

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam lingkungan kerja organisasi dan perusahaan. Di era modern ini, penerapan sistem berbasis digital menjadi salah satu langkah penting bagi setiap instansi, baik di sektor publik maupun swasta, untuk mempermudah operasional harian dan meningkatkan efisiensi kerja. Perubahan ini memicu pergeseran dalam manajemen perkantoran, dari yang semula mengandalkan pengelolaan manual berbasis kertas menuju sistem elektronik terintegrasi guna mempercepat aliran informasi serta menyederhanakan prosedur kerja.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi, banyak perubahan yang terjadi dalam kehidupan salah satunya adalah pekerjaan. Saat ini, teknologi hampir menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari berbagai aktivitas manusia. Dengan kemajuan teknologi juga membuka banyak peluang baru serta mempermudah berbagai pekerjaan. Dalam dunia pekerjaan, teknologi memiliki peran penting dalam membantu penyelesaian tugas dengan lebih mudah, melalui penggunaan *E-Office (Electronic Office)*.

E-Office adalah sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola aktivitas administrasi perkantoran secara digital, sehingga pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual (menggunakan fisik)

dilakukan secara elektronik. Abidin & Hayati (2024) menyatakan *E-Office* merupakan salah satu bentuk penerapan perkembangan teknologi yang berperan penting dalam membantu pegawai perkantoran menyelesaikan berbagai tugas secara lebih efektif. Tidak hanya bagi pegawai, para pemimpin juga merasakan manfaatnya, seperti kemudahan dalam laporan secara cepat melalui data yang terintegrasi dalam sistem *E-Office*. Selain mampu mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), *E-Office* juga memudahkan proses penyimpanan serta pengelolaan data karena seluruh data tersimpan secara terpusat (*centralize*) melalui dukungan *database*. Dengan demikian, data yang tersedia saling terhubung dan membentuk satu kesatuan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pegawai dalam lingkungan kerja. Menurut (Tsakila et al., 2025) *Electronic Office (E-Office)* adalah suatu konsep pengelolaan administrasi perkantoran yang dilakukan secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui sistem ini, berbagai kegiatan administrasi seperti pembuatan, pengiriman, penerimaan, hingga penyimpanan surat maupun dokumen dilaksanakan secara elektronik, sehingga menggantikan cara manual yang bersifat konvensional.

E-Office sebagai sistem administrasi perkantoran berbasis digital memiliki peran penting dalam mendukung tata kelola pemerintah yang efektif, efisien, dan transparan. Penggunaan *E-Office* tidak hanya menggantikan proses manual, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi digital yang lebih luas dalam sektor publik. Hal ini diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan

Layanan Digital Nasional yang menekankan pentingnya integrasi dan interoperabilitas sistem pemerintah berbasis elektronik.

Di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta juga telah menetapkan (Jakarta, 2022) Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. Peraturan ini menjadi pedoman dalam pengelolaan SPBE yang mencakup berbagai aspek penting, seperti perencanaan arsitektur sistem, pengembangan proses bisnis, pengelolaan data dan informasi, penyediaan infrastruktur dan aplikasi, hingga aspek keamanan serta layanan digital. Dengan adanya regulasi tersebut, pelaksanaan *E-Office* diharapkan dapat berjalan secara terstruktur dan terintegrasi, sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Sejalan dengan kebijakan tersebut pada sektor korporasi juga telah diterapkan regulasi serupa untuk mendukung administrasi. Hal ini ditunjukkan melalui peraturan Direksi (Utama, 2024) PT XYV Nomor: 04/Pdir-PT.XYV/IV/2024 tentang Penggunaan Naskah Dinas Elektronik (*E-Office*) dilakukan PT XYV yang berlaku sejak tanggal 29 April 2024. Peraturan ini menjadi landasan dalam penerapan sistem *E-Office* di lingkungan perusahaan guna meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administrasi, serta mendukung pengelolaan dokumen secara digital yang lebih terintegrasi.

PT XYV adalah perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang layanan transportasi publik di wilayah perkotaan yang dibentuk sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam menyediakan sistem

transportasi yang terintegrasi, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Sejak awal berdirinya, PT XYV berfokus pada pengembangan sistem transportasi dengan konsep pelayanan masal yang modern. Dalam perkembangannya, perusahaan terus melakukan inovasi, tidak hanya pada aspek layanan transportasi, tetapi juga pada sistem pendukung operasional, termasuk digitalisasi proses administrasi perkantoran. Sebagai perusahaan yang memiliki banyak aktivitas operasional dan melibatkan berbagai unit kerja, PT XYV membutuhkan sistem administrasi yang cepat, akurat dan terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu penerapan *E-Office* menjadi langkah strategis dalam mendukung kelancaran arus informasi dan pengelolaan dokumen secara efektif. Melalui sistem *E-Office*, proses surat-menyurat, disposisi, hingga penyimpanan dokumen dapat dilakukan secara elektronik sehingga meminimalisir keterlambatan, kesalahan administrasi, serta penggunaan kertas.

Dari observasi yang telah dilakukan, pelaksanaan aplikasi *E-Office* pada PT XYV sudah dijalankan dengan baik tetapi belum secara maksimal dalam mendukung kegiatan administrasi perkantoran. Secara spesifik, hambatan utama ditemukan langsung pada alur efisiensi tata kelola persuratan harian. Masalah tersebut terjadi karena instansi masih menggunakan surat berbentuk fisik dan digital, sehingga menimbulkan inkonsisten administrasi berupa pekerjaan ganda yang meliputi:

1. Proses Tindak Lanjut Pimpinan dan Disposisi Surat oleh Pimpinan:

Pimpinan masih menggunakan tindak lanjut secara manual dalam bentuk fisik meskipun sistem *E-Office* telah tersedia. Dalam praktiknya, ketika

sebuah surat digital diterima oleh sistem, sekretaris tetap harus mencetak dokumen tersebut ke dalam lembar kertas agar pimpinan dapat memberikan disposisi atau petunjuk penanganan secara manual menggunakan pulpen. Hal ini menyebabkan sistem *E-Office* secara optimal, serta berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam distribusi informasi serta kesulitan dalam pelacakan dokumen.

2. Pekerjaan Ganda (*Double Work*) dalam Pengolahan Surat

Terjadinya pekerjaan ganda (*double work*) antara dokumen fisik dan digital memaksa pegawai mengelola dokumen dalam dua bentuk secara bersamaan. Surat masuk fisik dari pihak luar harus di input ke dalam *google spreadsheets* terlebih dahulu lalu di input ke dalam template dan di print untuk di tindak lanjut dan di paraf pimpinan, setelah di tindak lanjut dan di paraf pimpinan, lalu dokumen di scan ke *E-Office* di input berdasarkan surat lalu di distribusi/disposisi sesuai dengan tujuan dalam bentuk fisik dan digital, dari pimpinan di serahkan ke sekretaris direksi lalu, sekretaris direksi mendata surat yang masuk dalam *google spreadsheets*, lalu surat fisik di berikan ke pada direksi untuk di tindak lanjut dan di tanda tangan dalam bentuk fisik, setelah keluar dari direksi, sekretaris direksi mencatat surat yang keluar atau sudah di berikan tindak lanjut dan tanda tangan, lalu di *scan* kembali untuk di distribusikan di *E-Office*, lalu dokumen fisik dikumpulkan serta diserahkan ke unit kearsipan untuk penyimpanan dokumen dalam bentuk fisik. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya beban kerja karena setiap dokumen harus diproses dua kali. Selain tidak

efisien, hal ini juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan informasi, seperti perbedaan pencatatan data antara dokumen fisik dan digital.

3. Konsep *Paperless* Tidak Terlaksana pada Distribusi Surat

Walaupun *E-Office* dirancang untuk memfasilitasi pengiriman dokumen secara elektronik, dalam pelaksanaannya pengiriman dokumen masih sering dilakukan secara fisik. Hal ini menyebabkan proses menjadi lebih lambat, membutuhkan biaya tambahan, secara tidak sejalan dengan konsep *paperless* yang menjadi tujuan utama penerapan *E-Office*. Selain itu penggunaan dokumen fisik juga meningkatkan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen.

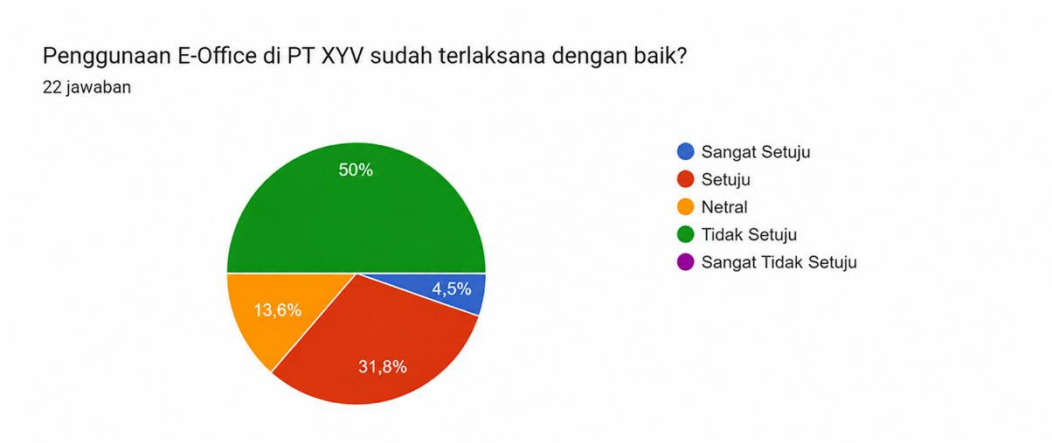
Adapun wawancara singkat dengan karyawan pada PT XYV dapat diketahui bahwa pemanfaatan *E-Office* belum berjalan secara maksimal dalam menunjang aktivitas administrasi perkantoran. Wawancara singkat dengan karyawan menunjukkan bahwa pimpinan masih terbiasa menggunakan metode kerja manual dengan dokumen fisik dalam tugasnya, karena dianggap lebih mudah dan nyaman dibandingkan menggunakan sistem *E-Office*. Selain itu faktor tersebut, kendala teknis juga turut menjadi hambatan dalam menggunakan *E-Office*. Beberapa karyawan menyamakan bahwa sistem terkadang mengalami gangguan seperti akses yang lambat, sehingga menyulitkan pegawai yang sedang dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat waktu.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan survey pra-riset dengan menyebarkan kuesioner mengenai penggunaan *E-Office* di PT XYV pada

bagian Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat dengan 22 responden yang dimana pemilihan responden memiliki kesesuaian dengan tema utama yang di teliti, sejalan dengan penelitian (Subhaktiyasa, 2024) oleh karena itu, populasi dalam riset kualitatif dipahami sebagai kumpulan subjek, individu, atau peristiwa yang ditentukan secara sengaja karena dinilai paling sesuai dengan arah dan tujuan penelitian. Alih-alih mengejar aspek generalisasi, penentuan populasi ini dilakukan demi menangkap gambaran situasi lapangan secara utuh. Subjek atau kelompok yang di pilih biasanya memiliki karakteristik khas tersendiri atau mempunyai keterkaitan yang sangat erat dengan tema utama yang sedang diteliti. Dalam penelitian (Himam et al., 2026) pendekatan kualitatif didesain untuk mennggali pemahaman yang komprehensif mengenai berbagai fenomena sosial melalui penelusuran makna, pengalaman hidup, serta sudut pandang para partisipan di lingkungan asli mereka, Creswell menyatakan bahwa metode kualitatif merupakan rumpun keilmuan yang digunakan untuk mengkaji dan menginterpretasikan arti yang disematkan oleh individu atau sekelompok orang terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Melalui pandangan ini, esensi dari riset kualitatif tidak terbatas pada aktivitas penghimpunan data semata, melainkan berfokus pada upaya mengurai kerumitan realitas sosial berdasarkan kacamata para pelaku yang terlibat langsung dalam situasi tersebut.

Kuesioner pra-riset ini disebarkan dengan media *Whatsapp* melalui pengisian *Googleform* secara *online*. Dari hasil kuesioner tersbut diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar I.1 Grafik Sistem E-Office PT XYV



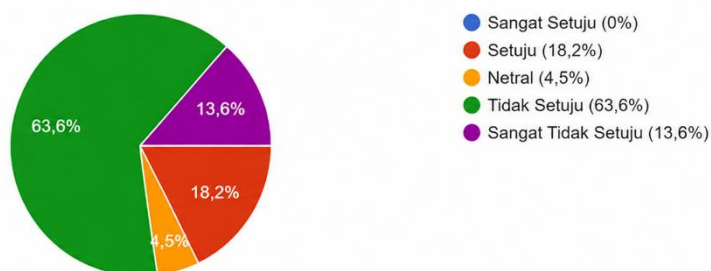
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Diagram di atas merupakan hasil data pra-riset mengenai pelaksanaan penggunaan sistem *E-Office* di PT XYV yang terdiri dari 22 responden. Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 50 % atau 11 orang responden menyatakan tidak setuju bahwa penggunaan *E-Office* di PT XYV sudah terlaksana dengan baik. Sementara itu, sebesar 31,8% atau 7 orang responden menyatakan setuju, 13,6% atau 3 orang responden bersikap netral, dan 4,5% atau 1 orang responden menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat persepsi dari sebagian besar karyawan pelaksanaan *E-Office* belum berjalan secara maksimal.

Gambar I.2 Grafik Sistem *E-Office* PT XYV

Semua proses administrasi di PT XYV sudah di jalankan secara digital tanpa perlu menggunakan dokumen fisik?

22 jawaban



Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Selanjutnya, pada diagram di atas yang menggambarkan apakah seluruh proses administrasi telah dijalankan secara digital tanpa menggunakan dokumen fisik, terlihat bahwa sebanyak 63,6% atau 14 orang responden menyatakan tidak setuju. Selain itu, 18,2% atau 4 orang responden menyatakan setuju, 13,6% atau 3 orang responden menyatakan tidak setuju, dan 4,5% atau 1 orang responden bersikap netral. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa proses administrasi di PT XYV masih belum sepenuhnya terdigitalisasi dan masih bergantung pada penggunaan dokumen fisik. Berdasarkan hasil survey pra-riset terbut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *E-Office* belum sepenuhnya diterapkan secara maksimal. Dengan demikian, diperlukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut agar penggunaan *E-Office* dapat berjalan lebih maksimal dan mampu mendukung kegiatan administrasi perkantoran secara efektif. Penelitian mengenai *E-Office* telah banyak dilakukan sebelumnya, namun masing-masing penelitian

memiliki perbedaan karakteristik. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari variasi tema yang diangkat, keanekaragaman subjek dan objek penelitian, metode yang digunakan serta, faktor-faktor lain yang mempengaruhi hasil penelitian. Penelitian oleh (Hatamami et al., 2024) dengan judul “Implementasi Aplikasi *Elektronik Office (E-Office)* Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalog” menyimpulkan bahwa *E-Office* sudah terimplementasi dengan baik karena didukung kesiapan staf dan kejelasan informasi, namun kendala utamanya murni terletak pada hambatan fasilitas fisik berupa gangguan jaringan internet. Penelitian oleh (Zidan & Wolor, 2024) dengan judul “Analisis Implementasi *E-Office* Pada Biro SDM& Umum pada PT X” menyimpulkan bahwa implemntasi *E-Office* berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, namun hambatan utama yang ditemukan meliputi keterampilan staf yang belum merata, kewenangan keputusan sistem yang masih terlalu terpusat pada pimpinan, serta kendala fasilitas berupa internet tidak stabil dan perangkat keras yang usang. Penelitian yang dilakukan oleh (Tsakila et al., 2025) dengan judul “Implementasi Penggunaan *E-Office* di Bappedalitbang Provinsi Riau: Analisis Model Charles O Jones” menyimpulkan bahwa implementasi *E-Office* belum berjalan secara konsisten akibat kurangnya pelatihan yang merata, ketiadaan mekanisme evaluasi berkala, serta tingginya ketergantungan operasional aplikasi pada dinas eksternal (Diskominfotik).

Alasan mengapa penelitian terdahulu tersebut perlu dijawab dan dikonfirmasi kembali dalam riset ini adalah untuk memecahkan kesenjangan ilmiah (*research gap*) yang belum terselesaikan. Sebagian besar penelitian

terdahulu oleh Hatamami et al., (2024) dan Tsakila et al., (2025) berfokus pada instansi birokrasi pemerintah daerah yang pola aktivitas administratifnya cenderung stabil, di mana hambatan murni diselesaikan pada lingkup kapasitas jaringan internet. Sementara itu, studi sektor korporasi oleh (Zidan & Wolor, 2024) menitikberatkan masalah pada keterbatasan kompetensi staf dan keusangan perangkat keras (*hardware*). Ketiga penelitian tersebut belum menjawab bagaimana dinamika kegagalan transisi digital pada internal organisasi korporasi BUMD yang memiliki infrastruktur internet memadai dan staf terampil, namun hambatan pengolahan surat berupa kerja ganda (*double work*) justru lahir dari benturan budaya organisasi, yaitu kebiasaan pimpinan yang enggan beralih dari metode cetak konvensional. Oleh karena itu, riset ini penting dilakukan untuk menjawab permasalahan nyata terkait budaya kerja dan operasinal lapangan tersebut.

Kebaruan (*novelty*) yang dijelaskan dalam penelitian ini secara mendasar membedakannya dari studi-studi terdahulu. Jika penelitian lain umumnya memposisikan teknologi sebagai satu-satunya faktor yang keberhasilannya di hambat oleh kendala teknis perangkat keras atau jaringan internet, penelitian ini berfokus pada analisis perilaku dari tingkat manajemen puncak (pimpinan) yang menjadi penentu utama operasional sistem. Disampaikan itu, kebaruan lainnya terletak pada pengkajian siklus pengolahan persuratan secara spesifik di dalam internal BUMD transportasi publik, sebuah sektor perusahaan bermobilitas tinggi yang belum banyak dieksplorasi dalam kajian digitalisasi administrasi perkantoran.

Pemaparan di atas memperlihatkan secara jelas adanya urgensi penelitian yang sangat tinggi. Jika permasalahan pengolahan surat yang mengalami pekerjaan ganda (*double work*) ini dibiarkan tanpa adanya evaluasi akademis, maka investasi besar PT XYV dalam pengadaan sistem *E-Office* akan menjadi sia-sia dan hanya menjadi pemanfaatan semu. Lebih lanjut lagi, urgensi riset ini berdampak langsung pada pelayanan masyarakat, sebagai penyedia transportasi publik makro di Jakarta, keterlambatan alur disposisi surat fisik di tingkat direksi berisiko memperlambat pengambilan keputusan strategis operasional yang menuntut pergerakan cepat dan interaktif. Evaluasi menyeluruh terhadap hambatan budaya kerja dan penataan alur administrasi persuratan digital secara total mutlak diperlukan demi mewujudkan pengelolaan anggaran korporasi yang baik dan pelayanan publik yang optimal. Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pelaksanaan *E-Office* guna mengidentifikasi kebaruan serta upaya pengembangannya. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“Implementasi Penggunaan E-Office Dalam Pengelolaan Surat Di PT XYV Pada Divisi Sekretaris Perusahaan Dan Hubungan Masyarakat”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penggunaan sistem *E-Office* dalam pengelolaan surat di PT XYV pada Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan *E-Office* dalam pengelolaan surat di PT XYV pada Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan *E-Office* dalam pengelolaan surat di PT XYV pada Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penggunaan sistem *E-Office* dalam pengelolaan surat di PT XYV pada Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penggunaan *E-Office* dalam pengelolaan surat di PT XYV pada Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat.
3. Untuk Mengetahui upaya yang dapat dilakukan dalam mengoptimalkan penggunaan *E-Office* dalam pengelolaan surat di PT XYV pada Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi perkantoran dan manajemen sistem informasi terkait penggunaan *E-Office* dalam pengelolaan surat.

2. Manfaat Praktis

- Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan sistem *E-Office* dalam pengelolaan surat serta mendukung peningkatan kinerja administrasi perkantoran.

- Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengalaman dalam memahami penerapan sistem *E-Office* dalam dunia kerja secara nyata.

- Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan *E-Office* atau digitalisasi administrasi perkantoran.

Intelligentia - Dignitas