

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari serangkaian aktivitas terstruktur yang dirancang untuk mencapai tujuan bersama. Setiap proses di dalamnya melibatkan input dan output yang saling mendukung guna memastikan tercapainya tujuan organisasi secara optimal (Anggoro, dkk., 2022). Dalam pelaksanaan proses tersebut, karyawan memegang peran krusial sebagai penggerak utama organisasi yang bertanggung jawab atas aktivitas operasional serta menjamin tercapainya target organisasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi hal yang penting dalam menjalankan seluruh fungsi organisasi. Sejalan dengan hal tersebut, Suwatno (2011) menegaskan bahwa SDM senantiasa berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena SDM merupakan perencana, pelaksana, sekaligus penentu utama dalam mewujudkan pencapaian tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari efektivitas yang menggambarkan pencapaian tujuan organisasi tersebut, apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif (Rahman, 2013). Efektivitas merujuk pada suatu ukuran sejauh mana suatu kelompok atau organisasi dapat mencapai tujuannya (Steers, 1985). Dalam konteks ini, efektivitas kerja karyawan menjadi faktor utama yang berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, upaya dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan perlu diutamakan agar karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik untuk perusahaan. Dengan tercapainya efektivitas kerja, karyawan akan memberikan kontribusi yang lebih besar kepada perusahaan, sehingga hal ini dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Di era digital saat ini, penggunaan teknologi dalam pengelolaan administrasi menjadi salah satu pendorong dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Hal ini didukung dengan adanya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aulia Asri Choirinisa dan Khairul Ikhwan tahun 2022 yang menulis artikel dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai” hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital di tempat kerja secara signifikan dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja karyawan, terlebih dengan adanya sistem administrasi berbasis elektronik yang dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas dengan lebih efisien.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menggarisbawahi pentingnya penggunaan teknologi dalam tata kelola pemerintahan, termasuk digitalisasi proses administrasi untuk menciptakan sistem yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga mendukung upaya transformasi digital dalam bidang administrasi melalui penerapan pengurangan penggunaan kertas. Dengan beralih ke sistem digital, proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Implementasi teknologi ini juga relevan dalam lingkungan perusahaan lainnya seperti salah satu perusahaan BUMN yakni PT Pos Indonesia (Persero) yang menerapkan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) dalam bidang administrasinya.

Sejalan dengan regulasi pemerintah yang mendorong penerapan sistem digital, penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) di PT Pos Indonesia (Persero) menjadi langkah strategis untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan. Apdillah dkk. (2022) menyatakan bahwa penggunaan aplikasi digital dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja jika penggunanya memiliki kompetensi yang memadai. Dalam konteks ini, karyawan PT Pos Indonesia harus memiliki kemampuan untuk mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Choo dkk. (2005) juga menegaskan bahwa penggunaan informasi sangat bergantung pada kompetensi penggunanya. Dengan demikian, kemampuan karyawan dalam menggunakan aplikasi NDE dengan baik dan tepat menjadi penunjang utama dalam upaya mencapai tujuan perusahaan secara efektif.

PRICILIA ANGEL SURAHMAN, 2025

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI NASKAH DINAS ELEKTRONIK (NDE) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI DIVISI CORPORATE COMMUNICATION KANTOR PUSAT PT POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penggunaan aplikasi NDE dalam proses kerja di PT Pos Indonesia (Persero) menjadi salah satu fokus yang dikhususkan untuk mendorong upaya pencapaian tujuan bersama, khususnya bagi karyawan di Divisi *Corporate Communication* yang memiliki tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan surat-menyurat. Dalam aplikasi NDE, terdapat dua jenis naskah yang sering digunakan yakni naskah dinas dan nota dinas. Menurut Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 9 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Badan Siber dan Sandi Negara, naskah dinas merupakan informasi tertulis sebagai alat komunikasi kedinasan yang dibuat oleh pejabat yang berwenang di lingkungan lembaga negara, pemerintahan daerah, perguruan tinggi negeri, BUMN/BUMD dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan, sementara nota dinas merupakan naskah dinas internal yang dibuat oleh pejabat berwenang dalam unit kerja untuk menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawab jabatan kedinasan yang ditujukan kepada pejabat lain dalam lingkup internal organisasi yang bersangkutan untuk menyampaikan laporan, pemberitahuan, pernyataan, permintaan, atau penyampaian pendapat kepada pejabat terkait (Srilaksmi, 2020). Setiap surat yang dikelola dalam aplikasi NDE memiliki tingkat urgensi dan prioritas yang berbeda, sehingga ketepatan waktu serta akurasi data dalam proses pengelolaannya menjadi penunjang utama tercapainya efektivitas kerja karyawan.

Efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung dapat dilihat melalui hasil penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi awal dan penyebaran angket pra-penelitian. Berdasarkan temuan awal tersebut, diketahui bahwa beban kerja yang tinggi dirasakan oleh sebagian besar karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Selain itu, lingkungan kerja yang kurang kondusif, serta tata ruang kantor yang tidak optimal juga turut menjadi kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, khususnya dalam melakukan koordinasi lintas unit. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang dialami oleh karyawan di Divisi *Corporate Communication* dalam proses kerjanya dapat berpengaruh pada efektivitas kerja karyawan Divisi *Corporate Communication*.

Efektivitas kerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) khususnya di Divisi *Corporate Communication* juga dapat tergambarkan melalui hasil jawaban dari beberapa pernyataan dalam angket pra-penelitian yang telah terlampir. Angket pra-penelitian ini berisi pernyataan-pernyataan yang berkenaan dengan permasalahan efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Hasil jawaban dari angket pra-penelitian yang dilakukan pada karyawan Divisi *Corporate Communication* menunjukkan bahwa beberapa aspek utama menjadi kendala dalam efektivitas kerja karyawan. Salah satu permasalahan utama yang dikeluhkan adalah tingginya beban kerja yang dirasakan karyawan, di mana sebanyak 80% responden menyatakan hal ini menjadi tantangan utama dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Selain itu, penumpukan tugas dalam waktu yang bersamaan juga menjadi kendala yang cukup signifikan, dengan 70% responden merasa situasi di mana beberapa pekerjaan harus diselesaikan secara bersamaan. Masalah lain yang turut menjadi perhatian adalah terkait tata ruang kantor yang kurang optimal, sebanyak 80% responden menyatakan bahwa hal ini merupakan salah satu penyebab terhambatnya koordinasi antar karyawan. Selain itu, sebanyak 80% responden menyatakan bahwa banyaknya dokumen yang harus diselesaikan mengakibatkan terganggunya ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas. Sementara itu, meskipun tidak sebesar persentase permasalahan lainnya, 60% responden menyebutkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif juga berdampak pada menurunnya konsentrasi dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lingkungan kerja turut memengaruhi kualitas kerja yang dihasilkan. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan efektivitas kerja perlu difokuskan pada perbaikan manajemen beban kerja, pengaturan ruang kerja yang lebih efisien, serta penciptaan lingkungan kerja yang lebih mendukung kenyamanan dan konsentrasi. Dari hasil temuan pada angket pra-penelitian ini tergambar bahwa adanya beberapa permasalahan yang dapat menghambat tercapainya efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication*. Sehingga apabila masalah tersebut tidak ditangani secara serius, maka akan berdampak pada keberlanjutan kinerja perusahaan.

Karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijaksanaan dan praktek manajemen merupakan faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan (Steers, 2005), maka dalam hal ini perusahaan perlu memperhatikan setiap faktornya guna mencapai tujuan organisasi. Hal ini juga perlu disesuaikan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah. Peraturan ini menekankan pentingnya pengelolaan tata naskah dinas secara elektronik sebagai bentuk modernisasi birokrasi, guna mewujudkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa penggunaan aplikasi naskah dinas elektronik harus menjamin keamanan, kecepatan, dan keakuratan informasi, serta mendukung kelancaran proses administrasi pemerintahan.

Menurut Samar (2016) peranan administrasi yang baik dan diterapkan dalam lingkungan kerja akan menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Administrasi yang dikelola dengan baik dalam suatu perusahaan dapat membantu dalam upaya pencapaian tujuan bersama, hal ini dikarenakan kegiatan pengelolaan dokumen termasuk surat-menyurat merupakan salah satu pendukung aktivitas organisasi. Melalui pengelolaan surat yang efektif, informasi yang dapat diakses dengan cepat dan akurat yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan kinerja organisasi. Implementasi sistem informasi yang terstruktur menjadi kebutuhan utama untuk mendukung produktivitas karyawan dan memastikan administrasi yang lebih akurat serta teratur. Namun, keberhasilan penerapan sistem ini harus diimbangi dengan kesiapan sumber daya yang memadai agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, penulis merasa perlu melakukan kajian lebih mendalam terkait penggunaan aplikasi surat menyurat yang dapat memengaruhi efektivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul "**Pengaruh Penggunaan**

PRICILIA ANGEL SURAHMAN, 2025

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI NASKAH DINAS ELEKTRONIK (NDE) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI DIVISI CORPORATE COMMUNICATION KANTOR PUSAT PT POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh antara penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) terhadap efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero). Mengacu kepada latar belakang penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, bahwa kurang optimalnya efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero). Hal ini mencakup beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, serta lingkungan kerja yang kurang kondusif dan tata ruang yang tidak mendukung koordinasi antar unit. Oleh karena itu diperlukannya suatu pendekatan tertentu terhadap penggunaan sistem administrasi berbasis elektronik seperti aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) yang didukung dengan kompetensi pengguna dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Apdillah dkk. (2022) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi digital dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja jika penggunanya memiliki kompetensi yang memadai.

Masalah efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) merupakan aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Setiap organisasi tentu menginginkan agar seluruh aktivitasnya berjalan secara optimal guna mencapai hasil yang telah ditetapkan, pencapaian tujuan tersebut hanya dapat terwujud apabila didukung oleh berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas kerja (Sobandi, Adman, & Suryadi, 2020). Menurut Steers (2005), efektivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik individu pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Dalam konteks penelitian ini, fokus diarahkan pada faktor karakteristik organisasi, khususnya yang mencakup struktur organisasi dan penggunaan

PRICILIA ANGEL SURAHMAN, 2025

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI NASKAH DINAS ELEKTRONIK (NDE) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI DIVISI CORPORATE COMMUNICATION KANTOR PUSAT PT POS INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

teknologi. Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam organisasi adalah penggunaan sistem informasi yang mampu mengelola aktivitas administrasi secara efektif dan efisien. Penerapan sistem semacam ini berpotensi memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dan mendukung kelangsungan operasional perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung?
2. Bagaimana tingkat efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) terhadap efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk memahami dan mengkaji bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) terhadap efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero). Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Gambaran penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
2. Tingkat efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

3. Pengaruh dari penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) terhadap efektivitas kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE). Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan teoritis serta bahan kajian untuk mengevaluasi berbagai teori terkait penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE), sehingga dapat menghasilkan kembali temuan ilmiah baru yang lebih produktif dan mendukung pencapaian tujuan yang lebih optimal.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai sumbangan pemikiran yang praktis bagi PT Pos Indonesia (Persero) terkait penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan, serta sebagai dasar pertimbangan untuk pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung implementasi sistem tersebut.
- b. Sebagai bahan informasi bagi pimpinan Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan melalui penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE).
- c. Sebagai referensi bagi pembaca atau pihak lain yang memerlukan informasi dan data terkait hasil penelitian, khususnya mengenai pengaruh penggunaan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) terhadap efektivitas kerja karyawan.