

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *E-OFFICE* DAN SISTEM TATA
KELOLA PERSURATAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA
PEGAWAI *INJOURNEY TOURISM DEVELOPMENT CORPORATION*
(ITDC)**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun proyek
akhir Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan
Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Kadek Santhi Swandewi
NIM. 2115744175

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *E-OFFICE* DAN SISTEM TATA
KELOLA PERSURATAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA
PEGAWAI *INJOURNEY TOURISM DEVELOPMENT CORPORATION*
(ITDC)**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun proyek
akhir Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan
Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Santhi Swandewi
NIM. 2115744175**

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the use of e-office applications and a correspondence management system on employee work effectiveness at InJourney Tourism Development Corporation (ITDC). The background of this study is based on the importance of digital transformation in office administration management to improve efficiency, transparency, and work productivity. The research method used was quantitative, with a survey approach using a questionnaire distributed to 108 respondents, who were ITDC employees. The independent variables in this study were the use of e-office applications and the correspondence management system, while the dependent variable was employee work effectiveness. The analysis results indicate that partially, the use of e-office applications had a significant effect on employee work effectiveness, while the correspondence management system did not have a significant effect individually. However, simultaneously, both variables had a positive and significant effect on employee work effectiveness. These findings indicate that optimizing the application of information technology through e-office, supported by good correspondence management, can improve employee performance in a public service-based organization like InJourney Tourism Development (ITDC).

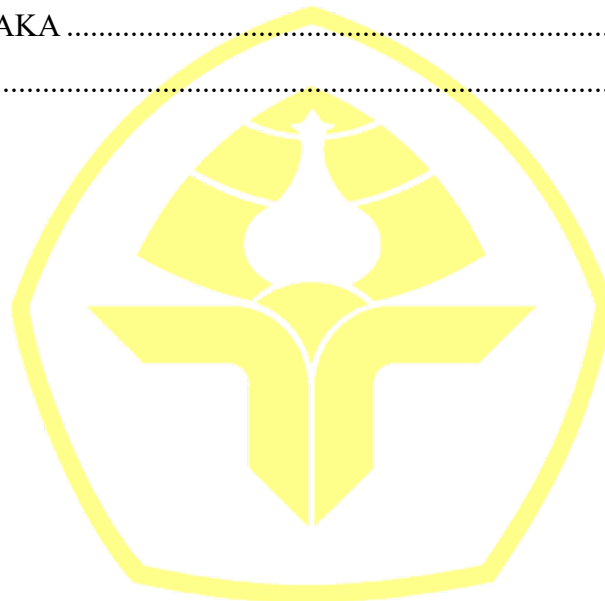
Keywords: *E-office, Correspondence Management, Work Effectiveness, InJourney Tourism Development (ITDC)*

DAFTAR ISI

KULIT MUKA	i
JUDUL PROYEK AKHIR	ii
TANDA PERSETUJUAN PROYEK AKHIR	iii
HALAMAN MATTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi Mahasiswa	7
1.4.2 Bagi Perusahaan.....	7
1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Bali	8
1.4.4 Bagi Masyarakat Luas.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Human Resources Management Territory	11
2.1.2 Internet	12
2.1.3 Electronic Office (E-office)	15
2.1.4 Sistem Tata Kelola Persuratan Manual.....	18
2.1.5 Efektivitas Kerja Pegawai.....	23
2.1.6 Instrumen Penelitian (Variabel dan Indikatornya).....	25

2.2	Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	32
2.3	Kerangka Konsep dan Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Tempat Penelitian	44
3.2	Populasi dan Sample	45
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sample	46
3.3	Variabel Penelitian	47
3.3.1	Variabel Independen (X)	47
3.3.2	Variabel Dependen (Y)	48
3.3.3	Operasional Variabel Penelitian	48
3.4	Sumber Data	60
3.4.1	Data Primer	60
3.4.2	Data Skunder	60
3.5	Jenis Data	61
3.6	Metode Pengumpulan Data	61
3.6.1	Observasi	61
3.6.2	Studi Pustaka	62
3.6.3	Kuesioner (Angket)	62
3.7	Teknik Analisis Data	63
3.7.1	Skala Pengukuran Instrumen	63
3.7.2	Uji Instrumen	65
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	67
3.7.4	Analisis Statistik Deskriptif	68
3.7.5	Analisis Regresi Linear Berganda	69
3.7.6	Uji Hipotesis	70
3.7.7	Koefisien Determinasi (R^2)	71
3.7.8	Uji Autokorelasi	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		75
4.1	Gambaran umum Khalayak Sasaran	75
4.1.1	Visi Misi InJourney Tourism Development Corporation	80
4.1.2	Bidang Usaha	82
4.1.3	Struktur Organisasi	85
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	95
4.2.1	Karakteristik Responden	95
4.2.2	Frekuensi Penggunaan E-office dan sistem tata kelola persuratan	97
4.2.3	Frekuensi Jawaban Responden	99
4.2.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian	103

4.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	106
4.2.6	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	109
4.2.7	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	114
4.2.8	Hasil Uji Hipotesis	116
4.2.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	119
4.2.10	Hasil Uji Autokorelasi	120
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	121
4.3.1	Implikasi Teoritis	121
4.3.2	Implikasi Praktis	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		124
5.1	Simpulan	124
5.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN.....		131



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Internet	12
Gambar 2. 2 E-office.....	15
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep dan Hipotesis	43
Gambar 3. 1 Tempat Penelitian	44
Gambar 4.1 Logo ITDC	80
Gambar 4.2 Struktur Organisasi ITDC	85
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Corporate Secretary Division.....	86



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Instrumen Penelitian Berdasarkan Variabel dan Indikator	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Nilai Durbin-Watson.....	74
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Umur	95
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	97
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Frekuensi Penggunaan.....	98
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	103
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	105
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	106
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	107
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	108
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	109
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	114
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial)	116
Tabel 4.12 Hasil Uji f (simultan)	118
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	119
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	120

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia kerja telah menjadi bagian penting dalam mendukung berbagai aktivitas organisasi, termasuk dalam bidang administrasi perkantoran. Salah satu bentuk inovasi teknologi yang banyak diadopsi adalah aplikasi Electronic Office atau yang lebih dikenal sebagai *e-office*. *E-office* merupakan sistem yang mengintegrasikan pengelolaan dokumen, surat menyurat, dan komunikasi organisasi secara digital menggunakan platform berbasis web. Dengan aplikasi ini, organisasi dapat mengelola data dan proses administrasi dengan lebih cepat, efisien, dan terstruktur. Penggunaan aplikasi *e-office* diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rawan kesalahan, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi. Selain itu, kemudahan akses data dan informasi secara real-time juga menjadi keunggulan utama, sehingga komunikasi antarunit dan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih tepat waktu. Dengan kata lain, aplikasi *e-office* berperan strategis dalam mendukung transformasi digital yang memodernisasi tata kelola organisasi.

Sistem tata kelola persuratan merupakan salah satu komponen krusial dalam administrasi perkantoran yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional organisasi. Tata kelola persuratan meliputi proses pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, pengarsipan, hingga distribusi surat kepada pihak-pihak terkait. Sistem ini menjadi fondasi dalam menjaga kelangsungan

komunikasi resmi antarbagian, baik secara internal maupun eksternal organisasi. Dalam praktiknya, tata kelola persuratan yang baik tidak hanya memastikan dokumen tertangani dengan benar, tetapi juga menjaga kecepatan penyampaian informasi serta akurasi data yang disampaikan. Pengelolaan persuratan yang masih dilakukan secara manual cenderung menghadirkan berbagai kendala, seperti risiko kehilangan dokumen, keterlambatan pengiriman surat, kesulitan dalam pencarian arsip, dan kurangnya transparansi dalam proses disposisi. Oleh karena itu, integrasi sistem persuratan dengan teknologi informasi melalui *e-office* diharapkan mampu mengatasi hambatan tersebut dengan menawarkan proses digital yang lebih sistematis dan mudah diakses.

Efektivitas kerja pegawai merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan meningkatkan produktivitas. Efektivitas kerja merujuk pada sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat waktu, efisien, dan berkualitas. Dalam konteks penggunaan teknologi, pengaruh sistem aplikasi *e-office* dan tata kelola persuratan digital terhadap efektivitas kerja pegawai menjadi sangat penting untuk ditelaah. Penggunaan aplikasi *e-office* diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam penyampaian informasi, memperkecil kesalahan dalam administrasi, serta memperkuat koordinasi antarbagian. Namun, perubahan dari sistem manual ke digital juga membawa tantangan, terutama terkait adaptasi pegawai terhadap teknologi baru, kendala teknis, serta kelalaian pegawai. Faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi bagaimana pegawai memanfaatkan sistem *e-office* dan dampaknya terhadap

kinerja mereka. Oleh sebab itu, analisis mendalam terhadap pengaruh aplikasi *e-office* dan sistem tata kelola persuratan digital terhadap efektivitas kerja pegawai sangat diperlukan agar organisasi dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi tersebut.

PT Pengembangan Pariwisata Indonesia atau yang dikenal dengan nama *InJourney Tourism Development Corporation* (ITDC) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengembangan destinasi pariwisata unggulan di Indonesia. ITDC mengelola berbagai kawasan strategis wisata yang memiliki potensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional. Mengingat intensitas komunikasi yang tinggi dengan berbagai stakeholder internal maupun eksternal, ITDC memerlukan sistem administrasi yang cepat, akurat, dan dapat diandalkan. Sejak tahun 2017, ITDC telah menerapkan aplikasi *e-office* sebagai bagian dari upaya transformasi digital perusahaan dalam rangka memperbaiki tata kelola administrasi dan persuratan. Implementasi ini diharapkan dapat mendukung kelancaran operasional, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi kerja seluruh pegawai di lingkungan perusahaan. Meskipun demikian, proses adaptasi terhadap sistem baru ini menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya.

Dalam pelaksanaan sistem *e-office* di ITDC, masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi kelancaran dan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Beberapa kendala utama yang dihadapi antara lain adalah kelalaian pegawai, kesalahan input data surat akibat kurangnya pemahaman pengguna

terhadap fitur aplikasi, aplikasi jarang diperbarui, serta rendahnya kesadaran pegawai dalam memanfaatkan sistem secara optimal. Terutama bagi pegawai dengan usia di atas 40 tahun, adaptasi terhadap teknologi ini menjadi hal yang cukup menantang. Selain itu, gangguan teknis seperti error sistem dan masalah lupa password juga sering terjadi, yang turut mempengaruhi kelancaran proses kerja. Sebelum implementasi *e-office*, pengelolaan surat dilakukan secara manual melalui pencatatan di buku agenda yang rentan terhadap keterlambatan disposisi dan kehilangan dokumen, sehingga kehadiran *e-office* merupakan solusi yang tepat untuk memperbaiki tata kelola persuratan. Namun, meskipun sistem ini telah berjalan selama beberapa tahun, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji secara komprehensif pengaruh penggunaan aplikasi *e-office* terhadap efektivitas kerja pegawai di lingkungan ITDC, sehingga penelitian ini sangat relevan untuk mengisi kekosongan tersebut.

Penggunaan aplikasi *e-office* dalam penelitian ini merujuk pada tingkat pemanfaatan sistem digital yang terintegrasi untuk proses administrasi persuratan, termasuk fitur surat masuk, surat keluar, disposisi elektronik, pengarsipan digital, dan pelacakan dokumen secara online. Sedangkan sistem tata kelola persuratan yang dimaksud adalah keseluruhan prosedur dan mekanisme pengelolaan surat yang diatur melalui aplikasi *e-office* mulai dari penerimaan, pencatatan, disposisi, pengarsipan, hingga pengiriman surat kepada pihak terkait. Efektivitas kerja pegawai diukur berdasarkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas administrasi dengan tepat waktu, akurat, serta meningkatkan produktivitas kerja secara keseluruhan. ITDC sebagai objek penelitian dipilih karena merupakan

perusahaan BUMN yang telah mengimplementasikan sistem *e-office* secara serius sebagai bagian dari transformasi digital, sehingga kondisi nyata dan data empiris dari lingkungan ITDC dapat memberikan gambaran yang aktual dan aplikatif mengenai pengaruh penggunaan aplikasi *e-office* terhadap efektivitas kerja pegawai.

Melihat fakta-fakta tersebut, terdapat research gap terkait kurangnya kajian empiris yang mendalam mengenai dampak penerapan aplikasi *e-office* terhadap efektivitas kerja, khususnya dalam konteks organisasi BUMN yang bergerak di sektor pariwisata seperti ITDC. Studi-studi sebelumnya cenderung fokus pada aspek teknis atau generalisasi penggunaan teknologi informasi tanpa mengaitkannya langsung dengan kinerja pegawai dalam pengelolaan administrasi persuratan. Selain itu, penelitian yang membahas faktor-faktor kendala adaptasi pegawai, terutama usia dan kemampuan teknologi, serta dampaknya terhadap produktivitas kerja, masih terbatas. Novelty dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang mengkombinasikan analisis pemanfaatan aplikasi *e-office*, sistem tata kelola persuratan digital, dan faktor sumber daya manusia secara terintegrasi dalam konteks perusahaan BUMN bidang pariwisata. Penelitian ini tidak hanya akan menggambarkan kondisi implementasi, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *e-office* dan sistem tata kelola persuratan digital terhadap efektivitas kerja pegawai di lingkungan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (ITDC). Secara

spesifik, penelitian ini ingin mengukur sejauh mana tingkat pemanfaatan fitur-fitur aplikasi *e-office* dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi pengelolaan surat, serta meminimalkan kendala teknis dan hambatan adaptasi pegawai. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam penerapan *e-office*, sehingga dapat dijadikan dasar untuk perbaikan sistem dan pelatihan sumber daya manusia yang lebih efektif. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola administrasi digital yang berkelanjutan di ITDC dan organisasi sejenis yang tengah melakukan transformasi digital.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti menemukan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Adakah pengaruh penggunaan aplikasi *e-office* terhadap efektivitas kinerja pegawai di *Injournery Tourism Development Corporation* (ITDC)?
- b. Adakah pengaruh sistem tata kelola persuratan terhadap efektivitas kerja pegawai di *Injournery Tourism Development Corporation* (ITDC)?
- c. Adakah pengaruh penggunaan aplikasi *e-office* dan sistem tata kelola persuratan secara simultan terhadap efektivitas kerja pegawai di *Injournery Tourism Development Corporation* (ITDC)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan laporan ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *e-office* terhadap efektivitas kinerja pegawai di *InJourney Tourism Development Corporation* (ITDC)
- b. Untuk mengetahui pengaruh tata kelola persuratan terhadap efektivitas kerja pegawai di *InJourney Tourism Development Corporation* (ITDC).
- c. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara penggunaan aplikasi *E-office* dan sistem tata kelola persuratan terhadap efektivitas kerja pegawai di *InJourney Tourism Development Corporation* (ITDC).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah yang bermanfaat dalam pengembangan literatur terkait sistem informasi perkantoran dan administrasi modern. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi mahasiswa yang tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan di bidang efektivitas kerja pegawai melalui teknologi digital seperti aplikasi *e-office*.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi *InJourney Tourism Development Corporation* (ITDC) dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi penggunaan aplikasi *e-office*. Hasil penelitian ini diharapkan membantu perusahaan dalam memahami sejauh mana sistem tersebut

berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai dan pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini digunakan sebagai salah satu bentuk kontribusi akademik untuk memperluas referensi penelitian di bidang administrasi bisnis dan teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini merupakan syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali.

1.4.4 Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi *e-office*, dalam mendukung efektivitas kerja organisasi. Dengan demikian, masyarakat luas, khususnya instansi pemerintah dan perusahaan lainnya, dapat memperoleh wawasan mengenai transformasi digital dalam administrasi perkantoran sebagai langkah menuju efisiensi dan produktivitas yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini disusun dalam lima bab utama yang saling berkaitan, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena, permasalahan, serta alasan dilaksanakannya penelitian. Selanjutnya dirumuskan permasalahan penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian. Bab ini juga memaparkan tujuan penelitian yang ingin dicapai serta manfaat penelitian

bagi berbagai pihak, meliputi mahasiswa, perusahaan, Politeknik Negeri Bali, dan masyarakat luas.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang menjadi dasar penelitian, meliputi konsep *Human Resources Management Territory*, internet, Electronic Office (E-Office), sistem tata kelola persuratan manual, serta efektivitas kerja pegawai. Selain itu, pada bab ini juga dipaparkan pembahasan hasil penelitian sebelumnya sebagai kajian empiris, serta penyusunan kerangka konsep penelitian dan hipotesis yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, yang meliputi tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian (independen dan dependen), serta operasionalisasi variabel. Sumber data yang digunakan dijelaskan melalui data primer dan sekunder, serta jenis data yang dikumpulkan. Bab ini juga membahas metode pengumpulan data melalui observasi, studi pustaka, dan kuesioner, serta teknik analisis data yang digunakan, meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis statistik deskriptif, dan analisis regresi linear berganda.

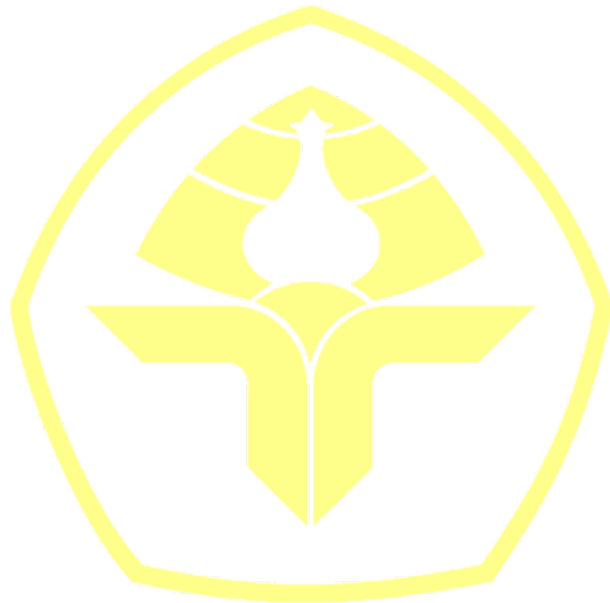
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian beserta pembahasannya. Uraian dimulai dengan gambaran umum InJourney Tourism Development Corporation. Selanjutnya dibahas hasil analisis dan pembahasan, kemudian diakhiri dengan

pemaparan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan teori maupun praktik di lapangan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir berisi simpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga memberikan saran yang ditujukan bagi pihak-pihak terkait sebagai masukan untuk pengembangan sistem maupun penelitian selanjutnya.



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
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. Penggunaan aplikasi *e-office* berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai di Injourney *Tourism Development Corporation* (ITDC). sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aplikasi *e-office*. Mayoritas pegawai merasa aplikasi ini mudah dipelajari, fitur-fiturnya membantu mempercepat pekerjaan, langkah-langkah penggunaannya sederhana, serta fungsi menu mudah diingat. Selain itu, responden juga menilai aplikasi memiliki fitur keamanan yang memadai dan memberikan pengalaman kerja yang nyaman serta menyenangkan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal penggunaan *e-office* dalam proses administrasi dan korespondensi, maka efektivitas kerja pegawai juga akan meningkat.
- b. Sistem tata kelola persuratan, meskipun masih dilakukan secara manual, terbukti berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai. Bahkan, dibandingkan dengan penggunaan aplikasi *e-office*, sistem ini menunjukkan kontribusi yang lebih besar dalam mendukung kelancaran tugas administrasi. Mayoritas pegawai menyatakan bahwa format permintaan surat sudah tersedia dan tercatat, proses pencarian arsip mudah dipahami, serta data permintaan arsip sesuai dengan informasi dalam buku agenda

surat. Selain itu, pencocokan antara permintaan dengan dokumen dapat dilakukan tanpa kesalahan, dan surat yang diminta dapat ditemukan dengan cepat. Responden juga menilai bahwa sistem penyimpanan surat memudahkan pencarian dokumen, arsip tetap terjaga dengan baik dan mudah dibaca saat dibutuhkan, serta media penyimpanan fisik yang digunakan cukup terlindungi dari kerusakan. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola persuratan di ITDC telah berjalan efektif dan mendukung kelancaran aktivitas administrasi. Dengan demikian, semakin baik penerapan sistem tata kelola persuratan, maka efektivitas kerja pegawai dalam pengelolaan dokumen dan surat menyurat juga semakin meningkat.

- c. Secara simultan, penggunaan aplikasi e-office dan sistem tata kelola persuratan berpengaruh sebesar 66,9% terhadap efektivitas kerja pegawai, yang berarti kedua variabel tersebut memiliki peranan penting dalam menunjang kinerja administrasi pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori setuju terhadap pernyataan-pernyataan terkait kemudahan penggunaan aplikasi e-office, kecepatan penyelesaian pekerjaan, keandalan sistem persuratan, serta kemudahan dalam pencarian dan penyimpanan arsip. Rata-rata skor jawaban responden berada pada rentang 3,9–4,2, yang termasuk dalam kategori setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi e-office dan tata kelola persuratan yang baik terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja pegawai ITDC.

Penerapan sistem *e-office* dan tata kelola persuratan, baik secara manual maupun digital, di Injourney *Tourism Development Corporation* (ITDC) terbukti memberikan dampak positif terhadap efektivitas kerja pegawai. Pemanfaatan *e-office* mendukung proses kerja yang lebih praktis, khususnya dalam pengarsipan dan pengiriman surat secara elektronik. Dengan adanya sistem ini, pekerjaan administrasi menjadi lebih ringkas dan tertata, serta memudahkan pegawai dalam mengakses kembali dokumen penting saat dibutuhkan, terutama untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan telah selaras dengan kebutuhan organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka saran yang di berikan terhadap Injourney *Tourism Development Corporation* (ITDC) dapat diuraikan sebagai berikut

- a. Penggunaan aplikasi *e-office*, terus meningkatkan pemanfaatan aplikasi *e-office* dengan memastikan dukungan interface berupa update aplikasi secara rutin dan perangkat kerja tersedia secara optimal. Pelatihan bagi pegawai juga perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan aplikasi lebih efektif.
- b. Sistem tata kelola persuratan manual yang telah terbukti berkontribusi signifikan terhadap efektivitas kerja perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelaksanaannya, khususnya dalam hal format surat,keteraturan

pencatatan, penyimpanan, dan pendistribusian surat agar tetap tertib, efisien, dan mendukung kelancaran tugas administrasi.

- c. Penggunaan aplikasi *e-office* dan sistem tata kelola persuratan yang diterapkan secara bersamaan terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, disarankan agar kedua sistem ini tidak berjalan secara terpisah, melainkan saling mendukung. Penggabungan sistem manual dan digital dapat dirancang dalam bentuk prosedur kerja terpadu yang mempermudah proses pencatatan, distribusi, dan penyimpanan surat.

Pihak manajemen *ITDC* juga perlu menyusun kebijakan internal yang mendorong integrasi antara sistem *e-office* dan tata kelola surat manual agar tercipta sistem administrasi yang lebih efisien, cepat, dan terdokumentasi dengan baik. Pendekatan ini akan memperkuat ketertiban administrasi sekaligus mempercepat proses kerja, terutama dalam mendukung pengambilan keputusan dan pelayanan yang profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisi, C. A., & Sadad, A. (2022). Efektivitas Program Sistem Informasi Pemerintah Daerah (Sipd) Pada Kantor Bpkad Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 150-164
- Amanawa, D. E., & Nwiyii, B. J. (2022). The Significance Of Digital Communication Lettering On Managers'effectiveness In Telecommunication Companies In Rivers State, Nigeria. *Significance*, 6(7), 33-45.
- Andriansyah, R., & Elmi, F. (2020). Analysis Of The Effect Of Electronic Document Management System, Organizational Commitment And Work Satisfaction On Employee Performance Pt. Graha Fortuna Purnama. *International Journal Of Innovative Science And Research Technology*, 5(8), 944-952.
- Ardiyanti, N. N. S., Artatanaya, I. G. L. S., & Adnyana, I. B. A. (2022). Efektivitas Dan Efisiensi Penggunaan Sistem *E-office* Dalam Kegiatan Korespondensi Pada Pt Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(10), 1277. <https://doi.org/10.24843/eeb.2022.v11.i10.p12>
- Arlan, A. S. B. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Al Iidara Balad*, 1(2), 37-44.
- Aviany, R. N., & Rifandi, M. (2024). Analisis Pengaruh Struktur Modal Dan Profitabilitas Yang Mempengaruhi Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Pertanian Yang Terdaftar Di BEI Periode 2018-2022. *Jurnal Maneksi*, 13(2), 354–361.
- Bayu, I. P. G. A. K., Pna, E. P., Sudanaa, A. K. O., Wirdiania, N. K. A., & Paramartha, I. B. A. (2021). Evaluation Of It Governance At Office X Using The Cobit 5 Framework. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 9(1), 1-12
- Debora, T., & Fanida, E. H. (2020). Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *E-Journal*, 1104067401, 1–7.
- Fitri, Z., & Santoso, T. (2022). Pengaruh Aplikasi *e-office* Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Walikota Jakarta Barat Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 685–695.
- Gani, A. (2020). Sejarah dan Perkembangan Internet Di Indonesia Alcianno Ghobadi Gani, ST. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(Cmc), 68–71.
- Ginting, H. M. B. (2023). The Effect Of *E-office* (Electronic Letters) And Electronic Mail Management Systems On Employee Performance At The

- Regional Office Of The National Land Agency Of North Sumatra. Prosiding Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Dharmawangsa, 3, 182-191.
- Kanyengele Abdallah, S., & A. Kopoka, P. (2024). The Effectiveness of Performance of *E-office* System in Tanzania's Public Institutions. *Jurnal Transformative*, 10(1), 114–137. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2024.010.01.6>
- Khairunnisa, I. (2022). Pengaruh *E-office* Dan Sistem Tata Kelola Persuratan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Selatan. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 845-855.
- Kurniawati, D., & Judisseno, R. K. (2022). Penggunaan Skala Likert Untuk Menganalisa Efektivitas Registrasi Stakeholder Meeting: Exhibition Industry 2020. *Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis*, 142–152.
- Lubis, M. G., Nazaruddin, & Muchtar, M. A. (2023). Analysis of the Effectiveness of *E-office* Application Users of the Human Resources Bureau of the University of North Sumatra. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(10), 4241–4260. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i10.6558>
- Makala, J., & Barongo, F. (2024). Influence of *E-office* on Employees' Performance: A Case of National Identification Authority (NIDA) Tanzania. *African Journal of Empirical Research*, 5(3), 965–977. <https://doi.org/10.51867/ajernet.5.3.82>
- Maramis, J. B., Bella, J. E., Maramis, J. B., & Rumokoy, L. J. (2024). *J. E. Bella ., J. B. Maramis ., L. J. Rumokoy . Pengaruh Dividend Payout Ratio , Debt To Equity Ratio , Dan Firm Size Terhadap Keputusan Share Repurchase Pada Perusahaan Indeks Kompas100 Yang Terdaftar Di Bei The Effect Of Dividend Payout Ratio , DE. 12(4), 237–249.*
- Mekhum, W., & Bunrueng, A. S. L. K. (2019, March). A Development Of Document Retrieval And Monitoring System On The *E-office* System Of Suan Sunandha Rajabhat University. In *International Academic Multidisciplinary Research Conference In Vienna 2019*.
- Murwani, R. A. N. S. W. U. J. (2021). Pengaruh Efektivitas E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Pegawai Bank Bukopin Madiun). *FIPA : Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, Vol 8, No 2 (2020): FIPA 15, 72–89. <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/FIPA/article/view/2163/1804>
- Pertiwi, A. G., & Ismiyati, I. (2021). Peran Pengelolaan Kearsipan dalam Memediasi Pengaruh Pelatihan Arsip, Kompetensi Arsip, dan Sarana

- Prasarana Arsip, terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Tata Usaha. *Business and Accounting Education Journal*, 2(1), 101-114.
- Puspasari, I., Firdaus, & Samboteng, L. (2024). The Effect Of The Task Management System On The Employee's Performance Of The Audit Board At The Head Office. *Sonomics Journal*, 3(2), 349-366
- Rissa Oktaviana, Febri Yuliani, & Adianto. (2022). Efektivitas Pelaksanaan *e-office* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 15(1), 62–71. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i1.7387>
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving Service Quality, Accountability And Transparency Of Local Government: The Intervening Role Of Information Technology Governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690
- Sopandi, A., & Wahyu, A. (2024). Evaluasi Usability Tableau Desktop Menggunakan Metode Nielsen's Attributes Of Usability (Nau). *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(2), 287-295
- Sugandha, S., & Veer, C. (2021). *Role of eOffice in enhancing performance of the work force : A study on the effectiveness of eOffice of a group of employees of organized sector*. 7(10), 80–84.
- Sukmawati, R., & Tarmizi, M. I. (2022). 肖沉 1, 2, 孙莉 1, 2Δ, 曹杉杉 1, 2, 梁浩 1, 2, 程焱 1, 2. *Tjybjb.Ac.Cn*, 27(2), 58–66. <http://117.74.115.107/index.php/jemasi/article/view/537>
- Semarajana, G., Widanti, N. P. T., & Kartika, I. M. (2024). The Impact of Implementing E-Government Systems, Information Technology, and Task Suitability on Employee Performance at the Department of Communication and Information of Badung Regency. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 22(2), 348-354.
- Sopandi, A., & Wahyu, A. (2024). Evaluasi Usability Tableau Desktop Menggunakan Metode Nielsen's Attributes Of Usability (Nau). *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(2), 287-295
- Tiara, A., Fauzi, A., Dayanti, H., Sari, N., Khotimmah, N., & Roliyanah, T. (2023). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tata Persuratan Elektronik (Literature Review Manajemen Sekuriti). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(5), 843-849.
- Tengku Darmansah, Laila Salsabina S, Nanjah Fachira Ayundari, & Ridwansyah Arifandi. (2024). Pengembangan Sistem Persuratan Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Keamanan Data. *Cemara Education and Science*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.62145/ces.v2i2.87>
- Zidan, M., & Wolor, C. W. (n.d.). *Analisis Implemetasi E-office Pada Biro SDM & Umum Pada PT X*. 2(4), 398–412.