

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGGUNAAN SISTEM *E-OFFICE*
DALAM KEGIATAN KORESPONDENSI PADA
PT PENGEMBANGAN PARIWISATA INDONESIA (PERSERO)
THE NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus
Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

Oleh

NI NYOMAN SRI ARDIYANTI

1815744132

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2022

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGGUNAAN SISTEM *E-OFFICE*
DALAM KEGIATAN KORESPONDENSI PADA
PT PENGEMBANGAN PARIWISATA INDONESIA (PERSERO)
THE NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus
Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

Oleh

NI NYOMAN SRI ARDIYANTI

1815744132

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Sistem *E-Office*
Dalam Kegiatan Korespondensi Pada PT Pengembangan
Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Nyoman Sri Ardiyanti
 - b. NIM : 1815744132
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 12 Juli 2022


JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Menyetujui:
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si
NIP. 196804201993031002



Drs. I.B. Artha Adnyana, M. Hum
NIP. 196312311989031023

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGGUNAAN SISTEM *E-OFFICE*
DALAM KEGIATAN KORESPONDENSI PADA PT PENGEMBANGAN
PARIWISATA INDONESIA (PERSERO) THE NUSA DUA BALI

Oleh

NI NYOMAN SRI ARDIYANTI

1815744132

Disahkan:

Ketua Penguji

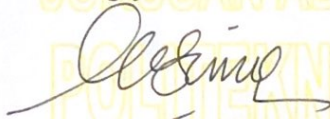


Drs. I.B. Artha Adnyana, M. Hum

NIP. 196312311989031023

Penguji I

Penguji II



Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb
NIP. 196512161990032002



I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom.
NIK. 202111006

Mengetahui,

Badung, 18 Agustus 2022

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Prodi Manajemen Bisnis Internasional



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,M.M
NIP. 196808271993031002

MOTTO

“Do What Is Right In All Things

and

Trust The Timing Of Your Life ”

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Sistem *E-office* Dalam Kegiatan Korespondensi Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali** tepat pada waktunya. terselesaikannya skripsi ini, dengan bangga penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan tersayang yang dengan setia telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materil serta doa tiada henti demi kelancaran penulis serta terwujudnya pencapaian yang maksimal.
2. Saudara dan keluarga yang serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

3. Kepada sahabat saya Herher, Majun, Gek Nia, dan Shasqia yang telah memberikan bantuan, solusi serta semangat dalam menghadapi masalah selama proses penyusunan skripsi.
4. Keluarga besar PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua, yang telah memberikan izin serta membantu pemenuhan data sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
5. Sahabat Jurusan Administrasi Niaga angkatan 2018 yang telah berjuang bersama memberikan semangat, motivasi serta dorongan demi terselesaikannya skripsi.
6. Bapak Dosen Pembimbing, Penguji serta Pengajar, yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi mahasiswanya.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh satu per satu karena tanpa dukungan kalian, saya bukan apa-apa. Skripsi ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidangnya.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Sistem *E-office* Dalam Kegiatan Korespondensi Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 12 Juli 2022

Yang menyatakan,



Ni Nyoman Sri Ardiyanti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali berdasarkan karakteristik ISO/IEC 25010 : 2011 *Quality in Use Model*. Lokasi penelitian ini adalah di PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 39 orang menggunakan metode sensus. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala *likert 5* poin dengan berbentuk *google form*. Teknik analisa data menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan tingkat efektivitas dari penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali dengan kriteria efektif. Tingkat efisiensi dari penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali dengan kriteria efisien. Perlu ditingkatkan agar implementasi sistem *e-office* lebih efektif dan efisien lagi, yaitu kestabilan jaringan internet agar dipertahankan, sistem agar diperbaharui dan dikembangkan lagi secara berkala seperti ditambahkan fitur tanda tangan digital, meningkatkan *size upload file*.

Katakunci: Sistem *e-office*, efektivitas, efisiensi, ISO/IEC/25010 : 2011

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness and efficiency of using the e-office system in correspondence activities at PT Pembangunan Wisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali based on the characteristics of ISO/IEC 25010 : 2011 Quality in Use Model. The location of this research is at PT Indonesia Tourism Development (Persero)/ITDC The Nusa Dua. The number of samples used was 39 people using the census method. Collecting data using a 5 point likert scale questionnaire in the form of a google form. The data analysis technique used quantitative descriptive. The results showed the level of effectiveness of the use of the e-office system in correspondence activities at PT Pembangunan Wisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali with effective criteria. The efficiency level of using the e-office system in correspondence activities at PT Pembangunan Wisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali with efficient criteria. needs to be improved so that the implementation of e-office is more effective and efficient, namely the stability of the internet network to be maintained, the system to be updated and developed regularly, such as adding a digital signature feature, and increasing file upload size.

Keywords: *e-office system, effectiveness, efficiency, ISO/IEC 25010 : 2011*

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Sistem *E-office* Dalam Kegiatan Korespondensi Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali”. Rampungnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi.

5. Bapak Drs. I.B. Artha Adnyana, M. Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga khususnya prodi Manajemen Bisnis Internasional yang telah mendidik penulis dari semester I sampai dengan semester VIII sehingga penulis memiliki pengetahuan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Pejabat dan staf divisi *Corporate Secretary & Human Capital* ITDC, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), sekaligus memberikan dukungan pemenuhan data dalam menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga yang selalu membantu memberikan dukungan, doa, serta semangat sehingga skripsi terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
9. Sahabat terdekat dan teman-teman kelas A MBI yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
10. *Last but not least thank you for especially myself who always fight in any situation and never giving up.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka besar harapan pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 12 Juli 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PEMBIMBING HALAMAN PENGESAHAN TIM.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

	1.4.1 Bagi Mahasiswa	6
	1.4.2 Bagi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)	6
	1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Bali	7
	1.4.4 Bagi Masyarakat Luas	7
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	8
	2.1 Telaah Teori	8
	2.1.1 Efektivitas	8
	2.1.2 Efisiensi	9
	2.1.3 Korespondensi	10
	2.1.4 Pengertian Surat	12
	2.1.5 Fungsi Surat	13
	2.1.6 Jenis-jenis Surat	14
	2.1.7 Bentuk-bentuk Surat	16
	2.1.8 Sistem <i>Electronic Office (E-Office)</i>	17
	2.2 Penelitian Sebelumnya	25
	2.3 Kerangka Konsep	22
BAB III	METODE PENELITIAN	30
	3.1 Lokasi Penelitian	30
	3.2 Populasi dan Sampel	30
	3.2.1 Populasi	30
	3.2.2 Sampel	31
	3.3 Variabel Penelitian	31
	3.4 Skala Pengukuran	34

3.5	Sumber Data	35
3.6	Jenis Data.....	36
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.9	Teknik Analisis Data	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....	40
4.1.1	Visi Misi Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC).....	44
4.1.2	Bidang Usaha	46
4.1.3	Struktur Organisasi.....	50
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	59
4.2.1	Karakteristik Responden	59
4.2.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	62
4.2.3	Statistik Deskriptif.....	64
4.2.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
4.3	Pembahasan	80
4.3.1	Variabel Efektivitas (X1)	80
4.3.2	Variabel Efisiensi (X2).....	83
4.4	Implikasi Hasil Penelitian.....	86
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	87
5.1	Simpulan	87
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

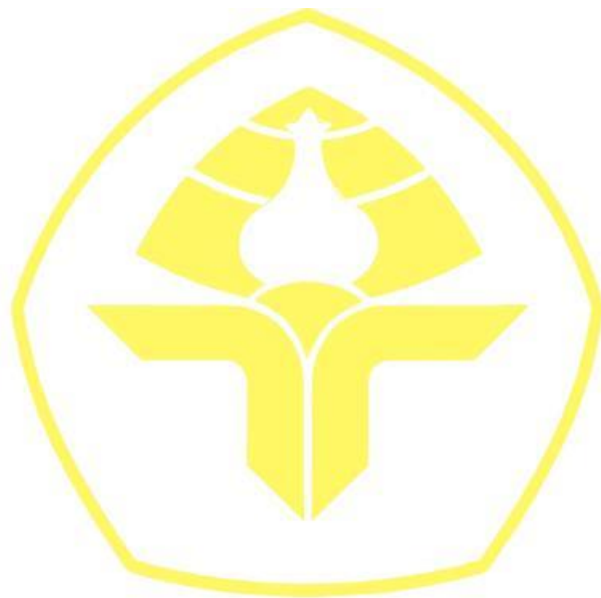
	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian	32
Tabel 3.2 Bobot Skala Likert	35
Tabel 3.3 Kategori Variabel.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Umur.....	59
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Masa Kerja.....	60
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
Tabel 4.7 Hasil Penilaian Responden atas Variabel Efektivitas (<i>Effectiveness</i>).....	66
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Responden atas Variabel Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	75

JURUSAN ADMINISTRASI NIACA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Tampilan Log In Sistem E-office ITDC 19
Gambar 2.2	Tampilan (Membuat) Surat Masuk Manual 19
Gambar 2.3	Tampilan (Membuat) Surat Masuk Manual Sistem <i>E-Office</i> ITDC..... 20
Gambar 2.4	Tampilan (Membuat) Nota Dinas Sistem <i>E-Office</i> ITDC.... 20
Gambar 2.5	Tampilan (Membuat) Nota Dinas Sistem <i>E-Office</i> ITDC.... 21
Gambar 2.6	Tampilan (Membuat) Surat Keluar Sistem <i>E-Office</i> ITDC . 21
Gambar 2.7	Tampilan (Membuat) Surat Keluar Sistem <i>E-Office</i> ITDC . 22
Gambar 2.8	Tampilan (Membuat) Surat Generik Sistem <i>E-Office</i> ITDC 22
Gambar 2.9	Tampilan Kotak Masuk (Semua) Sistem <i>E-Office</i> ITDC 23
Gambar 2.10	Tampilan Kotak Keluar (Semua) Sistem <i>E-Office</i> ITDC..... 23
Gambar 2.11	Tampilan Kotak Proses Sistem <i>E-Office</i> ITDC 24
Gambar 2.12	Tampilan Arsip (Masuk, Keluar, Disposisi) 24
Gambar 2.13	Kerangka Konsep 28
Gambar 4.1	Logo ITDC 44
Gambar 4.2	Bidang Usaha ITDC 46

Gambar 4.3	Struktur Organisasi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero).....	50
Gambar 4.4	Struktur Organisasi <i>Corporate Secretary Division</i>	50
Gambar 4.5	Tampilan Opsi <i>Print</i> Surat Sistem <i>E-office</i>	81
Gambar 4.6	Tampilan Log In Sistem <i>E-office</i> ITDC.....	84



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1	Indikator <i>Functional Suitability</i> 67
Grafik 4.2	Indikator <i>Reliability</i> 68
Grafik 4.3	Indikator <i>Operability</i> 69
Grafik 4.4	Indikator <i>Performance Efficiency</i> 70
Grafik 4.5	Indikator <i>Security</i> 71
Grafik 4.6	Indikator <i>Compatibility</i> 72
Grafik 4.7	Indikator <i>Maintainability</i> 73
Grafik 4.8	Indikator <i>Tranferability</i> 74
Grafik 4.9	Indikator <i>Effectiveness</i> 76
Grafik 4.10	Indikator <i>Effeciency</i> 77
Grafik 4.11	Indikator <i>Satisfaction</i> 78
Grafik 4.12	Indikator <i>Freedom From Risk</i> 79
Grafik 4.13	Indikator <i>Context Coverage</i> 80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Proses Bimbingan
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 4. Tabulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6. Karakteristik Responden
- Lampiran 7. Statistik Deskriptif
- Lampiran 8. Riwayat Hidup Peneliti



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Komunikasi adalah pengiriman pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Perusahaan merupakan lembaga yang pada umumnya didirikan dengan tujuan untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan erat kerjasama antar perusahaan/organisasi terkait kegiatan usahanya. Selain itu perusahaan juga memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan demi mencapai kemajuan dari perusahaan yang didirikan.

Menurut Romney, (2017) dalam jurnal Utomo et al., (2017) perkembangan teknologi informasi dan teknologi komunikasi membuat banyak perubahan dalam cara bekerja sebuah perusahaan. Perkembangan tersebut mengubah *culture* perusahaan dalam meningkatkan operasional bisnis & manajemen untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu kegiatan tersebut adalah korespondensi. Sebelumnya perusahaan melakukan kegiatan korespondensinya seperti penomoran surat, *approval* surat dari pejabat terkait dan pengiriman surat dengan cara manual atau konvensional. Dewasa ini metode manual tersebut semakin ditinggalkan dan digantikan dengan metode sistem informasi (SI) yang dibuat

untuk memudahkan cara kerja dari organisasi dan individu. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi demikian pesat, komunikasi melalui surat-menyerurat dalam dunia bisnis masih memegang peranan penting.

PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau yang dikenal juga dengan Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang pariwisata. ITDC merupakan area komersial di daerah Nusa Dua dan menjadi destinasi wisata di dunia. Tujuan dari perusahaan ini adalah untuk memperoleh keuntungan demi mencapai kemajuan dari perusahaan yang didirikan. Banyaknya komunikasi antar pihak luar yang dilakukan oleh ITDC mewajibkan untuk diadakannya kegiatan korespondensi. Korespondensi merupakan komunikasi tertulis yang dilakukan antara komunikator dengan komunikan yang dapat mengirim pesan atau informasi secara tertulis. Korespondensi di PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) dilakukan oleh *Corporate Correspondence & Reporting Department* yang berada dibawah naungan *Corporate Secretary Division*. Adapun dalam pengelolaan kegiatan korsepondonesi di *Corporate Correspondence & Reporting Department* dilakukan oleh enam orang sekretaris. Tugas dan tanggung jawab utama dari *department* ini adalah menangani surat masuk dan surat keluar, nota dinas, surat generik (surat keputusan, kontrak, surat kuasa, berita acara, surat keterangan, lembar verbal, dan risalah rapat).

Perubahan di instansi pemerintah khususnya di ITDC ditandai dengan peralihan sistem tradisional yang identik dengan *paper based administration* menuju *electronic government*. *Electronic government* merupakan pemanfaatan

teknologi informasi dan komunikasi (TIK), melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan guna pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam kegiatan perkantoran khususnya kegiatan korespondensi kedinasan. Menurut Shabrina, (2020) dalam jurnal Rahman & Ranu, (2015) banyaknya surat masuk dan surat keluar yang dikelola dan perlunya penyampaian surat kepada instansi lain dalam kegiatan korespondensi kedinasan menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam pengelolaan surat dan pembuatan surat yang mudah dan cepat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebijakan birokrasi di Indonesia, yang mewajibkan setiap kegiatan perkantoran atau proses bisnis yang berlangsung harus berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga menyebabkan terjadinya perpindahan proses kegiatan kantor yang awalnya menggunakan sistem konvensional ke sistem baru yaitu sistem otomatisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam menyosialisasikan *e-government* di lingkungan perkantoran yaitu dengan cara penerapan *e-office*.

Elektronik *Office* (*e-office*) adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi. *E-office* (Elektronik *Office*) atau elektronik perkantoran juga merupakan salah satu bagian dari digitalisasi administrasi. Digitalisasi administrasi merupakan metode penulisan data administrasi yang dulunya masih menggunakan sistem manual seperti penggunaan tulis tangan (buku dan pena), dan dengan perkembangan zaman menjadi berbentuk digital, menggunakan perangkat komputer guna membantu pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat.

Penggunaan *e-office* dalam bidang korespondensi merujuk pada kemudahan penyimpanan data surat dan pengolahan data surat di dalam suatu organisasi yang memungkinkan surat tersebut menjadi terpusat (*centralized*) dengan bantuan *data base*, sehingga data surat yang sudah disimpan akan saling terhubung dan menjadi satu sehingga dapat memberikan informasi yang *valid*. Selain itu kelebihan dari penggunaan *e-office* adalah meminimalisir penggunaan kertas dalam kegiatan korespondensi surat menyurat. Sistem *e-office* secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan layanan *filing* dan *corresponding* yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas layanan serta daya saing perusahaan.

Berdasarkan Keputusan Direksi NO.: 021/KEP/DIR/ITDC/X/2020 Bahwa pemanfaatan teknologi informasi harus mampu dapat memberikan nilai tambah didalam menjalankan administrasi perkantoran atau surat menyurat di lingkungan perusahaan Perseroan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC. *E-office* merupakan proses korespondensi ataupun administrasi perkantoran yang dilaksanakan oleh pemerintah ataupun BUMN lainnya dimana pelaksanaannya dilakukan secara elektronik dengan berbasis *website/internet* dengan menggunakan fasilitas dari teknologi informasi dan komunikasi.

Penggunaan sistem *e-office* di ITDC mulai diterapkan pada tahun 2018, sistem ini memiliki peranan penting guna mempermudah kegiatan korespondensi dan memberikan data yang valid dalam pengambilan keputusan sewaktu-waktu di perlukan oleh pemimpin perusahaan. Maka dari itu, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana sistem *e-office* ini memiliki efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata

Indonesia (Persero), hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan fungsi dan tujuan dari *e-office* itu sendiri.

Dalam penelitian Pengukuran Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali yang dilakukan oleh Ayu & Ratna (2015) disebutkan bahwa “Semakin tinggi tingkat efektivitas dan efisiensi, maka semakin meningkat fungsionalitas dan kegunaan sistem”.

Pada penelitian Evaluasi Kualitas Website Bandung Smart City Menggunakan ISO/IEC 25010 Quality-in-Use Model yang dilakukan oleh Hanna dkk (2015) penggunaan karakteristik ISO/IEC 25010 Quality in Use Model yang digunakan sebagai acuan dalam Evaluasi Kualitas Website Bandung Smart City menunjukkan hasil yang akurat dalam evaluasinya.

Penggunaan karakteristik ISO/IEC 25010:2011 *Quality in Use Model* yang merupakan sebuah metode standar internasional yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas penggunaan dengan memperhatikan perspektif *user*, meliputi efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC berdasarkan karakteristik ISO/IEC 25010:2011 *Quality in Use Model*.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimanakah efektivitas penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali?

1.2.2 Bagaimanakah efisiensi penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk mengetahui efektivitas penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali.

1.3.2 Untuk mengetahui efisiensi penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur sistem informasi perkantoran maupun administrasi perkantoran sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Bagi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)
Dapat dijadikan sebuah referensi oleh PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) perihal efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi yang mempengaruhi kinerja organisasi secara umum.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Internasional.

1.4.4 Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi terkait efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero).



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan terhadap penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

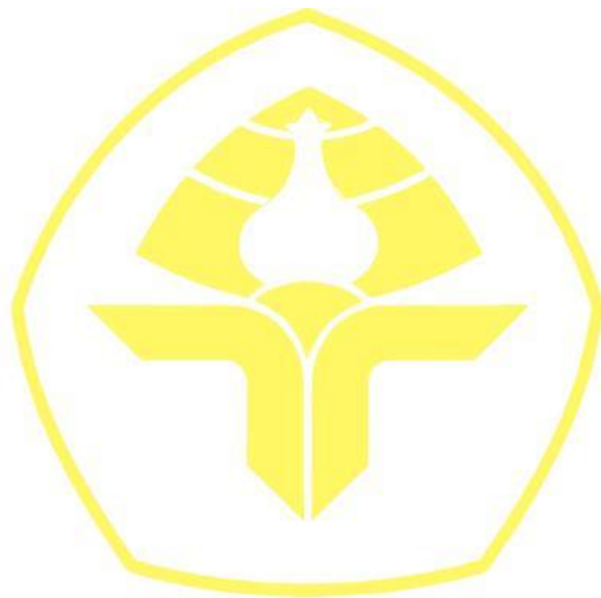
- a. Tingkat efektivitas dari penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali mendapatkan skor 3,86 dengan kriteria efektif.
- b. Tingkat efisiensi dari penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali mendapatkan skor 3,93 dengan kriteria efisien.

Sistem *e-office* ini sesuai dengan tujuan utama dalam menerapkan kantor maya dalam membantu penyimpanan, penyampaian data dan informasi surat yang akurat guna sebagai pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan sewaktu-waktu diperlukan dan membantu para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan, sudah efektif dan efisien untuk secara terus menerus dapat digunakan.

5.2 Saran

Meskipun efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali sudah dapat digunakan secara efektif dan efisien, namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan agar implementasi *e-office* lebih efektif efisien lagi, yaitu kestabilan jaringan internet agar dipertahankan serta menambahkan internet *backup*, sistem agar diperbaharui dan dikembangkan lagi secara berkala

seperti ditambahkan fitur tanda tangan digital, serta meningkatkan *size upload file*.



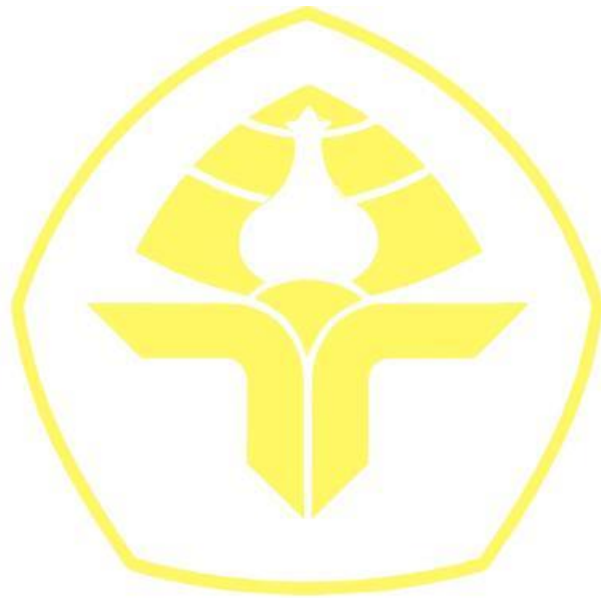
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Dian, Anggraini. 2018. "Prosedur Pengelolaan Surat Di PT Pos Indonesia Palembang 30000." *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Fauzi, Firman, And Muhammad Hanafiah Siregar. 2019. "Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Pengembangan Karir Di Perusahaan (Studi Kasus Di PT WB, Tbk Wilayah Penjualan III Jakarta)." *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*.
- Govoni, Norman A. 2012. "Independent Variable." *Dictionary Of Marketing Communications*.
- Gunawan, Hendro, And Agus Triantoro2. 2017. "Sistem Informasi Pengolahan Rapor Kurikulum 2013 (Studi Kasus: Smkn 2 Purwokerto)." *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*.
- Handayani, S. 2019. "Implementasi Aplikasi *E-office* Pada Kesekretariatan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur." *Administrasi Publik*.
- Lailatul Ismaul Fahmi, S. R. (2020). Program Studi Manajemen, Universitas Tidar. *Jurnal Maneksi*.
- Masyita, S. (2016). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Imiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)*.
- Mulyono, T. (2017). Sistem Informasi *E-office* Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus : Bagian Administrasi Akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik). *Cahayatech*.
- Ningtyas, MN. 20014. "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian*.
- Nurfadilah, Noviani. 2017. "Tinjauan Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada PT Mustika Ratu Tbk Jakarta." *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Pradana, M. (2016). Perencanaan Skema Sistem Informasi Untuk Aktivitas Manajemen. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*.
- Rahmah, S. U., & Ranu, M. E. (2015). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan *E-office* Untuk Mendukung E-Government Dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*.
- Susanti, Henny Dwi Et Al. 2017. "*Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang*".

Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*.

Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI