

## **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.