

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan berkembangnya zaman dan adanya kemajuan teknologi, telah terjadi banyak perubahan signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Perubahan ini melibatkan hampir seluruh aspek kehidupan. Saat ini, teknologi telah menjadi elemen tak terpisahkan dari hampir setiap aktivitas yang kita lakukan, perkembangan teknologi telah memperluas berbagai kemungkinan dan mempermudah kehidupan kita. Dalam dunia kerja pun perkembangan teknologi sangat berperan penting dalam meringankan pekerjaan, salah satunya yaitu dengan adanya *Electronic Office (E-Office)*.

E-Office merupakan suatu fenomena yang menggambarkan transformasi digital dalam pengelolaan administrasi dan proses kerja di berbagai sektor. Dalam era teknologi informasi yang terus berkembang, *E-Office* menjadi solusi yang signifikan dalam menghadapi tantangan modern yang kompleks. Fenomena ini menjadi sangat penting karena menghadirkan berbagai manfaat dan dampak positif dalam pengelolaan administrasi dan proses kerja secara keseluruhan. Penerapan *E-Office* menjadi cerminan dari perubahan menuju lingkungan kerja yang lebih modern, terkoneksi, dan adaptif terhadap teknologi. Semakin perusahaan menyadari pentingnya penerapan

teknologi dalam kegiatan sehari-hari, semakin besar dampak positif yang dapat dihasilkan dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.

Saat ini sudah banyak perusahaan yang mulai menggunakan *E-Office* guna memperlancar kegiatan perkantoran, bentuk dan fungsinya pun berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan. Salah satu perusahaan yang sudah menggunakan *E-Office* yaitu PT Pegadaian. Perusahaan Badan Usaha Milik Negara ini sudah memiliki *E-Office* dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses melalui website ataupun diunduh melalui *smartphone*. *E-Office* pada PT Pegadaian ini berfungsi untuk mempermudah pekerjaan yang berhubungan dengan surat menyurat dalam lingkup internal kantor.

PT Pegadaian adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pertama kali didirikan di Sukabumi pada tanggal 1 April 1901. Perusahaan ini dikenal karena menjadi penyedia utama layanan gadai, tetapi seiring berjalannya waktu, Pegadaian telah mengembangkan ragam produk dan layanannya. Seiring perkembangan zaman pada era digitalisasi terdapat beberapa *channel* transaksi pegadaian seperti Pegadaian Digital Service yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat guna mempermudah transaksi melalui *smartphone*. Slogan PT Pegadaian adalah “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah.”, mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan solusi keuangan yang cepat dan mudah bagi individu yang membutuhkan pinjaman dana darurat. PT Pegadaian berperan sebagai penyedia pinjaman dengan jaminan yang diberikan oleh peminjam. Ini berarti bahwa perusahaan ini tidak hanya memberikan layanan gadai, tetapi juga berperan dalam memberikan

solusi finansial yang dibutuhkan oleh banyak orang di berbagai situasi keuangan. Melalui berbagai produk dan layanan ini, PT Pegadaian tetap relevan dan berkontribusi positif terhadap kehidupan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, penerapan aplikasi *E-Office* pada PT Pegadaian sudah terlaksana dengan baik. Aplikasi *E-Office* Pegadaian sangat membantu mempermudah proses surat menyurat. Hanya saja, fitur yang ada pada *E-Office* Pegadaian belum sepenuhnya lengkap, sehingga dalam beberapa keadaan masih memerlukan penggunaan aplikasi lain untuk menyelesaikan proses surat menyurat.

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan karyawan pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1, dapat dikatakan bahwa dalam penerapan aplikasi *E-Office* pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1 sudah efektif dan membuat proses surat menyurat menjadi lebih cepat dan mudah. Namun pada aplikasi ini masih ada beberapa kekurangan yang dirasakan sehingga masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan agar pengaplikasian dapat lebih dioptimalkan. Contoh aspek yang dapat ditingkatkan yaitu fitur pada aplikasi ini, fitur yang tersedia masih memiliki beberapa kekurangan seperti kurangnya fitur untuk membuat tabel serta fitur notifikasi pada aplikasi ini.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan survei pra riset dengan menyebarkan kuesioner mengenai penerapan *E-Office* pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1. Kuesioner pra riset tersebut disebar pada

karyawan di PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1 secara *online* melalui *googleform*. Dari kuesioner tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:



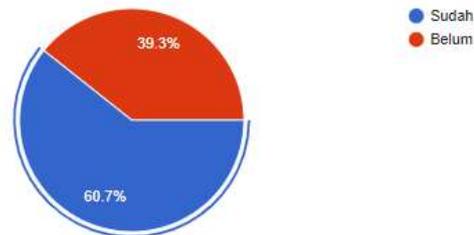
Gambar 1. 1 Grafik Sistem *E-Office* PT Pegadaian Kanwil VIII Jakarta 1

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Diagram di atas merupakan hasil dari data pra riset mengenai kepuasan penggunaan sistem *E-Office* pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1 yang terdiri dari 28 responden. Dari diagram pra riset di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 21.4% responden merasa belum puas dengan sistem *E-Office* pada PT Pegadaian. Sementara itu sebanyak 78.6% responden merasa puas dengan sistem *E-Office* pada PT Pegadaian. Maka berdasarkan survei di atas dapat dilihat bahwa sistem *E-Office* pada PT Pegadaian sudah cukup memadai dan memberikan kepuasan kepada karyawan.

Apakah fitur E-Office pada PT Pegadaian sudah up to date?

28 responses



Gambar 1. 2 Grafik Fitur *E-Office* PT Pegadaian Kanwil VIII Jakarta 1

Sumber : Diolah oleh peneliti (2023)

Diagram di atas menunjukkan bahwa sebanyak 30.3% responden merasa sistem *E-Office* pada PT Pegadaian belum *up to date*. Sementara itu sebanyak 60.7% responden merasa sistem *E-Office* pada PT Pegadaian sudah *up to date*. Maka dilihat dari hasil survei di atas dapat dinilai bahwa sistem *E-Office* di PT Pegadaian sudah cukup *up to date* sehingga sudah cukup untuk digunakan dalam menunjang pekerjaan setiap harinya. Berdasarkan hasil survei pra riset, terlihat bahwa mayoritas karyawan di PT Pegadaian merasa bahwa sistem *E-Office* yang ada sudah memuaskan dan cukup *up to date*.

Sudah banyak penelitian terdahulu yang membahas mengenai *E-Office*, namun setiap penelitian memiliki karakteristik yang berbeda-beda, seperti variasi dalam tema yang dipilih, subjek & objek penelitian yang beragam, serta metode yang digunakan dalam penelitian dan berbagai faktor lainnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Raudya Tuzzahra & Elva

Rahmah, 2020) dengan judul “Penggunaan Aplikasi *E-Office* Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Perbendaharaan Sumatera Barat”. Tema pada penelitian ini adalah pemanfaatan aplikasi *E-Office* dalam pengelolaan arsip, subjek penelitiannya adalah Kantor Wilayah Direktorat Jendral Perbendaharaan Sumatera Barat, dan metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

Lalu penelitian yang dilakukan oleh (Oktaf Juairiyah & Hendrixon, 2017) dengan judul “Penerapan *E-Office* Dalam Administrasi Perkantoran”. Tema pada penelitian ini adalah penerapan *E-Office* dalam administrasi perkantoran, subjek penelitiannya adalah Balitbangda Prov. Sumsel dan metode penelitian yang digunakan adalah System Development Life Cycle (SDLC).

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan mengkaji penggunaan *E-Office* di PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1. Penelitian ini memiliki sejumlah perbedaan dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada lingkungan pemerintahan, serta memiliki perbedaan tema dan subjek yang diteliti. Penelitian terdahulu juga banyak yang hanya fokus pada aspek penggunaan aplikasi tersebut, tetapi dalam penelitian ini, peneliti juga menggali lebih dalam untuk meneliti sejauh mana efektivitasnya dalam praktik sehari-hari. Berdasarkan pembahasan dan permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk menyusun tugas akhir

dengan judul “**Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Office* Pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1**”

B. Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian di atas, maka muncul beberapa pertanyaan penelitian yang relevan sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi *E-Office Pegadaian*?
2. Bagaimana kelebihan dan kekurangan pada aplikasi *E-Office Pegadaian*?
3. Bagaimana efektivitas penggunaan *E-Office* pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah diajukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi *E-Office Pegadaian*.
2. Mengetahui bagaimana kelebihan dan kekurangan pada aplikasi *E-Office Pegadaian*.
3. Mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan *E-Office* pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi referensi dan memberikan pemikiran dalam membantu perusahaan dalam upaya perbaikan penggunaan *E-Office*.

Dengan pemahaman yang diperoleh dari penelitian ini, perusahaan dapat mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang ada dan mengambil tindak lanjut yang sesuai guna meningkatkan efektivitas penggunaan *E-Office* di masa mendatang.

2. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan mahasiswa khususnya mengenai Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Office* Pada PT Pegadaian Kantor Wilayah VIII Jakarta 1.

3. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang, terutama penelitian yang terkait dengan pemanfaatan *E-Office*.