

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam manajemen dokumen di berbagai organisasi, termasuk perusahaan berskala besar seperti PT United Tractors Tbk, yang dituntut untuk mengelola arsip secara digital agar mendukung efisiensi kerja dan kecepatan akses informasi. Transformasi digital menuntut setiap unit kerja untuk tidak hanya mengandalkan sistem manual, tetapi juga mengadopsi sistem pengelolaan arsip digital yang lebih efisien, akurat, dan terintegrasi. Digitalisasi arsip merupakan langkah strategis yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas layanan, ketepatan pengambilan keputusan, serta efisiensi alur kerja di Departemen PSPD PT United Tractors. Namun, berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan, pengelolaan arsip digital belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat kendala seperti penataan *file* yang belum seragam, proses pencarian arsip yang memerlukan waktu cukup lama, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem penyimpanan digital yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsep ideal digitalisasi arsip belum sepenuhnya terwujud secara maksimal dalam mendukung kelancaran administrasi di Departemen *Product Support People Development*. Fad'li et al. (2023) menegaskan bahwa penerapan arsip digital dapat mempercepat proses temu kembali informasi, mengurangi

risiko kerusakan dokumen fisik, serta meningkatkan keamanan data organisasi. Dalam konteks perusahaan modern seperti PT United Tractors Tbk, kebutuhan akan sistem pengelolaan arsip digital menjadi semakin mendesak seiring dengan meningkatnya volume dokumen internal dan tuntutan operasional yang semakin kompleks.

Departemen *Product Support People Development* memiliki tanggung jawab strategis terkait administrasi pengembangan karyawan, pengelolaan data pelatihan, sertifikasi kompetensi. Pengelolaan arsip yang tidak efektif dalam departemen ini dapat menimbulkan konsekuensi serius bagi proses bisnis perusahaan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi di Departemen *Product Support People Development* PT United Tractors adalah proses transisi dari sistem arsip manual menuju sistem digital yang belum berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil pengamatan awal di lokasi penelitian, ditemukan bahwa dokumen yang diterima melalui email sering kali menumpuk tanpa klasifikasi dan pengaturan yang terstruktur. Kondisi ini secara nyata menyebabkan kesulitan dalam proses penyimpanan, penelusuran kembali, serta pengendalian arsip digital, sehingga menunjukkan bahwa implementasi sistem arsip digital di departemen tersebut masih memerlukan perbaikan dan penataan yang lebih sistematis. Hal ini sejalan dengan temuan Dewi et al. (2025), yang menyatakan bahwa ketidakteraturan dalam sistem penyimpanan arsip digital mengakibatkan duplikasi dokumen, ketidakkonsistenan informasi, serta peningkatan beban kerja

administratif. Ketidakteraturan ini menunjukkan perlunya sistem digital yang tidak hanya menyimpan dokumen, tetapi juga menyediakan struktur dan standar pengarsipan yang jelas.

Selain penumpukan dokumen dan ketidakpastian struktur penyimpanan, lamanya proses pencarian arsip juga menjadi hambatan besar bagi departemen tersebut. Saat ini, pegawai harus menelusuri email, folder lokal, atau penyimpanan *cloud* yang tidak terkoordinasi untuk menemukan arsip yang dibutuhkan. Kondisi ini menyebabkan inefisiensi yang berkelanjutan. Lestari (2024) mengemukakan bahwa ketiadaan sistem arsip digital yang terintegrasi berpotensi memperlambat proses temu kembali arsip hingga lebih dari 50% dibandingkan organisasi yang telah menggunakan sistem arsip digital terpusat. Dampaknya tidak hanya dirasakan pada aspek administratif, tetapi juga dapat menghambat pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang membutuhkan data cepat dan akurat.

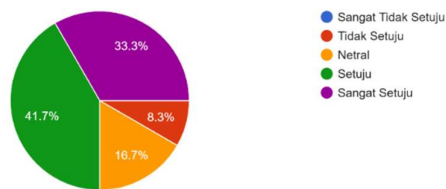
Untuk melihat kesesuaian antara konsep pengelolaan arsip digital secara ideal dengan praktik di lapangan, peneliti melakukan observasi awal dan wawancara singkat dengan beberapa staf Departemen *Product Support People Development* PT United Tractors Tbk. Ditemukan bahwa proses penyimpanan dokumen masih dilakukan secara manual maupun tersimpan secara terpisah di email masing-masing pegawai. Hal ini menyebabkan dokumen mudah menumpuk dan tidak terorganisasi dengan baik. Selain itu, peneliti juga melihat bahwa tidak terdapat

platform khusus yang digunakan secara terintegrasi untuk mengelola arsip digital, sehingga proses pencarian dokumen membutuhkan waktu yang lebih lama.

Secara lebih rinci, kondisi arsip digital yang ada saat ini di Departemen *Product Support People Development* PT United Tractors Tbk menunjukkan bahwa penyimpanan dokumen digital dilakukan melalui beberapa media yang tidak terhubung satu sama lain, antara lain melalui email pribadi masing-masing pegawai, folder lokal pada perangkat komputer masing-masing, serta sebagian kecil menggunakan layanan *cloud storage* seperti *Google Drive* yang digunakan secara tidak konsisten dan tanpa standar penamaan maupun struktur folder yang seragam. Dokumen-dokumen terkait administrasi pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan pengembangan karyawan tersebar di berbagai media tersebut tanpa adanya sistem indeksasi atau katalogisasi yang memadai. Belum terdapat sistem manajemen dokumen elektronik (*Electronic Document Management System/EDMS*) yang terpusat maupun *software* kearsipan khusus yang diimplementasikan secara resmi di departemen ini. Ketiadaan prosedur standar operasional (SOP) yang mengatur tata kelola arsip digital menyebabkan setiap pegawai menerapkan metode penyimpanan secara mandiri dan tidak seragam. Kondisi ini memperparah permasalahan aksesibilitas arsip, terutama ketika dokumen yang dibutuhkan tersimpan di perangkat atau akun email pegawai yang tidak sedang bertugas, sehingga menghambat kelangsungan operasional

departemen. Realitas ini secara nyata memperlihatkan kesenjangan yang signifikan antara kondisi pengelolaan arsip digital yang ada saat ini dengan standar ideal pengelolaan arsip digital berbasis sistem yang terpadu, terstruktur, dan mudah diakses sebagaimana dikemukakan oleh para ahli kearsipan.

Proses pencarian dokumen di Departemen Product Support People Development masih memakan waktu lama karena belum adanya sistem arsip digital yang terintegrasi.
12 responses



Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Proses pencarian dokumen

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2026)

Dalam hal ini peneliti juga melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner mengenai pengelolaan arsip digital pada departemen *Product Support People Development* kepada 12 orang karyawan pada departemen tersebut. Pra-riset tersebut digunakan peneliti untuk mengetahui bagaimana pendapat para karyawan serta dapat memperkuat validitas dan reliabilitas data.

Berdasarkan hasil pra riset pada diagram, mayoritas responden menyadari adanya permasalahan dalam proses pencarian dokumen di Departemen *Product Support People Development*. Sebanyak 41,7% responden setuju dan 33,3% sangat setuju bahwa pencarian arsip masih memakan waktu lama akibat belum adanya sistem arsip digital yang

terintegrasi. Sementara itu, 16,7% responden bersikap netral dan hanya 8,3% yang tidak setuju.

Secara keseluruhan, lebih dari 75% responden mengakui adanya kendala dalam proses pencarian dokumen, sehingga menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang belum terdigitalisasi menjadi hambatan nyata dalam efisiensi kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Saxena & Gupta (2020) yang menyatakan bahwa sistem pengelolaan arsip digital yang tidak terintegrasi dapat memperlambat proses temu kembali informasi serta mengurangi efektivitas kerja organisasi.



Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Penumpukan Dokumen dan Berkas

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra riset pada diagram, seluruh responden sepakat bahwa penumpukan dokumen dan berkas yang tersimpan di email berdampak pada menurunnya efisiensi pekerjaan administrasi. Sebanyak 66,7% responden menyatakan setuju dan 33,3% sangat setuju, tanpa adanya jawaban netral maupun tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen yang tidak terstruktur, khususnya melalui email, menjadi hambatan nyata dalam

efisiensi kerja karena menyulitkan proses pencarian dan pengelolaan informasi.

Dengan demikian, temuan tersebut semakin menegaskan urgensi perlunya penerapan sistem arsip digital yang lebih terorganisir dan terintegrasi di Departemen *Product Support People Development* PT United Tractors. Berdasarkan hasil identifikasi awal, permasalahan yang terjadi bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga menunjukkan adanya kesenjangan antara sistem yang diharapkan dengan praktik yang berjalan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa praktik pengelolaan arsip digital yang berlangsung belum sepenuhnya sejalan dengan konsep pengelolaan arsip digital secara ideal. Secara konseptual, pengelolaan arsip digital seharusnya menekankan keterpaduan sistem, kemudahan dalam temu kembali arsip, konsistensi klasifikasi, serta dukungan terhadap efisiensi dan akuntabilitas kerja. Namun, pada kenyataannya, proses penyimpanan dan penelusuran arsip digital di Departemen *Product Support People Development* masih belum sepenuhnya terstandarisasi dan terintegrasi, sehingga berpotensi menghambat efektivitas administrasi dan pengambilan keputusan.

Selain itu, kebaharuan penelitian ini terletak pada fokusnya yang secara khusus mengkaji sistem pengelolaan arsip digital di Departemen *Product Support People Development* yang selanjutnya disebut PSPD PT United Tractors Tbk, sebuah konteks yang belum banyak diteliti,

terutama dalam industri alat berat yang memiliki kompleksitas dokumen tinggi.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada lembaga pemerintah atau pendidikan dan lebih menitikberatkan pada aspek kebijakan serta sistem secara umum, penelitian ini secara khusus mengkaji praktik pengelolaan arsip digital pada departemen operasional di perusahaan swasta, yaitu Departemen PSPD PT United Tractors. Kajian mengenai kesenjangan antara konsep pengelolaan arsip digital yang ideal dengan praktik administratif sehari-hari, seperti penumpukan dokumen email, ketidakteraturan penyimpanan *file*, serta lamanya proses temu kembali arsip, masih relatif terbatas di sektor industri. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelaah secara mendalam kondisi faktual, kendala, serta upaya perbaikan dalam pengelolaan arsip digital di Departemen PSPD. Dari sisi jenis penelitian, sebagian besar studi terdahulu mengenai pengelolaan arsip digital menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat evaluatif atau eksploratif terhadap kebijakan kearsipan secara makro (Helaludin & Wijaya, 2019). Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada analisis mendalam terhadap praktik operasional pengelolaan arsip digital di tingkat unit kerja, yakni Departemen PSPD PT United Tractors Tbk. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara faktual proses

kerja, hambatan teknis, serta kondisi aktual sistem pengelolaan arsip di lingkungan perusahaan swasta yang belum banyak dikaji (Sugiyono, 2021). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan pengetahuan kearsipan di sektor swasta, tetapi juga menghasilkan rekomendasi yang bersifat praktis dan kontekstual sesuai dengan kebutuhan nyata organisasi. Berdasarkan hasil pra-riset dan fenomena tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis sistem pengelolaan arsip digital, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan solusi yang relevan bagi peningkatan efektivitas kerja di Departemen PSPD PT United Tractors dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Sistem Pengelolaan Arsip Digital Pada Departemen *Product Support People Development* PT United Tractors Tbk.”**

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pengelolaan arsip digital yang diterapkan pada Departemen PSPD PT United Tractors Tbk saat ini?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan arsip digital di Departemen PSPD PT United Tractors Tbk?
3. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan arsip digital di Departemen PSPD PT United Tractors Tbk?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengelolaan arsip digital yang diterapkan pada Departemen PSPD PT United Tractors Tbk.
2. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam pengelolaan arsip digital di Departemen PSPD PT United Tractors Tbk.
3. Menganalisis solusi yang dapat diterapkan dalam pengelolaan arsip digital di Departemen PT United Tractors Tbk.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan praktis secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kearsipan dan manajemen informasi. Hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pemahaman pembaca mengenai pentingnya pengelolaan arsip yang efektif dan efisien dalam suatu organisasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, baik dari sisi kebijakan, sistem, maupun penerapan teknologi dalam pengelolaan arsip.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Perusahaan

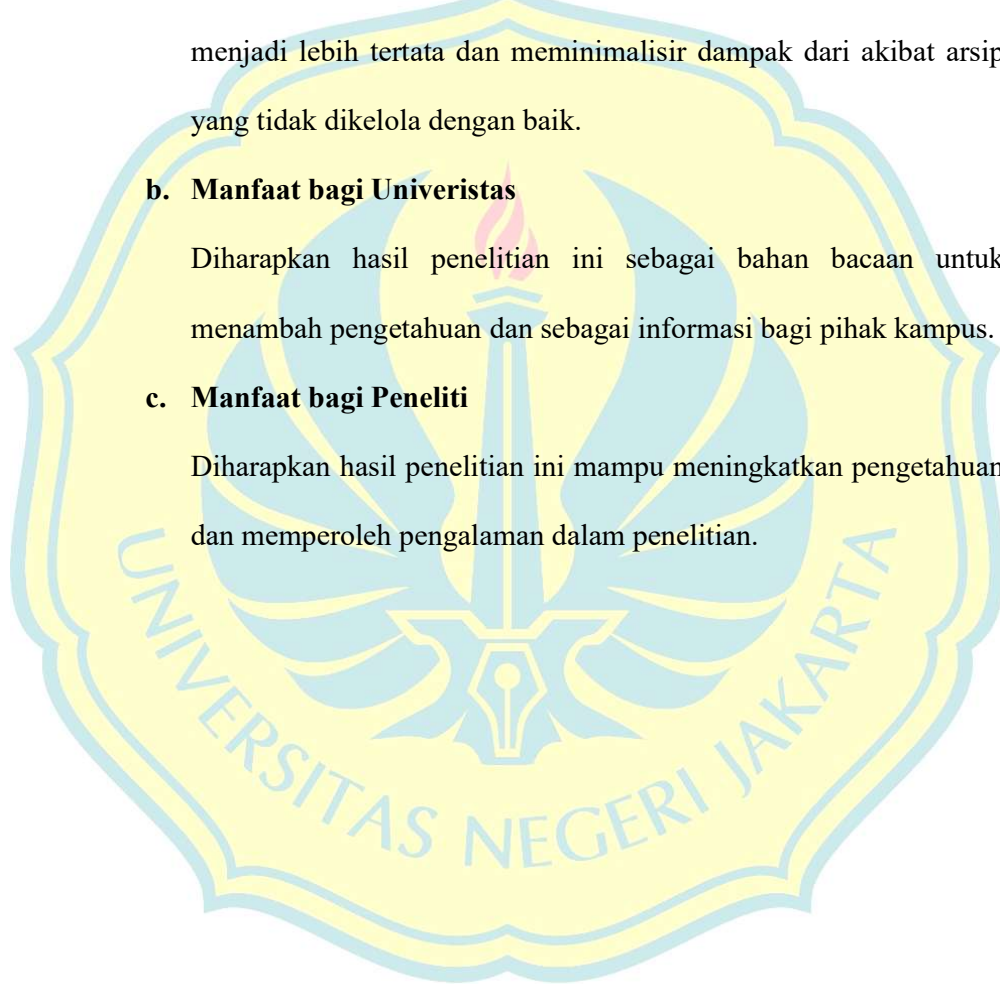
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan perubahan sistem kearsipan pada departemen PSPD sehingga sistem kearsipan menjadi lebih tertata dan meminimalisir dampak dari akibat arsip yang tidak dikelola dengan baik.

b. Manfaat bagi Univeristas

Diharapkan hasil penelitian ini sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan dan sebagai informasi bagi pihak kampus.

c. Manfaat bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini mampu meningkatkan pengetahuan dan memperoleh pengalaman dalam penelitian.



Intelligentia - Dignitas