

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.

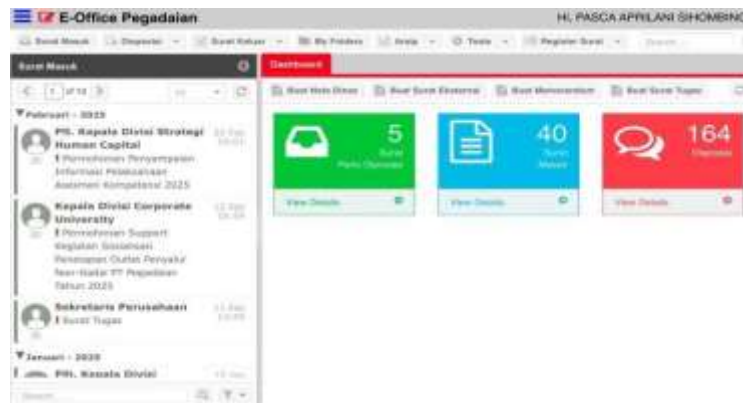
Kondisi ini menjadi persoalan ketika pengelolaan arsip yang kurang optimal berimbas pada penyampaian informasi kepada publik. Informasi yang seharusnya bisa diakses dan dikelola dengan cepat, justru terhambat akibat sistem yang belum digunakan secara maksimal. Padahal, dalam konteks kehumasan, pengelolaan 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 penggunaannya 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.



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

Gambar 1.2 Halaman Surat Masuk dan Surat Keluar E-Office

Menurut Yusrawati (2017), sistem temu kembali informasi yang ada saat ini tidak dapat dikatakan efektif dalam penata kelolaan persuratan jika dibandingkan dengan sistem tata kelola berbasis perangkat lunak (*software*) yang sudah terbukti lebih cepat dan efisien dalam proses tersebut. Dalam hal ini, penggunaan teknologi berbasis *software* memberikan keunggulan signifikan, khususnya dalam mengelola arus surat yang lebih terstruktur dan mudah diakses (Martin & Nilawati, 2019). Hal ini senada dengan pendapat dari Haris dkk, (2023) yang menambahkan bahwa sistem tata kelola persuratan yang baik dan terintegrasi akan memiliki dampak langsung terhadap efisiensi dan kecepatan pengelolaan surat pada suatu instansi, sehingga mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan (Tengku Darmansah, 2024).

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.