

KOMUNIKASI PUBLIK *E-OFFICE* DALAM PENGELOLAAN ARSIP PT PEGADAIAN



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program D3 Hubungan Masyarakat K. Batang
pada Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU)
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Suci Ekita Salsabilla

NIM. 40011222066003

**D3 HUBUNGAN MASYARAKAT K. BATANG
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

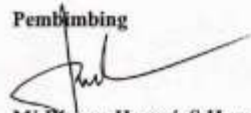
Nama : Suci Ekita Salsabilla
NIM : 40011222066003
Program Studi : D3 Hubungan Masyarakat
Judul : **KOMUNIKASI PUBLIK E-OFFICE DALAM
PENGELOLAAN ARSIP PT. PEGADAIAN**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program D3 Hubungan Masyarakat K. Batang pada Program Studi Di luar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui oleh:

Tanggal: Semarang, 27 Mei 2025

Pembimbing


Mj Rizhon Hasani, S.Hum.,
M.I.Kom.

NPPU. H. 7.1991121020211081001

Tanggal: Semarang, 27 Mei 2025

Penguji


Rukti Rumekar, S.Hum., M.I.Kom.

NPPU. H. 7.199412012021082001

Disahkan oleh:

Tanggal: Semarang, 27 Mei 2025

Ketua Program Studi D3 Hubungan
Masyarakat K. Batang


Dr. Adi Nugroho, M.Si
NIP. 196510171993111001

MOTTO

“Nobody believes in you, you’ve lost again and again, the light are cut of but
you’re still looking at your dream reviewing it everyday and saying to yourself
ITS NOT OVER, UNTIL I WIN!!”

(Les Brown)

“ A life ain’t life till you live it”

(Mac Miller)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah, hanya kepada Allah SWT, setelah melalui banyak perjuangan untuk melawan masa-masa jenuh dan malas serta kebingungan yang terus datang, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Komunikasi Publik *E-Office* Dalam Pengelolaan Arsip PT. Pegadaian” yang merupakan sebuah tanggung jawab dan kewajiban bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Program Studi D3 Hubungan Masyarakat K. Batang Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari banyaknya pihak yang membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Ibu saya, pemicu semangat, sumber dari segala kekuatan, ide dan inspirasi, serta yang selalu berjuang dan tak pernah lelah untuk memberikan dukungan kepada saya. Terima kasih atas doa, usaha, pengorbanan, motivasi, serta dukungan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah ini tepat waktu. Kebahagiaan serta rasa syukur terhadap ibu yang senantiasa mengiringi setiap langkah saya. Segala pencapaian serta kebahagiaan ini tidak luput dari peran dan perjuangan ibu.
2. Dr. Adi Nugroho, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Hubungan Masyarakat Kampus Batang yang telah membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan di bidang kehumasan kepada seluruh mahasiswa D3 Hubungan Masyarakat Kampus Batang.
3. Mj Rizqon Hasani, S.Hum., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang dengan sabar dan penuh kebaikan membimbing saya selama proses penyusunan tugas akhir dari awal hingga selesai.
4. Seluruh Dosen Humas Kampus Batang, yaitu Mba Rukti Rumekar, S.Hum., M.I.Kom., Mba Irawati Sri Wulandari, S.I.Kom., M.I.Kom., dan Mas Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom., yang telah mengajar dan

memberikan ilmu yang sangat bermanfaat di bidang kehumasan kepada penulis.

5. Serta kepada kaka saya, yang selalu memberikan semangat dan motivasi, mendukung setiap langkah saya. Terima kasih atas nasihat. Motivasi, dukungan serta kepercayaan yang kaka berikan.
6. Kepada sepupu, kaka, sahabat dan orang terdekat saya Haifa luthfiani Putri, Lina Marlina, Ilah Haryati, Handini, yang selalu ada disaat saya menghadapi masa masa sulit selama proses penulisan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas bantuan, dukungan, dan semangat tanpa henti yang kalian berikan. Kehadiran kalian sangat berarti dalam perjalanan ini, dan saya bersyukur dapat melewati semua ini bersama kalian.
7. Haifa Lutfiani Putri selaku sepupu, kaka, sahabat, orang terdekat satu-satunya yang saya miliki, yang hingga sampai saat ini tidak lelah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya, teman perjalanan hidup saya baik susah maupun senang, baik jauh maupun dekat. Terima kasih telah setia menemani saya dalam segala perjalanan saya. Semoga kita selalu diiringi oleh kesuksesan yang selalu kita dambakan.
8. Kepada Roman, kekasih saya, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam kehidupan kuliah saya, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari awal perjalanan kuliah saya hingga saat ini.
9. Kedua sahabat kost seperjuangan saya Nurindah Musyarofah dan Reviana Citra yang selalu ada bersama saya selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi teman perjalanan yang setia, menemani hari-hari saya, dan berjuang bersama sebagai anak rantau. Semoga kita bisa meraih kesuksesan bersama seperti yang selalu kita inginkan,
10. Siti Syarifa Yasmin yang sudah saya anggap sebagai kaka, terimakasih telah membantu saya dalam penulisan Tugas Akhir, terimakasih selalu menyemangati dan memberi saran sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Teman satu perjuangan saya Sahila Pramesthi yang selalu kebersamai saya hingga tugas akhir ini selesai. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang telah diberikan kepada saya.
12. Nyesno geng, Yohana, Isrok, Rakha, Nabila Sahnun, Adi, Abel, Raisha, Farid, Ganjar yang terus memberikan segala sesuatu yang baik dalam keadaan apapun, terimakasih selalu memberikan semangat sehingga membuat motivasi dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
13. Mba Atik Chandra Setya Arum, S.Pd., selaku admin D3 Hubungan Masyarakat yang sudah membantu rangkaian sidang dan wisuda saya.
14. Terakhir, untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dengan penuh, yang sudah bertahan hingga detik ini, sudah berusaha menahan segala sabar, penuh semangat dan tidak putus asa dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Komunikasi Publik *E-Office* dalam pengelolaan arsip PT. Pegadaian”. Tugas Akhir ini merupakan syarat wajib bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Program Studi D3 Hubungan Masyarakat K. Batang Universitas Diponegoro Semarang.

Penelitian ini mengkaji aktivitas *Public Relations* PT. Pegadaian dalam manajemen komunikasi publik melalui sistem *E-Office* dan disusun dalam IV Bab. Bab I mencakup gambaran umum penelitian, meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, sistematika penulisan, serta metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, serta teknik pengumpulan data. Bab II berisi pembahasan mengenai penelitian terdahulu (*State Of The Art*), kerangka teori dan konsep, operasionalisasi konsep, serta profil instansi yang menjadi objek penelitian. Selanjutnya, Bab III mengulas deskripsi analisis, dan interpretasi data. Terakhir, Bab IV berisi bagian penutup yang merangkum simpulan, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

Melalui penelitian ini, pembaca diharapkan dapat memahami hasil analisis implementasi sistem E-Office dalam pengelolaan arsip sebagai wadah komunikasi publik PT. Pegadaian. Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian yang berfokus pada peran kehumasan dalam manajemen komunikasi publik melalui sistem E-Office.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam tata kelola administrasi mendorong organisasi untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efisiensi penyampaian informasi, termasuk kepada publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan sistem *E-Office* dan pengelolaan arsip di PT Pegadaian dapat memperkuat efektivitas dan efisiensi penyampaian informasi kepada publik melalui komunikasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada informan kunci, dokumentasi, serta studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik yang dilakukan PT Pegadaian berperan penting dalam mendukung implementasi sistem *E-Office*, khususnya dalam pengelolaan arsip digital yang berkaitan dengan proses penyampaian informasi internal dan eksternal. Penggunaan *E-Office* memungkinkan proses dokumentasi, pengarsipan, dan distribusi informasi dilakukan secara cepat, tertelusur, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, sistem ini juga mempermudah koordinasi antarunit dan mempercepat proses disposisi dokumen yang berpengaruh pada keterbukaan informasi kepada publik. Kendati demikian, tantangan masih ditemukan dalam hal pemerataan pemahaman teknis serta adaptasi di beberapa unit kerja.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *E-Office* dan pengelolaan arsip berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas komunikasi publik di PT Pegadaian, terutama dalam menyampaikan informasi yang cepat, tepat, dan terdokumentasi secara digital kepada publik internal maupun eksternal.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, *E-Office*, Pengelolaan Arsip, Informasi Publik, PT Pegadaian.

ABSTRACT

Digital transformation in administrative governance has encouraged organizations to utilize technology to improve the efficiency of information delivery, including to the public. This study aims to explore and analyze how the implementation of the E-Office system and records management at PT Pegadaian strengthens the effectiveness and efficiency of public information delivery through public communication. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews with key informants, documentation, and literature review.

The results show that public communication at PT Pegadaian plays a vital role in supporting the implementation of the E-Office system, particularly in managing digital archives related to both internal and external information processes. The use of E-Office enables documentation, archiving, and information distribution to be conducted more quickly, traceably, and systematically. Additionally, the system facilitates interdepartmental coordination and accelerates document disposition, which positively impacts transparency in public information dissemination. However, challenges remain in terms of technical literacy and system adaptation among several work units.

In conclusion, the E-Office system and digital records management contribute to enhancing the efficiency and effectiveness of public communication at PT Pegadaian, especially in delivering timely, accurate, and well-documented information to both internal and external publics.

Keywords: *Public Communication, E-Office, Records Management, Public Information, PT Pegadaian*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
1.6 Metode Penelitian.....	10
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL SEKRETARIAT PERUSAHAAN PT. PEGADAIAN.....	13
<i>2.1 State Of The Art</i>.....	13
2.2 Kerangka Teori dan Konsep	16
2.2.1 Teori Komunikasi Publik	16
2.2.2 <i>E-Office</i>	18
2.2.3 Pengelolaan Arsip	19
2.3 Operasionalisasi Konsep.....	20
2.4 Profil Sekretariat Perusahaan PT. Pegadaian	21
2.4.1 Visi dan Misi PT. Pegadaian	22
BAB III.....	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
3.1 Adaptasi Terhadap Sistem E-Office	24
3.2 Transformasi Digital dalam Pengelolaan Arsip.....	25

3.3 Implementasi Teori Komunikasi Publik	26
3.4 Tantangan Dalam Implementasi Sistem E-Office	28
BAB IV	30
PENUTUP	30
4.1 Simpulan	30
4.2 Keterbatasan Penelitian.....	31
4.3 Saran	32
4.3.1 Saran instansi.....	32
4.3.2 Saran Penelitian.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman Utama E-Office PT. Pegadaian	3
Gambar 1.2 Halaman Surat Masuk dan Surat Keluar E-Office	4
Gambar 4. 1 Briefing Langsung Sistem E-Office	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>State Of The Art</i>	13
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada praktiknya, proses pengelolaan arsip di berbagai instansi, termasuk di PT. Pegadaian, masih menghadapi tantangan signifikan. Berdasarkan hasil pengamatan dan data internal, ditemukan kondisi arsip yang belum tertata dengan baik, penyimpanan dokumen secara manual yang tidak sistematis, hingga keterbatasan sarana penyimpanan seperti lemari dan map arsip. Hal ini berdampak pada lambatnya proses pencarian dokumen, yang memakan waktu hingga 15–20 menit, serta mengganggu efisiensi kerja pegawai. Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, PT. Pegadaian menerapkan sistem *Electronic Office (E-Office)* untuk mendigitalisasi proses administrasi dan pengarsipan. Sistem ini dirancang untuk mengelola dokumen secara elektronik agar lebih cepat, tertelusur, dan aman. Namun dalam implementasinya, E-Office masih menghadapi hambatan, terutama dalam hal sosialisasi sistem kepada pegawai, adaptasi budaya kerja dari manual ke digital, serta keterbatasan literasi digital pada sebagian unit kerja.

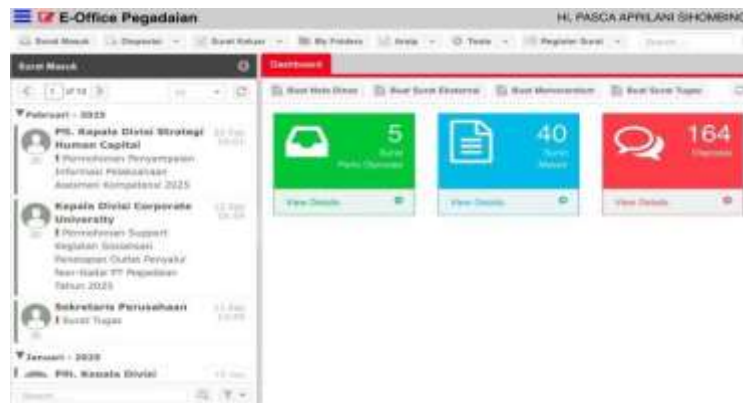
Kondisi ini menjadi persoalan ketika pengelolaan arsip yang kurang optimal berimbas pada penyampaian informasi kepada publik. Informasi yang seharusnya bisa diakses dan dikelola dengan cepat, justru terhambat akibat sistem yang belum digunakan secara maksimal. Padahal, dalam konteks kehumasan, pengelolaan arsip bukan hanya soal penyimpanan dokumen, tetapi juga bagian dari komunikasi publik yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan informasi kepada stakeholder. PT. Pegadaian sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan di Indonesia tidak hanya memberikan layanan yang efisien kepada nasabah, tetapi juga dituntut untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aspek operasionalnya.

Komunikasi publik yang efektif ditandai dengan tersampainya informasi secara akurat dan tepat waktu kepada publik. Dalam konteks PT. Pegadaian sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), kemampuan menyampaikan informasi publik secara terbuka melalui sistem digital menjadi keharusan. Di sinilah sistem *E-Office* diharapkan menjadi alat komunikasi yang bukan hanya administratif, tetapi juga mendukung keterbukaan informasi secara sistematis dan terdokumentasi.

Keberhasilan sistem ini tidak hanya ditentukan oleh teknologinya, melainkan juga bagaimana komunikasi publik dibangun di dalam organisasi. Komunikasi yang tidak tersampaikan secara merata kepada seluruh pegawai, minimnya pelatihan, dan kurangnya evaluasi komunikasi menjadi hambatan tersendiri. Dengan kata lain, implementasi *E-Office* tidak terlepas dari strategi komunikasi publik yang dijalankan oleh perusahaan.

Electronic Office (E-Office) mencerminkan transformasi digital dalam manajemen administrasi dan komunikasi. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi, *E-Office* hadir sebagai solusi efektif untuk mengatasi tantangan kerja yang semakin kompleks. Keberadaannya memberikan berbagai manfaat serta kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Implementasi *E-Office* juga mempresentasikan pergeseran menuju lingkungan kerja yang lebih modern, terhubung, dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

Menurut Robert. M (2001), *Electronic Office (E-Office)* adalah sistem yang ditujukan untuk administrasi virtual, yang dimaksudkan untuk memusatkan berbagai komponen organisasi. Sistem ini memungkinkan pembuatan data, informasi, dan komunikasi melalui media telekomunikasi. Definisi ini menjelaskan struktur dan administrasi data, informasi, dan komunikasi melalui platform elektronik. Istilah “elektronik” dalam *E-Office* menunjukkan bahwa semua tugas administrasi perkantoran dilakukan melalui sarana elektronik, dengan menggunakan berbagai alat komunikasi dan sistem informasi (Dewandaru, 2013).



Sumber: <https://eoffice.pegadaian.co.id/auth/>

Gambar 1.1 Halaman Utama E-Office PT. Pegadaian

PT Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di sektor keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan keuangan yang terpercaya bagi masyarakat. Dalam upaya nya untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan, PT. Pegadaian Persero juga turut mengadopsi sistem *E-Office* dalam pengelolaan arsip perusahaan dan bagian dari strategi digitalisasi perusahaan.

Sistem *E-Office* dalam penggunaan nya dirancang untuk mengelola berbagai jenis informasi serta dokumen yang berkaitan dengan segala aktivitas perusahaan secara terstruktur dan sistematis. Setiap transaksi yang dilakukan baik itu terkait dengan layanan gadai, pinjaman, maupun produk keuangan lainnya, dicatat dan dikelola dalam sistem *E-Office*. Pengadopsian sistem *E-Office* merupakan langkah strategis yang tidak hanya mempermudah pengelolaan arsip dan dokumen, tetapi juga sebagai langkah besar dalam peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam operasional perusahaan. Dengan sistem yang terintegrasi ini, PT. Pegadaian Persero dapat lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah dan pemangku kepentingannya.

Gambar 1.2 Halaman Surat Masuk dan Surat Keluar E-Office

Dalam konteks komunikasi publik, PT. Pegadaian Persero harus mampu menyampaikan informasi yang akurat dan transparan kepada pemangku kepentingannya, termasuk nasabah, mitra bisnis, dan masyarakat umum. Teori komunikasi publik menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan publiknya (Grunig & Hunt, 1984). Dalam hal ini,

pengelolaan arsip yang efektif melalui *E-Office* menjadi faktor pendukung yang penting, karena informasi yang aktual dan akurat dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap perusahaan. Komunikasi publik yang baik dapat meningkatkan citra positif PT. Pegadaian Persero di mata masyarakat, saat informasi mengenai produk dan layanan perusahaan dapat diakses dengan mudah, dan komunikasi dengan nasabah berjalan lancar, hal ini dapat meningkatkan citra perusahaan yang transparansi dan responsif. Sebaliknya, pengelolaan arsip yang buruk dapat menyebabkan kesalahan informasi, keterlambatan dalam memberikan layanan, dan menyebabkan penurunan citra perusahaan.

Sebagai salah satu ilmu dalam Ilmu Komunikasi, komunikasi publik berfokus pada bagaimana organisasi berinteraksi dengan publik dan membangun citra yang baik bagi perusahaan. Humas berperan sebagai jembatan antara organisasi dan publik, dengan kemunculan *E-Office*, proses penyampaian informasi dapat dilakukan dengan efisien. Hal ini sejalan dengan tujuan Humas untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya.

Meskipun demikian, implementasi *E-Office* tidak terlepas dari tantangan-tantangan tertentu. Raudya Tuzzahra dan Elva Rahmah (2021) menemukan bahwa salah satu kendala utama dalam pengelolaan arsip elektronik adalah kurangnya sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi atau perangkat lunak untuk penyimpanan arsip digital (Tuzzahra & Rahmah, 2020). Selain itu, jaringan yang tidak memadai dan kurangnya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi tersebut juga turut menjadi hambatan signifikan yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan *E-Office*. Hal ini menunjukkan pentingnya pelatihan dan penguatan kapasitas SDM serta infrastruktur yang memadai untuk mendukung penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan arsip.

Penelitian yang dilakukan di PT. Pegadaian Kanwil V Manado menunjukkan bahwa penataan arsip yang kurang baik dapat menghambat aktivitas

kerja karyawan serta menurunkan efisiensi dalam operasional perusahaan. Surat-surat yang menumpuk di meja kerja, dokumen yang tidak tertata dengan rapi, serta ordner yang tersusun secara acak di lemari arsip menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam mencari dokumen yang diperlukan. Proses pencarian dokumen tersebut dapat memakan waktu sekitar 15-20 menit, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan proses kerja. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi perusahaan dalam menciptakan sistem kerja yang efektif dan efisien, mengingat kelancaran operasional sangat bergantung pada aksesibilitas dokumen yang cepat dan akurat.

Kondisi serupa juga terjadi di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Pandau Permai, dimana pengelolaan arsip dirasa masih kurang optimal. Penataan dan pengelolaan arsip yang tidak efektif mengakibatkan banyak dokumen yang disimpan dalam kondisi tidak teratur. Fasilitas penyimpanan arsip yang tidak memadai berkontribusi secara signifikan terhadap masalah ini. Tidak tersedianya lemari arsip yang memadai, kurangnya keranjang arsip, serta tidak adanya map arsip yang sesuai dengan kebutuhan membuat dokumen-dokumen disimpan secara sembarangan, termasuk dalam kardus tanpa adanya sistem penyusunan yang jelas. Akibatnya, pencarian dokumen, terutama arsip-arsip lama yang sewaktu-waktu diperlukan, menjadi proses yang memakan waktu dan berpotensi menghambat efektivitas kerja karyawan.

Ketertarikan peneliti terhadap topik ini didasari oleh pemahaman bahwa pengelolaan arsip sering kali dipandang sebagai urusan administratif teknis semata, padahal arsip memiliki peran penting dalam menunjang sistem komunikasi informasi organisasi secara luas. Peneliti ingin menggali lebih dalam bagaimana sistem digital seperti E-Office dapat menjadi bagian dari strategi komunikasi publik yang mendukung keterbukaan, transparansi, serta akuntabilitas lembaga kepada publik

Dalam menghadapi tantangan dan dinamika yang terus berkembang di era digital, humas PT. Pegadaian Persero perlu mengadopsi sistem yang tidak hanya

efisien, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan komunikasi dan pengelolaan informasi. Penerapan *E-Office* sebagai solusi dalam pengelolaan arsip dan komunikasi publik diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi perusahaan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, PT. Pegadaian Persero dapat meningkatkan efektivitas operasional, mempercepat proses dalam pengambilan keputusan serta memperkuat hubungan dengan stakeholdernya.

1.2 Rumusan Masalah

Pengelolaan arsip merupakan bagian penting dalam mendukung transparansi informasi dan efisiensi kerja sebuah organisasi. Dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi, PT Pegadaian telah mengimplementasikan sistem E-Office sebagai upaya digitalisasi administrasi dan arsip. Namun, keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada bagaimana komunikasi publik dijalankan di dalam organisasi. Maka, bagaimana penerapan sistem E-Office dan pengelolaan arsip di PT Pegadaian dapat memperkuat efektivitas dan efisiensi penyampaian informasi kepada publik melalui komunikasi publik

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana sistem E-Office yang diterapkan oleh PT Pegadaian dapat diimplementasikan dalam pengelolaan arsip sebagai bagian dari strategi komunikasi publik perusahaan. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memahami bagaimana sistem digital tersebut mendukung efektivitas penyampaian informasi, membentuk keterbukaan internal, serta menciptakan transparansi informasi kepada publik. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengeksplorasi sejauh mana komunikasi publik memainkan peran strategis dalam proses adaptasi organisasi terhadap sistem pengelolaan arsip digital, serta bagaimana E-Office berfungsi tidak hanya sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai media komunikasi yang akuntabel di lingkungan kerja PT Pegadaian.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik dari segi teoretis maupun praktis, bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Selain memperkaya kajian akademis, penelitian ini juga berpotensi menjadi acuan dalam pengelolaan arsip yang lebih efektif di lingkungan kerja, khususnya dalam implementasi *E-Office* sebagai solusi digital dalam manajemen arsip.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dalam Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian dalam bidang komunikasi publik, khususnya dalam konteks implementasi sistem digital seperti E-Office sebagai bagian dari strategi komunikasi organisasi. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori komunikasi publik dalam ranah administrasi dan pengelolaan arsip digital di instansi pemerintah maupun BUMN. Penelitian ini juga dapat menjadi bagian dari pengembangan teori mengenai penerapan *e-government*, khususnya dalam mengukur efektivitas dan kualitas implementasi *E-Office* dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan temuan empiris yang dapat memperkaya literatur serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi PT. Pegadaian dalam menyusun strategi komunikasi publik yang lebih efektif dalam mendukung implementasi *E-Office*. Selain itu, penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan arsip dan efisiensi kerja internal, khususnya di lingkungan humas dan divisi

administrasi, agar mampu menjawab tantangan digitalisasi secara lebih adaptif dan strategis.

1.4.3 Manfaat Sosial

Secara sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas kepada masyarakat mengenai pentingnya transparansi informasi dan pengelolaan arsip yang baik dalam membentuk pelayanan publik yang profesional. Masyarakat sebagai penerima informasi akan semakin menyadari peran digitalisasi dalam memperkuat hak atas informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum yang menyeluruh mengenai proses penelitian. Penelitian ini terdiri dari empat bab, yang masing-masing mengeksplorasi aspek-aspek kunci dari penelitian yang dilakukan.

Bab I berfungsi sebagai Pendahuluan, yang menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian ini. Dokumen ini menjelaskan pernyataan masalah, mengidentifikasi isu-isu utama untuk dianalisis. Bab ini juga menguraikan tujuan penelitian, dengan menyebutkan hasil yang diharapkan. Bab ini menguraikan manfaat penelitian, merinci kontribusi teoritis dan sosial, dan diakhiri dengan struktur penulisan yang berfungsi sebagai peta jalan untuk mengatur penelitian ini.

Bab II membahas mengenai *State Of The Art* (Penelitian Terdahulu), landasan atau kerangka teoretis dan konsep, operasional konsep, serta profil perusahaan, yaitu bagian Sekretarian Perusahaan bidang Humas PT Pegadaian Persero.

Bab III berisi mengenai penjelasan obyek penelitian, analisis, dan interpretasi data. Hasil dan temuan data penelitian diperoleh melalui wawancara langsung dengan pegawai dan staf Humas PT Pegadaian dan observasi langsung pada saat melaksanakan Kuliah Kerja Praktik (KKP). Kemudian, hasil dan temuan data yang telah diperoleh dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

Terakhir Bab IV merupakan Kesimpulan dan Saran, yang merangkum temuan utama dalam penelitian ini serta menyajikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas *E-Office* dalam pengelolaan arsip di PT. Pegadaian. Kesimpulan akan disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, sementara saran diberikan sebagai rekomendasi bagi pihak yang berkepentingan agar dapat memaksimalkan manfaat sistem *E-Office*.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci fenomena yang diamati. Penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi dan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena tanpa menggunakan prosedur statistik dalam analisis datanya. Pendekatan ini dirancang untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai makna, konteks, dan dinamika dari fenomena yang menjadi fokus dalam penelitian ini (Lestari et al., 2024)

Menurut Sugiyono (dalam Septiani & Wardana, 2022) dalam metode deskriptif kualitatif yaitu pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan serta memberikan gambaran peristiwa atau objek penelitian secara rinci, dengan berlandaskan pada situasi dan kondisi yang berlangsung selama pelaksanaan penelitian.

1.6.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada pihak yang dijadikan fokus utama dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Penelitian ini melibatkan Manajer divisi Hubungan Masyarakat PT. Pegadaian sebagai subjek penelitian untuk mendapatkan informasi data mengenai Implementasi E-Office dalam pengelolaan arsip sebagai wadah komunikasi publik kepada nasabahnya.

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

Data primer yaitu informasi data yang diperoleh peneliti secara langsung (Fadilla & Wulandari, 2023). Data dalam penelitian ini, dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui proses wawancara yang melibatkan Manajer divisi Hubungan Masyarakat PT. Pegadaian, serta observasi langsung saat melaksanakan Kuliah Kerja Praktik (KKP) di PT. Pegadaian.

Data sekunder yaitu informasi data yang didapatkan peneliti melalui sumber tidak langsung (Fadilla & Wulandari, 2023). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian terdahulu, beserta *internet sources*.

1.6.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

a. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dalam penelitian yang mewajibkan komunikasi langsung antara peneliti dan subyek penelitian guna memperoleh informasi yang relevan mengenai obyek yang sedang diteliti. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada individu di bagian Humas yang mengelola *E-Office* di PT Pegadaian.

2) Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti secara aktif memantau subjek penelitian mereka (Siregar et al., 2024) Tujuannya adalah untuk mendapatkan

pemahaman yang komprehensif mengenai konteks yang melingkupi data yang diamati. Peneliti melakukan observasi pada saat melaksanakan Kuliah Kerja Praktik (KKP) di bagian Humas PT. Pegadaian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL SEKRETARIAT PERUSAHAAN

PT. PEGADAIAN

2.1 State Of The Art

Tabel 2.1 *State Of The Art*

No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian Temuan
1.	Pengelolaan Komunikasi Publik	T Ramdani, (2019)	Penelitian Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini mengkaji implementasi manajemen komunikasi publik yang efektif dan dampaknya terhadap peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik di Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional.
2.	Pengelolaan Arsip Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Pandau Permai	Julia Wulan Dari (2018)	Penelitian Kualitatif Deskriptif	Dalam Penelitian ini masih terlihat bahwa kurangnya digitalisasi dalam pengelolaan arsip PT. Pegadaian, sehingga arsip tertumpuk sehingga menyebabkan penataan arsip yang kurang baik.

3.	Pola Komunikasi Publik Di Era Digital	Syarifuddin dan rahmawati Djaffar (2022)	Penelitian Kualitatif Non Interaktif	Penelitian ini menyoroti perlunya praktisi humas untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi komunikasi publik. Meningkatkan sinergi memungkinkan komunikasi publik pemerintah untuk lebih efektif mendukung dialog digital di berbagai platform media.
4.	Komunikasi Pemerintahan : Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik.	Ulber Silalahi (2024)	Penelitian Kualitatif.	Penelitian ini membahas premis bahwa komunikasi merupakan hal yang mendasar bagi sebuah organisasi. Kurangnya komunikasi akan menghentikan semua fungsi organisasi, yang pada akhirnya mengakibatkan kegagalan organisasi. (Myers dan Myers 1982).

5.	Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> PT. Pegadaian dalam Membangun Brand <i>Awereness</i> Pada Produk Tabungan Emas	Rangga Adyatama Novaliano dan Agung Raharjo (2025)	Penelitian Kualitatif	PT. Pegadaian Cabang Serpong menggunakan empat strategi utama dalam hubungan masyarakat: publisitas, persuasi, argumentasi, dan manajemen citra. Masing-masing strategi ini memainkan peran penting dalam mempromosikan produk Tabungan Emas kepada masyarakat. Teori komunikasi sangat penting untuk memahami faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam membeli atau menggunakan produk Pegadaian.
----	--	--	-----------------------	--

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, peneliti mengidentifikasi adanya kesamaan yang relevan dengan tema yang diangkat, yakni berkaitan dengan praktik komunikasi publik, pengelolaan arsip, serta pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung proses kerja organisasi. Dalam penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi publik memiliki peran yang strategis dalam memperkuat hubungan antara institusi dan masyarakat, khususnya di era digital yang menuntut efisiensi dan keterbukaan informasi. Di sisi lain, aspek pengelolaan arsip juga menjadi perhatian penting, mengingat transformasi digital mendorong lembaga

publik seperti PT. Pegadaian untuk meninggalkan metode konvensional menuju sistem pengarsipan berbasis elektronik. Meskipun fokus kajian serupa, terdapat variasi dalam pendekatan dan sudut pandang yang digunakan oleh masing-masing peneliti. Beberapa menekankan pada efektivitas strategi komunikasi, sementara yang lain menyoroti pada pengelolaan arsip dan mekanisme kerja melalui sistem digital seperti *E-Office*. Secara keseluruhan, peneliti menemukan bahwa mayoritas penelitian terdahulu memiliki kesamaan secara metodologis, kelima penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif.

2.2 Kerangka Teori dan Konsep

2.2.1 Teori Komunikasi Publik

Komunikasi publik melibatkan interaksi di antara berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung terjadi ketika seorang komunikator publik melibatkan audiens dalam jumlah besar secara langsung, tanpa perantara atau media. Sebaliknya, komunikasi tidak langsung menggunakan media sebagai sarana untuk menyampaikan pesan kepada khalayak. Komunikasi publik adalah proses di mana seorang komunikator menyampaikan pesan secara langsung kepada khalayak yang lebih besar dalam konteks tatap muka (Cangara, 2014:34). Komunikasi publik dapat berlangsung baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan media sebagai salurannya. Dengan demikian, interaksi tatap muka dalam komunikasi publik, seiring dengan kemajuan teknologi modern, meningkatkan keterlibatan melalui berbagai platform media.

Dalam buku *Theories of Human Communication* karya Littlejohn dkk (2017). Komunikasi publik merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada audiens/khalayak yang luas, dapat dilakukan melalui media atau form terbuka, dengan interaksi langsung yang terbatas. Dalam konteksnya pesan bersifat umum dan impersonal, serta memiliki tujuan dalam mempengaruhi opini, menyebarkan informasi, dan membentuk persepsi publik. Berbagai teori yang relevan, seperti teori retorika, agenda setting, dan spiral of silence, digunakan untuk memahami

bagaimana pesan dikonstruksi, disebarkan, dan diterima oleh publik.

Jim Grunig mengidentifikasi empat model penting yang digunakan dalam penyebaran informasi dalam komunikasi publik. Ruben dan Stewart (2014:389) menawarkan perspektif alternatif, menyoroti bahwa, tidak seperti bentuk komunikasi yang lebih personal dan individual, komunikasi publik dan massa melibatkan konteks di mana pesan disebarkan kepada audiens yang sangat besar dan impersonal. Efektivitas komunikator dalam komunikasi publik bergantung pada kapasitas mereka untuk menganalisis audiens dan mengembangkan argumen persuasif, yang merupakan hal mendasar bagi keberhasilan keterlibatan. Kemampuan untuk merumuskan argumen adalah aspek inti dari keterampilan komunikasi yang efektif.

Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan individu untuk menyampaikan pesan secara efektif, seperti yang disoroti oleh Spitzberg dan Cupach (Arumdhani et al., n.d.). Spitzberg dan Cupach menekankan bahwa kompetensi ini mencakup pemahaman akan pengaruh konteks lingkungan terhadap isi dan bentuk komunikasi, serta pentingnya perilaku nonverbal dalam komunikasi yang efektif (Arumdhani et al., n.d.). Pendapat ini menegaskan bahwa kompetensi komunikasi berkaitan erat dengan kemampuan komunikator untuk mencapai komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif berarti mencapai tujuan yang diinginkan, memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dan menimbulkan respon.

DeVito menjelaskan bahwa keterampilan komunikator menunjukkan pemahaman mereka tentang konteks saat ini, termasuk karakteristik audiens. Hal ini memungkinkan komunikator untuk mengelola konten dan struktur pesan mereka dengan tepat. Beragamnya definisi komunikasi yang disampaikan oleh berbagai ahli menggarisbawahi sifat dinamis komunikasi yang terus berkembang dari waktu ke waktu.

Komunikasi adalah proses di mana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain. Rogers dan Kincaid mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses di

mana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain, sehingga terjadi saling pengertian yang mendalam (Cangara, 2004:19).

Menurut Bernard Berelson dan Gary A dalam buku *Human Behaviour: An Inventory of Scientific Finding* (1964) komunikasi adalah proses yang kompleks dari transmisi gagasan, informasi, emosi, dan elemen-elemen lainnya dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar-gambar, grafik-grafik, dan metode-metode lainnya. Proses ini dikenal sebagai komunikasi. DeVito (2013:23) mendefinisikan komunikasi sebagai tindakan individu yang mengirimkan dan menerima pesan, dipengaruhi oleh gangguan (noise), terjadi dalam konteks tertentu, memberikan pengaruh, dan memungkinkan adanya peluang umpan balik.

2.2.2 E-Office

Menurut Mulyono dan Kholid (2019) E-Office adalah sistem manajemen virtual yang memfokuskan komponen organisasi di mana informasi, data, dan komunikasi dihasilkan melalui media telekomunikasi. Electronic Office merupakan perangkat lunak yang dipakai untuk menyusun pola pekerjaan yang telah atau akan dilakukan oleh karyawan perusahaan, serta mengontrol dan menyimpan data secara elektronik (Fauzia Herdiana, 2019). Secara tidak langsung E-Office membantu perusahaan dalam efisiensi waktu, tenaga, dan biaya dalam pembelian kertas dan perlengkapan kantor lainnya. Menurut Waluyo (2000), E-Office didefinisikan sebagai otomatisasi perkantoran, yang mencakup pengubahan alat-alat perkantoran manual yang memerlukan tenaga manusia yang cukup besar ke dalam penggunaan alat-alat mekanis, terutama yang bersifat otomatis (Narsen & Sugiarto, 2022).

Penggunaan Electronic Office menurut Nadaira (2020) dibagi menjadi empat, yaitu (1) Administrator, yakni pengguna yang mendapatkan akses untuk mengorganisasikan data dalam E-Office. (2) Operator, merupakan pengguna yang memegang akses untuk melakukan, menyampaikan, dan menerima surat. (3) Atasan/Pimpinan artinya, pengguna yang mendapatkan akses sebagai penerima surat dan instruksi dari manajer, serta pengguna yang mengakses dan menanggapi instruksi tersebut dan mendistribusikan surat kepada sub-manajer atau karyawan

lain yang memiliki akun. (4) Staf dan karyawan adalah individu yang memiliki akses akun yang memiliki wewenang untuk menerima dan menanggapi arahan dari atasan. (Narsen & Sugiarto, 2022)

Menurut Hartanto (2012), manfaat dari implementasi Electronic Office adalah, informasi yang dihasilkan dapat lebih akurat dan secara langsung dapat diterima oleh penerima akun, kecepatan dalam pengiriman dan penerimaan pesan, kegiatan bisnis yang dilaksanakan secara daring membuat keputusan lebih cepat, meningkatkan produktivitas dikarenakan pekerjaan tidak dibatasi oleh lokasi maupun waktu, pelayanan yang dapat menjadi lebih mudah dan cepat yang kemudian akan menaikkan tingkat kepuasan dari pelanggan, mengembangkan daya saing kemajuan perusahaan, serta mengurangi kebutuhan akan ruang penyimpanan arsip. (Narsen & Sugiarto, 2022)

2.2.3 Pengelolaan Arsip

Barthos (2009:1) mendefinisikan arsip (record) sebagai setiap dokumentasi tertulis, termasuk gambar atau bagan, yang memuat keterangan-keterangan mengenai suatu objek (pokok persoalan) atau peristiwa, yang dibuat oleh seseorang untuk membantu daya ingat orang lain. Arsip memainkan peran penting dan esensial dalam berbagai organisasi, termasuk badan pemerintah, perusahaan swasta, dan lembaga pendidikan seperti sekolah. Arsip berfungsi sebagai titik akses penting, berisi informasi yang direkam dalam berbagai format yang dapat menginformasikan proses pengambilan keputusan perusahaan.

Mulyono (2011:1) Setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, harus menerapkan prosedur pengelolaan arsip yang disesuaikan, dengan mempertimbangkan variasi ukuran perusahaan, jenis kegiatan, dan lokasi geografis unit organisasi. Demikian pula, pengelolaan arsip perlu diarahkan dan diawasi agar arsip sebagai sumber data dapat bermanfaat dan digunakan secara maksimal. (Pancaningsih, 2015)

Menurut Sugiarto (2005:15). Pengelolaan arsip merupakan pekerjaan

pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian, dan pendistribusian, penyimpanan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan, serta pusat informasi. karena itu pengelolaan arsip meliputi siklus “kehidupan” dokumen sejak lahir sampai mati. Arsip dijadikan sebagai sumber informasi dan data yang dibutuhkan oleh pihak internal maupun eksternal perusahaan. (Rahmawati & Indrahti, n.d.)

2.3 Operasionalisasi Konsep

Secara konseptual, komunikasi publik merujuk pada pengertian yang dikemukakan oleh Effendy (2003), yaitu kegiatan penyampaian pesan dari lembaga atau organisasi kepada publik melalui media tertentu dengan jangkauan yang luas dan efek sosial yang terukur. Dalam konteks *E-Office* di PT. Pegadaian, komunikasi publik tidak hanya sebatas proses penyebarluasan informasi, melainkan juga mencakup upaya edukatif dalam meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengelola arsip digitaserta partisipatif dalam menerima dan memberikan umpan balik terhadap sistem yang diterapkan.

Komunikasi Publik dalam penelitian ini diartikan sebagai proses penyampaian informasi dan interaksi yang dilakukan oleh PT. Pegadaian kepada publik, baik internal (pegawai) maupun eksternal (nasabah atau masyarakat umum). Operasionalisasinya meliputi jenis saluran komunikasi yang digunakan (seperti rapat, *e-mail*, media sosial), frekuensi penyampaian informasi, kejelasan pesan yang disampaikan, serta respon yang diberikan oleh publik terhadap komunikasi tersebut.

Pengelolaan Arsip yang merupakan kegiatan pengorganisasian, penyimpanan, pemeliharaan, dan pengamanan arsip agar dapat ditemukan dengan mudah, tetap terjaga keasliannya, serta aman dari kerusakan atau kehilangan. Dalam konteks ini, pengelolaan arsip diukur berdasarkan kelengkapan arsip yang disimpan, sistem klasifikasi arsip yang diterapkan, prosedur keamanan yang ada, serta kecepatan dan kemudahan akses arsip oleh pengguna.

Operasionalisasi dari teori ini kemudian akan difokuskan pada bagaimana

komunikasi publik yang dilakukan oleh PT. Pegadian dapat dilihat melalui satu pendekatan utama, yaitu aspek informasi, yang berkaitan dengan bagaimana informasi mengenai sistem *E-Office* disusun, dikemas, dan disampaikan kepada seluruh pegawai secara merata dan mudah dipahami, meliputi kejelasan pesan, pemilihan media internal seperti *E-Mail*, aplikasi *E-Office*, maupun forum daring yang digunakan oleh perusahaan untuk menyampaikan kebijakan serta instruksi teknis terkait pengelolaan arsip.

Eriyanto (2005) menekankan pentingnya komunikasi sebagai alat untuk membentuk opini publik internal dan eksternal dalam organisasi, dalam konteks ini, keberhasilan pengelolaan arsip melalui *E-Office* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, namun didorong dengan bagaimana komunikasi publik mengemas dan menyampaikan narasi perubahan kepada pegawai secara persuasif dan inklusif (Hajar & Syaesti, n.d.). Dengan demikian, teori komunikasi publik menjadi landasan utama dalam penelitian ini, teori komunikasi publik mencakup seluruh aspek strategis komunikasi yang mendukung implementasi *E-Office* sebagai sistem pengelolaan arsip digital di PT. Pegadaian.

E-Office merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi, khususnya aplikasi atau sistem digital, dalam menjalankan aktivitas administrasi dan komunikasi kantor. Operasionalisasinya mencakup penggunaan perangkat lunak e-office dalam proses kerja, efisiensi waktu yang diperoleh, kemudahan akses dokumen digital, serta tingkat adopsi dan penerimaan pegawai terhadap sistem tersebut. Evaluasi dilakukan dengan meninjau dokumentasi penggunaan sistem, wawancara dengan pegawai yang memakai *e-office*, serta kuesioner untuk mengukur kepuasan dan kemudahan penggunaan.

2.4 Profil Sekretariat Perusahaan PT. Pegadaian

Sekretariat Perusahaan PT. Pegadaian merupakan unit kerja strategis yang berada langsung dibawah koordinasi Direksi dan memiliki peran penting dalam menjembatani komunikasi antara perusahaan dengan pemangku kepentingan. Fungsi utama dari unit ini adalah memastikan keterbukaan informasi yang

transparan, penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*), serta menjaga reputasi perusahaan yang baik melalui pengelolaan komunikasi internal dan eksternal yang efektif.

Sekretariat Perusahaan PT. Pegadaian memiliki tugas pokok, yang meliputi penyampaian informasi kepada publik dan pemegang saham, pelaksanaan aktivitas kehumasan dan *media relations*, serta penyusunan laporan berkala mengenai aktivitas perusahaan yang bersifat strategis. Selain itu, Sekretariat Perusahaan juga berperan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), hubungan investor, koordinasi dengan regulator, serta pengelolaan dokumen perusahaan.

Dalam era digital dan transformasi teknologi informasi, Sekretariat Perusahaan PT. Pegadaian turut beradaptasi memanfaatkan berbagai *platform* komunikasi digital dalam memperluas jangkauan informasi serta meningkatkan transparansi perusahaan kepada nasabahnya. Secara garis besar, Sekretariat Perusahaan PT. Pegadaian memiliki peran sebagai pusat koordinasi informasi yang mendukung akuntabilitas manajemen, menjaga citra perusahaan di mata publik, serta memastikan seluruh komunikasi korporasi berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku di PT. Pegadaian.

2.4.1 Visi dan Misi PT. Pegadaian

PT. Pegadaian memiliki visi dan misi yang dirumuskan secara strategis dalam mencapai tujuan utama sebagai solusi keuangan kepada masyarakat Indonesia, terutama dalam bentuk pembiayaan berbasis gadai, serta mendukung penuh inklusi keuangan nasional.

a. Visi

“Menjadi *The Most Valueable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat”

b. Misi

1. Meningkatkan operasional bisnis inti untuk memberikan manfaat dan keuntungan yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.
2. Meningkatkan keragaman bisnis dengan mengembangkan usaha-usaha baru yang memberikan nilai tambah bagi nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan layanan unggulan dengan fokus pada nasabah melalui :
 - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - Teknologi informasi yang andal dan mutakhir.
 - Praktik manajemen risiko yang kokoh.
 - Sumber daya manusia yang profesional dan berbudaya kinerja baik.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab III berisi pembahasan mengenai deskripsi obyek penelitian serta penyajian analisis dan interpretasi data mengenai “Komunikasi Publik *E-Office* dalam pengelolaan arsip PT. Pegadaian” yang disajikan berdasarkan pada teori, penelitian terdahulu, dan konsep yang relevan melalui wawancara mendalam atau *indepth interview* dengan Novera Dwi Rahmaulina selaku Manajer hubungan Masyarakat.

3.1 Adaptasi Terhadap Sistem E-Office

Transformasi digital melalui implementasi *E-Office* di PT. Pegadaian telah menciptakan perubahan mendalam dalam pola komunikasi internal dan eksternal terkait sistem pengelolaan arsip. Berdasarkan hasil wawancara mendalam / *indept interview* dengan Novera Dwi Rahmaulina selaku manajer divisi Hubungan Masyarakat di PT. Pegadaian, menjelaskan bahwa PT. Pegadaian telah mengimplementasikan *E-Office* untuk mendigitalkan seluruh proses surat menyurat dan dokumentasi internal. Menurut informasi dalam situs web (Redaksi SIPAS, 9 Januari 2024) *E-Office* merupakan konsep pengelolaan kantor yang sepenuhnya berbasis elektronik, melibatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan proses bisnis yang lebih cepat dan terintegrasi, menggantikan tugas manual dengan otomatis digital. Dalam wawancara Novera menunjukkan bahwa *E-Office* memungkinkan pegawai menyampaikan informasi secara real-time dan mempercepat alur persetujuan dokumen. Hal ini konsisten dengan temuan bahwa *E-Office* memungkinkan PT. Pegadaian mengotomatiskan banyak tugas rutin, mengurangi ketergantungan pada pekerjaan manual, dan meningkatkan efisiensi operasional, termasuk manajemen dokumen digital dan kolaborasi daring. Dengan *E-Office* dalam proses perusaratan, setiap surat masuk dan keluar akan tercaatat secara digital sehingga mudah dilacak, mengurangi waktu tunggu, dan memudahkan koordinasi antar departemen. Berdasarkan pernyataan Novera, fitur-fitur notifikasi dan sistem pengecekan surat di *E-Office* juga

memastikan tidak ada dokumen yang terlewat, yang pada akhirnya mendukung transparansi dan kecepatan komunikasi internal dan eksternal PT. Pegadaian.

3.2 Transformasi Digital dalam Pengelolaan Arsip

Implementasi *E-Office* membawa perubahan paradigmatis dalam sistem pengelolaan arsip di PT. Pegadaian, dari pendekatan konvensional berbasis fisik menuju model digital terintegrasi. Pengelolaan arsip di pegadaian mencakup serangkaian aktivitas penyimpanan, pemeliharaan, dan pengawasan dokumen perusahaan. Novera menjelaskan bahwa PT. Pegadaian menerapkan sistem arsip yang menggabungkan arsip fisik dan elektronik. Manajemen arsip diartikan secara teoritis sebagai proses sistematis untuk mengendalikan dan memelihara dokumen dari penciptaan hingga disposisinya (*Society of American Archivists/SAA – United Nation*). Di era digital, dokumen perusahaan dikelola sebagai arsip elektronik agar lebih efisien, arsip digital yang merupakan kumpulan dokumen penting yang disimpan dalam format elektronik sehingga dapat diakses, dikelola, dan dilindungi melalui perangkat digital. Novera menekankan bahwa penggunaan *E-Office* mempermudah proses arsip, karena dokumen otomatis disimpan dalam database dan dapat dicari dengan cepat menggunakan kata kunci. Fakta ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa arsip digital mempermudah pencarian dokumen, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan produktivitas organisasi.

Sistem pengarsipan digital di PT. Pegadaian mengadopsi struktur klasifikasi berbasis metadata yang jauh lebih canggih dibanding sistem fisik sebelumnya. Setiap dokumen diberi tag metadata lengkap yang mencakup :

- Kategori dokumen (surat, kontrak, laporan, dan hasil kerja)
- Tingkat kerahasiaan (umum, terbatas, rahasia)
- Masa retensi (satu tahun, lima tahun, permanen)
- Unit kerja terkait

- Kata kunci tematik

Lebih lanjut, manajemen arsip digital juga meningkatkan keamanan dokumen, karena data dapat dilindungi dengan enkripsi dan backup terpusat. Arsip digital disimpan dalam sistem berlapis yang mempertimbangkan frekuensi akses dan tingkat kepentingan serta kerahasiaan dokumen, proses ini melibatkan teknologi canggih seperti scanner berkecepatan tinggi dengan kemampuan *Optical Character Recognition (OCR)* yang dapat mengekstrak teks dari dokumen hasil scan dan mengubahnya menjadi data yang dapat dicari.

PT. Pegadaian menyadari akan pentingnya manajemen arsip digital, sebagaimana ditekankan dalam teori bahwa pengelolaan arsip yang baik dapat membantu organisasi memenuhi kepatuhan regulasi dan mengurangi risiko kehilangan data. Dalam wawancara, Novera mencatat bahwa sistem pengelolaan arsip digital tersebut mendukung penyimpanan jangka panjang dan audit trail yang jelas, yang sesuai dengan rekomendasi bahwa teknologi manajemen arsip elektronik menawarkan keamanan lebih tinggi dan pengambilan data yang lebih cepat.

3.3 Implementasi Teori Komunikasi Publik

Implementasi teori komunikasi publik terlihat dari cara PR PT. Pegadaian menerapkan prinsip-prinsip komunikasi dua arah dan hubungan saling menguntungkan. Novera mengungkapkan bahwa *feedback* karyawan selalu dianggap penting oleh manajemen, mencerminkan prinsip komunikasi dua arah Effendy (2003) yang menekankan umpan balik dan dialog timbal balik. Seperti, humas rutin mengevaluasi respons karyawan terhadap sistem *E-Office* dan menyesuaikan kebijakan bila diperlukan untuk membina “hubungan kerja sama berlandaskan pengertian dan kepercayaan” seperti yang diungkapkan Effendy. Selain itu, Cutlip, Center, & Broom (2006) mengungkapkan definisi humas sebagai fungsi manajemen yang menjalin hubungan saling menguntungkan yang tercermin dalam strategi komunikasi PT. Pegadaian. Upaya mereka dalam melibatkan karyawan dan stakeholder internal dalam sosialisasi *E-Office* menciptakan kondisi dimana organisasi dan “publik”-nya sama-sama mendapatkan manfaat, seperti

kemudahan akses informasi dan efisiensi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa teori komunikasi publik dijalankan secara praktis, yang mana komunikasi tidak hanya menyebarluaskan informasi, tetapi juga membangun pemahaman bersama dan mendukung tercapainya tujuan perusahaan melalui kerjasama timbal balik.

PT. Pegadaian mengadopsi model komunikasi dua arah simetris Grunig dan Hunt (1984) secara konsisten. Tidak hanya menyampaikan informasi *top-down* mengenai kebijakan digitalisasi, humas PT. Pegadaian secara aktif menciptakan saluran umpan balik *bottom-up*. Dalam proses implementasi E-Office di PT. Pegadaian menjadi contoh nyata bagaimana teori komunikasi publik dapat dioperasionalkan untuk mendorong perubahan organisasi yang memerlukan pendekatan komunikasi strategis dan multidimensi. Tim Humas PT. Pegadaian menyadari bahwa keberhasilan implementasi E-Office sangat bergantung pada penerimaan dan adaptasi dari seluruh karyawan. Untuk itu, mereka mengembangkan strategi komunikasi secara komprehensif. Pendekatan komunikasi dua arah simetris dari Grunig dan Hunt yang menjadi fondasi utama. Karyawan diberi ruang untuk menyampaikan pendapat, kendala, dan usulan perbaikan sistem melalui forum diskusi, survei internal, maupun laporan kepada tim IT atau divisi humas. Bentuk partisipasi ini menandakan bahwa komunikasi yang dijalankan bukan sekedar instruksional, melainkan juga dialogis, dimana manajemen mendengarkan feedback dari pegawai sebagai bentuk evaluasi sistem dan layanan komunikasi.

Komunikasi publik di PT. Pegadaian juga dijalanakan dengan memperhatikan media yang relevan dan mudah diakses oleh semua karyawan. Novera menyebutkan bahwa PT. Pegadaian menggunakan kombinasi media digital seperti aplikasi *WhatsApp*, dan *E-mail* yang mempercepat distribusi informasi. Hal ini sejalan dengan prinsip komunikasi publik modern yang memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan informasi. Nilai transparansi dan keterbukaan sangat ditekankan dalam komunikasi publik perusahaan, khususnya terkait arsip digital. *E-Office* memungkinkan setiap dokumen memiliki jejak audit (*digital trail*) yang dapat ditelusuri, sehingga siapa pun dalam perusahaan dapat

mengetahui status dan histori dokumen secara terbuka. Hal ini dapat memperkuat kepercayaan karyawan terhadap sistem dan menciptakan budaya kerja yang lebih akuntabel. Implementasi komunikasi publik di PT. Pegadaian juga menunjukkan adanya pemberdayaan pegawai (*employee empowerment*) dalam sistem komunikasi. Karyawan tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga subyek yang aktif dalam proses adaptasi teknologi. Karyawan diberikan kepercayaan untuk mengelola dokumen secara mandiri dalam sistem E-Office, yang pada akhirnya meningkatkan rasa kepemilikan terhadap perubahan organisasi.

3.4 Tantangan Dalam Implementasi Sistem E-Office

Pada tahap awal Implementasi sistem *E-Office*, Novera mengatakan bahwa proses implementasi sistem *E-Office*, sekitar 40% karyawan, khususnya dari generasi yang lebih senior mengalami kesulitan signifikan dalam meninggalkan kebiasaan kerja manual. 40% karyawan tersebut harus beradaptasi dengan antarmuka digital yang sama sekali baru, termasuk mekanisme pencarian dokumen berbasis kata kunci dan sistem disposisi elektronik yang tidak analog dengan proses fisik sebelumnya. Namun, dalam kurun waktu enam bulan, data penggunaan sistem menunjukkan peningkatan adopsi sebesar 65%, didorong oleh serangkaian pelatihan intensif dan pendampingan individual oleh tim IT divisi Humas. Implementasi sistem *E-Office* di PT. Pegadaian yang merupakan sebuah proses transformasi digital yang kompleks, melibatkan aspek teknologi, proses bisnis, dan sumber daya manusia dalam pengelolaanya. Dalam transformasinya tim IT menggunakan pendekatan perubahan yang kompeherensif.

- Pelatihan yang dilaksanakan secara bertahap, mulai dari *awereness session* hingga pelatihan teknis yang mendalam mengenai sistematis *E-Office*.
- Pembentukan tim *change management* disetiap departemen sebagai penghubung antara manajemen dan pengguna *E-Office*.
- Dukungan teknis seperti *helpdesk* khusus untuk *E-Office* beroperasi

selama 24/7 dengan SLA respons waktu kurang dari 2 jam untuk masalah kritis terkait sistem manajemen E-Office.

Proses implementasi *E-Office* di PT. Pegadaian selalu menghadapi berbagai tantangan kompleks yang memerlukan pendekatan khusus dalam mengatasinya. Salah satu tantangan utamanya adalah resistensi kultural dari karyawan yang telah terbiasa dengan sistem manual selama puluhan tahun. Banyak karyawan, terutama dari generasi senior merasa nyaman dengan metode konvensional dan khawatir tidak mampu beradaptasi dengan teknologi baru. Dari sisi operasional, banyak karyawan yang kesulitan memahami alur kerja baru yang mengharuskan mereka meninggalkan kebiasaan lama seperti berjalan ke meja rekan kerja untuk meminta tanda tangan fisik. Transisi ini menyebabkan penurunan produktivitas serta efisiensi waktu selama masa adaptasi, dimana beberapa proses justru memakan waktu lebih lama dibanding sebelum implementasi sistem baru.

Dalam menghadapi tantangan yang kompleks, Implementasi *E-Office* di PT. Pegadaian berhasil menciptakan fondasi yang kuat bagi transformasi digital perusahaan. Resistensi kultural berubah menjadi penerimaan seiring dengan terbukanya kesadaran akan manfaat sistem baru, keterbatasan dalam arus digital memicu inovasi dalam pengembangan solusi teknologi yang lebih adaptif. Proses migrasi data yang rumit menghasilkan sistem pengarsipan digital yang lebih komprehensif, dan kesulitan operasional menghasilkan efisiensi untuk jangka waktu yang panjang.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang mengkaji elemen-elemen komunikasi publik dari sistem *E-Office* dalam kerangka manajemen kearsipan di PT Pegadaian. Data yang dikumpulkan berasal dari wawancara langsung dengan manajer divisi humas PT Pegadaian yang bertanggung jawab terhadap sistem *E-Office*.

Temuan dari wawancara, observasi, dan analisis menunjukkan bahwa komunikasi publik memainkan peran penting dalam implementasi sistem E-Office yang efektif dalam pengelolaan arsip di PT. Pegadaian. Komunikasi publik di perusahaan ini dilakukan secara sistematis melalui *briefing* internal, media digital, pelatihan, serta forum diskusi yang memungkinkan komunikasi dua arah antara manajemen dan pegawai. Pendekatan ini sejalan dengan teori komunikasi publik yang menekankan keterbukaan, partisipasi, dan keberlanjutan informasi.



Gambar 4. 1 Briefing Langsung Sistem *E-Office*

Penerapan sistem *E-Office* telah membawa perubahan signifikan dalam manajemen dokumen dan arsip, yang sebelumnya bersifat manual menjadi digital,

sehingga mendukung efisiensi, transparansi, dan kecepatan kerja. Pengelolaan arsip berbasis digital mempermudah pelacakan dokumen, memperkecil risiko kehilangan arsip, dan memperkuat akuntabilitas organisasi. Implementasi teori komunikasi publik dalam konteks ini terlihat jelas dari bagaimana PT Pegadaian membangun pemahaman bersama, membuka ruang partisipasi, dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan dengan publik internalnya. Pegawai tidak hanya menjadi pengguna sistem, tetapi juga menjadi bagian dari proses adaptasi dan pengembangan sistem melalui umpan balik yang didengar dan direspon dengan baik oleh manajemen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik yang efektif berkontribusi secara langsung terhadap keberhasilan transformasi digital, khususnya dalam pengelolaan arsip melalui e-office di PT Pegadaian.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti mengidentifikasi beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi cakupan dan kekayaan temuan dalam penelitian ini. Keterbatasan utama adalah terbatasnya jumlah informan, khususnya satu informan kunci yang berpartisipasi dalam wawancara terperinci, yaitu Manajer Hubungan Masyarakat PT Pegadaian. Meskipun informan tersebut memiliki posisi strategis dan relevan dengan topik penelitian, pandangannya belum sepenuhnya mewakili keseluruhan unit atau struktur organisasi Pegadaian secara menyeluruh.

Keterbatasan kedua berkaitan dengan ruang lingkup observasi. Penelitian ini berfokus pada aspek komunikasi publik dalam konteks penerapan *E-Office* dalam pengelolaan arsip, sehingga belum menggali lebih dalam mengenai aspek teknis operasional sistem, tantangan teknologi, maupun perbandingan kinerja antar unit sebelum dan sesudah penerapan sistem tersebut.

Keterbatasan lainnya adalah pada keterbatasan waktu dan akses informasi. Beberapa informasi terkait kebijakan internal, hasil evaluasi sistem, dan dokumentasi kegiatan komunikasi belum dapat diakses secara terbuka oleh peneliti

karena bersifat internal perusahaan. Hal ini menyebabkan sebagian analisis lebih mengandalkan narasi dari informan dan literatur pendukung daripada data observasi langsung. Meski demikian, keterbatasan-keterbatasan tersebut tidak mengurangi validitas data yang diperoleh, melainkan menjadi landasan refleksi untuk penelitian selanjutnya.

4.3 Saran

4.3.1 Saran instansi

Berdasarkan hasil temuan dan analisis dalam penelitian ini, disarankan agar PT Pegadaian terus memperkuat komunikasi publik internal dalam implementasi *E-Office*, khususnya dalam aspek pengelolaan arsip digital. Perusahaan perlu memastikan bahwa setiap kebijakan atau pembaruan sistem disosialisasikan secara merata ke seluruh unit kerja melalui berbagai saluran komunikasi yang efektif dan adaptif terhadap perbedaan literasi digital pegawai. Selain itu, disarankan agar perusahaan meningkatkan keterlibatan aktif pegawai dalam pengembangan sistem e-office, baik melalui forum diskusi internal maupun survei kepuasan pengguna. Pemberian pelatihan yang berkelanjutan serta penguatan peran admin teknis di masing-masing unit juga penting agar hambatan teknis dapat segera ditangani secara responsif.

4.3.2 Saran Penelitian

Penelitian ini memiliki fokus pada komunikasi publik dalam Penerapan *E-Office* di satu unit fungsional (Humas) PT Pegadaian. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan informan dari berbagai divisi, termasuk unit pengelola arsip dan teknologi informasi, agar diperoleh sudut pandang yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas sistem dan koordinasi antardepartemen. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed method*) dengan menambahkan data kuantitatif seperti tingkat kepuasan pegawai terhadap sistem atau efektivitas komunikasi organisasi secara numerik, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan dapat dibandingkan secara objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arumdhani, F. A., Naryoso, A., & Sudarto, J. (n.d.). KOMPETENSI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN STAKEHOLDER.
- Dewandaru, D. S. (2013). PEMANFAATAN APLIKASI E-OFFICE UNTUK MENDUKUNG REFORMASI BIROKRASI STUDI KASUS : PUSJATAN.
- Fauzia Herdiana, 2019. (n.d.).
- Hajar, S., & Syaesti, Y. P. (n.d.). EFEKTIVITAS STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMENGARUHI OPINI PUBLIK. 24.
- Komunikasi Antarmanusia. (n.d.).
- Lestari, N., Aprisa, M. T., & Dewi, D. E. C. (2024). Eksplorasi Strategi Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif; Studi Perbandingan Metode Tesis Di Kalangan Akademisi. *Irsyaduna: Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 4(3), 380–388.
<https://doi.org/10.54437/irsyaduna.v4i3.1848>
- Martin, M., & Nilawati, L. (2019). Recall dan Precision Pada Sistem Temu Kembali Informasi Online Public Access Catalogue (OPAC) di Perpustakaan. *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika*, 21(1), 77–84. <https://doi.org/10.31294/p.v21i1.5064>
- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022). Penerapan Dan Pemanfaatan E-Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari*

Dan Manajemen, 6(2), 102–113.

<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12570>

Pancaningsih, R. S. (2015). URGENSI KEARSIPAN DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI SUMBER DAYA MANUSIA. 11(3).

Rahmawati, F. A., & Indrahti, S. (n.d.). EVALUASI IMPLEMENTASI
KEBIJAKAN LAYANAN ARSIP STATIS DI BADAN ARSIP DAN
PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH.

Siregar, R., Nasution, S. W. R., & Siregar, D. A. (2024). ANALISIS
KESULITAN MEMECAHKAN MASALAH SISWA TERHADAP
MATERI SUHU DAN KALOR DALAM UPAYA PENINGKATAN
PEMBELAJARAN. 6.

Tengku Darmansah, M. B. L. (2024). Transformasi Digital Dalam Manajemen
Persuratan Terhadap Perubahan Proses dan Peran Teknologi.

<https://doi.org/10.5281/ZENODO.11634738>

Tuzzahra, R., & Rahmah, E. (2020). Penggunaan Aplikasi E-Office dalam
Pengelolaan Arsip Elektronik di Kantor Wilayah Direktorat Jendral
Perbendaharaan Sumatera Barat. Ilmu Informasi Perpustakaan Dan
Kearsipan, 8(2), 72. <https://doi.org/10.24036/109096-0934>

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
BADAN PENGELOLA KAMPUS DI LUAR KAMPUS UTAMA

Surabaya, 09 Mei 2025
Jl. Prof. Dr. Sudarto, 24
Tembakung, Semarang 50132
Lampiran: 00000000000000000000

Nomor : 403 /UNT.EI/AK/ V /2025
Lampiran :
Hal : Izin Penelitian

Yth. Staff Sekretariat Perusahaan PT. Pegadaian

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, maka setiap mahasiswa diwajibkan menyusun Tugas Akhir sehingga diperlukan data dari Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Pemerintah, ataupun Instansi Swasta.

Kami selaku Badan Pengelola Kampus di Luar Kampus Utama (BPK2U) Universitas Diponegoro memohon agar mahasiswa dapat diizinkan melaksanakan penelitian pada perusahaan/instansi yang Saudara pimpin. Adapun mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	: Suci Ekita Salabilla
N I M	: 4001122206003
Program Studi	: D3 Hubungan Masyarakat
Alamat Rumah	: Jl. Pirus IX No. 133 Perumahan kencana, Kota Sukabumi, Jawa Barat
No. Telepon / HP	: 082125040261
Judul Tugas akhir	: Komunikasi Publik E-Office Dalam Pengelolaan Arsip PT. Pegadaian
Alamat Email	: suciekitasalabilla@students.undip.ac.id

Demikian permohonan kami. Atas segala bantuan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Semarang, 09 MAY 2025

Kepala BPK2U UNDIP



Prof. Dr. Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko
Prasekti, M. Sc., M. Agr., IPU,
NIP 196311021989021001

Interview Guide Staff Hubungan Masyarakat PT. Pegadaian

INTERVIEW GUIDE

**KOMUNIKASI PUBLIK E-OFFICE DALAM PENGELOLAAN
ARSIP di PT. PEGADAIAN**

Narasumber

1. Nama : Novera Dwi Rahmaulina
2. Jabatan / Posisi : Manajer Divisi Hubungan Masyarakat
3. Lama bekerja : 17 Tahun

Profil Responden

1. Apa peran Anda dalam pengelolaan arsip di PT Pegadaian?
2. Sejak kapan Anda mulai menggunakan sistem e-office dalam pekerjaan harian Anda?
3. Bagaimana pengalaman awal Anda saat beradaptasi dengan sistem e-office untuk pengarsipan?

Rules of Meaning and Action

4. Apa tujuan utama perusahaan dalam menerapkan sistem e-office untuk pengelolaan arsip?
5. Bagaimana E-Office membantu pengelolaan arsip agar lebih efisien dan tertelusur?
6. Apa perbedaan paling signifikan yang Anda rasakan sebelum dan sesudah penggunaan E-Office dalam pengarsipan?
7. Menurut Anda, seberapa efektif komunikasi yang dilakukan oleh manajemen dalam menjelaskan sistem dan prosedur e-office?

Constitutive Rules

8. Bagaimana Anda memahami peran e-office dalam mendukung keterbukaan informasi dan efisiensi kerja di lingkungan kerja Anda?
9. Bagaimana dokumen yang disimpan atau dikelola melalui E-Office mendukung proses penyampaian informasi kepada publik eksternal?

Regulative Constitutive Rules

10. Bagaimana komunikasi dari manajemen terkait penggunaan sistem E-Office disampaikan kepada pegawai?
11. Apakah ada pelatihan, sosialisasi, atau media panduan yang diberikan? Bagaimana efektivitasnya?
12. Apa saja tantangan yang Anda hadapi dalam memahami atau menerapkan komunikasi terkait sistem e-office?

Stories Lived and Stories Told

13. Apakah Anda merasa sistem E-Office mempercepat penyampaian informasi ke publik (misalnya rilis media, laporan kinerja, dokumentasi)?
14. Adakah pengalaman khusus di mana sistem ini sangat membantu koordinasi dan pengarsipan untuk keperluan eksternal?
15. Menurut Anda, apakah E-Office berperan dalam membangun citra perusahaan yang transparan?

Logical Force

16. Apakah budaya kerja di PT Pegadaian mendukung keterbukaan dan partisipasi dalam komunikasi terkait sistem e-office?
17. Sejauh mana pengaruh komunikasi publik perusahaan terhadap sikap Anda dalam mematuhi prosedur pengarsipan digital?
18. Menurut Anda, apakah komunikasi publik yang dijalankan perusahaan cukup mendorong motivasi kerja dan keterlibatan karyawan?

Hierarchy of Meaning

19. Bagaimana Anda menilai kualitas komunikasi publik dalam penyampaian informasi terkait e-office, dibandingkan dengan media lainnya (seperti email, briefing langsung, video tutorial, dll)?
20. Jika Anda diberi kesempatan, . Apa saran Anda untuk pengembangan sistem dan strategi komunikasi agar lebih optimal dalam mendukung keterbukaan informasi?

Transkrip Wawancara Staf Humas PT. Pegadaian

INTERVIEW GUIDE

KOMUNIKASI PUBLIK E-OFFICE DALAM PENGELOLAAN ARSIP di PT. PEGADAIAN

Narasumber

1. Nama : Novera Dwi Rahmaulina
2. Jabatan / Posisi : Manajer Divisi Hubungan Masyarakat
3. Lama bekerja : 17 Tahun
4. Tanggal Wawancara : 14 April 2025

Profil Responden

1. Apa peran Anda dalam pengelolaan arsip di PT Pegadaian?

Jawaban : Saya bertanggung jawab dalam mendokumentasikan seluruh aktivitas komunikasi perusahaan, baik internal maupun eksternal, termasuk press release, laporan media, hingga surat menyurat eksternal.

2. Sejak kapan Anda mulai menggunakan sistem e-office dalam pekerjaan harian Anda?

Jawaban : Saya mulai menggunakan E-Office secara penuh sejak awal 2021, ketika sistem ini mulai diterapkan secara menyeluruh di lingkungan PT Pegadaian pusat.

3. Bagaimana pengalaman awal Anda saat beradaptasi dengan sistem e-office untuk pengarsipan?

Jawaban : Awalnya, memang perlu sedikit adaptasi dari yang awalnya persuratan manual jadi menggunakan e-office. Tata cara nya mirip email seperti unggah dokumen untuk pendamping surat, cuma bedanya dr email seperti unggah dokumen untuk pendamping surat, cuma bedanya dr email cari tujuan bisa berdasarkan nama pegawai, jabatan, atau ruang lingkup yang lebih besar lagi bisa menggunakan kata kunci (PARA), pelacakan status

approval dan pendelegasian disposisi merupakan hal baru. Namun, seiring berjalannya waktu, banyak kemudahan yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi persuratan kami yang disebut e-office

Rules of Meaning and Action

4. Apa tujuan utama perusahaan dalam menerapkan sistem e-office untuk pengelolaan arsip?

Jawaban : Tujuan utamanya dibuatnya *E-Office* adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan dalam pengelolaan dokumen serta komunikasi internal

- **Manajemen Surat Menyurat**

Mempermudah pengelolaan surat masuk dan keluar secara digital, termasuk disposisi, tracking status, dan penyimpanan arsip.

- **Peningkatan Efisiensi Kerja**

Mengurangi penggunaan kertas dan waktu dalam proses administrasi, mempercepat alur kerja, serta mempermudah koordinasi antar unit kerja.

- **Penyimpanan dan Arsip Dokumen**

Menyediakan sistem penyimpanan arsip dokumen yang terstruktur dan mudah diakses kembali.

- **Pemantauan dan Pelaporan**

Memberikan fasilitas monitoring terhadap pekerjaan, surat, atau dokumen yang sedang diproses, serta menghasilkan laporan secara otomatis.

- **Transparansi dan Akuntabilitas**

Memungkinkan pimpinan dan auditor melihat jejak digital dari proses administrasi yang dilakukan, meningkatkan kontrol internal.

- **Kolaborasi Tim**

Memfasilitasi kolaborasi antar karyawan dalam satu sistem, baik dalam pembuatan maupun penyelesaian dokumen.

5. Bagaimana *E-Office* membantu pengelolaan arsip agar lebih efisien dan tertelusur?

Jawaban : Setiap dokumen yang masuk atau keluar dapat dicatat secara otomatis, disertai jejak digital seperti waktu, pengguna, dan status disposisinya. Ini sangat membantu kami untuk melacak histori dokumen dan meningkatkan akuntabilitas.

6. Apa perbedaan paling signifikan yang Anda rasakan sebelum dan sesudah penggunaan *E-Office* dalam pengarsipan?

Jawaban : Sebelumnya, pengarsipan manual membuat dokumen rentan tercecer, dan proses pencarian sangat memakan waktu. Dengan *E-Office*, pencarian cukup dengan kata kunci dan dapat diakses langsung oleh unit kerja terkait.

7. Menurut Anda, seberapa efektif komunikasi yang dilakukan oleh manajemen dalam menjelaskan sistem dan prosedur *E-Office*?

Jawaban : Komunikasi dari manajemen sudah cukup baik dan dilakukan secara berjenjang, baik melalui email, briefing, hingga pelatihan teknis. Namun menurut saya, perlu ada evaluasi berkala agar seluruh pegawai terus update terhadap perkembangan sistem.

Constitutive Rules

8. Bagaimana Anda memahami peran e-office dalam mendukung keterbukaan informasi dan efisiensi kerja di lingkungan kerja Anda?

Jawaban : *E-Office* ini dimiliki oleh semua Pegawai (baik PKWT maupun PKWTT). Secara regulasi, pengirim bisa mengatur siapa yang memiliki akses terhadap informasi di persuratan, bagaimana alurnya, dan prosedur yang harus dipatuhi. Secara konstitutif, *E-Office* membentuk pemahaman

baru terhadap pentingnya keterbukaan informasi, di mana semua aktivitas terdokumentasi secara digital dan dapat ditelusuri. Hal ini mendukung terciptanya efisiensi kerja karena informasi tersedia secara cepat, akurat, dan tidak perlu lagi dilakukan pencarian manual yang memakan waktu.

9. Bagaimana dokumen yang disimpan atau dikelola melalui *E-Office* mendukung proses penyampaian informasi kepada publik eksternal?

Jawaban : Dokumen seperti laporan, rilis media, atau presentasi sering kali berasal dari sistem ini. Dengan penyimpanan digital, data mudah diakses, divalidasi, dan disiapkan untuk disampaikan kepada media atau *stakeholder* luar.

Regulative Constitutive Rules

10. Bagaimana komunikasi dari manajemen terkait penggunaan sistem *E-Office* disampaikan kepada pegawai?

Jawaban : Disampaikan secara bertahap melalui memo internal, email resmi, briefing unit, serta dukungan langsung dari tim IT yang memberikan pendampingan teknis.

11. Apakah ada pelatihan, sosialisasi, atau media panduan yang diberikan? Bagaimana efektivitasnya?

Jawaban : Ada. Kami diberikan pelatihan langsung melalui teknisi IT perusahaan, video tutorial, dan panduan tertulis. Menurut saya, ini cukup efektif karena bisa dipelajari mandiri dan juga tersedia dokumentasinya bila dibutuhkan kembali.

12. Apa saja tantangan yang Anda hadapi dalam memahami atau menerapkan komunikasi terkait sistem *E-Office*?

Jawaban : Tantangan yang paling saya rasakan terkait penggunaan *eoffice* adalah belum semua pegawai paham terkait teknis dan komunikasi lintas unit menggunakan *E-Office*. Untuk di kantor operasional sendiri, mereka lebih aktif menggunakan *Whatsapp Group* untuk pertukaran informasi sehari-hari sehingga mereka belum secara aktif mengecek surat masuk di

akun *E-Officenya*. Namun untuk Pegawai di Kantor Pusat dan Kantor Wilayah sudah *aware* dan paham untuk penggunaan *eoffice* ini karena sistem ini menjadi bagian dari standar operasional kerja lintas unit. *E-Office* sendiri masih dalam proses pengembangan sampai saat ini , kedepannya surat masuk dari *E-Office* bisa muncul di notifikasi handphone pegawai sehingga surat2 masuk tersebut bisa segera ditindaklanjuti tanpa ada yang terlewat.

Stories Lived and Stories Told

13. Apakah Anda merasa sistem *E-Office* mempercepat penyampaian informasi ke publik (misalnya rilis media, laporan kinerja, dokumentasi)?

Jawaban : Sangat mempercepat. Tidak perlu lagi menunggu disposisi manual atau mencetak dokumen berulang kali. Semua bisa dikoreksi, disetujui, dan disimpan digital sebelum disampaikan ke publik.

14. Adakah pengalaman khusus di mana sistem ini sangat membantu koordinasi dan pengarsipan untuk keperluan eksternal?

Jawaban : Pernah, saat kami harus menyiapkan dokumentasi untuk media dalam waktu singkat. Karena dokumen sudah tersedia di sistem, kami tinggal mengompilasi dan menyampaikan dalam hitungan jam, bukan hari.

15. Menurut Anda, apakah *E-Office* berperan dalam membangun citra perusahaan yang transparan?

Jawaban : Iya, karena sistem ini mendukung tata kelola yang terdokumentasi, transparan, dan cepat. Citra perusahaan sebagai lembaga yang modern dan terbuka sangat terbantu oleh sistem ini.

Logical Force

16. Apakah budaya kerja di PT Pegadaian mendukung keterbukaan dan partisipasi dalam komunikasi terkait sistem *E-Office*?

Jawaban : Saya melihat budaya kerja di sini cukup terbuka. Pegawai bebas menyampaikan saran, dan manajemen memberikan ruang untuk diskusi maupun feedback terhadap sistem.

17. Sejauh mana pengaruh komunikasi publik perusahaan terhadap sikap Anda dalam mematuhi prosedur pengarsipan digital?

Jawaban : Sangat berpengaruh. Dengan komunikasi yang jelas dan mendidik, saya jadi lebih memahami pentingnya pengarsipan digital dan termotivasi untuk mengikuti prosedur dengan tertib.

18. Menurut Anda, apakah komunikasi publik yang dijalankan perusahaan cukup mendorong motivasi kerja dan keterlibatan karyawan?

Jawaban : Ya, komunikasi publik PT Pegadaian cukup mendorong motivasi dan keterlibatan karyawan, terutama karena penyampaian visi dan arah transformasi digital dilakukan secara aktif melalui berbagai media seperti *e-mail corporate*, portal internal, *sharing*, *learning* dan *morning briefing* yang difasilitasi oleh *Change Agent* setiap unit. Hal tersebut membantu karyawan merasa menjadi bagian dari perubahan.

Hierarchy of Meaning

19. Bagaimana Anda menilai kualitas komunikasi publik dalam penyampaian informasi terkait E-Office, dibandingkan dengan media lainnya (seperti e-mail, briefing langsung, video tutorial, dll)?

Jawaban : Kualitas komunikasi publik perusahaan dalam menyampaikan informasi terkait *E-Office* bervariasi tergantung medianya. *Whatsapp group*, lebih interaktif namun hanya terbatas di anggota group saja, *e-mail* dan portal biasanya menyampaikan informasi teknis, namun tidak secara mendalam. Morning Briefing dan *sharing n learning* memungkinkan interaksi dua arah, sehingga lebih efektif dalam mengklarifikasi ketidakpahaman . Komunikasi publik yang ideal, menurut saya, adalah

kombinasi dari semua media ini secara terpadu dan konsisten, sehingga semua jenis audiens dapat dijangkau dengan pendekatan yang sesuai.

20. Jika Anda diberi kesempatan, . Apa saran Anda untuk pengembangan sistem dan strategi komunikasi agar lebih optimal dalam mendukung keterbukaan informasi?

Jawaban : Saya menyarankan agar komunikasi publik perusahaan terus melibatkan pegawai melalui forum diskusi rutin, survei kepuasan pengguna, dan pelatihan berjenjang. Selain itu, penggunaan media visual dan storytelling dapat lebih dioptimalkan agar informasi lebih mudah diterima.

Dokumentasi Wawancara

