

**STUDI IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERKANTORAN DI PT PGAS TELEKOMUNIKASI
NUSANTARA (PGNCOM)**

WULAN NADILA LARASATI

1703521074



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI D-IV ADMINISTRASI PERKANTORAN
DIGITAL**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

**A STUDY ON THE IMPLEMENTATION OF OFFICE
ADMINISTRATION DIGITALIZATION AT PT PGAS
TELEKOMUNIKASI NUSANTARA (PGNCOM)**

WULAN NADILA LARASATI

1703521074



**This thesis is prepared to fulfill one of the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree in Applied Sciences at the Faculty of Economics and
Business, Universitas Negeri Jakarta.**

**STUDY PROGRAM D-IV DIGITAL OFFICE
ADMINISTRATION**

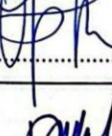
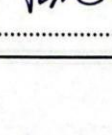
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM NIP. 199110182019031014 (Ketua Penguji)		26-01-2026
2	Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd NIP. 198102162014042001 (Penguji 1)		28-01-2026
3	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP. 198810252022031002 (Penguji 2)		21-01-2026
4	Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd NIP. 198004122005012002 (Pembimbing 1)		21-01-2026
5	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIP. 198804202023212062 (Pembimbing 2)		21-01-2026
Nama : Wulan Nadila Larasati No. Registrasi : 1703521074 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 15 Januari 2026			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Nadila Larasati

NIM : 1703521074

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “**Studi Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM)**” merupakan hasil karya saya sendiri. Setiap bagian penelitian ini yang mengutip karya orang lain telah dicantumkan sumbernya secara jelas, sesuai dengan norma, kaidah, serta etika penelitian ilmiah, dan telah dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa adanya tekanan dari pihak mana pun. Jika di kemudian hari ditemukan bahwa seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan merupakan hasil karya saya sendiri atau mengandung unsur plagiarisme, saya siap menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 19 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Wulan Nadila Larasati

NIM. 1703521074

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wulan Nadila Larasati
NIM : 1703521074
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : wulannadilalarasati@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Studi Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2026
Penulis,

(Wulan Nadila Larasati)

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Nadila Larasati
No. Registrasi : 1703521074
Jenjang : Diploma IV
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ;
2. Telah menempun seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi;
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ;
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 19 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Wulan Nadila Larasati

NIM. 1703521074

ABSTRAK

Wulan Nadila Larasati. 1703521074. Studi Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM). Program Studi Diploma IV Administrasi Perkantoran Digital. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta. 2026.

Digitalisasi administrasi perkantoran menjadi kebutuhan penting bagi organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan kerja dan perkembangan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), mengidentifikasi tantangan atau hambatan yang dihadapi, serta mengkaji dampak penerapan digitalisasi administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Unit analisis dalam penelitian ini adalah digitalisasi administrasi perkantoran di PGNCOM. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dengan empat informan kunci yang terlibat langsung dalam perencanaan, pengelolaan, dan penggunaan sistem administrasi digital, didukung oleh observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi di PGNCOM telah diterapkan melalui pemanfaatan berbagai sistem dan aplikasi digital sebagai bagian dari proses transformasi, namun pelaksanaannya masih memerlukan penguatan agar dapat berjalan secara terintegrasi dan konsisten. Tantangan utama yang ditemukan meliputi belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, alur proses bisnis yang masih panjang, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis sistem, serta adaptasi dan kebiasaan kerja pegawai. Dari sisi dampak, digitalisasi administrasi memberikan dampak positif berupa peningkatan kecepatan proses kerja, fleksibilitas kerja pegawai, efisiensi penggunaan sumber daya, kemudahan akses informasi untuk pengambilan keputusan, peningkatan keamanan data, serta penguatan citra dan kepercayaan eksternal perusahaan. Namun, dampak negatif masih muncul akibat penerapan digitalisasi yang belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan perlunya integrasi sistem yang lebih menyeluruh, penyederhanaan alur kerja, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta komitmen dan peran kepemimpinan digital yang konsisten agar transformasi digital dapat berjalan berkelanjutan dan memperkuat kepercayaan mitra serta citra perusahaan.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Digitalisasi Administrasi, Administrasi Perkantoran, Digitalisasi, Sistem Digital.

ABSTRACT

Wulan Nadila Larasati. 1703521074. A Study on the Implementation of Office Administration Digitalization at PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM). Diploma IV Program in Digital Office Administration, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. 2026.

Office administration digitalization has become an essential requirement for organizations in responding to changes in work patterns and the rapid development of information technology. This study aims to analyze the implementation of office administration digitalization at PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), identify the challenges or obstacles encountered, and examine the impacts of its implementation. This research employed a descriptive qualitative approach using a case study method. The unit of analysis in this study was the implementation of office administration digitalization at PGNCOM. Data were collected through semi-structured interviews with four key informants who were directly involved in the planning, management, and use of digital administrative systems, supported by observation and documentation review. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that office administration digitalization at PGNCOM has been implemented through the utilization of various digital systems and applications as part of an ongoing transformation process; however, its implementation still requires further strengthening to achieve consistent and integrated operation. The main challenges identified include the lack of comprehensive system integration, lengthy business process workflows, limited human resources, technical system constraints, and employee adaptation and work habits. In terms of impact, office administration digitalization has generated positive effects such as increased work process speed, greater employee work flexibility, improved resource efficiency, easier access to information for decision-making, enhanced data security, and strengthened corporate image and external trust. Nevertheless, negative impacts remain due to the digitalization process not yet being fully optimal. This study recommends the need for more comprehensive system integration, workflow simplification, enhancement of human resource competencies, and consistent digital leadership commitment to ensure sustainable digital transformation and to strengthen partner trust and corporate image.

Keywords: *Digital Transformation, Administrative Digitalization, Office Administration, Digitization, Digital Systems.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus dan penuh rasa hormat menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
2. Roni Fasliah, S.Pd, M.M., Ketua Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital;
3. Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing I;
4. Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM, selaku dosen pembimbing II;
5. Pihak PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) dan para informan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran proses penelitian.
6. Mamah, yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral dan material, serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini dengan baik.

7. Almarhum Bapak, yang menyiapkan sebagian tabungannya khusus biaya kuliah Wulan, selalu memberikan motivasi untuk semangat belajar dan menuntut ilmu, mendukung Wulan pada setiap proses masuk Perguruan Tinggi Negeri meskipun Bapak dalam keadaan sakit dan selalu percaya penuh pada kemampuan Wulan. Dengan rasa sedih yang mendalam, Bapak bisa menemani Wulan hanya sampai semester 2. Meskipun Bapak tidak dapat mendampingi hingga akhir masa studi Wulan, semua dukungan, doa, dan keyakinan yang Bapak berikan menjadi kekuatan terbesar bagi Wulan untuk menyelesaikan studi ini. Satu pesan Bapak yang akan jadi prinsip hidup Wulan “Kalau kerja yang jujur, yang rajin, nanti bakal konangan”. Semoga dengan pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan untuk Bapak di sana. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tidak akan pernah terlupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi perkantoran digital.

Jakarta, 18 Februari 2026



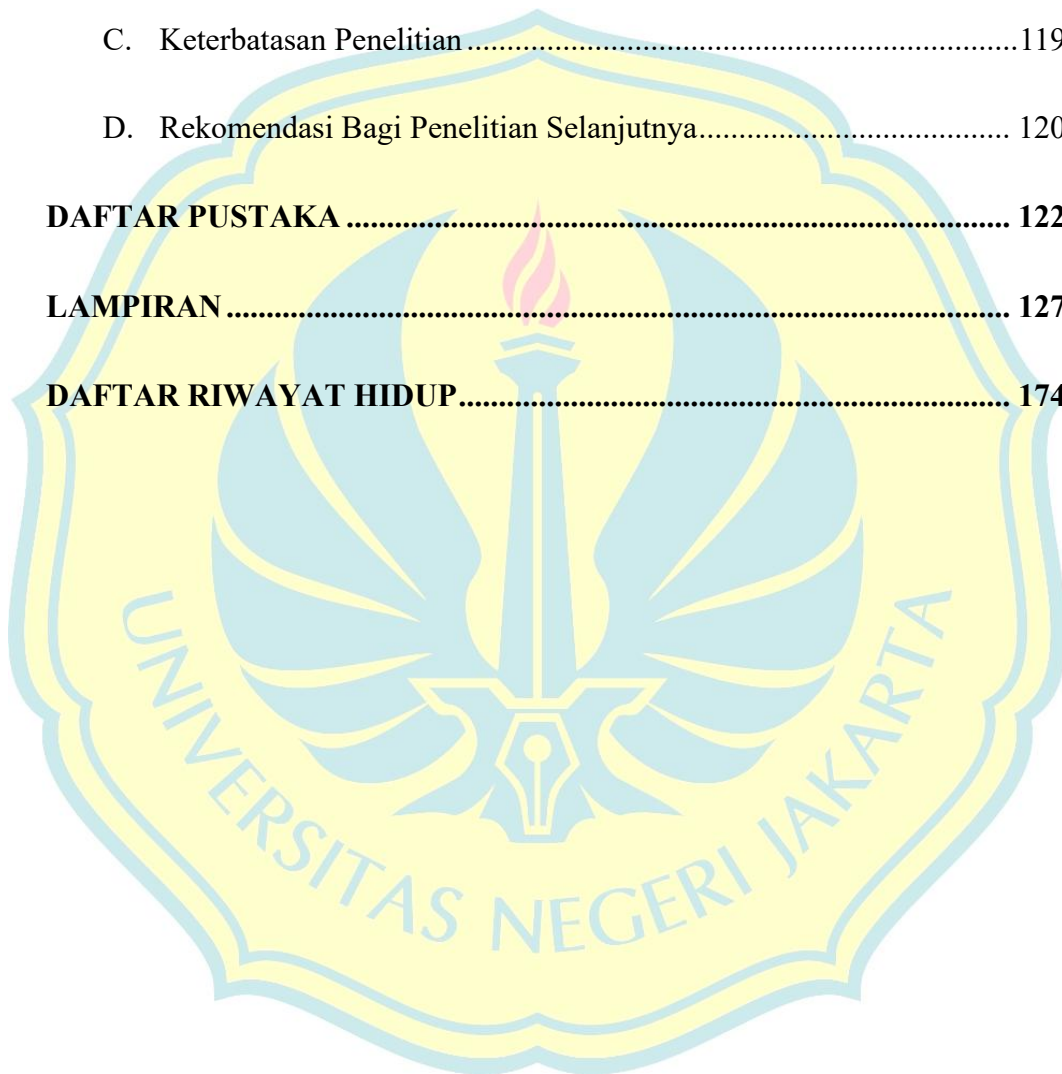
Wulan Nadila Larasati

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Teori Tranformasi Digital.....	16
B. <i>Socio-Technical System (STS)</i>	18
C. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
D. Model Kesuksesan Sistem Informasi (Delone & McLean Model)	21
E. Konsep Administrasi Perkantoran Digital	22
F. Konsep dan Prinsip Digitalisasi Sistem Administrasi	27
G. Teori Difusi Inovasi.....	29
H. Teori Perubahan Organisasi	32
I. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu dan Kesenjangannya	35
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
B. Desain Penelitian.....	51
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	52
D. Teknik Pengumpulan Data	57
E. Teknik Keabsahan Data.....	61
F. Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif	65
B. Hasil Data Pendekatan Kualitatif	70

C. Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif.....	97
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Implikasi.....	117
C. Keterbatasan Penelitian.....	119
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	174



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Pra Riset dalam Penerapan Sistem Digital pada Proses Operasional Administrasi	7
Gambar 1. 2 Diagram Pra Riset Implementasi Sistem Digital yang terintegrasi antar department dalam satu sistem terpusat.....	8
Gambar 1. 3 Diagram Pengalaman Karyawan yang mengalami Keterlambatan atau Kehilangan Dokumen karena Proses Manual.....	9
Gambar 2. 1 Socio Technical System.....	18
Gambar 2. 2 Technology Acceptance Model 3	21
Gambar 2. 3 Model Update Kesuksesan SI	22
Gambar 3. 1 Skema Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	62
Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles & Huberman	63
Gambar 4.1 Aplikasi Komunikasi dan Korespondensi Digital (Microsoft Outlook)	76
Gambar 4.2 Peraihan Sertifikat Keamanan Data PGNCOM	89
Gambar 4.3 Penghargaan PGNCOM terhadap Transformasi Digital	91
Gambar 4.4 Penumpukan kertas hasil cetak tak terpakai.....	94
Gambar 4.5 Kesenjangan Digital dengan Pihak Eksternal (Pelanggan)	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Data Informan	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi	127
Lampiran 2 Kuesioner Pra Riset	128
Lampiran 3 Pedoman Observasi	129
Lampiran 4 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing Seminar Proposal	131
Lampiran 5 Surat Persetujuan Seminar Proposal Penelitian	132
Lampiran 6 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing Sidang Skripsi	133
Lampiran 7 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	134
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi	135
Lampiran 9 Format Saran dan Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	136
Lampiran 10 Format Saran dan Perbaikan Sidang Skripsi	137
Lampiran 11 Pedoman Wawancara	138
Lampiran 12 Transkrip Wawancara	142
Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara dengan Para Informan	156
Lampiran 14 Hasil Cek Turnitin	157