

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak signifikan terhadap pengelolaan administrasi dan tata kelola organisasi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penerapan sistem administrasi berbasis digital atau *E-Office*. Sistem *E-Office* dirancang untuk mendukung kegiatan perkantoran secara efektif dan efisien, mulai dari pencatatan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, disposisi, hingga monitoring pekerjaan. Melalui sistem ini, proses administrasi diharapkan dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, berbagai organisasi termasuk instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), mulai beralih dari sistem manual menuju sistem administrasi digital sebagai bagian dari upaya peningkatan efisiensi dan akurasi pengelolaan administrasi.

Perkembangan teknologi informasi mendorong berbagai instansi pemerintah untuk bertransformasi menuju sistem administrasi digital melalui penerapan *E-Office*. Namun, dalam praktiknya, implementasi *E-Office* di berbagai lembaga pemerintahan masih menghadapi sejumlah kendala. Misalnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara (PPU) perlu menyelenggarakan *bimbingan teknis (bimtek)* penggunaan aplikasi *E-Office* bagi CPNS dan PPPK untuk meningkatkan kompetensi pegawai baru dalam mengoperasikan sistem administrasi digital.

(Nila Sari, 2025). Fenomena ini menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam beradaptasi dengan sistem digital masih memerlukan peningkatan.

Kondisi serupa juga terjadi di berbagai lembaga pemerintah lainnya yang berupaya menerapkan sistem *E-Office*, namun masih menghadapi kendala di tahap implementasi. Hasil penelitian pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan (Bappeda Litbang) Provinsi Riau menunjukkan bahwa pelaksanaan *E-Office* belum berjalan efektif jika dilihat dari aspek kebijakan, proses, dan target, dengan salah satu faktor penghambat utama adalah kurangnya kesiapan SDM dalam penerapan sistem tersebut (Rissa Oktaviana et al., 2022). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di Universitas Prof. Dr. Moestopo yang menyatakan bahwa keterbatasan pemahaman teknologi menjadi kendala bagi sebagian besar pegawai, terutama mereka yang telah lama bekerja dalam birokrasi. Selain itu, budaya organisasi yang cenderung hierarkis dan prosedural turut menghambat efektivitas adaptasi terhadap sistem digital seperti *E-Office* (Rahmadi & Rusmiati, 2025).

Dengan demikian, fenomena tersebut mencerminkan bahwa keberhasilan penerapan *E-Office* tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi yang mendukung transformasi digital di lingkungan kerja.

PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero) sebagai salah satu perusahaan BUMN turut mengadopsi sistem *E-Office* dalam mendukung aktivitas operasionalnya. Khususnya pada *Corporate Secretary Department* yang memiliki peran penting dalam mengelola administrasi kesekretariatan, komunikasi, serta penyampaian informasi resmi perusahaan. Implementasi *E-Office* diharapkan dapat mempermudah alur kerja administrasi, meningkatkan koordinasi antarpegawai, serta menjaga akurasi dan keamanan data perusahaan. Sebagai bagian yang berfungsi menjaga tata kelola dan komunikasi resmi perusahaan, *Corporate Secretary Department* menjadi unit strategis dalam memastikan efektivitas penerapan *E-Office*

Namun demikian, penerapan *E-Office* di *Corporate Secretary Department* tidak terlepas dari tantangan. Dalam praktiknya, alur kerja melalui sistem *E-Office* sering kali memerlukan persetujuan berjenjang dari atasan, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan apabila tidak dikelola dengan baik. Selain itu, masih terdapat perbedaan pemahaman dan keterampilan antarpegawai dalam mengoperasikan sistem tersebut. Beberapa pegawai sudah terbiasa memanfaatkan fitur *E-Office* dengan baik, namun sebagian lainnya masih memerlukan pendampingan dan pelatihan agar dapat menggunakannya secara optimal.

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi mengenai bagaimana alur kerja sistem *E-Office* berjalan di *Corporate Secretary Department*, sejauh mana sistem ini mendukung pengelolaan administrasi, serta bagaimana pemahaman dan keterampilan pegawai dalam

penggunaannya. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi *E-Office* di PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero), sekaligus menjadi bahan masukan untuk perbaikan sistem maupun peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang kesekretariatan.

Selain itu, masih ditemukan ketidaksesuaian antara alur kerja penggunaan *E-Office* dengan pedoman resmi yang telah ditetapkan perusahaan. Beberapa proses seperti penomoran surat, disposisi, hingga pengarsipan digital belum sepenuhnya mengikuti prosedur yang tercantum dalam dokumen instruksi kerja *E-Office*. Ketidaksesuaian ini berpotensi menimbulkan duplikasi dokumen, keterlambatan validasi berjenjang, serta tidak sinkronnya arsip digital dengan arsip fisik yang dikelola unit terkait.

Situasi ini turut diperkuat oleh dinamika perubahan struktur organisasi setelah transformasi bisnis perusahaan yang semula berfokus pada jasa konsultan konstruksi menjadi perusahaan dengan diversifikasi usaha di bidang perikanan. Perubahan struktur ini menyebabkan adanya penyesuaian posisi dan penambahan pegawai baru, namun tidak diikuti dengan pelatihan ulang atau sosialisasi sistem *E-Office* secara komprehensif. Akibatnya, pegawai baru belum memiliki pemahaman yang merata mengenai prosedur digital administrasi, sementara pegawai lama masih mengandalkan pola kerja sebelumnya yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem.



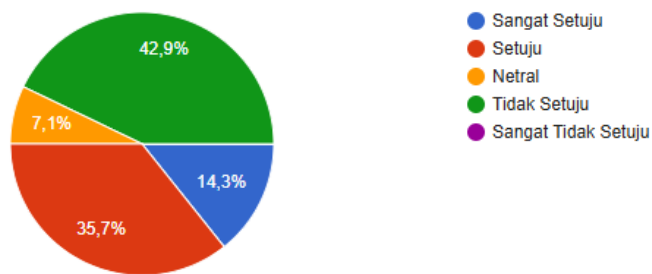
Berdasarkan laporan *Kementerian BUMN* (2024), sebanyak 67% perusahaan BUMN di Indonesia masih menghadapi kendala dalam penerapan sistem administrasi digital, terutama terkait kecepatan akses, integrasi data antar divisi, serta kompetensi pegawai. Sementara itu, hasil survei *Kominfo dan BPS* (2025) juga menunjukkan bahwa hanya 58% pegawai di sektor publik yang merasa siap mengoperasikan aplikasi administrasi berbasis digital. Data ini menunjukkan bahwa kendala yang terjadi di *Corporate Secretary* PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero) bukanlah kasus tunggal, melainkan bagian dari tantangan nasional dalam proses transformasi digital administrasi pemerintahan dan BUMN.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan beberapa karyawan di *Corporate Secretary* PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero), peneliti menemukan adanya kendala dalam penerapan *E-Office*. Salah satu masalah yang muncul adalah pada proses permintaan backdate nomor surat dari divisi lain, di mana sistem justru menghasilkan nomor surat ganda sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakteraturan dalam administrasi. Selain itu, kendala teknis juga ditemukan, seperti akses sistem yang sering mengalami kelambatan, sehingga menghambat kelancaran pekerjaan sehari-hari. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun *E-Office* bertujuan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan administrasi, masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki agar sistem dapat berjalan optimal dan benar-benar mendukung kinerja karyawan.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai efektivitas penerapan *E-Office* di lingkungan Corporate Secretary, peneliti melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner kepada 14 pegawai menggunakan formulir digital. Hasil dari kuesioner ini kemudian dianalisis oleh peneliti dan disajikan dalam bentuk diagram untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana penerapan sistem *E-Office* dipahami serta dijalankan oleh pegawai di lingkungan perusahaan.

Saya memiliki pemahaman dan keterampilan yang cukup untuk mengoperasikan sistem e-office dengan baik

14 jawaban



**Gambar 1. 1 Diagram Pemahaman Dalam Penggunaan *E-Office***

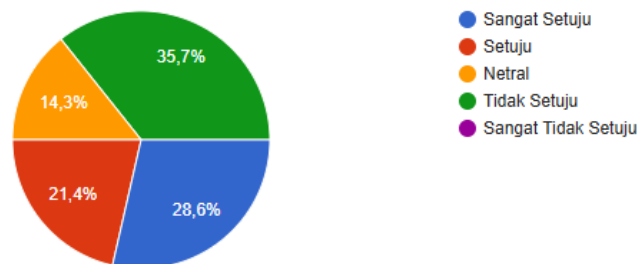
Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Diagram di atas menunjukkan bahwa, sebesar 42,9% responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa mereka memiliki pemahaman dan keterampilan yang cukup untuk mengoperasikan sistem *E-Office* dengan baik. Kemudian, 35,7% responden menyatakan setuju, 14,3% menyatakan sangat setuju, dan 7,1% menyatakan netral. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih merasa belum memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan sistem *E-Office*. Meskipun terdapat sebagian responden

yang sudah setuju dan sangat setuju, temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas melalui pelatihan, bimbingan teknis, atau pendampingan agar seluruh pegawai di bagian *Corporate Secretary* dapat menggunakan *E-Office* secara lebih efektif dan efisien. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan *E-Office* dengan tingkat kesiapan sumber daya manusia. Namun demikian, hasil pra-riset ini bersifat sebagai data awal (*preliminary data*) yang digunakan untuk memberikan gambaran awal kondisi di lapangan dan belum dapat dijadikan dasar penarikan kesimpulan mengenai efektivitas penerapan sistem *E-Office*, sehingga diperlukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam.

Sistem e-office yang digunakan saat ini mempermudah saya dalam mengelola administrasi di Departemen Corporate Secretary

14 jawaban



**Gambar 1. 2 Diagram *E-Office* Dalam Pengelolaan Administrasi**

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Diagram di atas menunjukkan bahwa, sebesar 35,7% responden menyatakan tidak setuju bahwa sistem *E-Office* yang digunakan saat ini mempermudah mereka dalam mengelola administrasi di *Corporate Secretary Department*. Selanjutnya, 28,6% responden menyatakan sangat

setuju, 21,4% menyatakan setuju, dan 14,3% menyatakan netral terhadap pernyataan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun hasil pra-riset menunjukkan adanya perbedaan persepsi pegawai terhadap kemudahan penggunaan sistem E-Office, temuan ini hanya dimaksudkan sebagai data awal untuk memetakan persepsi pengguna dan belum merepresentasikan kesimpulan akhir mengenai efektivitas sistem, sehingga analisis lebih lanjut tetap diperlukan.

Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi *E-Office* masih menghadapi tantangan teknis dan nonteknis. Oleh karena itu, penting untuk meninjau hasil penelitian sebelumnya sebagai pembanding dan dasar analisis lebih lanjut. Sesuai penelitian terdahulu terkait dengan penerapan aplikasi naskah dinas elektronik (*E-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta yang dilakukan oleh Amirudin et al., (2024) menjelaskan bahwa implementasi *E-Office* secara umum sudah berjalan, namun masih ditemukan kendala seperti penggunaan disposisi manual, arsip belum lengkap, adanya gangguan teknis, praktik berbagi akun, serta rendahnya komitmen pegawai. Penelitian ini menekankan pentingnya pembinaan SDM, peningkatan keamanan data, dan integrasi sistem agar *E-Office* dapat lebih optimal.

Banyak penelitian terdahulu juga membahas penerapan *E-Office* dengan karakteristik berbeda. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum dan Satispi (2024) dengan judul *Analisis Penerapan E-Office Atandie di Ditjen Dukcapil Kemendagri*. Hasil penelitian menunjukkan



bahwa *E-Office* mendukung pengelolaan administrasi melalui pengembangan konten, pelatihan pegawai, dan infrastruktur yang memadai, namun masih dibutuhkan peningkatan kapasitas teknis serta backup server untuk mengatasi kendala teknis.

Penelitian lain oleh Hening Nala et al., (2022) tentang *Penerapan E-Office di Sekretariat Daerah Kota Surakarta* menjelaskan bahwa perencanaan, implementasi, hingga monitoring sistem *E-Office* berjalan sesuai prosedur, tetapi kendala muncul pada kompetensi pegawai yang belum merata serta masih adanya penyalahgunaan sistem. Solusi yang ditawarkan adalah pelatihan rutin, penguatan peran pimpinan, dan penyederhanaan sistem agar lebih mudah digunakan.

Sementara itu, kebaharuan penelitian ini membahas implementasi *E-Office* pada *Corporate Secretary Department* di PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero) dengan metode kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini sangat penting karena dapat memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas penerapan sistem *E-Office* dalam mendukung pengelolaan administrasi di bagian sekretariat perusahaan. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana alur kerja sistem *E-Office* diterapkan serta sejauh mana pemahaman dan keterampilan pegawai dalam mengoperasikannya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi

bahan evaluasi bagi *Corporate Secretary Department* di PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero) dalam mengoptimalkan penggunaan *E-Office*, sehingga mampu meningkatkan efisiensi kerja, kualitas layanan, serta mendukung tercapainya tata kelola perusahaan yang baik.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan hasil yang beragam mengenai efektivitas penerapan *E-Office*. Misalnya, Oktaviana & Yuliana (2022) menemukan bahwa implementasi *E-Office* pada Bappeda Litbang Provinsi Riau belum berjalan efektif akibat keterbatasan sumber daya manusia, kebijakan yang belum konsisten, dan infrastruktur jaringan yang kurang memadai. Sementara itu, penelitian Patricia et al., (2023) tentang implementasi *E-Office* Sabdopalon di Kabupaten Jombang menunjukkan hasil yang cukup positif, di mana sistem ini dinilai mampu mempercepat proses surat-menyurat dan meningkatkan koordinasi antarpegawai. Namun, penelitian tersebut juga menyoroti kendala berupa rendahnya literasi digital sebagian pegawai dan terbatasnya pelatihan rutin. Di sisi lain, Puput Dewi Pitriani (2024) menegaskan bahwa keberhasilan penerapan *E-Office* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistemnya, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan manajerial, serta komitmen organisasi dalam menjaga keberlanjutan implementasi.

Perbedaan hasil tersebut memperlihatkan adanya *conceptual gap* terkait faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan *E-Office*. Terutama dalam konteks organisasi besar seperti perusahaan BUMN, yang

memiliki struktur birokrasi kompleks serta budaya kerja yang cenderung hierarkis. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana implementasi *E-Office* dijalankan di *Corporate Secretary Department* PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero), serta sejauh mana sistem ini berkontribusi terhadap efektivitas kerja administrasi dan proses komunikasi internal perusahaan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi *E-Office* pada instansi pemerintah, kajian yang berfokus pada unit kesekretariatan BUMN, khususnya di *Corporate Secretary Department*, masih terbatas. Selain itu belum banyak penelitian yang menelaah bagaimana alur kerja digital, proses persetujuan dokumen, serta pembagian peran antar-divisi benar-benar berjalan dalam praktik sehari-hari setelah sistem *E-Office* diterapkan. Penelitian sebelumnya juga jarang menggambarkan secara mendalam pengalaman pengguna, hambatan operasional, dan kesiapan SDM dalam mengoperasikan sistem di lingkungan BUMN yang memiliki struktur kerja lebih kompleks dibandingkan instansi lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan gambaran mengenai implementasi *E-Office* di *Corporate Secretary Department* PT Agrinas Jaladri Nusantara (Persero).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis perlu meneliti lebih lanjut dengan judul: **“ANALISIS IMPLEMENTASI E-**

**OFFICE PADA CORPORATE SECRETARY DEPARTMENT PT  
AGRINAS JALADRI NUSANTARA (Persero)”**

**B. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana alur kerja sistem *E-Office* di *Corporate Secretary Department*?
2. Bagaimana sistem *E-Office* mendukung pengelolaan administrasi di *Corporate Secretary Department*?
3. Bagaimana pemahaman dan keterampilan pegawai di *Corporate Secretary Department* dalam mengoperasikan *E-Office*?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis alur kerja sistem *E-Office* di *Corporate Secretary Department*, termasuk mengidentifikasi kesesuaian pelaksanaannya dengan pedoman yang berlaku serta kendala yang muncul dalam praktik penggunaannya.
2. Menganalisis peran sistem *E-Office* dalam mendukung pengelolaan administrasi dengan menelaah bentuk dukungan yang dirasakan pegawai, hambatan dalam pemanfaatan fitur sistem, serta implikasinya terhadap efektivitas kerja administrasi
3. Menganalisis tingkat pemahaman dan keterampilan pegawai di *Corporate Secretary Department* dalam mengoperasikan *E-Office*, serta mengkaji kendala pembelajaran dan kebutuhan penguatan kapasitas pegawai dalam penggunaan sistem.



## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi organisasi dan administrasi perkantoran, khususnya terkait penerapan sistem *E-Office* dalam mendukung pengelolaan administrasi di lingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji penerapan teknologi informasi dalam konteks pengelolaan administrasi dan komunikasi di organisasi, terutama pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis penerapan sistem *E-Office*, sehingga dapat menambah wawasan, keterampilan, serta pemahaman peneliti terkait implementasi teknologi informasi di lingkungan kerja, khususnya di bagian Corporate Secretary.
- b. Bagi Kampus Universitas Negeri Jakarta, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi akademik bagi program studi terkait, khususnya dalam mata kuliah yang berhubungan dengan administrasi perkantoran, sistem informasi manajemen, maupun komunikasi organisasi. Dengan demikian, penelitian ini bisa memperkaya bahan ajar dan pustaka kampus.

- c. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif bagi perusahaan, khususnya *Corporate Secretary Department*, dalam meningkatkan efektivitas penggunaan *E-Office* serta mengoptimalkan pengelolaan administrasi dan koordinasi kerja.
- d. Bagi Pembaca, penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan dan inspirasi, terutama bagi mahasiswa, praktisi, atau pihak lain yang tertarik dengan penerapan *E-Office* di organisasi. Pembaca bisa memahami kelebihan, tantangan, serta strategi pemanfaatan *E-Office* dalam mendukung kinerja administrasi.

