

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era digital saat ini, perkembangan zaman semakin pesat di berbagai industri terlebih perkembangan ilmu pengetahuan di aspek Teknologi Informasi dan kolaborasi (TIK) termasuk dalam pengelolaan arsip dan dokumen. Menurut Desi Pratiwi (dalam Muhidin, dkk. 2016) pengaruh dalam kegiatan terkait arsip diantaranya: (1) adanya perubahan dalam cara bekerja, (2) adanya perubahan dari cara berkomunikasi, (3) adanya perubahan dari persepsi mengenai efisiensi, (4) adanya perubahan dalam kegiatan penciptaan, pengelolaan dan pelaksanaan arsip, dan (5) adanya perubahan untuk arsiparis dalam mengelola arsip/dokumen. Dari pengaruh TIK dalam kegiatan arsip tersebut dapat dilihat bahwa TIK berdampak bagi proses pengelolaan arsip yang dapat dilaksanakan secara elektronik. Arsip juga dalam Undang – Undang Nomor 43, Tahun 2009 menjelaskan bahwa arsip adalah rekaman atau peristiwa dalam berbagai bentuk serta media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kegiatan arsip sangat penting dalam menunjang pengelolaan dokumen yang efektif dan aman di suatu instansi perusahaan maupun pemerintahan. Setiap organisasi baik pemerintahan maupun swasta selalu akan ada kegiatan pengarsipan untuk dapat mengelola arsip dengan baik. Pengelolaan kearsipan memiliki peran tersendiri yaitu sebagai sumber informasi yang sangat penting bagi sebuah instansi maupun perusahaan, karena itu peran pengelolaan arsip dalam sebuah instansi maupun perusahaan sangat luas. Diperlukannya perlakuan khusus mengenai pengelolaan arsip untuk senantiasa memastikan dokumen arsip dapat disimpan dan dijaga dengan baik keabsahannya dan keasliannya. Dalam manajemen kearsipan terdapat kegiatan pengelolaan dokumen yang berguna untuk membantu memudahkan proses perencanaan, pelaksanaan, pemeliharaan, penyimpanan

dokumen, pemindahan fungsi arsip dinamis ke arsip statis serta pemusnahan dokumen arsip Sugiarto & Wahyono (dalam Alfianto, dkk. 2023).

Kearsipan berkaitan erat dengan kegiatan perkantoran, disebabkan karena kearsipan berkaitan dengan proses penyimpanan dokumen, pencatatan dokumen, surat-surat dan kegiatan lainnya yang identik dengan dokumen penting berbentuk kertas. Maka dari itu, proses pengelolaan dokumen menjadi tahap yang harus dilakukan perusahaan dalam mendukung keberhasilan aktivitas perkantoran di perusahaan/instansi. Kendala yang ada dalam pengelolaan arsip/dokumen terjadi karena sulitnya untuk dapat mengakses ulang dokumen, mengembalikan dokumen serta mengatur dokumen sesuai dengan kebutuhan organisasi (Soesilo, 2018). Kendala lainnya dalam pengelolaan terjadi karena kemampuan yang kurang mengenai sistem kearsipan berbasis elektronik sebagai upaya mendukung kolaborasi dan kerjasama dalam menemukan kembali dan mengakses arsip (Rolan, 2015).

Sampai saat ini tidak dapat dipungkiri masih ada beberapa organisasi berupa instansi pemerintahan maupun swasta yang belum menerapkan peraturan dalam pengelolaan arsip. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip menurut Sattar (2020) mengungkapkan bahwa pengelolaan arsip akan berhasil jika mendapatkan dorongan sumber daya yang memadai yaitu, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam pengetahuan dan keahlian mengenai kearsipan, dana yang mencukupi, fasilitas yang memadai untuk terselenggaranya kearsipan, dan penerapan prosedur kerja yang sesuai dengan standar kearsipan. Kompetensi manajerial adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pengelola sebagai upaya pencapaian tujuan (Aufar, Adman & Suwatno, 2016). Namun dari perkembangan faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip ini, organisasi harus memperhatikan penerapan sarana dan prasarana dalam fasilitas kearsipan yang lebih modern. Perkembangan teknologi informasi menjadi salah satu faktor pendukung dengan penerapan arsip elektronik yang dapat memberikan layanan arsip yang lebih baik (Sugiarto dan Wahyono, 2014).

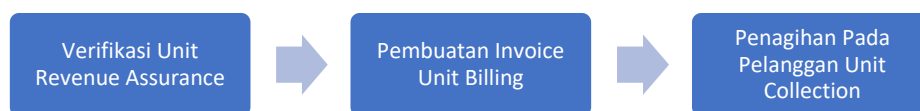
Dalam Aprilia, Yusuf dan Arif (2020) mengungkapkan untuk dapat mengukur efektivitas dalam pengelolaan dokumen dapat menggunakan indikator dari teori yang dikemukakan oleh Gibson, indikator tersebut terdiri dari 7 (tujuh)

indikator diantaranya; tujuan yang dicapai jelas, strategi pencapaian tujuan yang jelas, matangnya proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan yang sempurna, penyusunan program yang sesuai, sarana dan prasarana yang tersedia, Sistem pengendalian dan pengawasan yang memberikan pembelajaran. Strategi untuk dapat mencapai tujuan pengelolaan dokumen yang efektif dapat dilakukannya pemberian pelatihan pengelolaan kearsipan dengan menggunakan teknologi informasi kepada pengelola kearsipan sebagai upaya pengadaan sumber daya pengelola arsip yang handal dan memiliki kompetensi dan pengetahuan dalam bidang pengelolaan kearsipan.

Peraturan yang menjadi dasar penyusunan kebijakan mengenai pengelolaan arsip elektronik terdapat dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 mengenai Pedoman Penyusunan Kebijakan Umum Pengelolaan Arsip Elektronik. Proses dalam penyusunan kebijakan yang menjadi landasan dalam pengelolaan arsip elektronik dilakukan melalui proses perencanaan dan penyusunan arsip. Peraturan ini menjadi acuan bagi organisasi yang menciptakan arsip dan lembaga kearsipan tiap daerah yang menyelenggarakan pengelolaan arsip berupa arsip elektronik. Organisasi yang menerapkan pengelolaan arsip elektronik dipastikan membuat kebijakan mengenai pengelolaan arsip elektronik yang sesuai dengan tujuan organisasi dan ketentuan hukum yang ada (Aprilia,dkk. 2020). Kelebihan dari penerapan arsip elektronik menurut Martini (2021) yang menyatakan kelebihan dari penerapan arsip elektronik yaitu proses penemuan dokumen yang lebih cepat, meminimalisir dokumen yang hilang, menghemat penyimpanan, meminimalisir kerusakan dokumen, distribusi dokumen dapat dilakukan lebih mudah dan keamanan penggunaan arsip elektronik yang lebih terjaga.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memilih PT Telkom Satelit Indonesia khususnya pada unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* sebagai lokasi dan objek penelitian dikarenakan pengelolaan kearsipan di PT Telkom Satelit Indonesia memberikan gambaran tentang sejauh mana tolak ukur efektivitas pengelolaan dokumen di perusahaan. PT Telkom Satelit Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi sebagai penyedia layanan satelit yang ahli dalam memberikan layanan ke seluruh penjuru Indonesia yang tentunya berkualitas tinggi

dan berstandar internasional. Dan *Unit Revenue Assurance* dan *Billing Collection* merupakan unit yang lebih banyak menggunakan dokumen penting yang berupa kontak dengan pelanggan, invoice pelanggan, dan tanda terima pelanggan. Tidak sedikit jenis dokumen yang berproses melalui *Unit Revenue Assurance dan Billing Collection*. *Unit Revenue Assurance* merupakan unit yang bertugas dalam bidang verifikasi dokumen dan pendataan dokumen yang dibutuhkan dalam kontrak perusahaan dengan pelanggan. Dan *Unit Billing Collection* adalah dua pekerjaan yang berbeda, *Billing* bergerak dalam mencetak *invoice* pelanggan sedangkan *Collection* sebagai penagih kepada pelanggan. Berikut adalah gambar siklus perjalanan dokumen di *Unit Revenue Assurance dan Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia.



*Sumber: Hasil Observasi dan Wawancara Unit Revenue Assurance dan Billing Collection*

### **Gambar 1.1** **Siklus dokumen pada unit Revenue Assurance dan Billing Collection**

Gambar 1 menjelaskan siklus dokumen pada unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* di PT Telkom Satelit Indonesia. Dokumen masuk setelah diverifikasi dari setiap kebutuhan kelengkapan dokumen oleh unit *Revenue Assurance* bergerak ke unit *Billing* untuk ditindak lanjuti pembuatan *invoice* penagihan dan *invoice* diserahkan pada unit *Collection* untuk dilakukan penagihan.

PT Telkom Satelit Indonesia lebih memfokuskan sumber daya sesuai dengan lingkup perusahaan mengenai sistem informasi, manajemen dan jurusan lainnya yang relevan dengan pekerjaan yang tersedia. Kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan berpengetahuan mendalam mengenai pengelolaan arsip menjadi kendala dalam pengelolaan arsip baik secara konvensional maupun digital. Manajemen sumber daya manusia memegang penuh terhadap kendali dalam upaya menjaga organisasi berjalan sesuai dengan tujuannya (Suwatno & Priansa, 2018) Maka dari itu, perusahaan harus lebih memperhatikan kearsipan karena adanya kesalahan dalam hal ini akan menghambat efektivitas pengelolaan dokumen

Tia Khaerunisa, 2025

**PENGARUH PENERAPAN ARSIP ELEKTRONIK BERBASIS CLOUD COMPUTING TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN DOKUMEN DI UNIT REVENUE ASSURANCE DAN BILLING COLLECTION PT TELKOM SATELIT INDONESIA**

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

dan berdampak pada sistem operasional perusahaan. Menurut Putri (2022) menjelaskan bahwa sumber daya manusia dalam bidang kearsipan memiliki peran yang krusial pada pengelolaan arsip.

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan, penelitian ini mengkaji mengenai permasalahan efektivitas pengelolaan dokumen di PT Telkom Satelit Indonesia. Karena sebelum adanya penerapan arsip elektronik berbasis *cloud*, dokumen disimpan dalam bentuk fisik (kertas) yang diorganisir dalam lemari arsip, penyimpanan dokumen dalam media fisik digital seperti *hard disk* eksternal dan USB juga dilakukan sebagai upaya perpanjangan umur arsip dan penyimpanan dokumen berbasis komputer lokal di user namun masih mempunyai keterbatasan kapasitas SSD yang dibutuhkan perusahaan. Penggunaan dokumen fisik memiliki fungsi tersendiri bagi perusahaan seperti untuk kebutuhan audit dan kepatuhan misalnya peraturan perpajakan atau akuntansi sebagai syarat untuk kemudahan verifikasi, kepercayaan dan validasi hukum dikarenakan masih ada beberapa perusahaan yang merasa lebih aman menggunakan dokumen fisik sebagai bukti pembayaran/penagihan yang dianggap lebih sah, dan untuk kebutuhan bukti fisik rekonsiliasi keuangan sebagai referensi untuk memastikan bahwa seluruh informasi sesuai antara faktur, dokumen pembayaran dan laporan keuangan. Dokumen perusahaan di data secara rapi menggunakan *Microsoft Excel* dengan mencantumkan berbagai informasi sesuai kebutuhan untuk memudahkan pendataan dokumen dan pencarian nantinya. Upaya ini dilakukan untuk memudahkan para karyawan dalam pencarian arsip dokumen secara fisik atau menjaga keaslian dokumen. Saat ini pendataan secara manual dokumen fisik di Telkomsat masih dilakukan seperti demikian, namun pendataan ini masih kurang efektif karena masih adanya dokumen terlupa dan hilang dengan jumlah yang lebih banyak dibandingkan dokumen yang sudah menggunakan melalui proses scan dan terinput di *cloud computing*.

Penggunaan aplikasi dan sistem kearsipan elektronik sudah berjalan semenjak perusahaan beroperasi. Menurut Sutirman (dalam Salsabila dan Syarif, 2022) Seiring dengan perkembangannya teknologi informasi dan komunikasi, sebagian besar instansi maupun organisasi sudah banyak mengelola dan menghasilkan dokumen-dokumen yang berbentuk elektronik. Namun adanya

perbedaan kondisi perusahaan yang semakin berkembang, penggunaan sistem teknologi informasi harus semakin bermutasi dari yang memang sudah efektif menjadi lebih efektif mengikuti kebutuhan pasar dan global. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berprogres dalam pembaharuan dan pemeliharaan sistem teknologi dan informasi. Permasalahan dalam kurang efektifitas pengelolaan dokumen dapat dilihat pada Tabel 1.1 Berikut merupakan tabel pemaparan yang membedakan kondisi sekarang dan kondisi ideal yang diinginkan PT Telkom Satelit Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Efektivitas Pengelolaan Dokumen Di Unit *Revenue Assurance* Dan *Billing Collection* Kondisi Sekarang Dengan Kondisi Ideal Dalam Penggunaan *Cloud Computing* Sebagai Arsip Elektronik Perusahaan**

| No | Aspek Pengelolaan Dokumen                                                     | Kondisi Efektivitas Pengelolaan Dokumen Menggunakan Cloud Sekarang                                                | Kondisi Ideal Efektivitas Pengelolaan Dokumen Menggunakan Cloud                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Waktu dalam menemukan dokumen                                                 | Memakan waktu lama pencarian disebabkan belum adanya standarisasi kearsipan elektronik dalam penyimpanan arsip    | Tidak sampai 3 detik jika standarisasi dokumen sudah diterapkan                            |
| 2. | Kesulitan mengakses dokumen                                                   | Tergantung kondisi internet                                                                                       | Stabil dan Cepat                                                                           |
| 3. | Jumlah dokumen yang hilang atau salah penyimpanan                             | Masih terdapat dokumen duplikasi sehingga ruang penyimpanan cepat penuh dan pemeliharaan arsip yang belum optimal | Tidak ada dokumen duplikasi dalam penyimpanan dan dokumen yang tersedia dalam kondisi baik |
| 4. | Kolaborasi antar tim dalam pengelolaan dokumen                                | Sudah baik                                                                                                        | Semakin baik                                                                               |
| 5. | Pengeluaran biaya yang digunakan untuk <i>maintenance</i> /pemeliharaan arsip | Biaya yang cukup banyak dikeluarkan untuk pemeliharaan                                                            | Lebih sedikit biaya yang dikeluarkan untuk pemeliharaan                                    |

*Sumber : Hasil Wawancara dan Observasi pada Unit Revenue Assurance dan Billing Collection*

Dapat dilihat pada Tabel 1.1 menjelaskan bahwa berdasarkan analisis perbandingan yang dilakukan dalam tabel dapat disimpulkan penerapan *cloud computing* sudah digunakan dengan efektif di masa sekarang. Namun penggunaan teknologi informasi berupa *cloud computing* diharapkan dapat menciptakan kondisi ideal bagi perusahaan dan menambah efektivitas pengelolaan dokumen yang lebih mudah, stabil dan tanpa keterbatasan koneksi internet. Penggunaan teknologi informasi berupa sistem *cloud computing* ini diharapkan lebih mendukung kolaborasi antar tim kedepannya sehingga proses peralihan dokumen dapat dilakukan secara lebih efisien. Kolaborasi bisa dilakukan dengan mengoptimalkan komunikasi antar pegawai, seperti yang dikemukakan oleh Nurjannah, Suwatno, & Damayanti (2017) komunikasi merupakan investasi masa depan bagi perusahaan. *Cloud storage* yang ditawarkan kedepannya dapat berkapasitas penyimpanan yang besar dan mumpuni yang dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan saat ini dan masa depan. Sehingga tidak diperlukan lagi pembelian perangkat keras ataupun memperluas penyimpanan selama ruang yang tersedia besar, hal tersebut menjadi langkah yang lebih efisien dan dapat menghemat biaya operasional yang dikeluarkan. Penyimpanan data didalam cloud juga dapat jauh lebih aman, karena otomatis dapat di *support* dengan *backup* secara berkala serta kehilangan data yang dapat diminimalisir, dan duplikasi dokumen dapat terdeteksi. Penerapan *cloud computing* juga mendukung aksesibilitas dan fleksibilitas yang memungkinkan karyawan dapat mengakses dokumen di mana saja dan kapan saja selama terhubung dengan koneksi internet yang sebelumnya mengandalkan kondisi lapangan seadanya menjadi lebih cepat dan mudah. Pemeliharaan dokumen di *cloud computing* dipastikan aman dan terkelola karena biasanya penyedia layanan cloud menawarkan tingkat keamanan yang tinggi dengan enkripsi, *firewall* dan *control* akses yang memastikan hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses dokumen penting di *cloud*.

Menurut Pratiwi (2017) tahap yang terpenting dalam pengelolaan arsip elektronik yaitu pemeliharaan arsip. Pemeliharaan arsip dapat berupa pengamanan arsip elektronik tersebut, sistem pengelolaan arsip elektronik, perangkat yang memadai dalam pengelolaan arsip dan pemeliharaan dalam pengelolaan arsip

elektronik. Namun dalam penyimpanan teknologi informasi penyimpanan dapat bertahan lama selama ruang penyimpanan tersedia dan dilakukannya pembaharuan secara berkala, seperti pengelolaan dokumen digital pada sistem *cloud computing* yang diterapkan di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia. Berikut contoh dokumen yang sudah terunggah dalam *cloud computing* di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia.

**Tabel 1.2**  
**Dokumen Verifikasi Progres dari Unit Revenue Assurance ke Billing yang Terunggah**

| No           | Segmen                                              | Satuan  | Jumlah Dokumen 2023 | Jumlah Dokumen 2024 |
|--------------|-----------------------------------------------------|---------|---------------------|---------------------|
| 1.           | <i>Enterprise Service (ENS)</i>                     | Dokumen | 750                 | 834                 |
| 2.           | <i>Government Service (GOS)</i>                     | Dokumen | 230                 | 256                 |
| 3.           | <i>Other License Operator Service (OLOS)</i>        | Dokumen | 215                 | 293                 |
| 4.           | <i>Local Business &amp; Consumer Service (LBCS)</i> | Dokumen | 1.206               | 1.341               |
| <b>Total</b> |                                                     |         | <b>2.401</b>        | <b>2.724</b>        |

*Sumber : Rekap Data Dokumen Tiap Segmen di Unit Revenue Assurance PT Telkom Satelit Indonesia*

**Tabel 1.3**  
**Dokumen Pendukung Berupa BAPLA (Berita Acara Pemeriksaan Layanan Aktif) dan BAST (Berita Acara Serah Terima) Terunggah Pada Unit Revenue Assurance**

| No           | Segmen                      | Satuan  | Jumlah Dokumen 2023 | Jumlah Dokumen 2024 |
|--------------|-----------------------------|---------|---------------------|---------------------|
| 1.           | Tanda Terima Dokumen Masuk  | Dokumen | 2.556               | 2.841               |
| 2.           | Tanda Terima Dokumen Keluar | Dokumen | 561                 | 624                 |
| <b>Total</b> |                             |         | <b>3.117</b>        | <b>3.465</b>        |

*Sumber : Rekap Data Dokumen Masuk dan Keluar di Unit Revenue Assurance PT Telkom Satelit Indonesia*

Tia Khaerunisa, 2025

**PENGARUH PENERAPAN ARSIP ELEKTRONIK BERBASIS CLOUD COMPUTING TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN DOKUMEN DI UNIT REVENUE ASSURANCE DAN BILLING COLLECTION PT TELKOM SATELIT INDONESIA**

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



**Tabel 1.4**  
**Dokumen Invoice Terunggah Pada Unit *Billing Collection* (General Document and Files) Juli 2024**

| <b>Dokumen Terunggah Unit <i>Billing dan Collection</i></b> |               |                                       |                                       |
|-------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <b><i>Billing</i></b>                                       |               |                                       |                                       |
| <b>Jenis</b>                                                | <b>Satuan</b> | <b>Jumlah Dokumen Bulan Juni 2024</b> | <b>Jumlah Dokumen Bulan Juli 2024</b> |
| <i>Invoice</i>                                              | Dokumen       | 227                                   | 253                                   |
| KKP Billing                                                 | Dokumen       | 7                                     | 8                                     |
| <b>Total</b>                                                |               | <b>234</b>                            | <b>261</b>                            |
| <b><i>Collection</i></b>                                    |               |                                       |                                       |
| <b>Jenis</b>                                                | <b>Satuan</b> | <b>Jumlah Dokumen Bulan Juni 2024</b> | <b>Jumlah Dokumen Bulan Juli 2024</b> |
| Tanda Terima <i>Invoice</i>                                 | Dokumen       | 192                                   | 214                                   |
| <i>Rimender Letter</i>                                      | Dokumen       | 19                                    | 22                                    |
| KKP Collection                                              | Dokumen       | 1                                     | 1                                     |
| <b>Total</b>                                                |               | <b>212</b>                            | <b>237</b>                            |

Sumber :Penyimpanan Cloud Unit Billing dan Collection Periode Juli 2024 PT Telkom Satelit Indonesia

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Tabel 1.2, Tabel 1.3 dan Tabel 1.4 mengenai jumlah dokumen yang terunggah pada arsip elektronik berbasis *cloud computing* di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* dapat dilihat bahwa dokumen yang sudah terunggah pada sistem *cloud computing* sudah banyak dan hampir semua dokumen adalah dokumen aktif (Arsip Dinamis) yang masih digunakan. Pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 merupakan tabel yang bersumber dari data yang diberikan oleh Unit *Revenue Assurance* PT Telkom Satelit Indonesia, kedua tabel tersebut menjelaskan mengenai jumlah dokumen penting berupa kontrak maupun dokumen pendukung kontrak dengan pelanggan, jumlah dokumen terus terupdate seiring berjalannya kegiatan operasional perusahaan dengan pelanggan. Efektifnya jumlah dokumen yang dikelola per tahun pada Unit *Revenue Assurance* yaitu target yang sesuai dengan nilai *revenue* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Namun adanya pertumbuhan yang signifikan sekitar 10% per tahun pada jumlah dokumen menunjukkan bahwa nilai *revenue* yang ditargetkan juga bertambah dan nilai dokumen harus di atas target. Dari hal tersebut terlihat bahwa

Tia Khaerunisa, 2025

**PENGARUH PENERAPAN ARSIP ELEKTRONIK BERBASIS CLOUD COMPUTING TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN DOKUMEN DI UNIT REVENUE ASSURANCE DAN BILLING COLLECTION PT TELKOM SATELIT INDONESIA**

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

jumlah dokumen yang tersedia di penyimpanan *cloud* dari tahun ke tahun semakin banyak, jika tidak segera dilakukan pemeliharaan dan pembaharuan *cloud* sebagai arsip elektronik maka akan menurun tingkat efektivitas pengelolaan dokumennya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki aktualitas tinggi karena menggambarkan perkembangan dalam penerapan arsip elektronik agar dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen. Sedangkan Tabel 1.4 bersumber dari Unit *Billing* dan *Collection*, kedua unit tersebut memiliki peran yang berbeda namun berdekatan. Dokumen yang sudah di verifikasi di unit *Revenue Assurance* kemudian di proses invoice penagihan di unit *Billing* dan akan diproses penagihan di unit *Collection*. Dapat dianalisis pada Tabel 1.4 hanya menunjukkan jumlah dokumen pada bulan juli 2024 saja, hal ini juga menjadi pendukung untuk terus mengembangkan penerapan arsip elektronik berupa *cloud*.

Dapat disimpulkan bahwa jika kondisi pengelolaan arsip berupa arsip elektronik berbasis *cloud* sekarang dibiarkan maka sistem teknologi informasi pengelolaan kearsipannya tidak akan berkembang dan akan berdampak pada keberlangsungan kinerja perusahaan yang akan menurun keefektifannya. Maka dari itu upaya untuk mengatasi hal tersebut diperlukannya pemeliharaan yang relevan dalam penerapan arsip elektronik berbasis *cloud* agar menciptakan kondisi yang ideal bagi efektivitas pengelolaan dokumen di perusahaan. Pemeliharaan arsip elektronik berbasis layanan *cloud computing* ini dapat lebih meningkatkan kinerja perusahaan dan dapat mempercepat proses operasional perusahaan terutama dalam hal penyimpanan, penggunaan dan pemanfaatan dokumen sehingga pengelolaan dokumen dapat berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini didukung dengan adanya hasil penelitian dari Luthfiarta (2021) menyatakan bahwa menghasilkan pengaruh yang positif antara penerapan arsip elektronik terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan dinyatakan bahwa semakin baik penggunaan dan pemanfaatan media kearsipan elektroniknya maka akan semakin tinggi juga tingkat efektivitas pengelolaan dokumennya. Menurut Sambas, Winata dan Santoso (2016) pengelolaan arsip digital dapat memberikan banyak keuntungan dalam perusahaan dan peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan dokumen. Penggunaan *cloud computing* ini memberikan benefit atau keuntungan bagi perusahaan untuk jangka panjang, tercapainya tujuan perusahaan terkhusus dalam penyimpanan dan

pelestarian dokumen aktif perusahaan, juga dapat mendorong proses operasional yang cepat dan berjalan sesuai yang diinginkan. Menurut Aprilia M dkk (2020) yang membahas mengenai efektivitas pengelolaan arsip elektronik di Indonesia menekankan pada penggunaan arsip elektronik dapat mendukung pengelolaan dokumen yang baik untuk organisasi. Maka dari itu, penerapan arsip elektronik yang berbasis cloud computing dapat memberikan perkembangan terbaru dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan arsip terkhusus dalam penggunaan arsip dinamis yang sesuai dengan kebutuhan masa kini dan masa depan. Dari beberapa penjelasan diatas, penelitian ini menjadi hal yang relevan bagi perusahaan dan sudah sesuai dengan hal yang dibutuhkan saat ini.

Berdasarkan pemaparan fenomena dan data empiris yang disajikan tersebut, terdapat kebutuhan yang perlu dilakukan untuk dapat mengevaluasi pengelolaan dokumen yang lebih efektif pada cloud computing. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada efektivitas pengelolaan dokumen pada penerapan cloud computing sebagai arsip elektronik serta penulis mengambil judul **“Pengaruh Penerapan Arsip Elektronik Berbasis Cloud Computing Terhadap Efektivitas Pengelolaan Dokumen Di Unit Revenue Assurance Dan Billing Collection PT Telkom Satelit Indonesia”**.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari yang telah dipaparkan dan dibahas sebelumnya inti dari permasalahan penelitian yaitu mengenai bagaimana “Pengaruh Penerapan Arsip Elektronik berbasis *Cloud Computing* terhadap Efektivitas Pengelolaan Dokumen di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia”. Hal ini dapat disebabkan karena semakin pesat perkembangan teknologi informasi yang membuat perusahaan dapat lebih inovatif dalam pengelolaan arsip digital di perusahaan. Pemanfaatan penerapan arsip elektronik berupa *cloud computing* ini berguna untuk pengelolaan arsip dinamis yang masih aktif digunakan sebagai acuan ataupun alat yang kuat bagi perusahaan. Penerapan arsip elektronik berbasis *cloud computing* ini mendukung terciptanya efektivitas bagi pengelolaan dokumen berupa arsip dinamis perusahaan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Tia Khaerunisa, 2025

**PENGARUH PENERAPAN ARSIP ELEKTRONIK BERBASIS CLOUD COMPUTING TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN DOKUMEN DI UNIT REVENUE ASSURANCE DAN BILLING COLLECTION PT TELKOM SATELIT INDONESIA**

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

1. Bagaimana gambaran efektivitas penerapan arsip elektronik berbasis *cloud computing* di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia?
2. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas pengelolaan dokumen di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh penerapan arsip elektronik berbasis *cloud computing* terhadap efektivitas pengelolaan dokumen di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di latar belakang dan uraian rumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk dapat mengetahui efektivitas penerapan arsip elektronik berbasis *cloud computing* terhadap efektivitas pengelolaan dokumen di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia
2. Untuk dapat mengetahui tingkat efektivitas pengelolaan dokumen di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia
3. Untuk dapat mengetahui penerapan arsip elektronik berbasis *cloud computing* terhadap efektivitas pengelolaan dokumen di Unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection* PT Telkom Satelit Indonesia

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis dalam arsip elektronik berbasis *cloud computing*, terutama dalam hal yang mendukung efektivitas pengelolaan dokumen di unit dan perusahaan. Kegunaan penelitian ini adapun sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis kegunaan dan manfaat dalam penelitian ini yaitu :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan wawasan dalam aspek arsip elektronik, khususnya dalam konteks pemanfaatan teknologi

*cloud computing*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mempelajari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pengelolaan dokumen yang berbasis teknologi.

- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana teknologi berbasis *cloud computing* ini dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen di perusahaan, yang akhirnya dapat berpengaruh pada kinerja organisasi secara menyeluruh.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, kegunaan yang didapat dari penelitian ini yang dapat memberikan manfaat yaitu :

### a. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang luas bagi peneliti dalam mengetahui mengenai pengaruh penggunaan teknologi berbasis *cloud computing* terhadap efektivitas pengelolaan dokumen di perusahaan.

### b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penerapan arsip elektronik berbasis cloud computing yang lebih efektif, terutama penerapan cloud pada unit *Revenue Assurance* dan *Billing Collection*. Dengan penggunaan cloud computing, diharapkan pengelolaan dokumen di Telkom Satelit Indonesia dapat lebih terstruktur, cepat, aman dan efisien, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan operasional perusahaan.