

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang semakin berkembang, perusahaan di berbagai sektor menghadapi tantangan untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan dinamis. Di era digital saat ini, transformasi teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap cara perusahaan dalam mengelola sumber daya dan informasi. Salah satu perubahan besar yang terjadi adalah pergeseran dari pengelolaan dokumen manual ke pengelolaan dokumen digital, salah satunya yaitu dengan memanfaatkan platform digital arsip. Pengelolaan dokumen membutuhkan suatu sistem yang mampu mengatur secara efektif dan efisien sehingga dapat dimanfaatkan sesuai fungsi pada waktu yang diperlukan (Sihaloho & Sobandi, 2018). Menurut Klaus Schwab, pendiri dan Ketua Eksekutif Forum Ekonomi Dunia, "Era keempat industri mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi satu sama lain" (Schwab, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap teknologi baru bukan hanya pilihan, tetapi sebuah keharusan bagi kelangsungan bisnis. Transformasi digital di era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong perusahaan untuk mengintegrasikan teknologi dalam setiap aspek operasionalnya, termasuk dalam pengelolaan arsip digital. Media baru memiliki tiga dimensi utama, yaitu interaktivitas, keterukuran, dan variasi. Interaktivitas ditunjukkan melalui adanya mekanisme timbal balik antara perusahaan dengan para pemangku kepentingan. Selanjutnya, keterukuran tampak dari kemampuan teknologi untuk menghitung partisipasi pengguna media baru. Sementara itu, variasi memberi peluang bagi perusahaan untuk menentukan keragaman dalam menyusun serta merancang isi pesan yang disampaikan melalui media baru (Nurjannah dkk., 2017). Transformasi digital dalam pengelolaan arsip akan membantu untuk lebih responsif terhadap kebutuhan organisasi dan mempercepat proses layanan kearsipan. Menurut Suwatno (2021) perkembangan internet, media sosial, serta kemunculan Web 2.0 hingga Web 4.0 telah mengubah pola komunikasi kehumasan secara signifikan. Hal ini menuntut organisasi untuk memiliki sistem komunikasi dan dokumentasi yang adaptif, interaktif, dan terintegrasi secara digital. Sejalan dengan itu, pengelolaan arsip digital menjadi

kebutuhan penting agar perusahaan mampu lebih responsif dan efisien dalam mendukung proses layanan kearsipan.

Arsip merupakan bagian integral dari pengelolaan informasi dan dokumentasi dalam suatu perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi, arsip tidak hanya terbatas pada bentuk fisik, tetapi kini dapat disimpan dalam format digital. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola informasi dengan lebih efisien dan efektif. Arsip adalah rekaman dari kegiatan atau peristiwa yang dapat berbentuk dan bermedia beragam, sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Arsip ini dibuat dan diterima oleh berbagai entitas seperti lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan individu dalam rangka menjalankan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43, 2009).

Menurut Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Nomor 6 Tahun 2021 mengenai Pengelolaan Arsip Elektronik, proses yang dikenal sebagai Pengelolaan Arsip Elektronik (PAE) mencakup pengendalian Arsip Elektronik dengan cara yang efisien, efektif, dan sistematis. Proses ini meliputi berbagai tahapan seperti pembuatan, penerimaan, penggunaan, penyimpanan, pemeliharaan, alih media, penyusutan, akuisisi, deskripsi, pengolahan, preservasi, serta akses dan pemanfaatan. Mengacu pada peraturan tersebut, mengelola arsip bukanlah tugas yang mudah, terutama jika dilakukan secara manual. Maka hal ini dapat menyebabkan berbagai masalah, mulai dari tantangan dalam penyimpanan fisik arsip, kesulitan dalam pendataan arsip, masalah dalam pencarian arsip, hingga risiko kerusakan akibat pengaruh waktu. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk berinvestasi dalam sistem pengelolaan arsip yang lebih modern dan terintegrasi, agar proses tersebut menjadi lebih efisien dan dapat meminimalkan risiko yang ada. Sejalan dengan itu, penyelenggara kearsipan di lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, dan kelompok masyarakat sedang berusaha menggunakan teknologi digital dalam pendokumentasian dan pengarsipan untuk memfasilitasi *input*, pengolahan, pelayanan, dan akses yang aman ke alur kerja yang terekam (Lolytasari & Dirsanala, 2023). Hal ini terlihat dari semakin banyaknya lembaga yang mengadopsi sistem manajemen dokumen berbasis *cloud*, penggunaan aplikasi pengarsipan digital, serta

Nikita Divayanti, 2025

ANALISIS PENGGUNAAN PLATFORM SUPPORT CENTER SEBAGAI LEMBAR KERJA DAN SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN (STUDI PADA DEPARTEMEN MANAJEMEN TALENTA PT BIO FARMA PERSERO)

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

pelaksanaan pelatihan bagi pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam pengelolaan arsip. Selain itu, adanya regulasi dan standar yang mendorong penggunaan teknologi digital juga menunjukkan komitmen lembaga-lembaga tersebut untuk memperbaiki proses pengarsipan dan pelayanan publik.

Dokumen-dokumen yang dihasilkan oleh perusahaan, baik itu surat, kontrak, laporan, maupun catatan lainnya, harus dikelola dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Pengelolaan arsip yang baik tidak hanya bermanfaat untuk menjaga ketersediaan informasi, tetapi juga dapat meningkatkan produktivitas kerja, memudahkan pengambilan keputusan, serta memenuhi kebutuhan hukum dan peraturan yang berlaku. Arsip berperan penting dalam tata administrasi organisasi, menjadi sumber informasi autentik, dan mendukung pengambilan keputusan (Putri dkk., 2023). Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memiliki sistem kearsipan yang terstruktur dan terintegrasi. Pengarsipan yang baik tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga berperan penting dalam pengambilan keputusan yang tepat dan cepat. Sistem informasi yang baik sangat diperlukan untuk mendukung pengelolaan arsip yang efektif.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan arsip. Digitalisasi arsip merupakan langkah penting dalam mengoptimalkan proses ini. Seiring perkembangan teknologi, perusahaan dituntut untuk beradaptasi melalui penerapan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) atau Office Automation System (OAS). Sistem ini berfungsi sebagai dukungan teknologi informasi dalam proses administrasi modern, mencakup pembuatan, penyimpanan, pengolahan, hingga komunikasi informasi di dalam organisasi. Menurut Romindo et al (dalam Febrianto & Nurwaqiah, 2023), OAS meliputi fasilitas seperti *word processing*, *spreadsheets*, *electronic scheduling*, *voice mail*, *email*, dan *video conferencing* yang dapat digunakan sebagai sarana komunikasi dan koordinasi. Komunikasi merupakan proses personal yang mencakup pertukaran perilaku, sehingga implementasi sistem pengarsipan elektronik juga dapat dipandang sebagai upaya memperkuat interaksi dan koordinasi di dalam perusahaan (Yulianti dkk., 2018). Hal ini menunjukkan bahwa otomatisasi perkantoran menjadi salah satu landasan penting dalam mendukung

transformasi digital, termasuk di dalamnya pengelolaan arsip secara elektronik. Digitalisasi arsip tidak hanya terbatas pada pemindaian dokumen fisik ke dalam format digital, tetapi juga mencakup pengolahan dan pengorganisasian informasi agar mudah diakses dan dikelola (Janah dkk., 2024).

Pengelolaan arsip digital harus dilakukan dengan teliti untuk menghindari kehilangan data dan memastikan bahwa semua informasi dapat diakses dengan mudah saat dibutuhkan (Saputro, 2013). Menurut Muhidin dkk. (2016) penyimpanan arsip dalam bentuk digital memberikan banyak keuntungan dalam hal peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip. Media penyimpanan arsip digital biasanya memiliki bentuk yang berbeda dengan fisik arsip aslinya, sehingga diperlukan proses alih media dari bentuk fisik ke digital. Sobandi dkk. (2020) menjelaskan bahwa proses digitalisasi meliputi tiga kegiatan utama, yaitu: (1) pemindaian dokumen cetak menjadi berkas digital (*scanning*); (2) pengolahan berkas digital melalui penambahan perlindungan atau fitur tertentu sesuai kebijakan, misalnya *password*, *watermark*, catatan kaki, daftar isi, dan *hyperlink* (*editing*); serta (3) pengisian metadata dan pengunggahan dokumen ke dalam sistem perpustakaan digital (*uploading*). Digitalisasi sendiri dipahami sebagai proses mengubah media tercetak, audio, maupun video ke dalam format digital untuk berbagai keperluan, seperti penggandaan, pelestarian, maupun pengembangan koleksi digital. Selain itu, karakteristik arsip digital adalah tidak dapat dibaca secara langsung dan memerlukan alat bantu seperti komputer untuk mengaksesnya. Implementasi sistem pengarsipan elektronik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk mengadopsi teknologi serupa. Seiring dengan perkembangan zaman dan dinamika kebutuhan, aktivitas serta tujuan organisasi juga mengalami perubahan, yang berdampak pada meningkatnya jumlah atau volume dokumen yang diterima maupun dibuat oleh organisasi (Suryadhiningrat dkk., 2023).

Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero) merupakan salah satu unit kerja di PT Bio Farma (Persero) dimana memiliki peran yang sangat krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia, yang terbagi menjadi dua seksi, yaitu Seksi Karir & Kinerja serta Seksi Asesmen & Rekrutmen. Departemen ini bertanggung jawab atas pengelolaan pergerakan karir, penilaian kinerja karyawan, pengisian posisi melalui

Nikita Divayanti, 2025

ANALISIS PENGGUNAAN PLATFORM SUPPORT CENTER SEBAGAI LEMBAR KERJA DAN SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN (STUDI PADA DEPARTEMEN MANAJEMEN TALENTA PT BIO FARMA PERSERO)

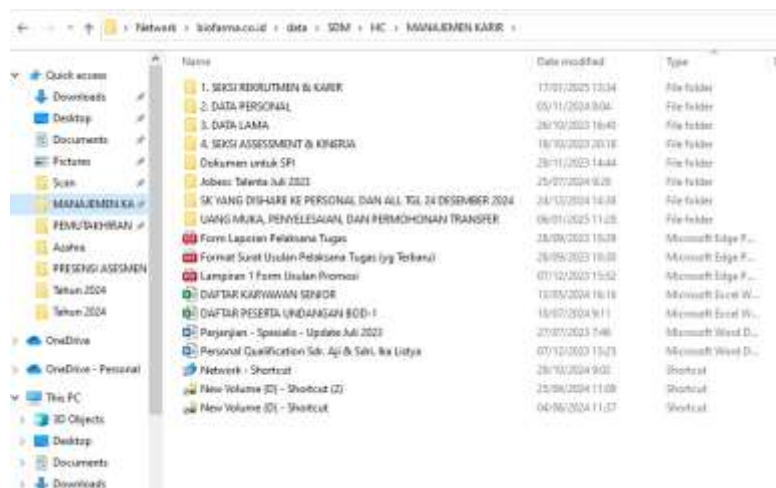
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

rekrutmen atau promosi, serta pelaksanaan asesmen karyawan yang merupakan komponen penting untuk kelangsungan dan pengembangan perusahaan, sehingga arsip yang dikelola sangat vital dan memiliki nilai strategis bagi perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengatur sistem manajemen kearsipannya secara menyeluruh guna menghindari kerusakan atau kehilangan dokumen yang dapat mengganggu proses pengambilan keputusan dan perkembangan perusahaan. Sebelumnya, dalam pengelolaan arsip di Departemen Manajemen Talenta menggunakan sistem pengarsipan konvensional dan digital. Menurut Abdhul dalam Amelinda dkk., (2023) arsip konvensional adalah dokumen yang berisi informasi dalam bentuk tulisan tangan atau ketikan yang dicatat pada media kertas.

Arsip konvensional memiliki beberapa karakteristik utama. Informasi dalam arsip ini direkam pada kertas dengan simbol seperti alfabet, gambar, atau tanda lain yang dapat dibaca langsung oleh manusia. Isi dokumen yang tersimpan pada kertas tidak dapat dipisahkan dari medianya, sehingga keberadaan fisik kertas menjadi bagian penting dari arsip. Struktur fisik arsip dapat diamati secara langsung oleh pengguna dan merupakan bagian integral dari dokumen yang menjadi salah satu aspek dalam menentukan keaslian dokumen. Proses pencatatan arsip konvensional dilakukan dengan menghubungkan dokumen ke dalam konteks fungsional dan administratifnya. Arsip konvensional dapat diidentifikasi secara langsung melalui bentuk fisiknya tanpa memerlukan alat bantu tambahan. Penyimpanan arsip dilakukan dengan menjaga kondisi fisiknya agar tetap terawat serta untuk mencegah atau memperbaiki kerusakan jika terjadi (Amelinda dkk., 2023). Pada Departemen Manajemen Talenta, sistem pengarsipan konvensional dilakukan secara manual, dengan menggunakan media fisik seperti map, folder, dan lemari arsip. Proses ini memerlukan ruang penyimpanan yang besar, waktu yang lebih lama untuk mencari dokumen, serta risiko kehilangan atau kerusakan dokumen.



Gambar 1.1 Pengelolaan Arsip secara konvensional



Gambar 1.2 Tampilan Sharing Folder

Sementara, sistem pengarsipan digital dilakukan menggunakan *sharing folder*. *Sharing Folder* atau *File sharing* merupakan proses berbagi, mencari, dan mengunduh file dari satu lokasi ke lokasi lainnya, yang juga dapat diartikan sebagai pemindahan data antara komputer atau perangkat serupa (Sulistyo & Oktavianto, 2020). *Sharing folder* merupakan suatu sistem penyimpanan berbasis jaringan yang dapat diakses melalui PC atau laptop karyawan di Departemen Manajemen Talenta.

Meskipun *sharing folder* memungkinkan kolaborasi antar karyawan secara lebih cepat dibandingkan sistem konvensional, sistem ini juga memiliki keterbatasan, seperti kurangnya struktur yang terorganisir, maksudnya adalah tidak ada aturan baku dalam penyimpanan file, seperti penamaan dokumen. Akibatnya, file bisa tersimpan di lokasi yang tidak tepat, sulit ditemukan, atau bahkan terjadi duplikasi dokumen. Hal ini

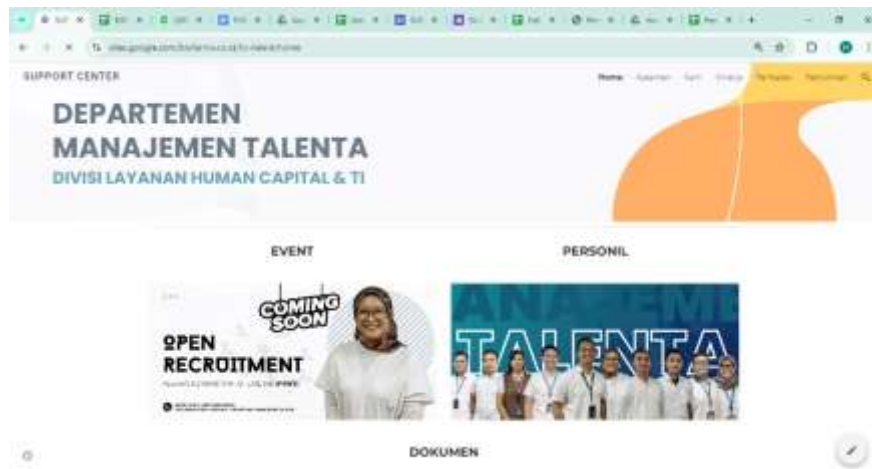
Nikita Divayanti, 2025

ANALISIS PENGGUNAAN PLATFORM SUPPORT CENTER SEBAGAI LEMBAR KERJA DAN SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN (STUDI PADA DEPARTEMEN MANAJEMEN TALENTA PT BIO FARMA PERSERO)

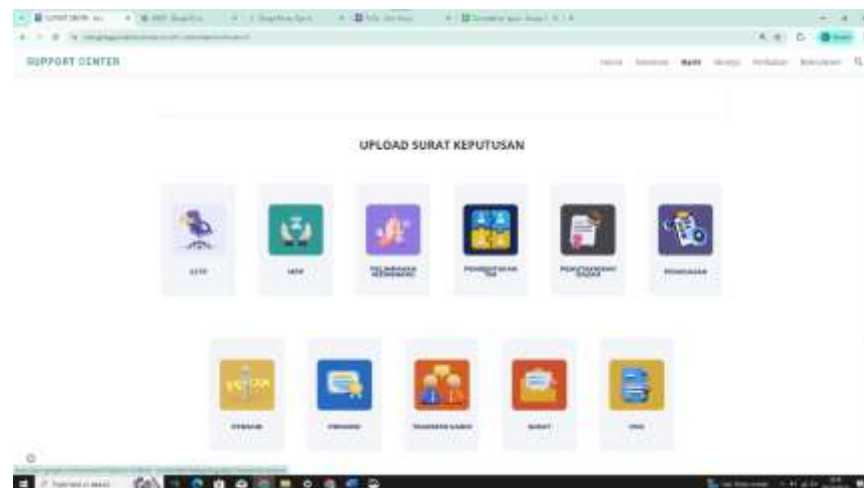
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dapat memperlambat pencarian data dan meningkatkan risiko kehilangan atau penggunaan versi file yang salah. *Sharing folder* tidak dilengkapi dengan fitur untuk memantau perubahan atau versi dokumen secara terperinci, sehingga jika terjadi kesalahan atau kendala, sulit untuk mengembalikan file ke versi sebelumnya. Hal ini dapat menyebabkan hilangnya informasi. Oleh karena itu, menggunakan *sharing folder* tersebut dianggap kurang efektif dalam mendukung kebutuhan pengelolaan dokumen yang kompleks.

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan arsip, departemen ini menerapkan pengarsipan dokumen digital melalui sebuah platform bernama *Support Center* berbasis *Google Sites* yang terintegrasi dengan produk *google* lainnya, diantaranya *google* formulir, *Google Sheet* dan *Google Drive*. *Google Sites* adalah platform gratis yang dibuat oleh *Google* dimana dapat digunakan untuk membuat situs web atau blog pribadi maupun kelompok untuk kebutuhan individu dan perusahaan. Menurut Taufik dkk., (2018) *Google Sites* adalah aplikasi online yang diluncurkan pada tahun 2008 yang digunakan untuk pembuatan *website* kelas, sekolah, atau proyek untuk memudahkan dalam pengeditan dokumen. *Google Sites* memungkinkan pengguna menggabungkan berbagai informasi dalam satu tempat, seperti presentasi, video, kalender, teks, dan lampiran. Informasi ini dapat dibagikan sesuai kebutuhan, seperti untuk dilihat atau diubah kepada kelompok kecil, kelas, sekolah, atau secara umum. Pengguna dapat mengatur kontrol aksesnya dengan mudah, dan yang paling penting, mereka tidak perlu tahu banyak tentang pemrograman. Dalam era digitalisasi, sistem pengarsipan elektronik menjadi kebutuhan penting untuk mendukung efisiensi kerja, khususnya dalam pengelolaan data SDM di perusahaan. Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero) telah menerapkan Platform *Support Center* sebagai sarana pengarsipan dan lembar kerja digital. Platform ini diharapkan dapat mempermudah akses informasi dan meningkatkan produktivitas karyawan.



Gambar 1.3 Tampilan Dashboard Platform Support Center



Gambar 1.4 Tampilan Unggah Dokumen

Platform ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dokumen, tetapi juga sebagai alat kolaboratif yang memungkinkan karyawan untuk bekerja sama. *Google Sheet* adalah platform lembar kerja yang memungkinkan banyak orang mengedit dokumen secara bersamaan, meningkatkan komunikasi serta produktivitas tim (Izzatillah dkk., 2024). Penggunaan Platform *Support Center* dalam pengelolaan arsip dan *workspace* juga menciptakan kemudahan dalam akses informasi. Karyawan dapat mengakses dokumen penting dari mana saja, yang sangat mendukung fleksibilitas kerja di era digital. Hal ini sejalan dengan pernyataan Laudon dan Traver (2017) yang menyatakan bahwa sistem pengarsipan yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencari informasi.

Nikita Divayanti, 2025

ANALISIS PENGGUNAAN PLATFORM SUPPORT CENTER SEBAGAI LEMBAR KERJA DAN SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN (STUDI PADA DEPARTEMEN MANAJEMEN TALENTA PT BIO FARMA PERSERO)

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



Gambar 1.5 Tampilan Unggah Lembar Kerja

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu staf di Departemen Manajemen Talenta, meskipun Platform *Support Center* dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengarsipan dan lembar kerja, fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa implementasi platform ini tidak sepenuhnya berjalan optimal, di mana masih terdapat berbagai kendala yang harus diatasi. Platform ini telah digunakan dalam kegiatan operasional, hingga saat ini belum terdapat kajian khusus yang menggambarkan bagaimana implementasi *Support Center* dilakukan secara menyeluruh. Penggunaan platform digital dalam pengelolaan arsip bukan hanya soal ketersediaan sistem, namun juga berkaitan dengan bagaimana sistem tersebut diadopsi, dikelola, dan dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Selain itu, dalam praktiknya diduga terdapat sejumlah faktor yang menghambat pemanfaatan platform secara maksimal, baik dari segi teknis, seperti struktur penyimpanan dan standar penamaan file, maupun non-teknis, seperti pemahaman pengguna terhadap sistem atau kebiasaan kerja sebelumnya. Apabila tidak ditangani secara tepat, kondisi ini berpotensi menimbulkan beberapa dampak, seperti terhambatnya proses pencarian dokumen, terjadinya duplikasi data, penurunan efisiensi kerja, hingga risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan. Perubahan dalam organisasi mengharuskan adanya agen perubahan yang mampu mengamati, menganalisis, dan bertanggung jawab atas pelaksanaan inovasi dalam organisasi. Dalam hal implementasi Platform *Support Center* di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma Persero, peran karyawan sebagai agen perubahan penting agar penggunaan sistem arsip digital dan kerja kolaboratif berjalan efektif (Suwatno, 2019).

Nikita Divayanti, 2025

ANALISIS PENGGUNAAN PLATFORM SUPPORT CENTER SEBAGAI LEMBAR KERJA DAN SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN (STUDI PADA DEPARTEMEN MANAJEMEN TALENTA PT BIO FARMA PERSERO)

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

Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis penggunaan Platform *Support Center* guna mengetahui kendala yang dihadapi serta merumuskan upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero). Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai penggunaan Platform *Support Center* dalam mendukung pengarsipan elektronik, ditinjau dari aspek struktur dokumen, aksesibilitas, efektivitas kolaborasi kerja, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem pengelolaan arsip elektronik. Dalam upaya mengatasi tantangan yang muncul terkait implementasi Platform *Support Center* sebagai lembar kerja dan sistem pengarsipan dokumen, peneliti telah menelaah sejumlah penelitian terdahulu yang berfokus pada pengelolaan arsip digital menggunakan *Google Sites* atau *Cloud*. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Lestariningsih (2021) mengulas pemanfaatan *Dropbox*, *One Drive*, dan *Google Drive* dalam pengelolaan arsip digital. Temuan mereka menunjukkan bahwa walaupun platform-platform tersebut menawarkan kemudahan dalam akses dan penyimpanan dokumen, tetapi masih terdapat kendala dalam segi keamanan data dan klasifikasi arsip yang memadai untuk meningkatkan efisiensi pencarian dan penemuan kembali dokumen. Selain itu, Trisninawati dkk. (2023) menginvestigasi penggunaan perangkat *Google Sites* untuk optimalisasi arsip pada Direktorat Inovasi dan Inkubator Bisnis. Penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun *Google Sites* dapat memberikan fleksibilitas dalam penyusunan dokumen, platform ini masih memerlukan integrasi lebih lanjut dengan sistem manajemen arsip untuk meningkatkan fungsionalitas kemudahan pencarian arsip. Sejalan dengan temuan dari penelitian-penelitian yang telah disebutkan di atas, terdapat kesamaan dalam hal tantangan yang dihadapi, yaitu dalam hal pengelolaan dan pengarsipan dokumen secara sistematis dan terstruktur.

Melihat fenomena yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam penggunaan Platform *Support Center* dalam pengelolaan arsip dan lembar kerja di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero). Dengan meningkatnya kebutuhan akan sistem pengelolaan informasi yang efisien dan efektif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang cara mengoptimalkan Platform *Support Center* untuk meningkatkan produktivitas dan

transparansi dalam pengelolaan data. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai tantangan yang dihadapi serta menawarkan rekomendasi untuk implementasi teknologi informasi yang mendukung pengelolaan sumber daya manusia, dengan tujuan menciptakan sistem yang lebih terstruktur dan responsif di masa depan. Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang ditemukan di lapangan, peneliti ingin membahas dan menganalisis topik ini melalui penelitian berjudul **“ANALISIS PENGGUNAAN PLATFORM *SUPPORT CENTER* SEBAGAI LEMBAR KERJA DAN SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN (STUDI PADA DEPARTEMEN MANAJEMEN TALENTA PT BIO FARMA PERSERO).”** Penelitian ini akan dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif, serta teknik pengumpulan data yang meliputi observasi partisipatif, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan meliputi ketidakteraturan pengarsipan yang menyebabkan kesulitan dalam pencarian dan akses informasi, sering terjadi kesalahan penyimpanan dokumen pada platform tersebut yang mengakibatkan kebingungan dalam pengelolaan arsip, serta keterbatasan pemahaman sebagian pengguna dalam memanfaatkan fitur platform secara optimal. Proses digitalisasi arsip juga menghadapi tantangan dalam memastikan informasi tersimpan dengan aman dan terorganisir, sementara sistem informasi yang ada belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Gambaran Platform *Support Center* dalam pengelolaan arsip elektronik di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero)?
2. Apa saja faktor penghambat penggunaan Platform *Support Center* dalam pengelolaan arsip elektronik di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero)?
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan penggunaan Platform *Support Center* dalam pengelolaan arsip elektronik di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero)?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini secara umum, yaitu untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengelolaan arsip secara elektronik menggunakan Platform *Support Center* di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero). Secara khusus tujuan yang ingin dicapai peneliti melalui penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui penggunaan Platform *Support Center* dalam pengelolaan arsip elektronik di Departemen Manajemen Talenta.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat penggunaan *Support Center* dalam pengelolaan arsip elektronik di Departemen Manajemen Talenta.

3. Merumuskan upaya dalam mengatasi hambatan penggunaan *Support Center* dalam pengelolaan arsip elektronik di Departemen Manajemen Talenta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian tentang Analisis Penggunaan Platform *Support Center* sebagai Lembar Kerja Dan Sistem Pengarsipan Dokumen (Studi Pada Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma Persero) adalah:

1. Dari Segi Kebijakan

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma dalam meningkatkan sistem pengelolaan arsip dan penggunaan Platform *Support Center*, sehingga lebih selaras dengan kebutuhan perusahaan. Hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk pengembangan kebijakan digitalisasi arsip di lembaga lain, mendorong adopsi teknologi yang lebih baik dalam pengelolaan dokumen.

2. Dari Segi Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis mengenai penggunaan Platform *Support Center*, yang dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip elektronik. Hasil penelitian ini dapat memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kinerja platform *Support Center*.