

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi pada era digital dewasa ini telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi perkantoran. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya mempercepat proses komunikasi dan pengarsipan, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya dalam kegiatan operasional organisasi. Salah satu inovasi yang banyak diterapkan di berbagai instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta adalah *Electronic Office (E-Office)*, yaitu sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung seluruh aktivitas administrasi secara elektronik (Rosalin dkk., 2022).

Sistem *E-Office* memungkinkan proses administrasi dilakukan secara digital, mulai dari pengelolaan surat masuk dan surat keluar, disposisi, notulensi rapat, hingga pengajuan izin pegawai. Melalui penerapan *E-Office*, kegiatan administrasi diharapkan dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, digitalisasi proses perkantoran ini juga sejalan dengan konsep *paperless office*, yakni upaya untuk mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik guna menciptakan lingkungan kerja yang efisien, modern, dan ramah lingkungan (Fadri & Fil, 2024).

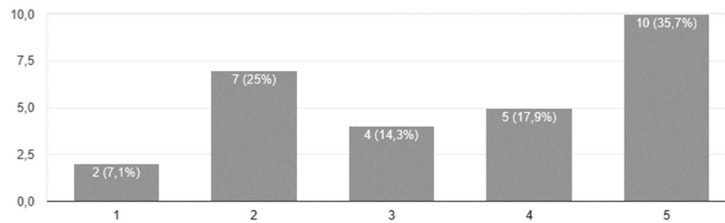
Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *E-Office* memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja. (Saefulloh & Nuryanto, 2025) menyatakan bahwa penggunaan *E-Office* di Kabupaten Sumedang mampu meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan administrasi kepegawaian, meskipun masih ditemukan kendala teknis seperti bug sistem dan fitur yang belum optimal. Sementara itu (Syalasani & Fenando, 2024) berpendapat bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *E-Office* di Polda Sumatera Selatan mencapai skor rata-rata 90%, yang menunjukkan bahwa sistem tersebut dianggap mudah digunakan, cepat diakses, dan memiliki keandalan yang baik. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas penerapan *E-Office* sangat dipengaruhi oleh faktor teknis, kemampuan pengguna, serta dukungan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti melaksanakan pra-riset terhadap 24 orang responden untuk memperoleh gambaran awal mengenai persepsi mereka terhadap efektivitas penerapan *E-Office*. Pra-riset ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner skala Likert lima poin secara daring, dengan fokus pada dua konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Data pra-riset kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang dan dianalisis secara deskriptif sebagai landasan perumusan masalah penelitian yang lebih mendalam.

Saya merasa penggunaan sistem E-Office tidak membantu saya menyelesaikan pekerjaan administrasi (pengelolaan surat, disposisi, dan arsip dokumen elektronik) dengan lebih cepat dan efektif

Salin diagram

28 jawaban



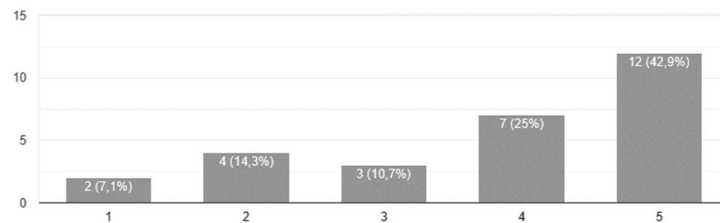
Gambar 1. 1 Pra-riset TAM

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis

Pada pernyataan terkait persepsi kemanfaatan, responden diminta menanggapi pernyataan negatif **“Saya merasa penggunaan sistem *E-Office* tidak membantu saya menyelesaikan pekerjaan administrasi dengan lebih cepat dan efektif.”** Hasil pra-riset menunjukkan bahwa 32,1 persen responden setuju dan sangat setuju, 14,3 persen berada pada kategori netral, dan 53,6 persen menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Nilai rata-rata sebesar 3,33 menunjukkan kecenderungan netral hingga cenderung setuju terhadap pernyataan negatif tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian responden belum merasakan peningkatan yang signifikan dalam hal kecepatan dan efektivitas pengelolaan surat, disposisi, maupun arsip digital. Dengan demikian, tingkat *Perceived Usefulness* terhadap sistem *E-Office* masih belum mencapai kondisi yang optimal.

Saya merasa sistem E-Office yang digunakan mudah untuk dipelajari dan dioperasikan dalam pekerjaan sehari-hari

28 jawaban



Gambar 1. 2 Pra-riset TAM

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis

Sebaliknya, pada pernyataan yang mengukur persepsi kemudahan penggunaan **“Saya merasa sistem *E-Office* yang digunakan mudah untuk dipelajari dan dioperasikan dalam pekerjaan sehari-hari”**, hasil pra-riset menunjukkan kecenderungan positif yang lebih kuat. Terdapat dua responden yang memilih kategori sangat tidak setuju, sementara hanya 14,3 persen yang tidak setuju, 10,7 persen berada pada kategori netral, dan 67,9 persen menyatakan setuju atau sangat setuju. Rata-rata skor sebesar 4,13 mencerminkan bahwa mayoritas responden menilai *E-Office* relatif mudah dipelajari serta dioperasikan. Secara konseptual, hal ini menunjukkan bahwa konstruk *perceived ease of use* berada pada tingkat yang tinggi, sehingga hambatan teknis dasar dalam penggunaan sistem bukan menjadi isu utama.

Apabila kedua temuan tersebut dibaca secara simultan dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, terlihat adanya

ketidakseimbangan antara tingginya persepsi kemudahan penggunaan dan masih rendahnya persepsi kemanfaatan.

Dalam perspektif TAM, kemudahan penggunaan seharusnya meningkatkan kemanfaatan yang dirasakan, yang pada akhirnya membentuk sikap serta niat perilaku pengguna untuk terus memanfaatkan teknologi. Namun demikian, kondisi pra-riset menunjukkan bahwa meskipun sistem *E-Office* dianggap mudah digunakan, sebagian responden belum merasakan manfaat yang nyata terkait percepatan dan efektivitas pekerjaan administrasi. Kesenjangan ini menguatkan urgensi penelitian mengenai efektivitas sistem *E-Office* serta menjadi dasar pemilihan TAM sebagai kerangka teoritis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan dan pemanfaatan sistem dalam mendukung kinerja administrasi perkantoran. Dalam konteks PT. X, penerapan sistem *E-Office* menjadi bagian penting dalam mendukung kegiatan administrasi internal, khususnya dalam proses pengelolaan surat izin lembur, surat masuk, surat keluar, serta disposisi. Sebagai perusahaan transportasi publik berskala besar dengan jumlah pegawai yang banyak dan jadwal operasional yang padat, kebutuhan akan sistem administrasi yang cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik menjadi sangat krusial. Sebelum adanya *E-Office*, proses administrasi masih dilakukan secara manual melalui formulir kertas dan mekanisme disposisi berjenjang, yang sering menimbulkan keterlambatan persetujuan, kesalahan pencatatan, serta risiko kehilangan dokumen penting.

Namun demikian, meskipun sistem *E-Office* dirancang untuk menggantikan proses administrasi konvensional agar lebih terintegrasi dan efisien, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya meliputi belum optimalnya pemanfaatan seluruh fitur oleh pegawai, keterbatasan dalam sosialisasi penggunaan sistem, serta perbedaan tingkat pemahaman terhadap teknologi yang diterapkan. Selain itu, faktor infrastruktur teknologi informasi dan stabilitas jaringan juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas penggunaan sistem tersebut dalam mendukung kegiatan administrasi di lingkungan organisasi (Darmansah dkk., 2024).

Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan pendekatan yang lebih terfokus, yaitu membatasi analisis pada dua konstruk utama, *Perceived Usefulness* dan *perceived ease of use*, dalam menilai efektivitas implementasi sistem *E-Office* di PT X. Pembatasan konstruk ini tidak dimaksudkan untuk mengurangi kedalaman analisis, melainkan untuk menekankan peran dua faktor paling mendasar dalam TAM yang secara langsung berkaitan dengan kinerja administrasi. Dalam penelitian ini, *perceived ease of use* digunakan untuk mengukur sejauh mana sistem *E-Office* mudah digunakan dan mendukung penyelesaian pekerjaan tanpa menimbulkan kesulitan yang berarti, sedangkan *Perceived Usefulness* digunakan untuk menilai manfaat sistem dalam meningkatkan efektivitas kerja administratif, seperti mempercepat proses, memudahkan pelacakan dokumen, dan meningkatkan

akuntabilitas. Dengan demikian, kebaruan penelitian tidak terletak pada penambahan variabel, tetapi pada pemusatan analisis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Selain itu, kebaruan penelitian ini juga akan melalui pendekatan metodologis yang mengombinasikan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui observasi dan wawancara untuk memahami kondisi penggunaan sistem *E-Office* secara nyata, sementara data kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kemanfaatan sistem. Integrasi kedua jenis data tersebut memungkinkan peneliti menjelaskan alasan mengapa manfaat sistem belum dirasakan secara optimal meskipun tingkat kemudahan penggunaan sudah relatif baik. Faktor-faktor seperti kesesuaian sistem dengan alur kerja yang ada, kualitas pengelolaan data, serta dukungan infrastruktur dan kebijakan internal organisasi dianalisis sebagai penyebab yang memengaruhi nilai guna sistem. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan *Perceived Usefulness* dan memperkuat efektivitas implementasi sistem *E-Office* dalam mendukung proses administrasi organisasi.

Oleh karena itu, mengacu pada hal-hal dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan maka penulis menyusun dengan judul **Analisis Efektivitas Penerapan Sistem *E-Office* pada PT. X** untuk

menilai sejauh mana sistem ini berperan dalam meningkatkan efisiensi waktu pemrosesan, ketepatan data, kemudahan akses, serta kepuasan pengguna dalam pelaksanaan administrasi perkantoran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kelebihan dan kekurangan implementasi *E-Office* di lingkungan PT.X, serta menjadi bahan evaluasi bagi manajemen dalam mengoptimalkan pemanfaatan sistem agar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai efektivitas sistem *E-Office*, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi PT. X dalam upaya meningkatkan kinerja administrasi dan kualitas layanan internal. Penelitian ini juga mendukung terciptanya tata kelola administrasi yang efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi yang berkelanjutan.

B. Fokus Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup implementasi dan evaluasi sistem *E-Office* di PT. X sebagai platform digital yang mendukung proses administrasi perkantoran. Penelitian ini difokuskan pada optimalisasi penggunaan sistem dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan keandalan pengelolaan dokumen serta komunikasi internal antarunit kerja.

2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai efektivitas penerapan sistem *E-Office* di PT X sebagai sarana pendukung aktivitas administrasi perkantoran berbasis digital. Fokus penelitian difokuskan pada tiga fungsi utama sistem, yaitu pengelolaan surat masuk dan keluar, pelaksanaan disposisi secara digital, serta pengarsipan dokumen elektronik. Analisis dilakukan untuk mengukur sejauh mana sistem *E-Office* berperan dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan keandalan proses pengelolaan dokumen serta alur komunikasi internal organisasi. Penelitian ini tidak meninjau aspek teknis seperti pemrograman, keamanan data, maupun integrasi dengan sistem eksternal, melainkan berfokus pada efektivitas penerapan dan pemanfaatan sistem dalam mendukung kegiatan administrasi di lingkungan PT. X.

Ruang lingkup ini tidak mencakup pengembangan teknis seperti pemrograman, keamanan data, atau integrasi dengan sistem eksternal, melainkan berfokus pada penerapan dan pemanfaatan sistem *E-Office* dalam mendukung aktivitas administrasi di lingkungan PT. X.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat efektivitas penerapan sistem *E-Office* dalam mendukung pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pelaksanaan disposisi digital, dan proses pengarsipan dokumen elektronik di *PT.X*?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat efektivitas penggunaan sistem *E-Office* di *PT.X*?

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat efektivitas penerapan sistem *E-Office* dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pelaksanaan disposisi digital, serta proses pengarsipan dokumen elektronik di lingkungan PT. X.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan sistem *E-Office*, baik yang bersumber dari aspek sumber daya manusia, kebijakan organisasi, infrastruktur teknologi informasi, maupun budaya kerja dalam mendukung pelaksanaan administrasi yang efisien, transparan, dan akuntabel.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan terkait

Analisis efektivitas memiliki peran penting dalam membantu manajemen menilai sejauh mana program, kegiatan, atau sistem yang diterapkan telah mencapai tujuan organisasi secara optimal. Melalui proses ini, manajemen dapat mengidentifikasi bagian-bagian yang belum berjalan efektif sehingga memungkinkan perbaikan terhadap alur kerja, pengurangan pemborosan sumber daya, serta optimalisasi penggunaan waktu dan biaya. Selain itu, hasil analisis efektivitas juga menjadi dasar objektif dalam pengambilan keputusan yang berbasis data, sehingga dapat mendukung penyusunan kebijakan, strategi, maupun inovasi yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja organisasi. Lebih lanjut, analisis ini turut

berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan dan produktivitas, karena dengan mengenali area yang kurang efektif, organisasi dapat memperbaiki proses pelayanan, pengelolaan informasi, serta meningkatkan kinerja pegawai secara menyeluruh.

2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Peneliti berharap penelitian ini memberikan manfaat bagi kampus dengan memperkaya literatur akademik mengenai penerapan sistem administrasi digital melalui pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, sekaligus menyediakan temuan empiris yang dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan kurikulum, penelitian lanjutan, dan pembelajaran di bidang administrasi perkantoran modern. Selain itu, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kualitas akademik dengan menghadirkan contoh studi terapan yang relevan dengan perkembangan transformasi digital, sehingga dapat mendukung kampus dalam memperkuat kapasitas keilmuan terkait manajemen sistem informasi dan inovasi teknologi bagi Universitas Negeri Jakarta.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana pengembangan kompetensi akademik dan metodologis, khususnya dalam penerapan model teoritik seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam konteks administrasi digital. Penelitian ini juga memperkuat kemampuan peneliti dalam menyusun instrumen penelitian, mengolah data pra-riSET, serta melakukan interpretasi hasil secara ilmiah dan

sistematis. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman empiris yang signifikan dalam mengidentifikasi permasalahan riil di lapangan, sehingga meningkatkan kapasitas peneliti dalam merumuskan solusi berbasis data untuk pengembangan sistem administrasi perkantoran yang lebih efektif.



Intelligentia - Dignitas