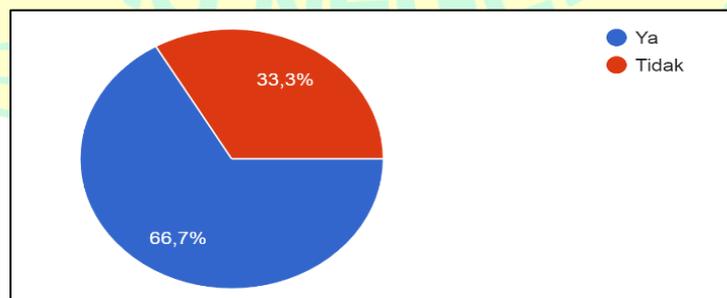


**Gambar 1.2 Frekuensi Efektivitas Penggunaan I-Nindya *Digital Workplace***

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Didasarkan pada diagram tersebut dapat tertampil sejumlah 20% subyek penelitian memaparkan “sangat setuju”, 46.7% subyek penelitian memaparkan “setuju”, dan 33.3% subyek penelitian memaparkan “tidak setuju” bahwa penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* sebagai sistem persuratan sudah berjalan dengan efektif. Sehingga, mampu dimaknai sebagian besar subyek penelitian atau responden menyatakan bahwa penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* sebagai sistem persuratan telah beroperasi dengan cukup optimal. Oleh karenanya, aplikasi *e-office* sistem persuratan yang ada harus lebih ditingkatkan supaya semakin efektif penggunaannya.

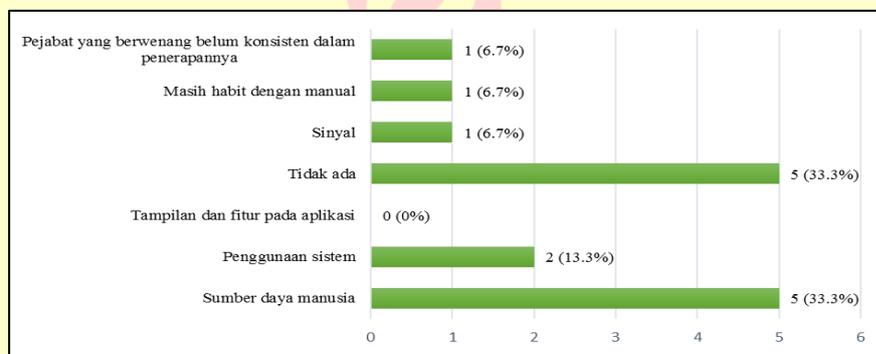
Selain itu, pernyataan lain dalam survei prariset mengenai penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* sebagai sistem persuratan di PT Nindya Karya tertampil pada diagram gambar 1.3 dan 1.4 yakni.



**Gambar 1.3 Frekuensi Hambatan dalam Penggunaan I-Nindya *Digital Workplace***

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Didasarkan pada diagram gambar 1.3 tertampil sejumlah 66.7% responden memaparkan “Ya” serta sejumlah 33.3% responden memaparkan “Tidak” mengenai hambatan pada penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* sebagai sistem persuratan ini. Dengan persentase 66.7% dari 15 responden, maka dapat dikatakan bahwa masih terdapat hambatan yang dirasakan oleh karyawan di PT Nindya Karya dalam penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* sebagai sistem persuratan.



**Gambar 1.4 Frekuensi Faktor Penghambat Penggunaan I-Nindya *Digital Workplace***

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

Selain itu, pada diagram gambar 1.4 dijelaskan secara rinci mengenai faktor apa saja yang menghambat penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* sebagai sistem persuratan di PT Nindya Karya. Sebanyak 33.3% (5 orang) menyatakan bahwa hambatan dirasakan pada sumber daya manusia, sebanyak 13.3% (2 orang) menyatakan bahwa penggunaan sistem menjadi penghambat penggunaan I-Nindya, sebanyak 6.7% (1 orang) menyatakan bahwa sinyal menjadi penghambat dalam mengakses I-Nindya, sebanyak 6.7% (1 orang) menyatakan bahwa hambatan terjadi ketika karyawan masih habit dengan manual, dan sebanyak 33.3% (5 orang) menyatakan bahwa tidak ada hambatan

dalam penggunaan I-Nindya sebagai sistem persuratan ini. Berdasarkan hasil prariset tersebut, mampu dimaknai sebagian besar responden merasakan masih terdapat hambatan terutama pada sumber daya manusia. Hal ini harus diperhatikan dengan baik agar kedepannya penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* mampu beroperasi dengan optimal.

Adapun penelitian yang membahas mengenai *E-Office* sistem persuratan, yaitu penelitian oleh Rahmadini et al. (2023) dengan judul “Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Office* Pada PT XXX”. Penelitian tersebut mengaplikasikan metode kualitatif, pendekatan studi kasus sebagai prosedural penelitiannya. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode observasi, metode wawancara serta dokumentasi. Tempat pada penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan yaitu PT XXX. Perbedaan antara penelitian oleh Rahmadini et al. (2023) dengan penelitian yang sedang dijalankan yaitu penelitian terdahulu memaparkan berkenaan kelebihan serta kekurangan dari aplikasi *Electronic Office (E-Office)* persuratan di PT XXX sementara penelitian ini membahas mengenai penggunaan, hambatan dan juga solusi dari penggunaan aplikasi sistem persuratan I-Nindya *Digital Workplace* di PT Nindya Karya. Sedangkan persamaan dari kedua penelitian ini yaitu membahas mengenai efektivitas dari penggunaan aplikasi *E-Office* sistem persuratan di perusahaan.

Penelitian lain yang membahas mengenai *E-Office* sistem persuratan, yaitu penelitian oleh Herdiana & Marsofiyati (2019) dengan judul “Penerapan dan Pemanfaatan *E-Office* Sebagai Perwujudan *Paperless Office*”. Prosedural penelitian dilakukan mengaplikasikan studi literatur. Perbedaan antara

penelitian oleh Herdiana & Marsofiyati (2019) dengan penelitian yang sedang dijalankan yakni penelitian terdahulu memaparkan berkenaan pemanfaatan *E-Office* dan perwujudan *paperless office*. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai efektivitas, hambatan dan solusi dari penggunaan aplikasi sistem persuratan I-Nindya *Digital Workplace* di PT Nindya Karya. Selain itu, penelitian oleh Herdiana & Marsofiyati (2019) hanya menggunakan teknik pengumpulan data dengan studi literatur, sementara penelitian ini mengaplikasikan teknik penghimpunan datanya dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Penelitian terdahulu selanjutnya, yaitu penelitian oleh Izzati & Marsofiyati (2019) yang berjudul “Penerapan *E-Office* Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Bisnis Perusahaan”. Penelitiannya mengaplikasikan metode kualitatif. Perbedaan antara penelitian oleh Izzati & Marsofiyati (2019) dengan penelitian yang sedang dijalankan yakni penelitian terdahulu memaparkan mengenai penerapan “*electronic office*” (*e-office*) yang diaplikasikan sebagai salah satu cara guna menunjang kinerja bisnis di perusahaan, khususnya kegiatan korespondensi kedinasan. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai penggunaan, efektivitas, hambatan dan solusi dari penggunaan aplikasi sistem persuratan I-Nindya *Digital Workplace* di PT Nindya Karya.

Selanjutnya, penelitian terdahulu oleh Lasmini et al. (2023) dengan judul “*E-Office Implementation To Support Office Administration Activities*”. Penelitiannya mengaplikasikan studi literatur dengan cara *me-review* buku, jurnal, dan penelitian terkait. Perbedaan penelitian terdahulu oleh Lasmini et

al. (2023) dengan penelitian yang sedang dijalankan yakni penelitian terdahulu hanya memaparkan berkenaan implementasi *e-office* pada kegiatan administrasi perkantoran serta dampak positifnya. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai *e-office* mulai dari penggunaan, efektifitas, hambatan dan juga solusi dari penggunaan aplikasi sistem persuratan di perusahaan.

Penelitian terdahulu lainnya yaitu penelitian oleh Widyanti et al. (2022) yang berjudul “*Driving Productivity Correspondence by Using Digital Letter Application*”. Prosedural penelitiannya mengaplikasikan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu oleh Widyanti et al. (2022) dengan penelitian yang sedang dijalankan yakni penelitian terdahulu memaparkan berkenaan prosedur penggunaan, manfaat dan kendala pada aplikasi *E-Letter* di subdivisi SCEO. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai penggunaan, efektifitas, hambatan dan juga solusi dari penggunaan aplikasi sistem persuratan bernama *I-Nindya Digital Workplace*.

Penelitian ini bertujuan untuk menyempurnakan penelitian yang telah dilakukan dengan waktu, tempat dan hasil yang berbeda. Penelitian ini dilakukan di tempat yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu di PT Nindya Karya, dimana *E-Office I-Nindya Digital Workplace* dikembangkan. Selain itu, aplikasi *E-Office* tersebut belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya.

Sehingga, didasarkan pada uraian di atas, maka peneliti berkeinginan menelaah secara mendetail berkenaan penggunaan *E-Office* sistem persuratan

dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Penggunaan I-Nindya Digital Workplace pada Sistem Persuratan di PT Nindya Karya**”.

## **1.2. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya?
3. Bagaimana mengatasi hambatan dalam penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya khususnya di Departemen *Human Capital*.
2. Menganalisis efektivitas penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* dalam sistem persuratan di PT Nindya Karya khususnya di Departemen *Human Capital*.
3. Menganalisis hambatan dan solusi dalam penggunaan I-Nindya *Digital Workplace* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menyediakan informasi serta menambah ilmu pengetahuan, terkhususnya mengenai sistem

persuratan digital (*e-office*) yang mampu dijadikan sebagai sumber rujukan maupun acuan bagi peneliti mendatang.

#### 1.4.2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini didapati peranan menunjang wawasan berkenaan penggunaan sistem persuratan digital serta efektivitas dan hambatan yang ada dalam penggunaan *E-Office* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya.
- b. Bagi Universitas Negeri Jakarta, hasil penelitian ini mampu diaplikasikan guna menambah ilmu pengetahuan serta digunakan sebagai acuan guna bahan penelitian selanjutnya bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan tema sistem persuratan digital, khususnya bagi mahasiswa program studi Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital.
- c. Bagi PT Nindya Karya, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi saran serta masukan dari peneliti mengenai penggunaan *I-Nindya Digital Workplace* pada sistem persuratan di PT Nindya Karya khususnya Departemen *Human Capital* untuk perbaikan di masa yang akan datang.