

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep penerapan

1.1 Pengertian penerapan

Penerapan dalam website Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai suatu proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan maupun perihal untuk mempraktikkan suatu teori, metode maupun aplikasi yang digunakan untuk suatu kepentingan tertentu untuk mencapai tujuan kelompok atau individu yang terencana dengan baik sebelumnya.

Penerapan atau implementasi diartikan secara sederhana menurut Browne dan Wildavsky dalam Nurdin dan Usman Eka Syafriyanto, (2015) mengemukakan sebagai evaluasi serta perluasan aktivitas dan penyesuaian, sedangkan (Eka Syafriyanto, 2015) menjelaskan bahwa penerapan bukan hanya berlandaskan pada aktivitas tetapi suatu proses kegiatan tersusun untuk mencapai suatu tujuan tertentu maka dari itu penerapan atau implementasi dipengaruhi oleh beberapa unsur untuk mendukung keberhasilan suatu penerapan.

Dari pengertian di atas maka menunjukkan bahwa penerapan bermuara pada suatu aktivitas untuk melaksanakan ide maupun program yang terdapat kegiatan, tindakan dan mekanisme suatu sistem. Namun penerapan bukan hanya sekedar

aktivitas tetapi memiliki kepentingan serta tujuan dan kepentingan tertentu. Dalam konteks ini penerapan suatu aplikasi atau program diharapkan mekanisme sistem menerima dan mendukung pelaksanaan aktivitas yang ditekankan dalam proses untuk mentransfer ide atau gagasan dalam bentuk aplikasi yang sudah tersusun dan terencana. KBBI menekankan penerapan dengan kata “proses” yang diartikan dalam konteks ini aktivitas penerapan juga memiliki fase pengembangan dalam interaksi pengguna atau user dengan aplikasi atau program yang direncanakan sehingga terjadi suatu penyempurnaan aplikasi atau program



1.2 Teori penerapan sebagai salah satu fungsi manajemen

Keberhasilan suatu perusahaan maupun organisasi sangatlah bergantung pada tingkat efisiensi dan efektivitas manajemen dalam suatu organisasi tersebut. Pengembangan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen seperti: *planning*, *organizing* *actuating* dan *controlling* sangat menentukan tingkatan efisiensi dan efektivitas suatu organisasi maupun perusahaan. Penerapan sistem-sistem yang mendukung manajemen juga menentukan arah perbaikan suatu organisasi atau perusahaan khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja perkantoran.

Manajemen pada dasarnya memiliki fungsi-fungsi yang harus dilaksanakan oleh seluruh entitas organisasi maupun perusahaan George. R Terry dalam Awaluddin & Hendra, (2018) menjelaskan fungsi-fungsi manajemen dengan sistematis berawal dari fungsi perencanaan (*planning*) yang merupakan suatu kegiatan menjelaskan, menetapkan dan dan memastikan tujuan yang akan dicapai dalam organisasi maupun perusahaan, setiap kebijakan dan tindakan yang dipilih harus direncanakan dengan baik demi tercapainya pelaksanaan tujuan.

Selanjutnya adalah fungsi pengorganisasian (*organizing*) merupakan bentuk tindak lanjut dari fungsi perencanaan untuk melakukan pembagian tugas dalam menjalankan suatu program terkait, berdasarkan wewenang dan tanggung jawab setiap anggota, fungsi ini juga termasuk dalam penyediaan berbagai fasilitas atau sumber daya untuk mendukung kinerja pegawai yang selaras dengan tujuan organisasi.

Selanjutnya adalah fungsi penggerakan atau (*actuating*) yang merupakan tindakan atau kegiatan dilaksanakan dan diawali dari pimpinan dalam melanjutkan kegiatan yang telah direncanakan dan diorganisasikan agar tercapainya suatu tujuan. Terakhir adalah fungsi pengawasan (*controlling*) adalah proses penentuan sesuai standar yang sudah direncanakan untuk menilai pelaksanaan selaras dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

Sedangkan implementasi atau penerapan dalam konsep manajemen menurut Priyono (2007) “adalah tindakan mengelola beberapa macam sumber daya yang ada dalam organisasi untuk mengarahkan pemanfaatan sumber daya seperti dalam contohnya manusia, keuangan, peralatan dan berbagai fasilitas lainnya melalui strategi yang telah tersusun untuk dapat direalisasikan.”

Dari beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan atau implementasi merupakan bagian dari salah satu fungsi manajemen yaitu pengorganisasian atau *organizing* yang menurut Awaluddin & Hendra, (2018) “merupakan pengelompokan tanggung jawab yang telah direncanakan dan juga pelaksanaan tugas sesuai dengan tujuan karena terciptanya prosedur dan metode kerja yang lengkap serta peralatan dan fasilitas yang dibutuhkan.

Penerapan atau implementasi Disposisi Elektronik dalam konteks penelitian ini merupakan bentuk upaya yang dilakukan guna menghindari terjadinya hambatan dalam pelaksanaan tugas dan wewenang kantor sesuai dengan prosedur dan rencana yang telah ditetapkan, penghematan biaya, waktu serta tenaga untuk mengefektifkan pelaksanaan kegiatan administrasi perkantoran.

1.3 Pengertian surat elektronik

Menurut Hidayat & Jumiatus, (2017) “surat merupakan media untuk berkomunikasi maupun pengingat sebagai bukti hitam di atas putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data dan juga jaminan”, seiring dengan perkembangan zaman surat tetap tidak mudah dilupakan perannya dalam dunia komunikasi karena dipercaya merupakan sebagai sumber data yang akurat. Menurut (Ericson, 2018) “bahwa surat adalah sarana atau wahana komunikasi dituliskan dan ditunjukkan kepada instansi atau individu lain untuk menyampaikan suatu hal berupa himbauan, informasi maupun perintah”.

Pada awalnya proses surat menyurat dikirim secara manual yang didukung oleh teknologi-teknologi sederhana seperti sarana transportasi dan perantara kurir serta memakan waktu yang cukup lama, namun karena peran surat menyurat yang tidak dapat diremehkan seiring perkembangan zaman, kegiatan bertukar informasi melalui media surat masih dilakukan dan terus berkembang pada era globalisasi yang mengedepankan efisiensi waktu, jarak dan tenaga.

Hingga pada masa kini dengan beragam informasi yang berkembang maka proses surat menyurat pun beradaptasi dengan perkembangan teknologi dengan bantuan jaringan internet surat elektronik dapat menyampaikan pesan dengan mudah, Menurut Karyaningsih, (2018) “Surat elektronik adalah sarana mengirim dan menerima surat kepada dan dari pemakai computer yang terkoneksi dengan jaringan internet, serta dapat menyertai file sebagai lampiran”

Sedangkan Rachmadi, (2007) mengemukakan bahwa “surat elektronik merupakan wujud komunikasi yang umum digunakan untuk kebutuhan bisnis, pribadi maupun sarana promosi yang dapat diakses menggunakan computer pribadi maupun situs web dari server surat elektronik”. Dari pendapat beberapa para ahli maka dapat disimpulkan bahwa surat elektronik merupakan sarana komunikasi tertulis yang praktis dengan mengandalkan penggunaan platform dan juga koneksi internet.

1.4 Fungsi dan kedudukan surat dalam kinerja kantor

Dalam melakukan proses pengelolaan surat yang berkaitan dengan kepentingan suatu individu ataupun instansi, menyangkut keberlangsungan bagi suatu organisasi maka proses pengelolaannya memerlukan cara yang berbeda-beda, karena kepentingan surat yang beragam maka surat mempunyai fungsi sebagai media komunikasi, selain itu surat juga memiliki beberapa fungsi seperti yang dikemukakan Barthos (2009:36) yaitu sebagai berikut:

- a. Media komunikasi mempersingkat jarak dan waktu
- b. Pedoman dalam mengambil suatu kebijakan
- c. Bahan bukti hitam diatas kertas
- d. Alat ukur kegiatan suatu organisasi

Bedasarkan pendapat beberapa ahli tentang fungsi surat di atas maka dapat dilihat kedudukan surat dalam kinerja perkantoran Hidayat & Jumiatur, (2017)

berpendapat bahwa kedudukan surat dalam kinerja perkantoran yaitu sebagai berikut:

- a. Surat mempunyai kedudukan sebagai wakil yang sah dari pengirim yang mempunyai kepentingan dari surat tersebut
- b. Surat mempunyai kedudukan sebagai dasar pertimbangan atau pedoman untuk pengambilan keputusan lebih lanjut untuk keberlangsungan suatu organisasi
- c. Surat sebagai jaminan tanggung jawab mengenai suatu persoalan yang terikat oleh suatu pihak dengan pihak lainnya

1.5 Pengelolaan surat elektronik

Pengelolaan surat merupakan suatu rangkaian tugas penyelesaian proses surat menyurat, dalam pengelolaan surat dibedakan menjadi dua bagian yaitu pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Adapun prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pengelolaan surat masuk

Pengelolaan surat masuk merupakan kegiatan mengatur surat-surat yang diterima dari instansi atau individu lain sebagai pengirim adapun pengelolannya menurut Hidayat & Jumiatus, (2017) adalah sebagai berikut:

a) Penerimaan

Merupakan proses pengumpulan jumlah surat yang masuk, ketepatan

alamat pengirim surat, pengelompokan surat sesuai kepentingan dan penandaan bukti telah diterima

b) Penyortiran

Adalah proses klasifikasi surat berdasarkan golongan yang biasa beredar di suatu instansi atau organisasi, kegiatan ini bertujuan untuk pengolahan lebih lanjut

c) Mengagendakan surat masuk

Merupakan proses mencatat informasi-informasi dasar yang tertera pada surat berikutnya surat yang masuk diberi nomor agenda surat masuk

d) Pengarahan dan penerusan

Surat yang sudah diklasifikasikan berdasarkan golongan perlu dilihat urgensinya untuk diproses lebih lanjut dan diteruskan kepada pejabat yang mengolahnya

e) Penyimpanan surat

Penyimpanan surat dilakukan oleh unit pengolah menggunakan metode kearsipan yang berlaku di instansi tertentu

2. Prosedur pengelolaan surat keluar

Pengelolaan surat keluar merupakan kegiatan mengatur surat-surat yang akan dikirim kepada instansi atau individu lain berikut merupakan pengelolaan surat keluar menurut menurut (Andriyan & Hisyam, 2016)

a) Pembuatan konsep

Merupakan kegiatan penyusunan konsep surat yang berlaku di suatu instansi atau organisasi yang biasanya sudah disetujui oleh pimpinan

b) Pengetikan

Pengetikan dapat dilakukan jika konsep surat sudah disetujui pimpinan, dengan penggunaan korespondensi dan bahasa yang baik sesuai dengan urgesi surat.

c) Penandatanganan

Surat yang sudah diketik akan dibubuhkan tandatangan pihak terkait

2. Konsep Disposisi Elektronik

2.1 Pengertian Disposisi Elektronik

Bedasarkan pendapat Lestariningsih, (2015) “disposisi merupakan instruksi atau tindakan yang dilakukan pimpinan untuk menindak lanjuti surat masuk dari luar maupun dari dalam instansi, yang instruksinya diberikan kepada personil bawahan berkaitan dengan proses penyelesaian sebuah tugas”. Sedangkan menurut

Basir dalam Diajeng Rahmawati & Kumaladewi, (2018) “disposisi adalah lembaran yang didalamnya berisi suatu surat yang diberikan oleh pimpinan terhadap personilnya maupun sebaliknya”. Maka dapat disimpulkan bahwa disposisi adalah lembaran yang merupakan bentuk tindak lanjut dari proses penyelesaian tugas yang diinstruksikan pimpinan terhadap personil bawahan.

Sedangkan menurut (Juairiyah & Hendrixon, 2017) Disposisi elektronik atau online adalah inovasi dalam pengurusan administrasi dengan berbasis web jaringan bersifat paperless (mengurangi penggunaan kertas) penerimaan informasi dilaksanakan dengan mudah dan up to date. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa disposisi elektronik merupakan sistem layanan pengelolaan disposisi surat yang diproses secara elektronik atau otomatis dengan pemanfaatan sistem komputerisasi dan jaringan internet mengedepankan efisiensi waktu, ruang dan biaya sebagai implementasi dari *electronic office*.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa disposisi elektronik ini merupakan bagian dari *electronic office* atau *e-office* merupakan bentuk adaptasi administrasi modern dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang keseluruhan prosesnya mengandalkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Mulyono, (2018) “*e-office* merupakan *system* administrasi yang secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi yang didalamnya terdapat informasi dan komunikasi berasal dari media telekomunikasi, dengan kemajuan zaman dan juga kebijakan penerapan reformasi birokrasi di Indonesia yang mewajibkan bisnis dan perkantoran diharuskan berjalan

dengan efisien dan efektif maka perubahan proses bisnis dari system konvensional ke system otomatisasi terjadi” sedangkan menurut Bowen. J. dalam (Lestariningsih, 2015) “ *electronic office* merupakan suatu istilah untuk mengisyaratkan peningkatan kebutuhan pemakai komputer untuk penggunaan teknologi informasi dalam proses pekerjaan di kantor”

Menurut pendapat beberapa para ahli diatas maka *e-office* merupakan media komunikasi dan sistem informasi mencakup proses tata kelola korespondensi resmi yang digunakan untuk mempermudah proses kordinasi kinerja setiap orang dalam lingkungan satu kantor maupun antar kantor, untuk menghadapi perkembangan teknologi dan kebutuhan akan pemakaian computer yang menunjukkan kemajuan pesat menuju era digital, maka begitu juga dengan alur pengelolaan surat menyurat dalam suatu instansi atau organisasi.

Maka dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa disposisi elektronik merupakan bagian dari *electronic office* yang merupakan sebuah sistem informasi dan komunikasi untuk menyederhanakan kegiatan perkantoran terutama dalam pengelolaan disposisi surat.

2.2 Ruang lingkup disposisi elektronik

Menurut Rahmah & Ranu,(2015) “*e-office* atau perkantoran elektronik adalah suatu sistem informasi yang mengedepankan penyederhanaan daripada proses kegiatan perkantoran, yang membantu penuntasan pekerjaan karyawan suatu instansi atau organisasi dengan baik dan tepat waktu” sedangkan Juairiyah &

Hendrixon, (2017) mengemukakan bahwa “penerapan *e-office* merupakan suatu layanan korespondensi proses surat menyurat bagi setiap individu terkait dalam instansi maupun organisasi secara elektronik. *E-office* mengedepankan tujuan utama untuk penghematan waktu dan penghematan biaya karena menggunakan proses elektronik.” Dari teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam penggunaan dan pemanfaatannya *e-office* sangat mengedepankan fungsi efisiensi kinerja dunia perkantoran baik sebagai media komunikasi, maupun keperluan administrasi.

Penerapan *e-office* dapat dilihat dari pemanfaatan disposisi elektronik yang berbasis *web service* yang diimplementasikan untuk keperluan proses surat menyurat maupun administrasi yang berpengaruh terhadap kinerja kantor setiap hari, kegiatan yang dilakukan lebih cenderung pada pengelolaan surat yang dilakukan dalam satu *platform*. Sebelum penggunaan *electronic office* melaksanakan kegiatan prosedur pengelolaan disposisi secara manual atau konvensional dengan terjun langsung dalam pelaksanaannya yang kurang efektif dan efisien karena pembuatan konsep secara mandiri dan harus melalui persetujuan beberapa pimpinan agar sampai kepada pejabat terkait.

Proses pendistribusian dan pelacakan disposisi yang memakan waktu hingga berjam-jam bahkan berhari-hari. Karena pengelolaan yang bersifat manual ini sangat bergantung pada individu atau pegawai yang bertanggung jawab, maka jika pengelolaan tidak sesuai dengan aturan atau prosedur akan menimbulkan beberapa masalah dalam melakukan langkah pengelolaan surat berikutnya.

Kegiatan administrasi menyangkut terhadap proses pengembangan kinerja karyawan yang akan berpengaruh langsung terhadap produktifitas perusahaan, tugas-tugas administrasi pada divisi ini meliputi pengelolaan database karyawan, dan lain sebagainya. Dapat disimpulkan pengelolaan ini sangat berkaitan dengan keakuratan data-data dan informasi yang diolah sebagai pedoman untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan produktifitas perusahaan.

Pengolahan data untuk menghasilkan suatu informasi yang akurat, lengkap dan cepat akan mempengaruhi kualitas pengambilan keputusan. Adapun kualitas sistem aplikasi atau *software* dari sisi pemakainya menurut (Juairiyah & Hendrixon, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Efektif artinya *software* atau aplikasi pendukung dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai *user need and requirements*.
2. Efisien menandakan dengan adanya data dan informasi bisa menghasilkan output semaksimal mungkin, dengan sumber daya manusia (teknisi dan *operator system* aplikasi) serta mesin dengan kapasitas penyimpanan seminimal mungkin dapat memenuhi kebutuhan pemakai semaksimal mungkin
3. Sistem komputerisasi yang dibangun dengan *development system* yang tepat dan memenuhi kelayakan teknis, ekonomis, layak operasi dan sesuai jadwal yang dikehendaki.

Maka dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup berikutnya dari disposisi elektronik berbasis *web service* adalah koneksi internet. Rahmah & Ranu, (2015) mengemukakan bahwa “proses komputerisasi *system e-office* yang pengelolaanya secara *online* memerlukan koneksi internet sehingga prosedur pengelolaan surat dapat terkordinasi dengan baik”. Sedangkan menurut c.

Dan menurut Rachmadi, (2007) “bahwa layanan bergerak memiliki dua karakteristik yang membedakan yaitu dengan mobilitas maka pengguna dapat melakukan kontak secara langsung dengan sistem komersial atau yang lainnya dimanapun mereka berada dan jangkauan yang luas untuk mengakses layanan di manapun dan kapanpun selama berada dalam jangkauan layanan”.

Dari beberapa teori diatas menegaskan bahwa koneksi internet sangat berpengaruh terhadap kelancaran penerapan *electronic office* terhadap kelancaran proses penggunaan disposisi electronic berbasis website karena dengan bantuan koneksi internet dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja dunia perkantoran.

2.3 Implementasi disposisi elektronik

Pengelolaan Disposisi Elektronik terus menerus dikembangkan oleh setiap perusahaan maupun organisasi sebagai bentuk adaptasi yang mengefisiensikan proses penyelesaian tugas. Merujuk peraturan Menteri Negara Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di lingkungan instansi pemerinah dapat

diartikan sebagai himbauan pelaksanaan sistem informasi persuratan pada masing-masing instansi. Pengembangan dalam proses tata pengelolaan surat diotomatiasasi secara keseluruhan termasuk disposisi surat yang berperan penting dalam kelncaran tugas, acara maupun kegiatan perkantoran. (Mulyono, 2018) mengemukakan terdapat fitur-fitur utama dari *e-office*:

1. Pelacakan

Dalam tata persuratan konvensional disposisi surat sangat sulit untuk melacak keberadaanya, apabila terdapat satu langkah pengelolaan surat yang terhenti perlu untuk segera diketahui, hal ini membutuhkan tenaga guna membantu pelacakan posisi disposisi surat terakhir secara manual. Fitur pelacakan dalam *e-office* dapat membantu mengetahui proses dan posisi disposisi surat sesuai dengan kepentingannya.

2. Distribusi dan pengagendaan

Surat yang siap didistribuiikan secara manual biasanya akan diberikan informasi dasar surat yang kemudian akan dikirimkan menggunakan jasa kurir atau fax. Langkah pengagendaan konvensional memanfaatkan bantuan *log book* sebagai tanda terima surat yang mana proses ini cukup memakan waktu dan ketersediaan jasa pegawai. Dengan fitur yang tersedia pada *electronic office* memudahkan pendistribusian surat segera setelah diterima atau *approved*. Proses agenda surat masuk dan keluar pun

dilakukan secara elektronik sehingga memudahkan untuk penemuan kembali surat-surat atau dokumen yang diperlukan kemudian hari.

3. *Awareness*

Tata persuratan konvensional tidak bisa memisahkan urgensi surat karena sering sekali terjadi penumpukan berkas di meja pimpinan maka sulit untuk mengetahui surat-surat atau berkas yang harus ditanda tangani atau diproses segera. Fitur dalam *electronic office* memberikan notifikasi sesuai urgensi surat ke pengguna terkait.

Bedasarkan hasil penelitian Oktaf dan Hendrixon, 2017 dalam Mulyono, (2018) yang dilaksanakan pada Balitbangnovda Prov. Sumsel menyatakan bahwa pengaplikasian Disposisi elektronik yang telah di terapkan pada Balitbangnovda Prov.Sumsel memberikan implikasi terhadap distribusi surat lebih efisien sehingga proses tindak lanjut disposisi dapat segera dilakukan. Dari penelitian ini dapat ditegaskan bahwa penerapan disposisi elektronik sebagai bagian dari *electronic office* sangat memudahkan proses penyelesaian suatu tugas secara efektif dan efisien.

Proses pengelolaan disposisi surat secara elektronik dapat dirasakan banyak kegunaan dalam penerapannya jika dibandingkan pada proses yang dilakukan secara konvensional yang memiliki banyak kelemahan seperti proses tindak lanjut disposisi yang memakan waktu. (Mulyono, 2018) berpendapat kelebihan yang didapat dari penerapan disposisi elektronik adalah:

1. Metode distribusi surat yang mengedepankan efisiensi ruang, waktu dan fleksibilitas proses disposisi yang semakin mudah karena proses persetujuan dan posisi disposisi dapat terus diupdate
2. Mengurangi beban biaya karena proses distribusi surat secara langsung yang membutuhkan biaya jasa pengantar yang lebih banyak, pembelian kertas karena bentuk dokumen bersifat hardcopy serta penyimpanan yang memakan ruang yang tidak sedikit.
3. Peningkatan keamanan karena hanya dapat diakses oleh pengguna yang terdaftar dan penyimpanan arsip dalam database yang aman.

Dari pembahasan tentang disposisi elektronik dapat disimpulkan bahwa dalam penerapannya dapat dirasakan manfaat secara signifikan oleh penggunanya yang berkaitan dengan proses kinerja perkantoran seperti penelusuran, pencarian dan pelacakan surat yang terdisposisi menjadi lebih mudah berkat bantuan system. Akses informasi proses persetujuan lebih *up to date* sehingga penyelesaian suatu tugas dapat dilakukan dengan segera selagi terdapat jaringan internet yang terhubung baik pada sistem.

Penekanan biaya dapat dilakukan karena pengurangan pembelanjaan kertas dan jasa kurir, sehingga biaya dapat dialokasikan pada kepentingan kantor yang lain. Dan juga dalam mengefisienkan proses penyelesaian suatu tugas guna mencapai produktifitas maksimal dalam kinerja perusahaan

B. Kerangka Berpikir

Dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi yang saat ini sudah sampai pada era digitalisasi yang mana diartikan sebagai era serba instan menuntut kecepatan dan ketepatan dalam melakukan suatu kegiatan. Permasalahan yang timbul pada era kemajuan teknologi informasi seperti sekarang ini pun semakin beragam dan membutuhkan penanganan masalah yang modern pula berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan. Setiap organisasi atau perusahaan dihadapi dengan persoalan dinamika seputar dunia perkantoran yang tidak ada habisnya, persoalan yang hadir pun menuntut penanganan secara profesional.

Peran surat menyurat alam dunia perkantoran telah berkembang pesat yang semula hanya digunakan sebagai media menyampaikan informasi dan komunikasi sekarang telah menjadi bukti yang menunjukkan aktivitas dan eksistensi suatu organisasi maupun perusahaan. Menyikapi perubahan peran surat yang semakin beragam proses pengelolaan surat menyurat di Divisi Kebijakan dan Pengembangan *Human Capital* membutuhkan pengalihan sistem pengelolaan surat.

Proses pengelolaan surat bukanlah suatu hal yang dapat dikatakan mudah, rendahnya efektifitas sebagai akibat *human error* akan mempengaruhi produktifitas kantor, terutama pada pengelolaan disposisi surat yang merupakan bentuk tindak lanjut dalam suatu penyelesaian tugas pekerjaan yang diinstruksikan langsung oleh pimpinan, pengelolaan disposisi surat ini harus menjadi hal yang terus menerus dikembangkan karena dapat mengurangi persoalan surat-surat yang membutuhkan disposisi harus terlambat diterima oleh personil bawahan karena mengalami masalah

penundaan tindak lanjut dikarenakan beberapa masalah teknis yang berujung pada penurunan kinerja perusahaan.

Sehubungan dengan persoalan proses pengelolaan dan penanganan disposisi surat dalam pengaplikasiannya membutuhkan sistem komputerisasi dan koneksi internet yang terhubung baik pada sistem pada dasarnya pemanfaatan sistem disposisi elektronik ini meliputi: (1) Sebagai penghubung utama dalam melakukan instruksi tugas dari pimpinan pada personil bawahan (2) Media penyampaian informasi dan koordinasi perusahaan baik internal maupun eksternal (3) Sebagai bentuk efisiensi ruang, waktu, dan biaya perusahaan.

Penerapan teknologi yang digunakan dalam pengelolaan disposisi surat secara elektronik berbasis *web service* mempunyai tujuan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi maksimal dalam kinerja perusahaan dengan penyelesaian tugas secara cepat dan tepat. Dalam pemakaiannya diperlukan adaptasi pegawai terhadap sistem berupa pengenalan dan pengaplikasian, maupun adaptasi sistem terhadap pegawai sesuai dengan *user needs and requirements* maka dibutuhkan pengembangan terus menerus.

C. Metodologi Penulisan

1. Tempat dan Waktu

Penulis melaksanakan Observasi pada:

Jenis Perusahaan : Badan Usaha Milik Negara

Nama Perusahaan : Bank Rakyat Indonesia

Alamat : Jl. Jenderal Sudirman Kav. 44-46, Jakarta Pusat 10210

Telepon : (62-21) 2510244, 2510254, 2510269

Website : www.bri.co.id

Menyatakan bahwa penulis telah melaksanakan penelitian serta sebagai lokasi pelaksanaan program praktik kerja lapangan di Bank Rakyat Indonesia yang mana perusahaan tersebut merupakan badan usaha perbankan yang sebagian modalnya dimiliki negara yang berfokus pada penghimpunan, penyalur dan pelayanna jasa keuangan pada masyarakat untuk mendukung pemerataan pertumbuhan ekonomi dan dtabilitas nasional.

2. Metodologi Penelitian

a. Metode deskriptif analisis

Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian dengan metode deskriptif analisis menurut Siyoto & Sodik, (2015) “ merupakan penelitian yang berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakan dengan fenomena yang lain”. Dengan menggunakan metode deskriptif analisis diharapkan mpenelitian ini memperoleh gambaran secara nyata mengenai penerapan disposisi elektronik serta implikasinya bagi pegawai PT Bank Rakyat Indoesia.

b. Teknik pengumpulan data

Penulis menggunakan beberapa jenis teknik penulisan data selama pelaksanaan penelitian berikut teknik pengumpulan data yang penulis gunakan:

1) Studi kepustakaan (*Library Research*)

Metode teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengkaji beberapa referensi dari teori yang berhubungan dan membantu menganalisa penelitian terhadap penerapan disposisi elektronik berbasis *web service* secara ilmiah, studi pustaka yang penulis lakukan dengan mengumpulkan buku dan beberapa jurnal yang dialanisis sebagai sumber teori.

2) Studi Observasi

Pengumpulan data dengan teknik ini di lakukan dengan pelaksanaan observasi langsung dengan cara melakukan pengamatan keadaan yang ada agar memperoleh pemahaman lanjut tentang penerapan disposisi elektronik berbasis *web service*

