

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia usaha saat ini sedang mengalami transformasi besar-besaran yang mengubah cara organisasi berinteraksi dan mengelola sumber dayanya. Perubahan ini didorong oleh kemajuan teknologi informasi yang memaksa setiap sektor untuk meninggalkan pola kerja konvensional yang lambat dan birokratis. Administrasi perkantoran yang selama puluhan tahun identik dengan pengelolaan dokumen fisik, tanda tangan basah, dan penyimpanan dalam lemari arsip besar, kini mulai beralih ke ruang digital yang lebih dinamis. Pergeseran ini bukan sekadar mengikuti tren, melainkan sebuah respons logis terhadap tuntutan pasar akan akses data yang cepat dan transparansi informasi di seluruh lini operasional perusahaan.

Transisi menuju kantor tanpa kertas (*paperless office*) merupakan inti dari fenomena ini. Dengan mengadopsi sistem elektronik, alur komunikasi antar divisi yang sebelumnya harus diteruskan secara fisik melalui berbagai meja, kini dapat diselesaikan dalam hitungan detik melalui aplikasi terintegrasi. Hal ini memungkinkan setiap keputusan berdasarkan data yang masuk secara instan, sehingga meminimalkan risiko kesalahan manusia yang sering terjadi pada pencatatan manual. Namun, di balik kemudahan ini, muncul tantangan baru seberapa siapkah para individu di dalam organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan drastis dalam prosedur, mengingat teknologi hanyalah alat yang efektivitasnya.

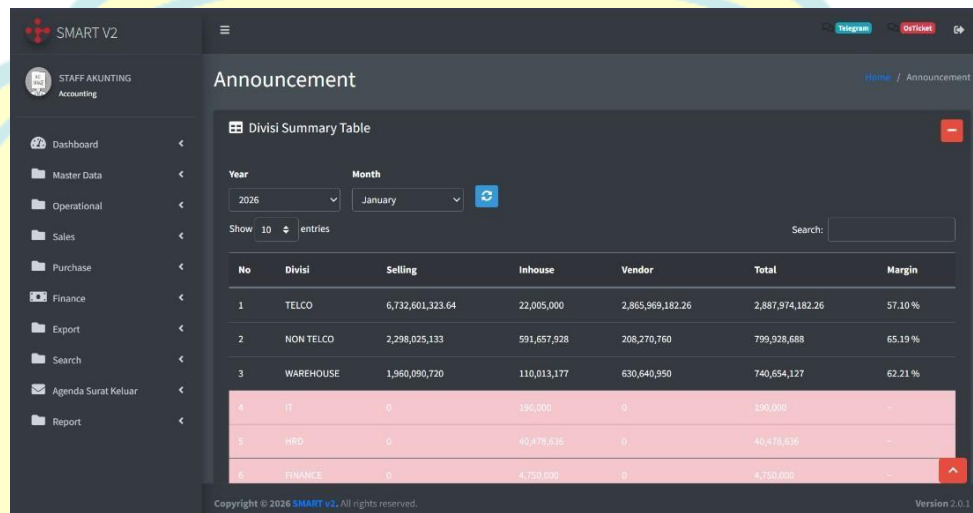
Khusus pada sektor logistik, efisiensi administrasi memiliki peran yang sangat krusial karena berkaitan langsung dengan kecepatan pergerakan barang dan jasa. Sifat lingkungan kerja logistik yang bergerak cepat dan sangat bergantung pada waktu menuntut agar setiap dokumen pendukung, mulai dari pengajuan dana operasional hingga verifikasi dokumen pengiriman, dikelola dengan ketelitian tinggi. Penundaan administratif sekecil apa pun di kantor pusat dapat berdampak luas terhadap kelancaran operasi di lapangan. Oleh karena itu, integrasi sistem keuangan dan manajemen dokumen merupakan kebutuhan mutlak bagi perusahaan logistik agar tetap kompetitif dalam ekosistem bisnis yang semakin terdigitalisasi.

Dalam konteks ini, perusahaan logistik seperti PT XYZ mengambil langkah strategis dengan menerapkan solusi internal yang dikenal sebagai aplikasi “SMART”. Aplikasi ini dirancang untuk berfungsi sebagai pusat operasional yang mengintegrasikan alur kerja pengelolaan dokumen administratif, keuangan, dan hukum ke dalam satu platform. Diharapkan, penggunaan aplikasi ini akan menghilangkan hambatan birokrasi manual dan menciptakan transparansi penuh dalam setiap transaksi. Namun, penerapan teknologi baru di lingkungan yang memiliki budaya kerja yang sudah mapan sering kali menimbulkan gelombang ketidaksiapan, karena rancangan sistem yang ideal harus berhadapan langsung dengan kenyataan pengalaman dan persepsi para karyawan di lapangan.

Digitalisasi di industri ini tidak hanya terbatas pada pelacakan armada atau manajemen gudang, hal ini juga mencakup otomatisasi administrasi keuangan serta dokumen yang mendukung pergerakan barang. Proses administrasi yang lambat, seperti pengajuan dana operasional dan verifikasi dokumen pengiriman, dapat secara langsung menghambat kecepatan rantai pasokan. Fatizhudin (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen logistik sangat penting untuk mengurangi waktu tunggu di pelabuhan dan titik transshipment, menegaskan bahwa administrasi yang efisien adalah inti dari logistik 4.0. dalam mewujudkan ekonomi digital. Khusus dalam administrasi perkantoran, dorongan menuju *e-office* dan *paperless office* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan mengurangi potensi kecurangan. Digitalisasi dalam fungsi keuangan, seperti yang ditangani oleh aplikasi spesifik, harus dapat menjamin akurasi dan transparansi transaksi. Penelitian yang dilakukan oleh Suryaningprang (2025) menggarisbawahi pentingnya otomatisasi proses repetitif dalam administrasi, seperti pengarsipan dan pengolahan data transaksi, untuk membebaskan waktu karyawan guna fokus pada tugas strategis.

Meskipun manfaat digitalisasi sangat menjanjikan, pengalaman implementasi di berbagai organisasi menunjukkan adanya tantangan kultural dan sumber daya manusia yang serius. Seringkali, kegagalan bukan disebabkan oleh kecanggihan teknologi, tetapi oleh resistensi karyawan dan

kegagalan change management. Studi oleh Fenech, (2019) menekankan bahwa aspek non-teknis, seperti pemahaman karyawan terhadap manfaat sistem dan adanya dukungan psikologis selama masa transisi, memiliki peran yang lebih besar dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan dibandingkan dengan kualitas teknis sistem itu sendiri.



SMART V2 | STAFF AKUNTING Accounting | Telegram | Youtube

Announcement | Home / Announcement

Divisi Summary Table

Year: 2026 | Month: January | Refresh

Show 10 entries | Search:

No	Divisi	Selling	Inhouse	Vendor	Total	Margin
1	TELCO	6,732,601,323.64	22,005,000	2,865,969,182.26	2,887,974,182.26	57.10 %
2	NON TELCO	2,298,025,133	591,657,928	208,270,760	799,928,688	65.19 %
3	WAREHOUSE	1,980,090,720	110,013,177	630,640,950	740,654,127	62.21 %
4	IT	0	190,000	0	190,000	-
5	HRD	0	40,478,636	0	40,478,636	-
6	FINANCE	0	4,750,000	0	4,750,000	-

Copyright © 2026 SMART v2. All rights reserved. | Version 2.0.1

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi “SMART”

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2026)

Penerapan aplikasi “SMART” mengharuskan semua karyawan yang terlibat dengan proses keuangan dan dokumen keuangan ini mulai dari user hingga pemberi persetujuan untuk mengubah kebiasaan kerja mereka secara drastis, beralih dari proses manual ke proses digital. Masalah utama mulai muncul, adanya ketidaksesuaian antara desain sistem yang efisien dan realitas penggunaannya. Pengalaman dan persepsi utama para karyawan, terutama mereka yang sebelumnya terbiasa dengan interaksi tatap muka untuk pengajuan dana atau tanda tangan basah, seringkali menunjukkan rasa frustrasi,

ketidakpercayaan terhadap pembaruan status *real-time*, serta persepsi bahwa sistem baru ini pada awalnya justru menambah kerumitan administratif.

Tantangan khusus yang dihadapi di PT XYZ meliputi masalah pengalaman pengguna (UX) yang mungkin kurang intuitif bagi pengguna non-teknis, serta hambatan sosiokultural terkait dengan urusan keuangan. Karyawan mungkin mengalami kesulitan beradaptasi dengan alur kerja persetujuan otomatis, terutama ketika pengajuan dana yang sensitif memerlukan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Kegagalan dalam memahami persepsi dan tantangan pengguna ini dapat menyebabkan penggunaan solusi sementara, penggunaan sistem lama secara paralel atau sekadar menjalankan prosedur tanpa substansi, sehingga menghalangi terwujudnya potensi peningkatan efisiensi yang dijanjikan oleh digitalisasi, sebagaimana menurut Lapointe, L., & Rivard, S. (2005) tentang resistensi adopsi di perusahaan.

Untuk menguatkan temuan lapangan dan memastikan relevansi topik penelitian, peneliti melakukan wawancara singkat dengan beberapa karyawan di PT XYZ. Berdasarkan hasil wawancara singkat tersebut, ditemukan bahwa transformasi digital melalui aplikasi “SMART” masih menghadapi beberapa tantangan dalam mendukung efisiensi organisasi. Masih terdapat kendala berupa dualisme sistem administrasi ganda, di mana beberapa dokumen masih memerlukan tanda tangan manual sementara yang lain sudah menggunakan tanda tangan digital, sehingga menyebabkan kesalahan yang dilakukan karyawan saat mengunggah dokumen ke sistem aplikasi “SMART”. Selain itu, sistem penomoran dan

klasifikasi dokumen di dalam aplikasi “SMART” belum sepenuhnya terintegrasi karena masih mengikuti standar masing-masing divisi, sehingga proses pencarian data menjadi tidak efisien dan menghambat kelancaran administrasi perkantoran digital perusahaan.

Peneliti telah melakukan survei pra-riset dengan menyebarkan kuesioner terkait implementasi digitalisasi administrasi perkantoran pada pt xyz melalui aplikasi “SMART” dengan jumlah responden sebanyak 21 orang. Hasil pra-riset tersebut telah peneliti nyatakan dalam bentuk Gambar 1.2 berikut ini.



Gambar 1.2 Proses alur administrasi perkantoran dengan menggunakan aplikasi "SMART" di PT XYZ

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

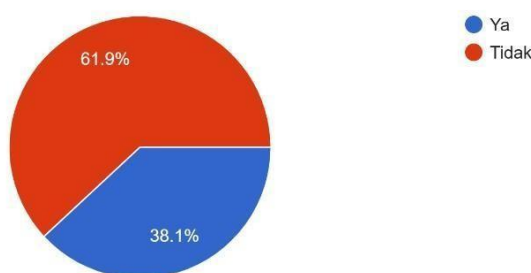
Berdasarkan diagram di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 19% menyatakan “sangat setuju”, 19% menyatakan “setuju”, 9,5% menyatakan “netral”, dan 47,6% menyatakan “tidak setuju” bahwa administrasi perkantoran melalui aplikasi “SMART” masih kurang dilakukan dengan baik. Hal ini dapat

disimpulkan dari sebagian besar responden menyatakan bahwa administrasi perkantoran melalui aplikasi “SMART” belum berjalan dengan baik.

Selain itu, pertanyaan lain dalam survei pra riset mengenai konsistensi dan keakuratan aplikasi “SMART” dapat dilihat pada diagram gambar 1.3 berikut ini:

Apakah Aplikasi "SMART" secara konsisten dan akurat mempercepat siklus penyelesaian dokumen inti (BPK, PO, Invoice) dibandingkan metode manual?

21 responses



Gambar 1. 3 Aplikasi "SMART" secara konsisten dan akurat mempercepat siklus penyelesaian dokumen inti dibandingkan metode manual.

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan diagram di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 38,1% menyatakan “Ya” dan 61,9% menyatakan “Tidak” bahwa aplikasi “SMART” masih kurang konsisten dan akurat dalam mempercepat siklus administrasi perkantoran. Hal ini dapat disimpulkan dari sebagian besar responden menyatakan bahwa administrasi perkantoran melalui aplikasi “SMART” belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, temuan lapangan menunjukkan adanya masalah faktual terkait implementasi digitalisasi administrasi perkantoran melalui aplikasi “SMART” di PT XYZ. Hasil wawancara singkat dan survei pra-riset terhadap 21 responden menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menilai

proses alur administrasi menggunakan aplikasi tersebut belum berjalan dengan baik. Data pra-riset membuktikan bahwa 61,9% responden merasa aplikasi “SMART” belum secara konsisten dan akurat mempercepat siklus penyelesaian dokumen inti (BPK, PO dan Invoice). Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah berinvestasi pada sistem digital untuk meningkatkan efisiensi, realitas penggunaan dan adaptasi karyawannya belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan.

Selain permasalahan empiris tersebut, terdapat pula masalah konseptual (*research gap*) yang memerlukan kajian lebih lanjut. Sebagian besar literatur yang ada dan penelitian sebelumnya mengenai digitalisasi terutama berfokus pada implementasi *e-government* di sektor publik, sistem ERP tingkat makro atau sekadar strategi pemasaran digital eksternal. Namun, PT XYZ saat ini sedang menerapkan digitalisasi menggunakan aplikasi internal “SMART” yang mengintegrasikan dua fungsi yang sangat spesifik, yaitu administrasi keuangan dan pengelolaan dokumen hukum, dalam budaya kerja perusahaan logistik yang cenderung pragmatis dan serba cepat.

Situasi ini menciptakan kesenjangan, di mana dinamika sosiokultural, interpretasi subjektif pengguna (*user experience*) dan adaptasi informal karyawan belum terwakili secara memadai dalam literatur yang sudah ada. Salah satu keterbatasan utama dari studi-studi sebelumnya adalah kurangnya deskripsi kontekstual yang mendalam mengenai proses sosialisasi, negosiasi dan adaptasi informal yang terjadi di kalangan pengguna akhir. Literatur saat ini belum mampu menjelaskan bagaimana budaya kerja logistik yang bergerak cepat dan pragmatis memengaruhi

penerimaan sistem administratif yang menuntut ketepatan formal. Hampir tidak ada penelitian yang secara mendalam mengkaji persepsi pengguna terhadap aplikasi yang secara internal mengintegrasikan permintaan pengajuan dana operasional dan pengelolaan dokumen hukum, yang menjadi fokus utama penelitian ini. Kesenjangan pemahaman (*knowledge gap*) inilah yang mendorong dilakukan penelitian kualitatif deskriptif untuk menjawab bagaimana dinamika kepercayaan antardivisi dinegosiasikan melalui antarmuka digital dan mengapa beberapa dokumen masih diproses secara manual meskipun sistem digital sudah tersedia.

Urgensi penelitian ini sangat tinggi karena aplikasi “SMART” merupakan investasi strategis bagi PT XYZ yang menentukan efisiensi dan transparansi operasional keuangannya. Jika implementasi tidak optimal, PT XYZ berisiko kehilangan potensi penghematan waktu dan biaya yang signifikan, yang pada akhirnya memengaruhi daya saingnya di pasar logistik. Pemahaman mendalam mengenai hambatan non-teknis dari sudut pandang pengguna akan memungkinkan manajemen untuk merumuskan strategi intervensi yang tepat sasaran, seperti program manajemen perubahan dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Melalui analisis kualitatif, penelitian ini memberikan landasan empiris yang kuat bagi PT XYZ untuk menerapkan perbaikan berkelanjutan pada aplikasi “SMART”, baik dari segi antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna maupun kebijakan internal perusahaan. Oleh karena itu, analisis implementasi ini sangat dibutuhkan sebagai upaya strategis untuk memastikan bahwa digitalisasi

administrasi keuangan dan dokumen tidak sekadar menjadi proyek IT, melainkan berhasil diinternalisasi sebagai budaya kerja yang efektif, sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu administrasi perkantoran di era digital.

Penelitian ini bertujuan tidak hanya untuk mengevaluasi implementasi teknis, tetapi juga untuk mengungkap makna dan interpretasi yang diberikan oleh pengguna terhadap proses digitalisasi. Kebaharuan (*novelty*) penelitian ini, dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, terutama terletak pada objek dan konteksnya, khususnya fokus pada administrasi perkantoran di sebuah perusahaan swasta yang menggunakan aplikasi internalnya. Selain itu, inovasi lain dari penelitian ini tercermin dalam penggunaan aplikasi License NVivo versi 15 sebagai alat untuk mendukung analisis dan menguji validitas data kualitatif, yang belum diterapkan dalam penelitian-penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai implementasi digitalisasi administrasi perkantoran di sektor perusahaan swasta, sekaligus memperluas pemahaman mengenai administrasi perkantoran di era digital yang menekankan fleksibilitas dan tingkat pemahaman yang tinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan dari latar belakang, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi dan pengalaman subjektif para pegawai PT XYZ (sebagai pengguna dan verifikator) terhadap kemudahan penggunaan (*user experience*), keandalan dan transparansi aplikasi “SMART”

dalam mengelola administrasi keuangan dan dokumen inti?

2. Apa saja tantangan, hambatan kultural dan strategi adaptasi informal yang dihadapi oleh pegawai PT XYZ dalam transisi dari sistem administrasi manual ke penggunaan aplikasi “SMART” dalam kegiatan administrasi sehari-hari?
3. Bagaimana perbandingan waktu siklus administrasi keuangan inti antara proses manual dan proses yang didukung oleh aplikasi "SMART," dan sejauh mana aplikasi "SMART" telah berkontribusi pada peningkatan efisiensi waktu dalam penyelesaian siklus tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian yang dirumuskan sebelumnya. Oleh karena itu, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam persepsi dan pengalaman subjektif para karyawan PT XYZ (sebagai pengguna dan verifikator) terkait dengan kemudahan penggunaan (*user experience*), kendala dan transparansi aplikasi “SMART” dalam mengelola proses administrasi keuangan dan dokumen inti.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan, hambatan kultural dan strategi adaptasi informal yang dihadapi oleh karyawan PT XYZ selama

masa transisi dari sistem administrasi manual ke penggunaan penuh aplikasi “SMART” dalam rutinitas kerja sehari-hari.

3. Untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi aplikasi "SMART" sebagai alat pendorong efisiensi, khususnya dalam menghilangkan keterlambatan yang disebabkan oleh proses manual (misalnya, perpindahan dokumen fisik, tanda tangan manual, dan pelacakan yang sulit).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai “Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran Pada PT XYZ Melalui Aplikasi “SMART”” diharapkan dapat memberikan manfaat jika ditinjau secara teoritis ataupun praktis. Berikut manfaat dari dilakukannya penelitian ini

1.1 Manfaat Praktis

- a. Bagi PT XYZ, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan evaluasi mendalam, saran, dan informasi mengenai efektivitas implementasi digitalisasi administrasi melalui aplikasi "SMART". untuk perbaikan di masa mendatang.
- b. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini berguna untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai implementasi dan dampak digitalisasi administrasi perkantoran melalui aplikasi "SMART" di PT XYZ. Secara spesifik, penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memahami perubahan alur kerja dalam proses *update invoice* dan pengajuan dana, menganalisis pengalaman subjektif karyawan, serta menguji dan mengaplikasikan teori Manajemen

Perubahan dan Sistem Informasi langsung dalam konteks studi kasus nyata di industri logistik.

- c. Bagi Universitas Negeri Jakarta, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Diploma-IV Administrasi Perkantoran Digital.

1.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai sumber informasi dan sarana untuk memperluas wawasan mengenai implementasi digitalisasi administrasi perkantoran melalui aplikasi internal "SMART". Hasil penelitian ini akan memaparkan temuan spesifik mengenai bagaimana sistem ini mengubah praktik kerja, meningkatkan efisiensi, serta mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan dan tantangan adopsi teknologi oleh karyawan PT XYZ. Dengan demikian, penelitian ini berfungsi sebagai referensi dan sumber rujukan yang berharga bagi para peneliti selanjutnya yang berfokus pada studi kasus implementasi sistem informasi dan manajemen perubahan di lingkungan perusahaan logistik.