

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi perkantoran. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan suatu organisasi atau instansi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, terutama dalam pengelolaan data dan informasi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah melalui penerapan sistem informasi berbasis komputer yang mampu menggantikan proses manual menjadi terkomputerisasi.

Dalam kegiatan administrasi, surat merupakan salah satu media komunikasi resmi yang memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional suatu organisasi. Surat digunakan sebagai sarana penyampaian informasi, instruksi, maupun keputusan yang bersifat formal. Selain itu, surat juga berfungsi sebagai arsip yang memiliki nilai historis dan bukti autentik yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum (Sari & Chandra, 2024). Oleh karena itu, pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik.

Namun demikian, pada kenyataannya masih banyak instansi yang belum menerapkan sistem pengelolaan surat secara optimal. Proses pengelolaan surat masih dilakukan secara manual, seperti pencatatan menggunakan buku agenda dan penyimpanan arsip dalam bentuk fisik. Hal ini menimbulkan berbagai permasalahan, seperti risiko kehilangan atau kerusakan dokumen, terjadinya kesalahan pencatatan, duplikasi data, serta lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pencarian arsip surat. Selain itu, sistem manual juga dinilai kurang efisien dan menyulitkan dalam penyediaan informasi secara cepat dan akurat (Suudi Hidayat et al., 2025).

Permasalahan lain yang sering muncul adalah kurangnya efektivitas dalam proses koordinasi antar bagian. Informasi terkait surat tidak dapat diakses secara langsung oleh pihak yang membutuhkan, sehingga diperlukan komunikasi

tambahan untuk memperoleh informasi tersebut. Hal ini tentu menghambat proses kerja, terutama bagi pimpinan yang membutuhkan informasi secara cepat dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan pimpinan administrasi PT XYZ, diketahui bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih dilakukan secara manual dan belum didukung oleh sistem informasi berbasis digital yang terintegrasi. Dalam satu bulan, rata-rata terdapat puluhan surat yang masuk dan keluar, namun proses penyimpanan data surat masih dilakukan secara terpisah di masing-masing perangkat admin, yaitu disimpan dalam folder pada *file explorer* di laptop yang digunakan.

Kondisi tersebut menyebabkan data surat tidak terkelola secara terpusat dan hanya dapat diakses oleh admin yang bersangkutan. Hal ini berdampak pada kurang efisiennya proses *monitoring* dan *tracking* surat. Ketika pimpinan ingin mengetahui status atau keberadaan suatu surat dari klien tertentu, pimpinan harus terlebih dahulu menghubungi admin yang menangani surat tersebut. Proses ini tidak hanya memerlukan waktu tambahan, tetapi juga berpotensi menimbulkan miskomunikasi apabila informasi yang diberikan tidak tersedia secara langsung atau tidak diperbarui secara *real-time*.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem informasi saat ini menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam mendukung kegiatan administrasi di berbagai instansi. Banyak organisasi mulai beralih ke sistem informasi berbasis web yang mampu memberikan kemudahan akses kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet, sehingga memudahkan pengguna, baik admin maupun pimpinan, dalam melakukan *monitoring* dan pengelolaan surat secara *real-time* tanpa harus menggunakan perangkat tertentu. Selain itu, sistem berbasis web tidak memerlukan instalasi khusus pada setiap perangkat, sehingga lebih efisien dalam implementasi dan pemeliharaan. Data yang tersimpan juga bersifat terpusat, sehingga meminimalisir terjadinya duplikasi data dan mempermudah proses pencarian serta pelaporan. Dengan fleksibilitas dan kemudahan akses tersebut, sistem berbasis web dinilai lebih mampu mendukung kebutuhan pengelolaan surat yang efektif, efisien, dan terintegrasi (Suudi Hidayat et al., 2025).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu sistem informasi persuratan yang mampu mengintegrasikan seluruh proses pengelolaan surat dalam satu *platform*. Sistem informasi berbasis web dipilih karena memiliki keunggulan dalam hal kemudahan akses, fleksibilitas, serta kemampuan untuk digunakan secara *real-time* tanpa terbatas oleh lokasi. Dengan adanya sistem ini, data surat dapat dikelola secara terpusat dan terstruktur sehingga memudahkan dalam proses penyimpanan, pencarian, serta pelaporan.

Penerapan sistem informasi persuratan berbasis web diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, khususnya dalam pengelolaan administrasi surat. Sistem ini mampu mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses pengarsipan, meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pencatatan, serta mempercepat proses pencarian data surat. Selain itu, penggunaan sistem informasi juga dapat menekan risiko kehilangan dokumen serta mempermudah dalam melakukan pengawasan dan pengelolaan surat (Hamzah et al., 2021). Dengan demikian, proses *tracking* dan *monitoring* surat dapat dilakukan secara lebih efektif, transparan, dan akurat.

Dalam pengembangan sistem informasi persuratan berbasis web ini, metode yang digunakan adalah metode *prototyping*. Metode ini dipilih karena mampu menyajikan gambaran awal sistem dalam bentuk *prototype* sebelum sistem dikembangkan secara menyeluruh. Melalui *prototype* tersebut, pengguna dapat memahami alur dan fungsi sistem yang dirancang serta memberikan masukan secara langsung, sehingga sistem yang dibangun dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pemilihan metode *prototyping* didasarkan pada kemungkinan perubahan kebutuhan sistem selama proses pengembangan, sehingga perancangan dilakukan secara bertahap dan berulang (iteratif). Metode *prototyping* memungkinkan pengembang menyajikan *prototype* awal kepada pengguna untuk dievaluasi secara iteratif, sehingga kebutuhan sistem dapat diidentifikasi secara bertahap dan kesalahan dapat diminimalisir sejak dini (Pressman, 2014). Kondisi di PT XYZ yang belum memiliki rancangan sistem yang jelas dan pengelolaan surat yang masih sepenuhnya manual menjadikan metode ini paling sesuai untuk diterapkan.

Prototype yang dibuat akan diuji dan dievaluasi oleh pengguna, kemudian disempurnakan berdasarkan umpan balik yang diperoleh untuk meminimalisir kesalahan serta meningkatkan kualitas sistem.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka diperlukan suatu solusi berupa perancangan dan pembangunan sistem informasi persuratan berbasis web yang dapat mendukung proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara lebih optimal. Sistem yang dikembangkan diharapkan mampu mengatasi berbagai kendala yang ada, terutama dalam aspek pencatatan, penyimpanan, pencarian, serta *monitoring* surat secara terintegrasi.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari berbagai uraian yang diangkat dalam latar belakang, berikut ini adalah beberapa masalah utama yang berhasil diidentifikasi:

1. Proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang berjalan saat ini masih belum optimal dan belum terintegrasi dalam suatu sistem informasi berbasis digital.
2. Proses pencarian arsip surat membutuhkan waktu yang relatif lama karena dokumen disimpan secara terpisah pada masing-masing perangkat admin dan belum terindeks secara sistematis dalam suatu basis data terpusat.
3. Proses pengelolaan surat yang masih dilakukan secara manual menyebabkan pimpinan harus berkomunikasi langsung dengan admin untuk mengetahui perkembangan surat.
4. Penyimpanan dokumen surat pada perangkat lokal (*file explorer*) masing-masing admin berpotensi menimbulkan risiko kehilangan data, duplikasi, maupun ketidaksesuaian informasi akibat tidak adanya pengelolaan terpusat.

1.3. Pembatasan Penelitian

Dalam upaya menjaga fokus penelitian, ruang lingkup dibatasi dengan mempertimbangkan beberapa aspek masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun merupakan sistem informasi persuratan berbasis web yang berfokus pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
2. Pengguna sistem dibatasi pada dua peran, yaitu Admin dan Super Admin.

3. Admin hanya dapat mengakses dan mengelola data surat, sedangkan Super Admin memiliki hak akses penuh terhadap seluruh data dan aktivitas admin.
4. Sistem tidak membahas integrasi dengan sistem eksternal lainnya.
5. Sistem informasi yang dikembangkan hanya digunakan dalam lingkup satu tim di divisi *Project Management Office* (PMO) PT XYZ, dan tidak mencakup divisi atau tim lain di luar lingkup tersebut.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu, "Bagaimana hasil pengembangan sistem informasi persuratan berbasis web yang mampu mengintegrasikan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di divisi PMO PT XYZ menggunakan metode *prototyping*?"

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil pengembangan sistem informasi persuratan berbasis web yang mengintegrasikan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di divisi PMO PT XYZ menggunakan metode *prototyping*.

1.6. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Penulis

- a. Menambah pengetahuan dan pemahaman dalam merancang dan membangun sistem informasi berbasis web.
- b. Mengembangkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah dalam bidang sistem informasi.
- c. Menjadi sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kasus nyata.

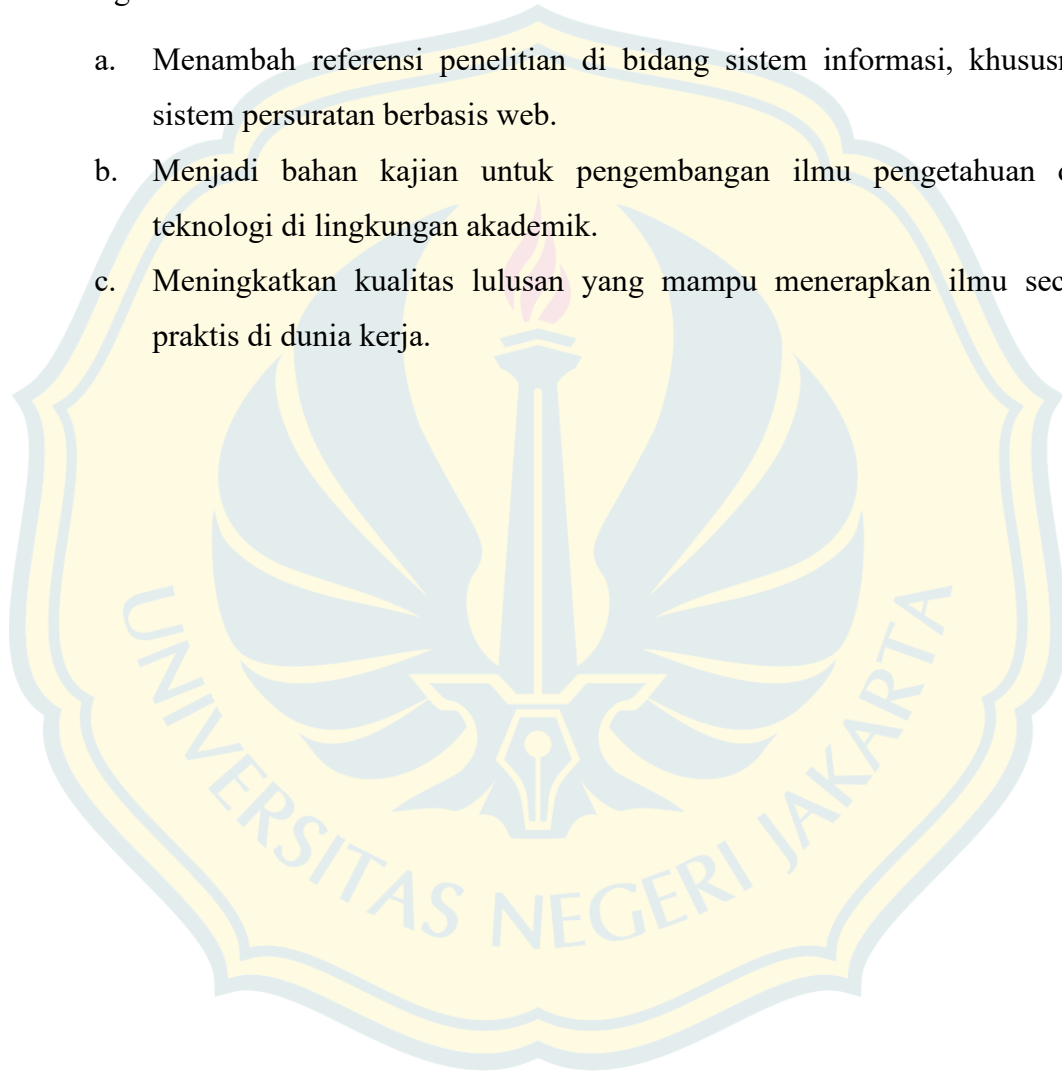
2. Bagi Perusahaan/Instansi

- a. Membantu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

- b. Mempermudah proses pencarian, *tracking*, dan *monitoring* surat secara lebih cepat dan akurat.
- c. Mendukung pimpinan dalam memperoleh informasi secara *real-time* untuk pengambilan keputusan.

3. Bagi Universitas

- a. Menambah referensi penelitian di bidang sistem informasi, khususnya sistem persuratan berbasis web.
- b. Menjadi bahan kajian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di lingkungan akademik.
- c. Meningkatkan kualitas lulusan yang mampu menerapkan ilmu secara praktis di dunia kerja.



Intelligentia - Dignitas