

**ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERKANTORAN PADA PT XYZ MELALUI APLIKASI
“SMART”**

MIRTA RAHMATILAH

1712422066



**Skripsi ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

**D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF OFFICE
ADMINISTRATION DIGITALIZATION AT PT XYZ
THROUGH THE “SMART” APPLICATION**

MIRTA RAHMATILAH

1712422066



This thesis is compiled to fulfill one of the requirements to obtain an Applied Bachelor's Degree (S.Tr) at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta

**D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

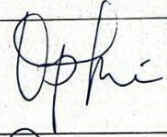
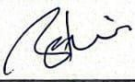
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mirta Rahmatilah
NIM : 1712422066
Program Studi/Fakultas : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Judul Penelitian : Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran pada PT XYZ melalui Aplikasi "SMART"

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/Tidak Lulus* * Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 13 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua Penguji	Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd	
	NIP. 198004122005012002	
Penguji 1	Muhammad Ikhwani, S.Pd., M.Pd	
	NIP. 202508100119941101	
Penguji 2	Mayang Riyantie, S.I.Kom., M.I.Kom	
	NIP. 198912082024062001	
Pembimbing 1	Dr. Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd	
	NIP. 198102162014042001	
Pembimbing 2	Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 199902132024061001	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M
NIP. 19720627200641001

Koord. Program Studi
Administrasi Perkantoran Digital


Roni Fasliah, S.Pd., M.M
NIP. 197510152003121001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda di bawah ini :

Nama : Mirta Rahmatilah

NIM : 1712422066

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran pada PT XYZ melalui Aplikasi “SMART”” merupakan hasil karya saya sendiri. Selanjutnya untuk bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya seperti, kutipan hasil karya orang lain saya cantumkan sumbernya pada daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini pernyataan yang saya buat dengan keadaan sadar dan tidak sedang dalam tekanan dari pihak manapun, serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan

Mirta Rahmatilah
NIM. 1712422066

LEMBAR 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 sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mirta Rahmatilah
NIM : 1712422066
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : mirtarahmatilah22@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 :
Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran pada PT XYZ melalui Aplikasi "SMART"

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, 22 Juli 2026

Penulis


(Mirta Rahmatilah)

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mirta Rahmatilah

No. Registrasi : 1712422066

Jenjang : Diploma 4

Program Studi : Administarsi 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 menempuh seluruh mata kuliah yang di tetapkan 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 sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,

Mirta Rahmatilah

ABSTRAK

Mirta Rahmatilah. 2026. 1712422066. Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran Pada PT XYZ Melalui Aplikasi “SMART.” Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pengguna, hambatan kultural dan efisiensi waktu pada implementasi digitalisasi administrasi perkantoran melalui aplikasi SMART. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai transisi sistem administrasi manual menuju digital. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu karyawan dari divisi IT, *General Affair*, *Treasury* dan *Account Receivable*. PT XYZ sering mengelola dokumen administrasi keuangan ini melalui aplikasi SMART. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi lalu dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 15. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SMART berhasil mempercepat penyelesaian siklus dokumen administrasi secara signifikan dari 4-5 hari kerja menjadi 4-8 jam kerja. Namun, pada pelaksanaannya digitalisasi tersebut mengalami hambatan kultural yaitu munculnya dualisme sistem karena pihak manajerial dan eksternal masih sangat bergantung pada dokumen fisik serta keharusan tanda tangan basah. Cara mengatasi hambatan tersebut dengan cara menerapkan strategi adaptasi informal berupa komunikasi personal melalui pesan singkat kepada atasan untuk percepatan persetujuan, melakukan penyelarasan indeks penomoran referensi silang antara aplikasi dengan dokumen fisik, serta pengelompokan dokumen. Oleh karena itu, diharapkan dari hasil penelitian ini bisa memberikan saran dan pandangan mengenai penetapan kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal terkait keabsahan persetujuan digital yang dapat diperbaiki di masa mendatang.

Kata Kunci: digitalisasi administrasi, adaptasi informal, efisiensi waktu

ABSTRACT

Mirta Rahmatilah. 2026. 1712422066. Analysis of the Implementation of Office Administration Digitization at PT XYZ Using the “SMART” Application. D4 Program in Digital Office Administration, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

The purpose of this study is to examine user perceptions, cultural barriers, and time efficiency in the implementation of office administration digitization through the SMART application. The research method used is descriptive qualitative research with a case study approach, to provide a comprehensive overview of the transition from a manual to a digital administrative system. The units of analysis in this study are employees from the IT, General Affairs, Treasury, and Accounts Receivable divisions. PT XYZ frequently manages core financial administrative documents through the SMART application. Data was collected through observation, interviews, and documentation, and then analyzed using NVivo 15 software. The results of this study indicate that the implementation of the SMART application has significantly accelerated the completion of the administrative document cycle, reducing it from 4–5 business days to 4–8 working hours. However, in practice, this digitization faced cultural barriers, namely the emergence of a dual system because management and external parties still heavily relied on physical documents and the requirement for wet signatures. These obstacles can be addressed by implementing informal adaptation strategies, such as personal communication via text messages to supervisors to expedite approval, aligning cross-reference numbering between the application and physical documents, and grouping documents. Therefore, it is hoped that the results of this study can provide recommendations and insights regarding the establishment of internal Standard Operating Procedures (SOPs) related to the validity of digital approvals, which can be improved in the future.

Keywords: administrative digitization, informal adaptation, time efficie

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran Pada PT XYZ Melalui Aplikasi “SMART”” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd., M.M selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
4. Bayu Suhendry, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
5. Ibu Direktur PT XYZ yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan kegiatan penelitian.

6. Karyawan PT XYZ terutama Tim Finance yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama peneliti melaksanakan penelitian
7. Seluruh anggota keluarga peneliti terutama, Mamah, Ayah, Kedua Kakak serta anggota keluarga lainnya yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teruntuk teman-teman D4 Administrasi Perkantoran Digital kelas A yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang sudah memberikan semangat satu sama lain dan saling memberikan informasi.
9. Serta pihak lain, khususnya sahabat baik saya yaitu Muthia A.N yang telah memberikan dukungan, semangat serta bantuan jika peneliti mengalami kesulitan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Karya ini kupersembahkan bagi diriku sendiri, sebagai wujud terima kasih karena telah bertahan menjadi bukti bahwa langkah apa pun yang dijalani dengan sepenuh hati dan rasa ikhlas akan selalu membawa kita pada hasil yang terbaik.

Jakarta, 23 Juni 2026

Mirta Rahmatilah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang Masalah	14
B. Rumusan Masalah	23
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Manfaat Penelitian	25
1.1 Manfaat Praktis.....	25
1.2 Manfaat Teoritis	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	27
A. Konsep yang Diteliti.....	27

B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	61
BAB III METODE PENELITIAN	71
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	71
B. Desain Penelitian.....	72
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	73
D. Teknik Pengumpulan Data	76
E. Teknik Keabsahan Data.....	82
F. Teknik Analisis Data	84
1. Pengumpulan Data.....	84
2. Reduksi Data	84
3. Penyajian Data	85
4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	88
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif.....	88
B. Hasil Data dan Uji Nvivo.....	90
C. Pembahasan	122
BAB V PENUTUP.....	134
A. Kesimpulan.....	134
B. Implikasi	135
C. Keterbatasan Penelitian	138
D. Rekomendasi	139
1. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	139

2. Rekomendasi Bagi Perusahaan.....	140
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN.....	147
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	177
A. Identitas	177
B. Riwayat Pendidikan	177
C. Pengalaman.....	177



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi “SMART”	17
Gambar 1. 2 Proses alur administrasi perkantoran dengan	19
Gambar 1. 3 Aplikasi "SMART" secara konsisten dan akurat	20
Gambar 3. 1 Sketsa Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	83
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data	87
Gambar 4. 1 Pembuatan Project Nvivo.....	96
Gambar 4. 2 Impor Data Wawancara ke dalam NVivo 15.....	97
Gambar 4. 3 Awan Kata Nvivo.....	99
Gambar 4. 4 Kode dan Tema Nvivo.....	99
Gambar 4. 5 Hierarki Chart (Visualisasi Jawaban Informan).....	100
Gambar 4. 6 <i>Project Map</i> Perbandingan Waktu Siklus Administrasi Keuangan Inti.....	103
Gambar 4. 7 <i>Project Map</i> Persepsi dan Pengalaman Subjektif Pegawai PT XYZ.....	108
Gambar 4. 8 <i>Project Map</i> Persepsi dan Pengalaman Subjektif Pegawai PT XYZ.....	114
Gambar 4. 9 Flowchart Tahapan Adopsi	119
Gambar 4. 10 Hasil Temuan Penelitian: Implementasi Aplikasi "SMART" di PT XYZ.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Penelitian Terdahulu	66
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	72
Tabel 3. 2 Data Partisipan.....	75
Tabel 3. 3 Qualitative Sample Size	76
Tabel 3. 4 Rancangan Instrumen Wawancara.....	79
Tabel 4. 1 Data Partisipan.....	89
Tabel 4. 2 Rincian Wawancara	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - <i>Pedoman Pertanyaan Wawancara</i>	147
Lampiran 2 - <i>Transkrip Rekaman Wawancara</i>	150
Lampiran 3 - <i>Dokumentasi Wawancara</i>	165
Lampiran 4 - <i>Tampilan Aplikasi "SMART"</i>	166
Lampiran 5 - <i>Catatan Observasi</i>	167
Lampiran 6 - <i>Kuesioner Pra Riset</i>	169
Lampiran 7 - <i>Surat Pernyataan Persetujuan Penelitian</i>	170
Lampiran 8 - <i>Surat Persetujuan Dosen Pembimbing</i>	171
Lampiran 9 - <i>Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi</i>	172
Lampiran 10 - <i>Lembar Persetujuan Sidang Skripsi</i>	173
Lampiran 11 - <i>Form Saran dan Perbaikan Skripsi</i>	174
Lampiran 12 - <i>Letter of Acceptance (LOA) Publish Jurnal</i>	175
Lampiran 13 - <i>Hasil Turnitin dan Plagiarisme</i>	176