

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus

Seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi yang berkembang pesat mencakup segala kegiatan dalam bermasyarakat, maupun dunia bisnis dan dunia industri tidak tertinggal dalam pemanfaatannya. Keseluruhan kegiatan dalam suatu perusahaan besar maupun kecil memiliki teknologi informasi dan komunikasi yang bertanggung jawab mendukung proses bisnis maupun *output* dari perusahaan tersebut.

Media komunikasi formal dalam suatu perusahaan pun tidak luput dari dampak perkembangan ini, sebagai salah satu contohnya dalam proses pengelolaan surat menyurat yang sebelumnya cukup memakan waktu karena penyampaiannya dan memerlukan mobilitas tinggi dalam pendistribusian internal maupun eksternal. Begitupun yang terjadi pada Divisi Kebijakan dan Pengembangan *Human Capital* yang proses pengelolaan surat biasanya berkaitan dengan keakuratan data yang berhubungan langsung dengan kinerja karyawan, maka dituntut keakuratan dan kecepatan dalam proses surat menyurat. Begitupun dengan disposisi surat yang perannya tidak kalah penting, memerlukan proses pendistribusian yang cepat dan tindak lanjut yang *actual* untuk memudahkan proses kordinasi antar staff maupun pemimpin.

Dari beberapa hal di atas, maka dapat diperhatikan dan menjadi pertimbangan bahwa waktu dan tenaga merupakan hal yang penting bagi proses pengelolaan surat dan disposisi. Untuk mencapai efisiensi dalam penyelesaian pekerjaan beberapa usaha terus dilakukan demi mencapai kinerja maksimal dalam perkantoran, hingga sampailah pada konsep *electronic office* yang menjadi tawaran baru untuk permasalahan yang hadir ditengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Pada Divisi Kebijakan dan Pengembangan *Human Capital* diterapkan sistem disposisi secara elektronik untuk mempermudah pendistribusian dan tindak lanjut disposisi dengan konsep *electronic office* bernama "*Digital Office*" yang berbasis *web service*. Namun dalam penerapannya, masih terdapat beberapa kendala yaitu;

1. Keterbatasan Akses karena penggunaan Local Area Network

Suatu sistem yang diterapkan dalam konsep *electronic office* sangat mengedepankan efisiensi ruang dan waktu seiring dengan penyesuaian penggunaannya. Disposisi elektronik yang dimuat dalam "*Digital Office BRI*" ini berbasis *web services* dimana penggunaan jaringan internet yang terhubung baik ke sistem akan mempengaruhi kelancaraan pemakaiannya. Dalam penerapannya *website* ini dapat diakses menggunakan LAN (*Local Area Network*) yang merupakan sistem jaringan computer mencakup wilayah lokal dan hanya dapat diakses oleh pengguna dalam cakupan area LAN dimana dalam artian ini penggunaan cakupan area koneksi yang sangatlah terbatas.

Sedangkan proses alur disposisi yang sangat berjenjang seperti melalui persetujuan atau tindak lanjut dari beberapa jenjang pimpinan, seperti disposisi pekerjaan diberikan oleh kepala divisi ke beberapa pimpinan dengan alur disposisi pertama dapat ditindak lanjutkan ke pimpinan berikutnya apabila pimpinan sebelumnya sudah memberikan persetujuan. Proses peralihan disposisi menjadikan pekerjaan kurang optimal jika dalam beberapa kondisi yang tidak ideal maka dapat menyebabkan penyelesaian suatu pekerjaan atau tugas pun akan terhambat. Penggunaan disposisi elektronik menjadi solusi utama pada masalah ini karena pemanfaatan efisiensi ruang dan waktu,

Namun terdapat kendala apabila pihak terkait disposisi berada di lokasi yang tidak terjangkau LAN (Local Area Network) dan pada beberapa keadaan jaringan yang tidak memadai akan menghambat proses peralihan disposisi, dengan ini dapat dikatakan bahwa disposisi elektronik dengan akses melalui web dan jaringan LAN belum optimal dalam memangkas ruang dan waktu sebagai konsep utama daripada *electronic office*

2. Fitur awareness belum otomatis

Pengembangan sistem dalam pemanfaatan *electronic office* harus terus menerus dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan penggunaan. Implementasi pada penggunaan disposisi elektronik yang dimuat dalam “*Digital Office BRI*” berbasis *website* ini pun masih terdapat beberapa kekurangan yang harus dipertimbangkan untuk menambah efektifitas

pemakaiannya. Seperti pada umumnya suatu sistem berbasis *web service* tidak difasilitasi pemberitahuan atau notifikasi terbaru pada pemakai. Hal ini tentunya menjadi kendala pada penerapan *electronic office* terhadap disposisi surat karena proses peralihan disposisi yang membutuhkan persetujuan atau tindak lanjut segera dari beberapa pimpinan tentunya proses penyampaian informasi penting akan terlewat jika tidak ada notifikasi otomatis. Jika tidak segera di tindak lanjut akan menyebabkan banyaknya tumpukan pekerjaan yang terhambat, sementara pengguna dari website ini harus terus menerus *stand by* memperhatikan *website* agar dapat menyampaikan informasi lebih interaktif dan *realtime*

B. Analisis Kasus

Pemahaman terhadap sistem *e-office* pada dunia perkantoran terutama pada sistem persuratan elektronik hingga penerapan disposisi secara elektronik menjadikan hal tersebut penting untuk dipelajari lebih dalam.

1. Keterbatasan Akses karena penggunaan Local Area Network

Analisa yang kuat dibutuhkan dalam proses perkembangan dalam penerapan disposisi elektronik, hal ini yang nantinya akan menjadi tantangan dalam proses pendigitalisasian kantor yang tentunya diperlukan tenaga ahli dalam pengawasan dan pengembangan. Maka dari itu Divisi Kebijakan dan Pengembangan *Human Capital* terus menerus melakukan optimalisasi dalam penerapannya untuk mendukung efisiensi kinerja karyawan.

Menelaah arti penerapan 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.”.

Maka dari itu untuk dapat menerapkan sistem disposisi elektronik dibutuhkan beberapa pemanfaatan sumberdaya untuk menkonfigurasi kebutuhan pengguna serta sistem disposisi elektronik agar dapat meningkatkan efisiensi, sedangkan efisiensi suatu sistem aplikasi atau *software* dalam pandangan pemakai.

Menurut Juairiyah & Hendrixon, (2017) “efisiensi memiliki arti dengan sumber daya informasi tertentu dapat menghasilkan output semaksimal mungkin, yang berarti sumber daya manusia dan konfigurasi sistem atau mesin seminimal mungkin tetapi dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan pemakai semaksimal mungkin”. Divisi Kebijakan dan Pengembangan *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia memiliki aktivitas yang kompleks mengingat tuntutan pelayanan kepada nasabah internal maupun eksternal yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku secara professional.

Tuntutan tugas para karyawan dalam Divisi Kebijakan dan Pengembangan *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia memiliki tingkat mobilitas tinggi yang mengakibatkan harus sering berada diluar area kantor atau dalam artian lokasi yang tidak terjangkau LAN (*Local Area Network*)

ini berakibat bertambah panjangnya waktu untuk mendapatkan tanggapan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang akhirnya disposisi mengalami penundaan untuk ditindak lanjuti akan menghambat proses penyampaian informasi dan penyelesaian suatu tugas maupun kegiatan. Hal ini sangat tidak sesuai dengan kebutuhan dan kurang efisien.

Melihat permasalahan yang ada dalam hal ini diperlukan sistem yang dapat mengakomodir percepatan dan mempermudah akses disposisi. Menurut Rahmah & Ranu, (2015) “proses komputerisasi sistem *electronic office* yang dikelola secara online menggunakan jaringan internet, sehingga pengelolaan surat menjadi terorganisir dengan baik dan mempermudah penyelesaian tugas karena pelaksanaan secara otomatis”. Sedangkan 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”

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa untuk memenuhi suatu sistem yang efektif dan efisien maka diperlukan beberapa unit yang saling terintegrasi. Secara umum penggunaan *website* disposisi elektronik dapat diakses dengan menggunakan perangkat lunak dari situs *web* dan jaringan yang terhubung baik pada server disposisi elektronik. Pada kasus ini untuk mengakses *website* disposisi elektronik “*Digital Office BRI*” pengguna harus terhubung dengan *LAN (Local Area Network)* yang merupakan sistem jaringan komputer yang cakupannya sangat terbatas.

Jika dilihat dari sisi efisiensi belum optimal karena pengguna hanya dapat mengakses di daerah dengan cakupan yang terbatas. Maka dari itu untuk mengatasi hal ini, bagian pengembangan pada sistem sebaiknya melakukan peningkatan sistem yang dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan penggunanya hingga relevan dalam teori Rachmadi, (2007) “Layanan bergerak memiliki dua karakteristik utama yang membedakan yaitu, mobilitas dimana memungkinkan pengguna melakukan kontak kapanpun dengan sistem komersial atau lainnya dimanapun berada dan jangkauan yang luas sehingga pengguna dapat mengakses layanan di manapun dan kapanpun selama berada dalam jangkauan layanan.”.

Menelaah dari teori Mulyono, (2018) berpendapat kelebihan yang didapat dari penerapan disposisi elektronik adalah metode distribusi surat yang mengedepankan efisiensi ruang, waktu dan fleksibilitas proses disposisi yang semakin mudah karena proses persetujuan dan posisi disposisi dapat terus diupdate

Maka untuk mempertegas penerapan disposisi elektronik berbasis *website* harus dapat digunakan dengan tepat dan efisien untuk mengakomodir penyelesaian atau tindak lanjut disposisi dan penugasan terkait yang tidak memungkinkan untuk mengakses internet pada cakupan area *Local Area Network* sehingga pemanfaatan sistem ini dapat terintegrasi dengan baik dalam hal ini penggunaan *Metropolitan Area Network* atau *Wide Area Network* dapat menjadi solusi

2. Fitur awarness belum otomatis

Penerapan sistem disposisi elektronik berbasis *web service* dinamakan “*Digital Office BRI*” menurut Juairiyah & Hendrixon, (2017) disposisi elektronik atau online adalah inovasi dalam pengurusan administrasi dengan berbasis web jaringan penerimaan informasi dilaksanakan dengan mudah dan up to date. Sistem *e-office* ini dikembangkan untuk mengotomatisasikan seluruh proses pengelolaan surat sampai disposisi secara elektronis.

Seperti dalam teori yang dikemukakan Juairiyah & Hendrixon, (2017) “sistem komputerisasi hendaknya dibangun dengan prosedur pengembangan yang tepat dan memenuhi kelayakan teknis, ekonomis dan legal sesuai dengan sebagaimana mestinya” maka dari itu sistem yang sudah diaplikasikan kegunaannya harus terus menerus dilakukan pengembangan sesuai dengan prosedur agar dapat memenuhi kelayakan teknis dan penyesuaian dengan permintaan dan kebutuhan pengguna, dengan proses identifikasi masalah-masalah yang terdapat pada sistem maka pengembangan dapat terus dilakukan.

Dalam penerapannya PT Bank Rakyat Indonesia sudah merasakan pemanfaatan yang dapat dilihat dari prosedur pengelolaan surat menyurat yang sudah dilaksanakan dalam satu sistem terintegrasi. Sistem informasi dalam penerapan disposisi elektronik ini berbasis *web service* karena dapat

dikatakan lebih efektif dan efisien dalam mengakses dan penyampaian informasi dapat dilakukan secara *real time*, berdasarkan hasil penelitian Oktaf & Hendrixon, 2017 dalam (Mulyono, 2018) yang telah dilakukan di Balitbangnovda Prov.Sumsel bahwa Disposisi elektronik memberikan implikasi terhadap distribusi surat masuk lebih cepat sehingga disposisi surat dapat langsung ditindaklanjuti.

Maka dari penelitian ini dapat disimpulkan manfaat utama dari sistem disposisi *electronic* ini adalah mempermudah dan mempercepat pendistribusian dan proses tindak lanjut disposisi, namun seperti aplikasi berbasis *web service* kebanyakan “*Digital Office BRI*” pun tidak dilengkapi dengan notifikasi atau pemberitahuan terbaru kepada pengguna, sehingga proses penyampaian informasi utama atau penting sering terlewat, maka dari itu perlu memperhatikan aplikasi disposisi elektronik terus menerus agar tidak terjadi penumpukan informasi atau informasi penting yang terlewat.

Seperti teori yang dikemukakan oleh Mulyono, (2018) “bahwa dalam aplikasi *electronic office* dikembangkan untuk mengotomatisasi seluruh proses tata persuratan secara elektronis, diataranya terdapat fitur *awareness* yang dapat dengan mudah memberikan notifikasi sesuai dengan kebutuhan utama atau prioritas surat ke pengguna terlibat”.

Sesuai dengan teori diatas bahwa penerapan disposisi elektronik berbasis *web service* “*Digital Office BRI*” haruslah dapat memiliki sebuah layanan pemberitahuan yang dapat membantu pengguna dalam hal yang

bersifat pemberitahuan secara singkat dan dalam implementasinya dirasakan untuk berbagai keperluan pelaksanaan tugas sehari-hari sebagai bentuk dari proses tindak lanjut disposisi. Prosedur pengembangan sistem ini harus terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna hingga relevan dengan teori Mulyono, (2018) “bahwa dengan perkembangan teknologi komunikasi jaringan *broadband* berkecepatan tinggi dan internet, pekerjaan manual berubah menjadi elektronik sehingga teknologi komunikasi menyediakan layanan administrasi perkantoran secara elektronik kepada siapa saja, dimana saja dan *real time*”.

Pengembangan sistem disposisi elektronik seperti penambahan *feature web push notification* seharusnya dapat menjawab masalah tersebut sehingga informasi yang baru segera tersampaikan oleh pengguna secara *up to date* dan tidak terlewatkan sehingga efektifitas dan efisiensi pemanfaatan dalam penerapan disposisi elektronik dapat dirasakan secara optimal yang berkontribusi dalam peningkatan kinerja perkantoran.