

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Digitalisasi administrasi perkantoran merupakan langkah penting di tengah pesatnya kemajuan teknologi dan fenomena disrupsi digital yang membawa perubahan besar dalam dunia bisnis. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam dunia industri khususnya di sektor perusahaan teknologi, di mana transformasi digital kini menjadi fokus strategis utama untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan kinerja perusahaan (Kementerian BUMN, 2022).

Digitalisasi administrasi perkantoran merupakan upaya penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas pengelolaan dokumen, korespondensi, arsip, dan komunikasi internal maupun eksternal. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian Fadillah & Marsofiyati (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam administrasi perkantoran mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas hasil administrasi (Fadillah & Marsofiyati, 2024).

Hal ini juga didukung oleh penelitian Ramadhan & Muhyadi (2021) yang menyatakan bahwa, salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi kerja perkantoran adalah dengan mengintegrasikan proses administrasi ke dalam sistem berbasis digital. Berbagai aktivitas administrasi, seperti kearsipan, keuangan, kepegawaian, sarana dan prasarana, serta persuratan, dapat dikelola

secara terpusat melalui sistem tersebut. Penerapan sistem informasi digital ini dapat mempermudah proses kerja, mempercepat pelayanan, meningkatkan keakuratan informasi, serta mengoptimalkan penggunaan biaya operasional (Ramadhan & Muhyadi, 2021)

Transformasi digital merupakan langkah strategis yang dapat membantu perusahaan bekerja lebih efisien, meningkatkan produktivitas, dan menjadi lebih kompetitif di pasar. Secara sederhana, transformasi ini adalah proses memanfaatkan teknologi digital untuk memperlancar operasional, menekan pengeluaran, mendorong terciptanya inovasi, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan (Kirana et al., 2023).

Menurut Kementerian BUMN (2023), pelaksanaan transformasi digital ini juga sejalan dengan arahan Menteri BUMN Erick Thohir yang menunjukkan adanya dorongan kuat untuk digitalisasi yang merata dan menyeluruh pada seluruh entitas BUMN. Menteri BUMN Erick Thohir mengatakan, “Kita harus memastikan tidak ada yang tertinggal: semua holding BUMN, juga anak, dan cucu perusahaan di seluruh nusantara. Tidak hanya yang besar dan yang di kota besar. Semua bertransformasi, tanpa terkecuali”. Transformasi digital ini merupakan bagian dari agenda modernisasi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan internal dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi.

Digitalisasi administrasi perkantoran dalam era disrupsi pasar dan Industri 4.0 saat ini mendorong pergeseran orientasi perusahaan dari produk inti ke layanan bernilai tambah yang responsif terhadap kebutuhan pasar.

Berkembangnya teknologi seperti *AI*, *IoT*, dan big data meningkatkan efisiensi, personalisasi layanan, serta akurasi pengambilan keputusan. Namun, efektivitas implementasinya masih terhambat oleh tantangan seperti kesiapan SDM, budaya organisasi, dan infrastruktur digital yang belum optimal. Jika tidak ditangani, hambatan ini dapat mengurangi daya saing dan produktivitas perusahaan (Makaliwe et al., 2023).

Digitalisasi ini adalah mengubah sistem manual berbasis kertas ke sistem digital, hal ini membawa sejumlah manfaat, seperti meningkatnya efisiensi kerja, pengurangan biaya operasional, serta kemudahan dalam mengakses informasi (Nahuway, 2024). Perubahan ini membuat penggunaan kertas yang dulunya mendominasi pekerjaan administrasi kini berkurang signifikan karena digitalisasi, bahkan di banyak kantor modern sebagian besar pekerjaan sudah bersifat *paperless* (Ramadhan & Muhyadi, 2021). Organisasi yang tidak mengaplikasikan teknologi digital, dipastikan akan tertinggal dari organisasi lain dan pada saatnya akan gagal mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Ramadhan & Muhyadi, 2021).

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan digitalisasi atau implementasi sistem digital, khususnya dalam pengelolaan administrasi perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara, masih menghadapi sejumlah tantangan dimana infrastruktur yang belum mendukung secara maksimal serta penerapan sistem digital yang belum merata.

PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), perusahaan yang bergerak di bidang layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT).

Dengan kegiatan bisnis utama meliputi penyediaan infrastruktur IT, pengembangan platform, serta solusi untuk otomatisasi proses bisnis dan digitalisasi perusahaan. Selain itu, juga menyediakan layanan data center dan juga *connectivity*, *managed service*, *business solution*, serta pengembangan platform digital berbasis *IoT*, *SCADA*, dan keamanan siber.

Dalam menjalankan operasionalnya, PGNCOM menunjukkan komitmen yang berkelanjutan dalam melakukan inovasi dan pengembangan, serta berperan aktif dalam mendorong kemajuan digitalisasi di tingkat nasional maupun internasional (Tasya & Lubis 2022). Kegiatan bisnis PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan jaringan, tetapi juga meluas ke sektor-sektor lain yang memerlukan konektivitas tinggi dan keamanan data. Langkah ini sejalan dengan visi PGASCOM sebagai penyedia infrastruktur digital (Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT)) andal dan terkemuka di Indonesia (Pgncom, 2024).

Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan transformasi digital untuk membantu bisnis beradaptasi dan bersaing di era digital, PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) dalam operasionalnya telah menerapkan berbagai sistem digitalisasi dalam pengelolaan administrasi. Digitalisasi administrasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) telah mulai diterapkan sejak sebelum pandemi Covid-19, yaitu sekitar tahun 2016. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi sistem persuratan, seperti aplikasi SIMPEL, yang tercatat masih digunakan hingga sekitar tahun 2018–2019, sebelum akhirnya dihentikan penggunaannya.

Digitalisasi yang di implementasikan ini mencakup sistem administrasi dokumen, pelaporan, manajemen proyek, sistem manajemen arsip elektronik, serta platform komunikasi berbasis digital yang mendukung kolaborasi antar departemen.

Namun dalam praktik operasionalnya, PT PGAS Telekomunikasi Nusantara menerapkan sistem digital yang berjalan seiring dengan penggunaan dokumen fisik. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara konsep digitalisasi administrasi yang bertujuan menggantikan sistem manual berbasis kertas dengan praktik yang masih mempertahankan prosedur konvensional, sehingga praktik ini menimbulkan inefisiensi, kesalahan administratif, dan dualisme pencatatan yang memperlambat proses. Permasalahan ini disebabkan oleh kesiapan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi, hingga resistensi terhadap perubahan sistem dari manual ke digital (Silalahi & Debora, 2025).

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa tanda tangan elektronik yang sah dan tersertifikasi yang diakui pemerintah belum diterapkan secara optimal dan merata di setiap proses administrasi pada PGNCOM, sehingga hal tersebut tidak dapat memastikan keaslian dokumen dan keabsahan informasi (Roji et al., 2023). Selain itu, pengiriman atau distribusi dokumen masih banyak dilakukan secara manual dengan menyerahkan dokumen secara langsung kepada *user* atau pengguna sehingga kurang efisien, memakan waktu lebih lama, serta berisiko terhadap keterlambatan, kehilangan dokumen, dan kurangnya jejak atau bukti pengiriman yang jelas. Hal ini juga menyulitkan

dalam memantau alur dokumen secara real-time, meningkatkan risiko kehilangan dokumen, serta menghambat proses kerja yang seharusnya dapat dilakukan lebih cepat dan transparan.

Selain itu, implementasi sistem kearsipan digital di PGNCOM belum menyeluruh, sehingga efisiensi pengelolaan dokumen belum tercapai secara optimal di semua bagian. Hal ini menyebabkan masih adanya penumpukan dokumen fisik, yang terjadi karena sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital belum sepenuhnya dioptimalkan, baik dari sisi infrastruktur maupun sumber daya manusia. Kondisi ini berpotensi terhambatnya kegiatan operasional organisasi bahkan dapat menghambat proses pengambilan keputusan karena dokumen pendukung yang dibutuhkan sulit atau tidak dapat ditemukan (Ambarwati & Adianti, 2022).

Hal tersebut juga didukung oleh hasil wawancara singkat, dimana diketahui bahwa untuk dokumen yang mendesak tidak bisa menunggu tanda tangan basah, sehingga beberapa dokumen menggunakan tanda tangan elektronik biasa, yaitu tanda tangan basah yang difoto atau di-scan kemudian diunggah dan ditempelkan pada dokumen digital untuk keperluan pengesahan cepat.

Selain itu didukung juga oleh pernyataan salah satu pelanggan PGNCOM, dimana pelanggan atau user tersebut menyampaikan bahwa sebagai perusahaan yang menyediakan solusi digital, PGNCOM seharusnya memiliki kemampuan internal yang kuat dalam menerapkan digitalisasi administrasi, sehingga

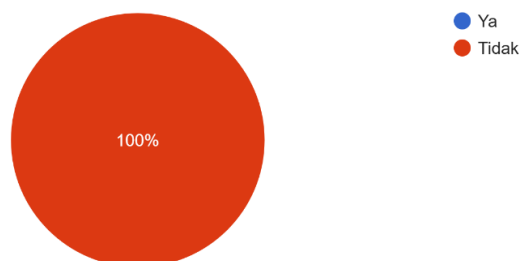
praktik di dalam perusahaan sejalan dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini disampaikan oleh salah satu narasumber sebagai berikut:

“Bagus emang digital administrasinya? Kalaupun engga, usulan perbaikan segala macem. Padahal dia yang punya kerjaan ngurusin sistem, masa administrasinya gabagus.”

Melihat kondisi tersebut, peneliti melanjutkan dengan melakukan pra riset sebagai langkah awal untuk mengamati secara langsung bagaimana penerapan sistem digitalisasi di lingkungan PGNCOM. Observasi awal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi nyata di lapangan serta membuktikan kebenaran fenomena permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pra riset ini melibatkan 20 karyawan yang berpartisipasi dalam mengisi instrumen pengumpulan data untuk memperoleh gambaran awal mengenai penerapan sistem digitalisasi di PGNCOM. Hasil dari pra riset tersebut disajikan dalam diagram berikut.

Apakah seluruh proses administrasi di perusahaan sudah dilakukan secara digital tanpa melibatkan dokumen fisik?

20 jawaban

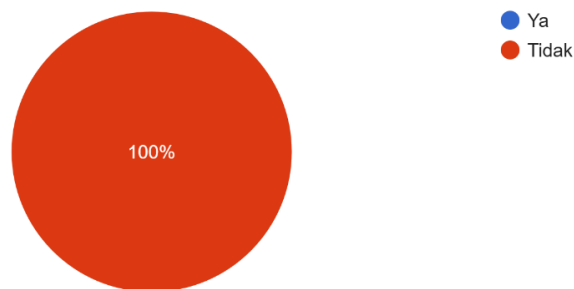


Gambar 1.1 Diagram Pra Riset dalam Penerapan Sistem Digital pada Proses Operasional Administrasi

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra riset yang ditampilkan pada diagram, diketahui bahwa seluruh responden (100%), yaitu sebanyak 20 orang, menjawab bahwa proses administrasi di perusahaan masih belum sepenuhnya terdigitalisasi dan masih bergantung pada penggunaan dokumen fisik. Ketergantungan ini mengindikasikan bahwa perusahaan belum sepenuhnya menerapkan sistem administrasi digital secara menyeluruh, baik dari sisi infrastruktur maupun kebijakan kerja. Hasil ini juga mencerminkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan transformasi digital dalam proses administrasi guna mencapai efisiensi kerja, kemudahan akses dokumen, serta pengurangan penggunaan kertas.

Apakah sistem digital yang digunakan saat ini sudah terintegrasi antar departemen seperti keuangan, SDM, produksi, logistik, dan pengadaan dalam satu sistem terpusat (ERP/SAP)?
20 jawaban



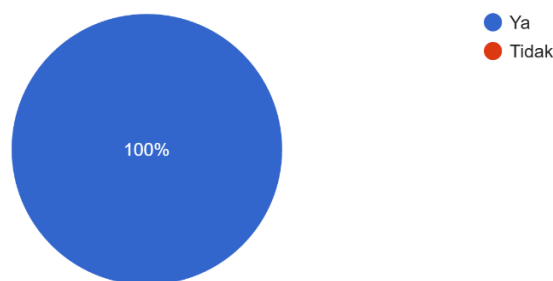
Gambar 1.2 Diagram Pra Riset Implementasi Sistem Digital yang terintegrasi antar department dalam satu sistem terpusat

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra riset, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa sistem digital yang digunakan di perusahaan saat ini belum terintegrasi antar departemen. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing departemen

kemungkinan masih menggunakan sistem yang berdiri sendiri (*stand-alone*), tanpa dukungan sistem yang menyatukan proses dan data secara *real time*. Sehingga koordinasi data dan proses antar unit kerja belum berjalan secara efisien. Kurangnya integrasi ini berpotensi menimbulkan ketidakefisienan, keterlambatan informasi, dan kesulitan dalam pengambilan keputusan.

Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau kehilangan dokumen karena proses manual?
20 jawaban



Gambar 1.3 Diagram Pengalaman Karyawan yang mengalami Keterlambatan atau Kehilangan Dokumen karena Proses Manual

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra riset, 100% responden menyatakan bahwa mereka pernah mengalami keterlambatan atau kehilangan dokumen akibat proses manual. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang masih bergantung pada cara manual memiliki risiko tinggi terhadap efisiensi kerja, akurasi data, dan keandalan penyimpanan dokumen. Risiko yang ditimbulkan tidak hanya berupa efisiensi dalam pencarian dan pengelolaan dokumen, tetapi juga meningkatkan risiko kehilangan atau kerusakan arsip penting hingga kebocoran informasi karena kurangnya sistem keamanan yang memadai. Selain itu, proses pencarian dokumen secara manual memakan waktu lebih

lama, yang dapat menghambat pengambilan keputusan penting secara cepat. Kondisi ini secara keseluruhan dapat berdampak pada terganggunya kelancaran operasional, menurunnya produktivitas, serta menimbulkan kerugian dari sisi waktu, tenaga, dan biaya.

Hal ini menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan dalam implementasi digitalisasi dan hanya bersifat simbolik belum cukup untuk menjawab tantangan efisiensi dan akuntabilitas yang dihadapi perusahaan, sistem digital yang sudah diimplementasikan belum mampu mencapai efektivitas optimal. Dapadeda & Emanuel (2022) menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan dan integrasi lintas sistem dapat menghambat optimalisasi teknologi administrasi.

Studi oleh Wahyudi et al. (2023) memperkuat pandangan tersebut, transformasi dari kompetensi tradisional ke digital menuntut penguasaan keterampilan teknologi, yang tidak selalu mudah diintegrasikan ke dalam praktik SDM. Perubahan budaya organisasi juga menjadi hambatan tersendiri, sehingga manajemen SDM harus mampu memfasilitasi adaptasi ini agar transformasi digital dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Hal ini menjadi bukti kuat bahwa transformasi digital bukan hanya soal perangkat keras dan lunak, tetapi juga kesiapan struktural dan kultural dalam organisasi.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, studi-studi sebelumnya umumnya membahas aspek digitalisasi administrasi perkantoran dari sisi manfaat dan efektivitas sistem secara umum. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada manfaat digitalisasi secara umum di instansi pemerintah atau perusahaan besar. Namun, masih terbatas penelitian yang secara khusus

membahas proses digitalisasi administrasi perkantoran pada level operasional, termasuk tantangan implementasinya di sektor infrastruktur dan telekomunikasi.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fadillah & Marsofiyati (2024) berjudul "Penerapan Teknologi Digital Pada Administrasi Perkantoran" bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh teknologi digital dalam administrasi perkantoran. Dengan menggunakan metode kualitatif dan analisis korelasional melalui tinjauan literatur, ditemukan bahwa teknologi digital meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas produk perkantoran. Tantangan berupa kebutuhan pelatihan dan adaptasi terhadap teknologi baru perlu diatasi dengan peningkatan kompetensi digital pegawai dan pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi.

Lalu penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Govers & Amelsvoort (2023) yang berjudul "Atheoretical essay on socio-technical systems design thinking in the era of digital transformation" bertujuan untuk mengkaji dampak transformasi digital terhadap desain organisasi dari perspektif socio-technical systems. Dengan metode kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital mengubah desain organisasi secara teknis dan sosial, sehingga diperlukan keseimbangan keduanya untuk menciptakan nilai berkelanjutan dan kualitas kerja yang lebih baik. Pendekatan Socio-Technical Systems Design (STS-D) dapat diadaptasi untuk mendukung organisasi yang responsif dan inovatif di era digital.

Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan keterbaruan dengan mengkaji secara spesifik implementasi digitalisasi administrasi perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara, sebuah perusahaan yang bergerak di sektor infrastruktur jaringan dan teknologi informasi. Penelitian ini tidak hanya menelaah manfaat dan tantangan digitalisasi, tetapi juga menganalisis keterkaitannya dengan penerimaan pengguna, efektivitas proses administrasi, serta keseimbangan antara aspek teknis dan sosial dalam konteks organisasi korporasi.

Berbeda dari penelitian terdahulu yang lebih menekankan pada kajian konseptual dan tinjauan literatur mengenai dampak umum teknologi digital serta desain organisasi dari perspektif socio-technical systems yang menekankan pada analisis teori dan hasil penelitian terdahulu tanpa melibatkan pengumpulan data lapangan secara langsung,

Penelitian ini juga menjadi kajian awal yang kontekstual, karena belum banyak studi terdahulu yang secara mendalam membahas hambatan transisi digital di sektor infrastruktur telekomunikasi, khususnya di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara dan serta pengalaman karyawan dalam menghadapi tantangan implementasi digitalisasi administrasi perkantoran, baik dari segi penggunaan sistem, pemahaman prosedur digital, maupun adaptasi terhadap perubahan teknologi.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi sistem digital dilakukan dan untuk mengetahui sejauh mana

efektivitasnya serta hambatan yang perlu diatasi guna mewujudkan administrasi yang lebih terintegrasi, dinamika pengalaman dan tantangan pengguna sistem digital. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan melakukan analisis lebih dalam mengenai **“Studi Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara.”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi digitalisasi administrasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara?
2. Apa saja tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam implementasi sistem digital administrasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara?
3. Bagaimana dampak dari penerapan sistem administrasi digitalisasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah disusun, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini mengarahkan pada tujuan-tujuan berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi digitalisasi administrasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara.
2. Mengidentifikasi dan memahami tantangan dan hambatan yang muncul dalam penerapan sistem digital di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara.
3. Mengetahui dampak dari penerapan sistem administrasi digitalisasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai “Studi Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran pada PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM).” diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang dihasilkan antara lain adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memperkaya wawasan dalam pengembangan ilmu administrasi perkantoran, khususnya terkait implementasi digitalisasi dan tantangan dalam penerapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi. Penelitian ini juga dapat menjadi kontribusi ilmiah bagi penguatan teori-teori tentang transformasi digital di lingkungan organisasi modern. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan dalam topik serupa.

2. Secara Praktis

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi panduan praktis dalam mengevaluasi efektivitas implementasi sistem administrasi digital, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses digitalisasi. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan efisiensi sistem digital, memperkuat infrastruktur teknologi, dan menyempurnakan prosedur administrasi yang berbasis digital.
- b. Bagi Universitas, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan yang bermanfaat bagi mahasiswa, khususnya dalam pengembangan

kajian ilmiah terkait digitalisasi administrasi perkantoran, penerapan teknologi informasi di lingkungan kerja, serta identifikasi tantangan implementasi sistem digital di dunia industri. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademik sebagai bahan pembelajaran dan acuan dalam penyusunan karya ilmiah serupa.

- c. Bagi Peneliti, penelitian ini memberikan manfaat praktis berupa pengalaman langsung dalam mengamati dan menganalisis implementasi digitalisasi administrasi di lingkungan perusahaan, serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan nyata, mengumpulkan data, dan merumuskan solusi terhadap tantangan efektivitas sistem digital.

