

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan masyarakat yang semakin maju membawa dampak pada berbagai bidang, termasuk dalam dunia organisasi. Perubahan ini memengaruhi jenis pekerjaan, kualitas tugas, dan keterampilan yang perlu dikuasai oleh pekerja. Beberapa pekerjaan yang telah ada selama bertahun-tahun dapat berkurang atau bahkan hilang, sementara pekerjaan baru muncul untuk memenuhi tuntutan zaman (Ramadhan & Muhyadi, 2021). Fenomena serupa juga terlihat dalam bidang administrasi perkantoran, di mana perkembangan teknologi mengubah cara kerja yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih terotomatisasi (Choirunnissa & Oktarina, 2025).

Surat merupakan media komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain, baik secara resmi maupun tidak resmi, tanpa perlu bertatap muka langsung (Novianti & Amin, 2021). Dalam perusahaan, surat atau dokumen memiliki peran penting untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional. Pengelolaan surat yang rapi menjaga kerapihan arsip serta mempermudah pelacakan dokumen dan mempercepat pengambilan keputusan berdasarkan data yang akurat (Sintya et al., 2025).

Seiring dengan era digital, pengelolaan surat di perusahaan mulai bertransformasi. Digitalisasi mempermudah, mempercepat, dan mengintegrasikan pengelolaan dokumen, sehingga risiko kesalahan dan kehilangan arsip dapat diminimalkan (Amri & Muzid, 2025). Khususnya, surat jalan menjadi dokumen penting dalam distribusi barang, berfungsi untuk mencocokkan data barang yang dikirim vendor dengan *Purchase Order* (PO) perusahaan.

Dalam Penelitian terdahulu oleh Gefallen et al. (2025) menunjukkan manfaat digitalisasi dalam pengelolaan surat jalan. Penelitian tersebut mengembangkan sistem informasi berbasis web untuk gudang *spare part* yang meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen hingga 68,5% dibandingkan proses manual. Waktu pemrosesan dokumen berhasil ditekan dari rata-rata 160 detik menjadi 50,4 detik, sehingga digitalisasi terbukti mempercepat alur kerja, meminimalkan kesalahan, dan mendukung efektivitas administrasi perusahaan.

Pola serupa ditemukan Qolby & Taufik (2025) melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, di mana implementasi arsip digital mempercepat akses dokumen dan memperlancar alur administrasi. Namun, penelitian tersebut juga mencatat adanya kendala teknis, seperti ketidakstabilan jaringan dan perlunya standarisasi format dokumen serta peningkatan kompetensi pegawai dalam literasi digital.

Digitalisasi pengelolaan surat dan dokumen mampu meningkatkan efisiensi serta mempercepat alur administrasi. Penerapan sistem tersebut dalam praktik

dipengaruhi oleh karakteristik organisasi dan kebutuhan operasional masing-masing perusahaan. PT United Tractors Tbk sebagai perusahaan swasta berskala besar dengan aktivitas operasional yang kompleks dan melibatkan banyak departemen memerlukan sistem administrasi yang mampu mendukung kelancaran alur kerja antarbagian. Dalam kondisi tersebut, proses pendistribusian surat jalan menjadi salah satu hal yang berfungsi sebagai dasar pencatatan penerimaan barang, pengendalian distribusi, serta validasi data administrasi.

Kondisi seperti yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya belum sepenuhnya terjadi di PT United Tractors Tbk, khususnya pada *Facility, Workshop, and Safety Development Department*. Berdasarkan temuan awal, pendistribusian surat jalan pada bagian ini masih menghadapi beberapa permasalahan. Ketidaksesuaian antara nomor surat jalan, jumlah barang, dan jenis barang dengan data *Purchase Order* (PO) masih kerap ditemukan, sehingga proses penginputan data tertunda dan memengaruhi kelancaran distribusi barang.

Penggunaan dokumen fisik juga menyebabkan pencatatan rentan mengalami kesalahan dan meningkatkan risiko kehilangan arsip. Sistem penyimpanan manual melalui ordner membuat proses pencarian dokumen membutuhkan waktu lebih lama serta menyulitkan ketika dokumen diperlukan kembali. Hasil wawancara awal dengan staf administrasi menunjukkan adanya kendala tambahan, yaitu rotasi personel baik *Supervisor* maupun *Section Head*

yang terkadang mengakibatkan kesalahan pengiriman email, sehingga proses penutupan dan pengarsipan surat jalan terhambat.

Dari aspek manajerial, rotasi personel yang tidak diikuti dengan sistem pengelolaan dokumen yang terstandarisasi juga meningkatkan potensi terjadinya miskomunikasi serta keterlambatan dalam proses administrasi. Temuan ini memperkuat indikasi bahwa sistem pendistribusian surat jalan di PT United Tractors belum berjalan optimal dan memerlukan evaluasi lebih mendalam.

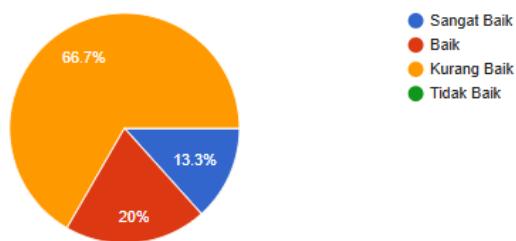
Penelitian ini dilakukan karena proses pendistribusian surat jalan memiliki pengaruh langsung terhadap kelancaran operasional perusahaan. Ketidaksesuaian data antara surat jalan dan *Purchase Order* dapat menimbulkan risiko kesalahan pengiriman, seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan unit. Apabila kondisi ini terjadi secara berulang, maka dapat mengganggu alur kerja di lapangan, menimbulkan keterlambatan operasional, serta berpotensi meningkatkan biaya akibat keharusan melakukan pengiriman ulang.

Dalam hal ini, peneliti melakukan prariset dengan menyebarkan kuesioner kepada 15 orang responden di PT United Tractors. Prariset ini bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terkait pendistribusian surat jalan yang diterapkan di perusahaan. Hasil dari pra-riset ini akan menjadi landasan awal untuk penelitian lebih lanjut, di mana penulis akan menganalisis kekuatan dan kelemahan pendistribusian surat yang diterapkan. Data yang diperoleh juga

akan digunakan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan memberikan rekomendasi guna meningkatkan efisiensi pendistribusian surat jalan di PT United Tractors. Hasil dari pra-riset tersebut peneliti sajikan dalam bentuk sebagai berikut:

Bagaimana menurut Anda proses pendistribusian surat jalan di departemen saat ini?

15 responses



**Gambar 1. 1 Hasil Pra-riset Proses Pendistribusian Surat Jalan.**

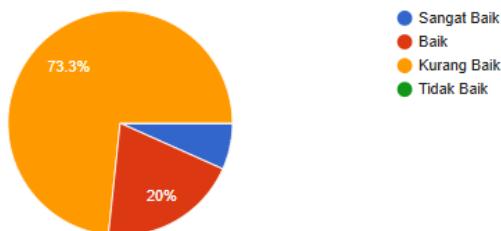
Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan, diperoleh data bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 66,7% menilai proses pendistribusian surat jalan di departemen masih kurang baik. Sementara itu, 20% responden menyatakan bahwa proses tersebut sudah baik, dan hanya 13,3% yang menilai sangat baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih melihat adanya kekurangan dalam proses pendistribusian surat jalan. Temuan ini menjadi salah satu dasar dilakukannya penelitian untuk mengetahui lebih dalam bagaimana proses pendistribusian surat jalan dilakukan, serta mencari solusi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi sistem administrasi di departemen tersebut.

Bagaimana menurut Anda dukungan sistem administrasi dalam membantu proses pendistribusian surat jalan?

15 responses



**Gambar 1. 2 Hasil Pra-riset Sistem Administrasi Surat Jalan.**

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026.

Sementara itu, hasil pra-riset pada pertanyaan kedua yang berkaitan dengan dukungan sistem administrasi dalam membantu proses pendistribusian surat jalan juga menunjukkan hal serupa. Sebanyak 73,3% responden menilai dukungan sistem administrasi masih kurang baik, 20% menilai baik, dan hanya 6,7% yang menyatakan sangat baik.

Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa sistem administrasi yang berjalan belum sepenuhnya mendukung kelancaran proses pendistribusian surat jalan. Berdasarkan kedua hasil tersebut, dapat dipahami bahwa masih diperlukan perbaikan dalam sistem pengelolaan dan pendistribusian surat jalan agar proses administrasi di departemen terkait dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kebaruan penelitian ini terletak pada perbedaan karakteristik antara perusahaan BUMN dan perusahaan swasta dalam proses pendistribusian surat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pay et al. (2023) pada PT Pos

Indonesia (Persero) berfokus pada sistem pendistribusian surat di lingkungan BUMN yang menerapkan prosedur terpusat, terstandarisasi, dan relatif seragam antar unit kerja karena mengikuti kebijakan dan regulasi perusahaan secara menyeluruh. Sementara itu, penelitian ini dilakukan pada PT United Tractors Tbk sebagai perusahaan swasta yang memiliki sistem administrasi yang lebih dinamis. Prosedur pendistribusian surat jalan tidak selalu bersifat seragam antar departemen, melainkan menyesuaikan dengan kebutuhan operasional.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan melalui analisis pendistribusian surat jalan pada perusahaan swasta besar yang memiliki variasi prosedur antar divisi, sehingga memberikan perspektif baru mengenai bagaimana efektivitas dan efisiensi pendistribusian surat dipengaruhi oleh dinamika organisasi dan sistem administrasi internal di luar kerangka BUMN yang terstandarisasi.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan dilakukannya observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Analisis pendistribusian surat jalan di PT United Tractors diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya pendistribusian surat – menyurat dalam kegiatan administratif. Berdasarkan pembahasan tersebut, penelitian ini akan ditelaah lebih lanjut dengan judul “Analisis Pendistribusian Surat Jalan pada *Facility, Workshop, Safety, Development Department* PT United Tractors Tbk.”

## B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pendistribusian surat jalan pada *Facility, Workshop and Safety Development Department* PT United Tractors Tbk?
2. Bagaimana tantangan yang dihadapi dalam pendistribusian surat jalan konvensional pada *Facility, Workshop and Safety Development Department* PT United Tractors Tbk?
3. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pendistribusian surat jalan pada *Facility, Workshop and Safety Development Department* PT United Tractors Tbk?

## C. Tujuan Penelitian

Melalui tujuan ini, peneliti berupaya memperoleh pemahaman mengenai proses serta permasalahan yang terjadi dalam pendistribusian surat jalan di perusahaan.

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis proses pendistribusian surat jalan pada *Facility, Workshop and Safety Development Department* PT United Tractors Tbk.
2. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pendistribusian surat jalan konvensional pada *Facility, Workshop and Safety Development Department* PT United Tractors Tbk.

3. Menganalisis solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pendistribusian surat jalan pada *Facility, Workshop and Safety Development Department* PT United Tractors Tbk.

#### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti maupun bagi pihak lain yang berkaitan. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang administrasi perkantoran digital. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis permasalahan administrasi di dunia kerja, sehingga dapat menambah wawasan, keterampilan, dan kesiapan penulis dalam menghadapi dunia profesional.

2. Bagi PT United Tractors Tbk

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan, khususnya pada *Facility, Workshop and Safety Development Department*, dalam meningkatkan efektivitas pendistribusian dan pengelolaan surat jalan. Analisis yang dilakukan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kendala yang ada serta memberikan alternatif solusi untuk memperbaiki sistem administrasi agar lebih efisien dan terorganisir.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan dalam bidang studi administrasi perkantoran digital, khususnya terkait pendistribusian dokumen dan arsip perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta serta menjadi bahan rujukan bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

