

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini organisasi dituntut untuk selalu cepat menghadapi kondisi adaptif di era digitalisasi, yang mana menciptakan ruang tanpa batas tempat dan waktu. Dalam merencanakan produksinya, perusahaan harus selalu memperhatikan kondisi yang ada. Tanggung jawab perusahaan sangat erat kaitannya dengan bagaimana perusahaan mengelola dokumen-dokumen yang muncul dalam setiap aktivitasnya. Pengelolaan dokumen yang dikelola perusahaan berbanding lurus dengan kualitas produk. Perusahaan yang dikelola dengan baik dapat memaksimalkan sumber daya yang tersedia. Sehingga pengendalian mutu dapat tercapai dan keuntungan perusahaan dapat meningkat secara berkelanjutan dan terus berkembang.

Korespondensi saat ini tidak hanya manual, tetapi elektronik. Penggunaan teknologi informasi disebut email management system berdasarkan penggunaan teknologi mulai dari komputer, scanner, printer hingga router. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan email harus mendukung tercapainya tujuan pengelolaan arsip. Berbagai jenis aplikasi email ini merupakan persyaratan untuk meningkatkan keterampilan pemilik email agar dapat memanfaatkannya secara maksimal. Pengelolaan surat melalui aplikasi email yang tidak

terbatas pada penyimpanan surat masuk dan surat keluar memerlukan routing surat yang benar, penyimpanan surat sesuai standar keamanan data isi surat, serta proses pencarian yang cepat dan akurat. Organisasi yang menggunakan aplikasi email juga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pengembangan sistem manajemen email yang digunakan saat ini.

Semakin majunya teknologi dan penyebaran informasi di dunia ini sangat cepat dalam proses penyebaran informasi karena dulu kita menggunakan lembaran kertas penyebaran informasi untuk berubah fungsi menggunakan email atau email. Selain itu, informasi yang disimpan dalam dokumen kertas dapat dengan mudah hilang, yang dapat meningkatkan konsumsi kertas dan juga mempengaruhi biaya konsumsi kertas, ruang penyimpanan atau penyimpanan kertas yang terbatas.

Peran penting surat dalam manajemen adalah menyediakan sumber informasi yang penting sehingga kegiatan perencanaan, analisis, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pelaporan, evaluasi, pengendalian, dan pertanggungjawaban dapat dilakukan seakurat mungkin (Farell, 2018). Korespondensi dalam perusahaan tetap terutama tentang bahan kertas dan tinta. Di dalamnya masih ada tanda tangan yang mengonfirmasi akses ke akun yang terdapat dalam operasi bisnis. Korespondensi dengan bahan kertas dan tinta tunduk pada batasan ruang dan waktu dan akan mempengaruhi waktu pemrosesan operasi. Semakin lama korespondensi

antara manajemen puncak dan eksekutif, semakin lama proses produksi berlangsung.

Seiring berjalannya waktu, setiap operasional perkantoran atau proses bisnis yang berjalan harus berjalan secara efisien dan efektif, sehingga terjadi perubahan operasional perkantoran yang semula menggunakan sistem tradisional menjadi sistem baru yaitu sistem otomasi. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut di lingkungan perkantoran adalah dengan menerapkan *e-office* untuk kegiatan surat menyurat perusahaan. Kantor elektronik (*e-office*) adalah sistem terkait administrasi yang semi-sentralisasi bagian-bagian organisasi di mana data, informasi, dan komunikasi terjadi melalui perangkat telekomunikasi. Manajemen digital juga mencakup kantor elektronik (*Electronic Office*) atau elektronik kantor. Digitalisasi administrasi adalah metode penulisan informasi administrasi dari yang menggunakan manual seperti tulisan tangan (buku dan pulpen) hingga menggunakan perangkat komputer untuk mempercepat pekerjaan. Penggunaan *e-office* pada departemen surat berarti kemudahan penyimpanan informasi dan pengolahan informasi dalam satu organisasi, yang memungkinkan untuk memusatkan surat melalui database sehingga informasi yang disimpan terhubung dan menjadi satu sehingga itu adalah informasi yang valid untuk disampaikan. Selain itu, keuntungan menggunakan kantor elektronik terletak pada minimalisasi konsumsi kertas dalam korespondensi. Sistem perkantoran elektronik secara khusus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan yang menginginkan file

komputer dan layanan terkait untuk meningkatkan kinerja, kualitas layanan, dan daya saing.(Tuzzahra & Rahmah, 2020)

Ketentuan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam sistem surat menyurat PT Tira Austenite diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam surat menyurat secara efektif dan efisien. Proses sistem surat menyurat di area perkantoran sangat penting untuk meningkatkan produktivitas antar karyawan karena SOP memastikan bahwa setiap perusahaan dapat menjalankan proses bisnisnya dengan lancar dan mengantisipasi kegagalan yang mungkin terjadi, sehingga SOP menciptakan kelangsungan bisnis. SOP memastikan semua jenis tugas standar dapat terus diselesaikan dengan cepat. Tanpa pedoman yang jelas, tugas dan fungsi seluruh bidang perusahaan berjalan tidak merata. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan *Standard Operating Procedure* (SOP).

Sistem manual juga membutuhkan waktu dan tenaga dalam proses pendistribusian dokumen, dan penyimpanan dokumen membutuhkan ruang kantor yang banyak, bahkan membuat ruang kantor menjadi sempit dan berantakan. Mencari dokumen menjadi semakin sulit ketika dokumen tidak disimpan dengan baik. Bahkan, perusahaan cenderung lebih memaksimalkan penggunaan kantor elektronik dalam operasional perkantoran dibandingkan dengan korporasi atau instansi pemerintah (Abdi, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung operasional kantor belum dapat dilaksanakan secara optimal karena kurangnya perhatian karyawan, kurangnya tenaga spesialis dan aplikasi, serta

membutuhkan perlengkapan kantor yang banyak sehingga membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Namun, teknologi informasi lingkungan kantor mempengaruhi efektifitas implementasi e-office.

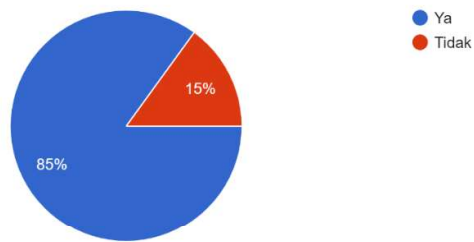
Contohnya adalah penerapan teknologi pada surat menyurat elektronik yang sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam penyimpanan data, yaitu aplikasi *Dropbox*. Aplikasi manajemen dokumen yang dikembangkan dapat mengatur dan mengelola surat atau dokumen penting sedemikian rupa sehingga dokumen tersebut dapat dengan mudah ditemukan dan diambil kembali, yang berguna untuk memperkuat dan menyederhanakan proses bisnis, menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, memfasilitasi distribusi, pelacakan, dan penjaminan. pengiriman, dan melakukan hal itu dapat membantu membuat proses lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah. Aplikasi ini juga memfasilitasi transfer informasi antar departemen dan pembuatan laporan yang selalu diperbarui dan ditampilkan, berdasarkan laporan bulanan dan tahunan. *Dropbox* adalah salah satu layanan sinkronisasi file cloud yang digunakan oleh para peneliti dan bisnis. *Dropbox* juga dapat membantu mengelola administrasi bisnis internal, termasuk mengelola dan mengelola *email*. Layanan *cloud* banyak digunakan untuk mendapatkan informasi yang dapat diunduh dan dibaca kapanpun dan dimanapun (Rochmah et al., 2020).

Dalam penelitian ini penulis mengambil tempat di PT Tira Austenite dikarenakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di perusahaan tersebut, sehingga dapat digunakan pula sebagai bahan

observasi penulis dalam melakukan penelitian ini. Terdapat beberapa masalah yang ditemukan oleh penulis ketika melakukan kegiatan observasi yaitu terkait kekuatan jaringan internet yang digunakan terkadang mengalami kendala sehingga memerlukan penanganan dari bagian *Information and Technotogy* (IT). Hal ini tentu cukup mengganggu operasional sementara pada setiap aktivitas terkait jaringan internet.

Selain itu, terdapat beberapa masalah lain seperti yang diungkapkan pada hasil wawancara singkat yaitu ketidaklengkapan berkas yang dikirimkan dan juga tercampurnya berkas antara bidang Divisi Gas dan Divisi Steel yang terkadang membuat pihak pengolah mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Terhambatnya karyawan dalam menjalankan aktivitas korespondensi dapat mengakibatkan lambatnya pekerjaan yang harus diselesaikan karena kurang adanya pengarahan dan pemantauan lebih lanjut kepada karyawan tentang pentingnya pematuhan SOP guna menghasilkan efektivitas kerja yang lebih baik, seperti SOP dalam korespondensi yang seharusnya dari divisi yang melakukan kegiatan penerimaan surat masuk setelah itu akan diproses ke dalam sistem korespondensi, sehingga proses surat masuk dapat dengan mudah terlacak menggunakan sistem korespondensi.

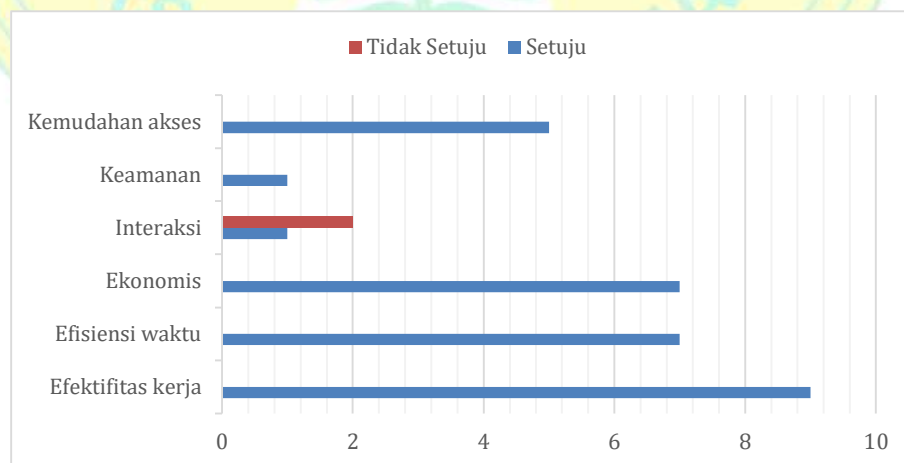
Pada data hasil pra-riset yang dilakukan oleh peneliti terkait penerapan e-korespondensi pada PT Tira Austenite yang mengambil 20 orang sebagai responden, dinyatakan dalam bentuk diagram pada gambar 1.1. berikut ini.



Sumber: Data Pra-riset Diolah Penulis (2023)

Gambar 1. 1. Pra-riset: Apakah penggunaan e-korespondensi berpengaruh secara positif terhadap pekerjaan?

Berdasarkan diagram tersebut dinyatakan bahwa 85% responden menyatakan bahwa korespondensi berpengaruh secara positif terhadap pekerjaannya, namun 15% sisanya masih merasa bahwa penggunaan korespondensi secara digital ini belum berpengaruh secara positif pada pekerjaannya. Pernyataan ini juga didukung oleh beberapa alasan yang disebutkan oleh responden, yang diolah oleh peneliti pada diagram 1.2. berikut.

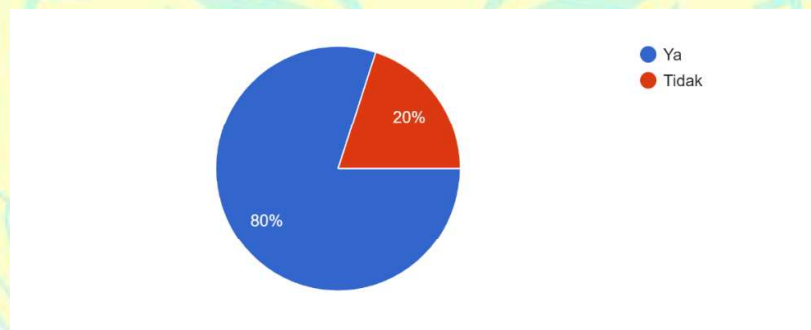


Sumber: Data pra-riset Diolah Penulis (2023)

Gambar 1. 2. Pra-riset: Dampak penerapan e-korespondensi

Berdasarkan dari data yang telah penulis olah diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa dampak positif dengan adanya e-korespondensi dapat meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu banyak juga yang menyatakan bahwa penerapan e-korespondensi ini berpengaruh pada efisiensi waktu, biaya yang dikeluarkan relatif lebih murah atau ekonomis, selain itu ada pula kemudahan dalam hal akses dan juga keamanan. Namun dalam hal interaksinya dapat dilihat bahwa terdapat pula dampak negatif, seperti yang diungkapkan oleh responden bahwa berkurangnya interaksi tatap muka antar karyawan.

Selain itu, ada pula *survey* lain yang ada pada pra-riset yang dilakukan oleh peneliti ini juga dapat dilihat pada diagram dalam gambar 1.3. berikut.

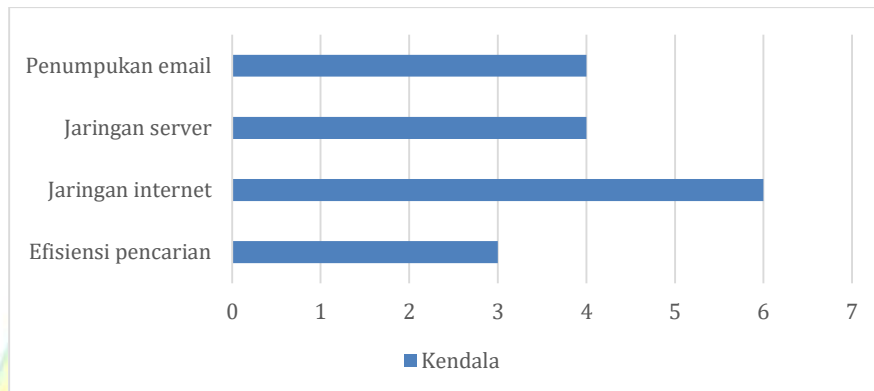


Sumber: Data pra-riset diolah penulis (2023)

Gambar 1. 3. Pra-riset: Apakah masih sering terjadi kendala pada aktivitas persuratan di kantor?

Berdasarkan diagram tersebut dinyatakan bahwa 80% responden menyatakan bahwa masih sering terjadi kendala pada aktivitas e-korespondensi, dan 20% sisanya masih merasa bahwa penerapan e-korespondensi yang ada di kantor sudah cukup efektif dan tidak

menimbulkan banyak kendala. Pernyataan ini juga didukung oleh beberapa alasan yang disebutkan oleh responden, yang diolah oleh peneliti pada diagram 1.4. berikut.



Sumber: Data pra-riset diolah penulis (2023)

Gambar 1. 4. Pra-riset: Kendala dalam penerapan e-korespondensi

Berdasarkan dari hasil olah data di atas, responden mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang bersumber dari teknis pengoperasiannya. Hal tersebut berupa kendala dalam penumpukan email, efisiensi pencarian, serta kendala dalam jaringan internet maupun server.

Berdasarkan pembahasan permasalahan tersebut, maka penulis ingin meneliti lebih lanjut terkait dengan penerapan serta dampak dari e-korespondensi yang ada pada PT Tira Austenite. Dengan begitu penulis mengambil judul penulisan tugas akhir, yaitu “**Analisis Penerapan E-Korespondensi Pada PT Tira Austenite**”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat rumusan masalah penulisan adalah “Bagaimana Penerapan E-Korespondensi pada PT Tira Austenite ?”.

1. Bagaimana penerapan e-Korespondensi pada PT Tira Austenite?
2. Bagaimana dampak penerapan e-Korespondensi pada PT Tira Austenite?
3. Apa saja faktor yang berpengaruh pada penerapan e-Korespondensi pada PT Tira Austenite?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penerapan e-Korespondensi pada PT Tira Austenite menurut pandangan karyawan.
2. Mengetahui dampak penerapan e-Korespondensi pada PT Tira Austenite.
3. Menganalisis faktor yang berpengaruh pada penerapan e-Korespondensi pada PT Tira Austenite.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan terkait arsip digital, dampak positif dan negatif yang terjadi dalam penerapan e-korespondensi pada PT Tira Austenite.

2. Bagi Universitas

Diharapkan dapat digunakan sebagai menjadi bahan acuan untuk menambahkan pengetahuan baru mengenai sistem korespondensi dan juga dapat memberikan saran ilmu kepada mahasiswa/i angkatan selanjutnya yang memiliki tujuan untuk dapat memahami lebih tentang sistem elektronik korespondensi itu sendiri.

3. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan baru mengenai sistem korespondensi yang ada di tempat penulis melakukan penulisan nya dan mendorong penulis untuk berpikir lebih kreatif dan kritis.

