

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi terus berkembang pesat seiring dengan kemajuan zaman, diikuti oleh berbagai akses yang semakin beragam untuk mempermudah pekerjaan (Bhatia & Mote, 2021). Perkembangan teknologi yang terus berlanjut ini akan terus mengalami perubahan dan inovasi, seperti peralihan dari sistem konvensional ke teknologi digital, yang tentunya memberikan manfaat positif bagi berbagai sektor pekerjaan (Firdaus, 2024). Dalam konteks ini, informasi menjadi salah satu sumber daya utama yang mendukung keberhasilan perusahaan (Koesmono, 2020). Informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap sangat penting dalam pengambilan keputusan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan pertumbuhan perusahaan (Leonardo & Sparta, 2015).

Peralihan dari sistem informasi konvensional yang manual ke sistem digital sering menghadapi berbagai kendala. Hal ini menjadi tantangan dalam meningkatkan efektivitas administrasi, khususnya dalam hal surat-menyurat. Salah satu aspek kunci dalam tercapainya kelancaran dan kesuksesan proses bisnis adalah adanya efektivitas dalam pengelolaan surat-menyurat, karena surat-menyurat merupakan sarana komunikasi formal yang tak terpisahkan dari hampir semua kegiatan administratif dan operasional di berbagai sektor, maka organisasi harus memberikan perhatian serius terhadap pengelolaan surat-menyurat atau korespondensi (Darmansah dkk., 2024). Oleh karena itu, adanya digitalisasi dan penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam pengelolaan surat dapat mendukung efisiensi dan efektivitas administrasi secara keseluruhan (Ayu, 2017).

Menurut Erwin, dkk (2024) Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu gabungan antara teknologi informasi, sumber daya manusia, dan proses-proses yang berperan dalam pengelolaan informasi serta mendukung pengambilan keputusan serta di dalam suatu organisasi. Implementasi SIM memungkinkan perusahaan untuk mengotomatisasi proses bisnis, meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam pengambilan keputusan, serta mendukung komunikasi dan

kolaborasi yang lebih efektif antar departemen (Agustiandra & Sabandi, 2019). Membangun sistem informasi administrasi persuratan bertujuan untuk menciptakan sebuah sistem yang mendukung pengelolaan surat, sehingga proses pendistribusian, pendataan, dan pengarsipan surat menjadi lebih efisien dan dapat menghindari kerugian yang disebabkan oleh hilangnya atau rusaknya data penting sebelum penerapan sistem informasi digital. Dengan adanya sistem ini, proses administrasi dan aliran informasi akan menjadi lebih tepat, terorganisir, terstruktur dengan baik, serta mempermudah pengawasan dan komunikasi.

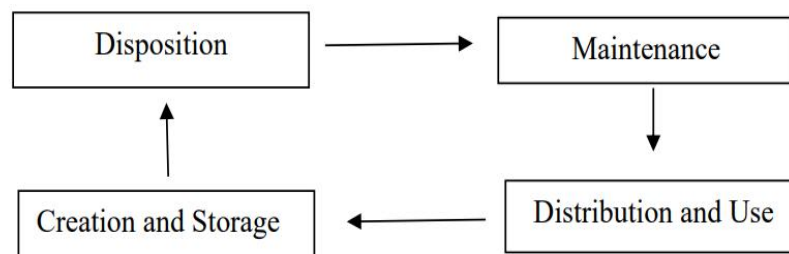
Suatu organisasi atau kantor tentu setiap harinya berkaitan dengan mengelola surat. Suatu organisasi yang memiliki aktivitas yang padat seringkali menghadapi masalah dalam mengelola administrasi terutama dalam hal surat menyurat. Pengelolaan surat yang tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan dan kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi (Waruwu dkk., 2024). Ketidakteraturan dalam pengelolaan surat dapat menimbulkan masalah, karena surat yang tidak terorganisir dengan baik akan sulit ditemukan dan memerlukan waktu yang lebih lama untuk mencarinya kembali. Surat memegang peranan penting bagi organisasi, karena tanpa surat, organisasi akan kesulitan untuk mencapai tujuan dan visinya (Kisma & Yohanis, 2024). Hal serupa juga disampaikan oleh Rochmah, dkk (2020) pengelolaan surat menyurat sangat penting dan harus segera dilakukan agar korespondensi berjalan lancar, sehingga informasi dapat cepat tersampaikan dan operasional perusahaan tidak terganggu.

Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan bagian dari proses pengelolaan arsip, yang sejak lama dianggap sebagai pekerjaan yang kompleks karena membutuhkan banyak tenaga, biaya yang tidak sedikit, serta menghabiskan waktu dan perhatian yang cukup besar (Ramadhani dkk., 2022). Saat ini, organisasi dari berbagai ukuran, baik kecil, menengah, maupun besar, semakin menyadari betapa pentingnya adopsi teknologi untuk bisa beradaptasi dengan perubahan digital yang terus berkembang (Siebel, 2019). Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi saat ini adalah terciptanya sistem berbasis *website* atau aplikasi yang dikenal dengan nama *electronic office (e-office)*, yang biasa digunakan di berbagai kantor. *E-office* berfungsi sebagai alat pendukung

untuk tugas dan fungsi utama kantor, yang dirancang secara efisien menggunakan teknologi *website* atau aplikasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mendukung aktivitas administrasi di kantor. Dengan demikian, *e-office* memiliki hubungan yang erat dengan sistem administrasi.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* bahwa salah satu alasan utama bagi perusahaan untuk menggunakan teknologi *e-office* dalam mengelola berbagai tugas kantor seperti administrasi digital adalah untuk mempercepat reformasi birokrasi. Hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, kemudahan, keterpaduan, produktivitas, akurasi, keamanan, serta efisiensi waktu. Selain itu, penerapan teknologi ini diharapkan agar perusahaan dapat mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju dan tidak tertinggal dalam pemanfaatan teknologi informasi.

Siklus arsip cetak dan arsip elektronik terdapat beberapa perbedaan dalam prosesnya. Gambar 1.1 menunjukkan siklus pengelolaan arsip elektronik menurut Read & Ginn (2015) yang terdiri dari: *creation and storage*, *distribution and use*, *maintenance*, dan *disposition*.



Gambar 1. 1 Siklus Arsip Elektronik

Sumber: Read & Ginn, 2015

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa perbedaan utama antara siklus arsip cetak dan arsip elektronik terletak pada prosesnya. Dalam arsip elektronik, tahap penciptaan dan penyimpanan dilakukan secara bersamaan, begitu pula dengan distribusi dan penggunaan yang berlangsung dalam satu proses. Sebaliknya, pengelolaan arsip cetak menerapkan setiap tahap secara terpisah sebagai aktivitas yang berdiri sendiri. Hal ini membuat siklus pengelolaan arsip elektronik lebih

efisien dibandingkan dengan arsip cetak. Namun, kesamaan di antara keduanya adalah keterlibatan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem tersebut.

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Nomor 6 Tahun 2021 mengatur tentang pengelolaan arsip secara elektronik. Peraturan ini menyebutkan bahwa pengelolaan arsip elektronik, yang juga dikenal sebagai PAE, adalah proses pengendalian Arsip Elektronik yang dilakukan secara efisien, efektif, dan sistematis. Proses tersebut meliputi berbagai tahapan, seperti pembuatan, penerimaan, penggunaan, penyimpanan, pemeliharaan, alih media, penyusutan, akuisisi, deskripsi, pengolahan, preservasi, akses, dan pemanfaatan. Selain itu, peraturan ini juga menjelaskan bahwa arsip elektronik adalah arsip yang dibuat atau diterima dalam format elektronik, atau arsip yang berasal dari proses alih media.

Salah satu instansi yang mengimplementasikan sistem arsip elektronik untuk pengelolaan surat masuk adalah PT Dirgantara Indonesia. Saat ini, PT Dirgantara Indonesia sudah melakukan transformasi dari proses administrasi konvensional menuju administrasi digital dengan menggunakan *platform* berbasis *website* yaitu Portal Dirgantara Indonesia. Sistem Portal Dirgantara Indonesia dirancang khusus untuk mengelola data dan informasi terkait kebutuhan karyawan untuk mempermudah proses bisnis. Dengan adanya Portal Dirgantara Indonesia sebagai implementasi teknologi berbasis *website*, efisiensi waktu kerja dalam meningkatkan pelayanan dapat tercapai dan perusahaan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi terutama dalam pengelolaan distribusi surat dan pengarsipan dokumen. Sejalan dengan pendapat Mahardika (2020) bahwa kombinasi antara sistem informasi dan manajemen sangat efektif, karena sistem informasi memungkinkan kegiatan manajerial dalam organisasi perusahaan berjalan lebih efisien dan tepat guna. Penggunaan aplikasi *e-office* sangat mempermudah pegawai dalam melakukan pendataan, pencarian, pengiriman, dan pembuatan laporan, sehingga meningkatkan efisiensi proses administrasi (Manangin dkk., 2024).

Portal Dirgantara Indonesia ini diciptakan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan surat untuk kecepatan penyampaian dan pencarian serta arsip dapat terdokumentasi dengan baik dan efisiensi penggunaan kertas dan mesin *fotocopy*.

Namun dari hasil pra-penelitian peneliti berbanding terbalik dengan tujuan diciptakannya Portal Dirgantara Indonesia, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan penerapan sistem informasi *e-office* belum berjalan secara optimal. Menurut DeLone & McLean dalam Wiyarni dkk. (2024), kesuksesan suatu sistem informasi dapat diukur melalui enam indikator utama yang saling berkaitan. Indikator-indikator tersebut meliputi (1) Kualitas Sistem, (2) Kualitas Informasi, (3) Kualitas Layanan, (4) Penggunaan, (5) Kepuasan Pengguna, dan (6) Manfaat. Penggunaan enam indikator dari DeLone & McLean dapat menilai mengenai sistem informasi secara menyeluruh, baik dari aspek teknis maupun dampaknya terhadap pengguna dan organisasi. Dengan indikator ini, organisasi dapat menilai keandalan sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, serta efektivitas layanan pendukung. Selain itu, tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi ukuran keberhasilan adopsi sistem, sementara manfaat bersih mencerminkan dampak jangka panjang terhadap efisiensi dan produktivitas. Indikator-indikator tersebut diidentifikasi berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian dengan pihak terkait. Adapun tabel hasil wawancara pra-penelitian sebagai berikut.

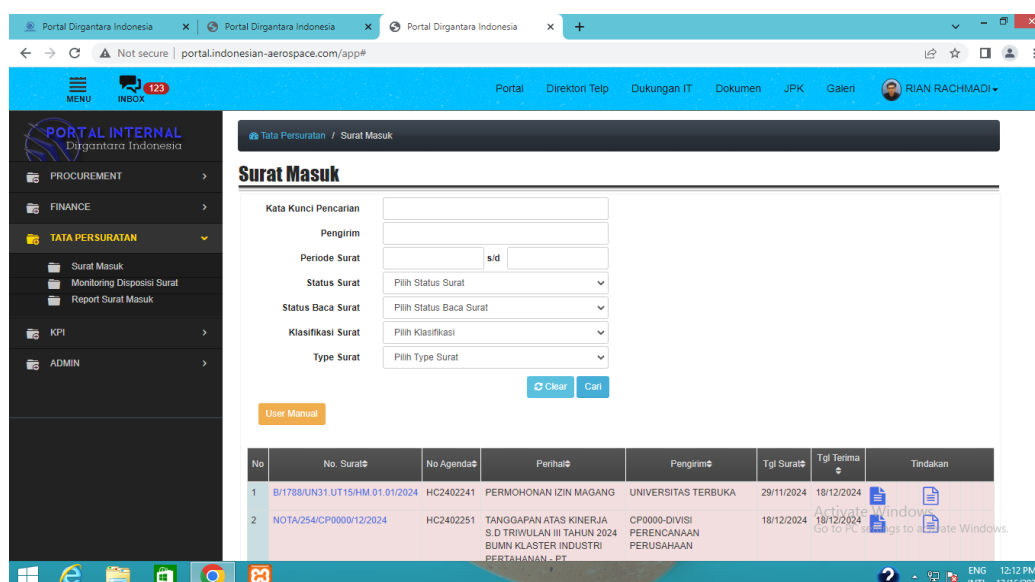
Tabel 1. 1 Rekapitulasi Indikator Sistem Informasi *E-office* Portal Dirgantara Indonesia

Sistem Informasi <i>E-office</i> Portal Dirgantara Indonesia	Kriteria		
	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Kualitas Sistem			√
Kualitas Informasi	√		
Kualitas Layanan		√	
Penggunaan		√	
Kepuasan Pengguna			√
Manfaat			√

Sumber: Hasil Wawancara Pengguna E-office Portal Dirgantara Indonesia, 2025.

Tabel 1.1 di atas mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan kepuasan pengguna yang masih “kurang”. Hal ini ditandai dengan masih terbatasnya fitur yang tersedia, saat ini sistem hanya menyediakan fitur untuk pengelolaan surat masuk, sementara fitur untuk surat keluar belum tersedia, sehingga mengakibatkan

proses pembuatan dan pengelolaan arsip surat keluar dilakukan secara manual. Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, surat yang masuk melalui *e-office* akan didisposisikan secara digital sesuai perintah atasan hingga ke supervisor, sedangkan untuk surat keluar dikirimkan ke penerima surat melalui proses manual dengan menggunakan jasa kurir. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan surat belum sepenuhnya beralih ke sistem elektronik dan masih bergantung pada metode manual. Ketergantungan pada bentuk fisik surat menjadi salah satu alasan mengapa penggunaan aplikasi ini belum berjalan dengan efektif dan menandakan bahwa *e-office* Portal Dirgantara Indonesia masih belum dilengkapi dengan fitur surat keluar.

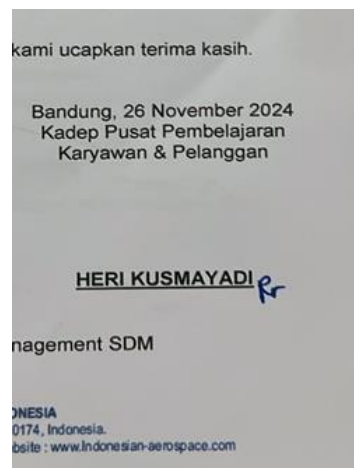


Gambar 1. 2 Tampilan Fitur di E-office Portal Dirgantara Indonesia

Sumber: <https://Portal.indonesian-aerospace.com/app>, 2024

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa saat ini fitur *e-office* Portal Dirgantara Indonesia yang dipakai saat ini adalah hanya fitur surat masuk saja, sedangkan untuk fitur surat keluar masih proses pengembangan. Kemudian saat ini juga fitur tanda tangan elektronik dalam *e-office* Portal Dirgantara Indonesia sudah tersedia namun masih dalam pengembangan. Saat ini tanda tangan elektronik hanya tersedia sampai level kepala divisi. Akibatnya, proses administrasi masih berkaitan dengan proses manual, seperti mencetak dokumen terlebih dahulu sebelum dapat ditandatangani secara manual. Ketergantungan pada tanda tangan basah yang terus

berlanjut menunjukkan bahwa sistem *e-office* yang ada belum sepenuhnya mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi administrasi. Prosedur manual seperti ini memperpanjang waktu penyelesaian tugas administratif, yang berpotensi menghambat kelancaran proses bisnis. Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem saat ini belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan administrasi secara optimal, sehingga manfaat efisiensi dan kemudahan yang seharusnya dapat diperoleh melalui teknologi digital belum dapat dimanfaatkan sepenuhnya. Gambar 1.3 menunjukkan bahwa saat ini untuk proses administrasi melakukan tanda tangan basah.



Gambar 1.3 Penandatanganan Arsip secara Konvensional

Sumber: PT Dirgantara Indonesia, 2024

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa proses penandatanganan dokumen masih dilakukan secara konvensional, yang memerlukan waktu cukup lama, terutama jika pihak yang bersangkutan tidak berada di tempat. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam penerimaan dokumen. Meskipun *e-office* Portal Dirgantara Indonesia bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas, tanda tangan yang masih dilakukan secara basah mengakibatkan penggunaan kertas tetap diperlukan, sehingga efisiensi dalam pengurangan kertas belum optimal. Selain itu, pengiriman dokumen masih mengandalkan jasa kurir, sehingga prosesnya tetap dilakukan secara manual dan elektronik secara bersamaan, yang mengakibatkan pengelolaan arsip menjadi kurang efektif. Baik dalam hal penandatanganan maupun pengiriman, metode yang digunakan masih bersifat konvensional. Gambar 1.4 menunjukkan bahwa proses pengelolaan arsip masih menerapkan metode konvensional.



Gambar 1. 4 Pengelolaan Arsip Secara Konvensional

Sumber: PT Dirgantara Indonesia, 2024

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa saat ini pengelolaan arsip di PT Dirgantara Indonesia masih tergantung pada metode konvensional, yang menyebabkan proses menjadi lebih lama, tetap memerlukan biaya untuk kertas, serta membutuhkan ruang penyimpanan arsip. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem ini belum optimal. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bersama salah satu perancang *e-office* Portal Dirgantara Indonesia, dinyatakan bahwa pengelolaan arsip elektronik belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dalam Peraturan ANRI Nomor 6 Tahun 2021 Pasal 25 mengenai penyusutan arsip elektronik.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti bersama salah satu petugas arsip di PT Dirgantara Indonesia juga mengonfirmasi bahwa peraturan pengelolaan arsip elektronik belum diterapkan, karena hingga saat ini belum ada kebijakan khusus terkait pengelolaan arsip elektronik. Hal ini terlihat dari tidak adanya jadwal retensi maupun mekanisme penyusutan arsip elektronik pada Portal Dirgantara Indonesia. Saat ini, semua arsip elektronik dikumpulkan tanpa adanya proses penghapusan, yang berdampak pada kinerja sistem. Respons sistem menjadi lebih lambat, terutama saat melakukan pencarian arsip, terlebih jika lalu lintas pengguna internet tinggi. Gambar 1.5 menunjukkan tampilan proses *loading* pada *e-office* Portal Dirgantara Indonesia saat pencarian arsip dilakukan.

Sumber: <https://Portal.indonesian-aerospace.com/app>, 2024

Pada Tabel 1.1 juga mengungkapkan bahwa manfaat implementasi *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dikatakan masih tergolong ”kurang”. *E-office* Portal Dirgantara Indonesia mulai diterapkan sekitar tahun 2020, dan pada tahun 2023 perusahaan telah mengeluarkan surat edaran yang menganjurkan penerapan tata persuratan melalui aplikasi elektronik (*e-office*). Adapun data pengguna aktif sistem *e-office* Portal Dirgantara Indonesia saat ini di Divisi Teknologi Informasi & Komunikasi dan Divisi Manajemen SDM & Organisasi Pembelajaran adalah sebagai berikut:

Divisi	Jumlah pengguna (orang)
Manajemen SDM & Organisasi Pembelajaran	21
Teknologi Informasi & Komunikasi	14
Total	35

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

Dari tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif yang menggunakan *e-office* Portal Dirgantara Indonesesia di kedua divisi tersebut adalah 35 orang yang merupakan pejabat struktural yang terdiri dari kepala divisi, manajer, dan supervisor termasuk juga sekretaris divisi. Hasil observasi menunjukkan bahwa administrasi masih memerlukan kombinasi antara metode konvensional dan elektronik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan sosialisasi terkait penggunaan *e-office*. Saat ini di PT Dirgantara Indonesia hanya melakukan sosialisasi ke para sekretaris saja mengenai keberadaan *e-office* sebagai alat bantu administrasi, tanpa pelatihan khusus bagi para pengguna. Akibatnya, potensi sistem ini belum dimanfaatkan secara maksimal.

Selain itu, jika pengguna tidak memahami klasifikasi arsip dengan baik, mereka akan menghadapi kesulitan dalam proses pencarian arsip karena untuk para pengguna *e-office* Portal Dirgantara Indonesia tidak semua memiliki latar belakang dalam administrasi atau kearsipan. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis, diperlukan langkah-langkah penanganan yang tepat dalam pengelolaan administrasi. Yuniarsih dan Suwatno (2016) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan elemen inti dalam organisasi yang bertanggung jawab mengatur serta mengelola sumber daya manusia sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sumber daya manusia memegang peranan kunci dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi sistem ini (Rahayu & Hartikayanti, 2023). Keberhasilan penerapan *e-office* sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia yang tidak hanya menjadi penggerak, tetapi juga pengguna utama dari sistem tersebut (Bintang & Fadil, 2022). Oleh karena itu, penggunaan arsip digital memerlukan keterampilan dan pengetahuan yang memadai agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal. Tanpa pelatihan yang memadai, terdapat risiko aplikasi digital tidak memberikan kontribusi optimal dalam mendukung pelayanan dan pengelolaan surat-menyurat di instansi tersebut (Tini dkk., 2024).

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurani, dkk (2024) dengan judul penelitian “Penggunaan *Website E-Buddy* di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo Sebagai Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar” dijelaskan bahwa dalam kegiatan persuratan, Kantor Wilayah Sekretariat

DPRD Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya mengimplementasikan sistem elektronik. Pengelolaan surat masih dilakukan secara konvensional maupun digital. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Akibatnya, banyak karyawan yang tidak memahami cara kerja *e-office*, sehingga tetap menggunakan metode konvensional yang membutuhkan waktu lebih lama.

Adanya inovasi baru dengan mengadopsi teknologi informasi, seperti Portal Dirgantara Indonesia yang merupakan salah satu langkah implementasi perusahaan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk proses administrasi serta pengelolaan arsip elektronik. Penelitian ini menjadi relevan dan penting dalam menghadapi tantangan era modern saat ini dalam penggunaan manajemen teknologi informasi. Penelitian ini memiliki potensi besar untuk memberikan rekomendasi dan bahan evaluasi bagi PT Dirgantara Indonesia yang saat ini sistem belum terintegrasi secara elektronik. Oleh karena itu, judul penelitian ini tetap sejalan dengan kondisi dan kebutuhan saat ini. Dilihat dari fenomena dan data empiris yang telah dijelaskan di atas urgensi penelitian ini adalah untuk menjadikan *e-office* Portal Dirgantara Indonesia sebagai sistem kearsipan yang terintegrasi dan dapat meningkatkan efektivitas *e-office* Portal Dirgantara Indonesia sebagai sarana administrasi perkantoran untuk mempermudah proses pengelolaan arsip elektronik.

Salah satu pendekatan teori yang sering digunakan untuk mengukur suatu efektivitas penerapan sebuah aplikasi sebagai penerimaan dan pemahaman pengguna aplikasi tersebut adalah dengan teori Sistem Informasi. Penggunaan teori sistem informasi ini beralasan pada *e-office* Portal Dirgantara Indonesia yang merupakan contoh atau bagian dari suatu sistem informasi (Marakas & O'Brien, 2017). Berkenaan dengan permasalahan di atas, penulis melakukan penelitian mengenai penerapan sistem informasi *e-office* dengan judul **“Studi Eksplorasi Efektivitas E-office Portal Dirgantara Indonesia dalam Pengelolaan Arsip Elektronik”** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode Analisis SWOT untuk mengeksplorasi implementasi sistem teknologi informasi *e-office* Portal Dirgantara Indonesia yang diterapkan di PT Dirgantara Indonesia.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan dalam latar belakang, penelitian ini berfokus pada *e-office* Portal Dirgantara yang hingga saat ini belum sepenuhnya terintegrasi secara elektronik, masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas sistem yang masih perlu ditingkatkan, terlihat dari fitur yang belum lengkap, seperti tidak adanya fitur pengelolaan surat keluar, dan fitur tanda tangan elektronik yang masih dalam pengembangan. Sehingga sebagian proses administrasi masih menggunakan metode manual.
2. Kepuasan pengguna masih kurang karena ketidaklengkapan fitur dan tidak adanya peraturan mengenai pengelolaan arsip elektronik, termasuk tidak ada Jadwal Retensi Arsip. Hal ini berdampak pada lambatnya respons sistem, terutama ketika pencarian arsip yang memerlukan waktu sekitar 3 menit.
3. Manfaat *e-office* Portal Dirgantara Indonesia belum optimal karena tidak semua pengguna memiliki latar belakang dalam administrasi atau kearsipan. Sosialisasi yang dilakukan PT Dirgantara Indonesia hanya ditujukan kepada sekretaris saja, dan tidak ada pelatihan khusus bagi para pengguna. Akibatnya, banyak karyawan masih bergantung pada metode manual, sehingga proses administrasi tetap dilakukan dengan kombinasi digital dan manual.

Kondisi tersebut harus segera diteliti, sehingga pihak perusahaan dapat mengidentifikasi mengapa *e-office* Portal Dirgantara Indonesia masih belum terintegrasi. Dengan pemahaman yang jelas tentang penyebab masalah tersebut, pihak perusahaan dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat dan efektif. Sebagai hasilnya, sistem ini diharapkan dapat mendukung kelancaran operasional perusahaan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan bahwa *e-office* Portal Dirgantara Indonesia ini memberikan manfaat yang maksimal bagi pengguna dan organisasi secara keseluruhan. Menurut Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2012 untuk pelaksanaan tentang Kearsipan terdapat indikator mengenai sistem kearsipan yang terintegrasi, yaitu 1) Menampilkan kembali informasi yang utuh; 2) Melindungi informasi elektronik; 3) Beroperasi sesuai dengan prosedur; 4) Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk; dan 5) Memiliki mekanisme

berkelanjutan. Peneliti menggunakan Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2012 tentang kearsipan sebagai landasan mengenai standar sistem kearsipan yang ideal serta untuk mengeksplorasi penyebab masalah *e-office* Portal Dirgantara Indonesia yang belum terintegrasi.

Pengelolaan arsip elektronik merupakan hal yang esensial agar proses bisnis dalam organisasi dapat berjalan secara efektif. Menurut Muhidin dan Winata (2016), pengelolaan arsip elektronik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengelola dan memelihara arsip dalam format digital, meliputi proses penciptaan arsip, penyimpanan, aksesibilitas, hingga penyusutan arsip sesuai dengan kebutuhan organisasi. Lebih lanjut, Read dan Ginn (2015) mengemukakan bahwa daur hidup arsip elektronik terdiri atas empat tahap, yaitu: 1) Penciptaan dan penyimpanan, (2) Distribusi dan penggunaan, 3) Pemeliharaan, serta 4) Disposisi. Keempat tahapan tersebut merepresentasikan siklus hidup arsip elektronik secara menyeluruh, mulai dari saat arsip pertama kali diciptakan hingga saat arsip tersebut tidak lagi memiliki nilai guna dan perlu dipindahkan atau dimusnahkan. Tahapan ini menjadi landasan penting untuk mengetahui bagaimana pengelolaan arsip elektronik diterapkan dalam sistem *e-office* Portal Dirgantara Indonesia secara menyeluruh dan berkesinambungan.

Sementara itu, Sugiarto dan Wahyono (2015) untuk mengetahui efektivitas *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik terdapat 4 indikator untuk mengetahui pengelolaan arsip yang efektif secara sistematis, yaitu 1) Kecepatan memindahkan dokumen; 2) Kemampuan menyimpan dokumen; 3) Kemampuan mengindeks dokumen; dan 4) Kemampuan mengontrol akses. Pendekatan ini dilihat dari bagaimana sistem mampu mendukung manajemen arsip elektronik secara efisien, sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja serta mempermudah proses administrasi di lingkungan organisasi. Berdasarkan identifikasi masalah dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *e-office* Portal Dirgantara Indonesia telah menjadi sistem kearsipan elektronik yang terintegrasi?
2. Bagaimana gambaran *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik?

3. Bagaimana efektivitas *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik?
4. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk mengoptimalkan *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan analisis tentang penerapan *e-office* Portal Dirgantara Indonesia. Secara khusus tujuan yang ingin dicapai peneliti melalui penelitian ini, yaitu:

1. Mengidentifikasi *e-office* Portal Dirgantara Indonesia sebagai sistem kearsipan elektronik.
2. Mengetahui gambaran *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik.
3. Mengidentifikasi efektivitas *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik.
4. Mengetahui strategi yang dilakukan dalam mengoptimalkan *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Apabila tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya tercapai, maka penelitian ini akan menghasilkan dua jenis manfaat, yaitu:

1) Kegunaan Teoritik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pembaca dan menjadi referensi bagi peneliti lain yang berminat untuk mengkaji serta mengembangkan ilmu sistem informasi, sistem informasi manajemen perkantoran, dan teknologi, khususnya terkait *e-office* yang dapat diukur penerimaannya sebagai inovasi teknologi dalam pengelolaan arsip elektronik.

2) Kegunaan Praktis

Dalam konteks penelitian tentang analisis penerapan *e-office* Portal Dirgantara Indonesia, terdapat manfaat praktis yang dapat memberikan dampak positif bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam kegiatan arsip elektronik.
- b. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai *e-office*, serta memberikan kesempatan untuk memperdalam teori dalam menganalisis *e-office* Portal Dirgantara Indonesia dalam pengelolaan arsip elektronik.