

Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Sistem E-Office Dalam Kegiatan Korespondensi Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua

Ni Nyoman Sri Ardiyanti¹⁾, I Gusti Lanang Suta Artatanaya²⁾, Ida Bagus Artha Adnyana³⁾

¹ Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: sriardiyanti84@gmail.com

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 dengan 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 pegawai yang memberikan informasi untuk diolah sebanyak 39 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala *likert* 5 poin dengan berbentuk *google form*. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan tingkat efektivitas dari penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi dengan kriteria efektif. Tingkat efisiensi dari penggunaan sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi 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, serta meningkatkan *size upload file*.

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

Abstract: Based on the characteristics of ISO/IEC 25010: 2011 Quality in Use Model, this study seeks to ascertain the efficacy and efficiency of using the *e-office* system in correspondence activities at PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali. The Indonesia Tourism Development (Persero)/ITDC The Nusa Dua is the site of this study. 39 individuals were included in the samples using the census method. using a *google form* to collect data using a questionnaire with a 5-point *likert* scale. the quantitative descriptive data analysis method. 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

Pendahuluan/Introduction

Salah satu BUMN yang ada di Indonesia adalah PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/Tourism Development Corporation (ITDC) 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. Menurut Romney, (2017) dalam jurnal Utomo et al., (2017) teknologi informasi berkembang dan teknologi dibidang *communication* membuat banyak perubahan dalam cara bekerja sebuah perusahaan. Banyaknya komunikasi antar pihak luar yang dilakukan oleh ITDC mewajibkan untuk diadakannya kegiatan korespondensi. 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 letter-in dan letter-out, nota dinas, surat generik (statement-letter, kontrak, surat kuasa, berita acara, surat keterangan, lembar verbal, dan risalah rapat). ITDC khususnya telah mengalami perubahan berdasarkan pergeseran sistem yang khas dari administrasi kertas ke sistem *e-office*. Pelaksanaan administrasi yang efektif dan efisien dalam operasional perkantoran, khususnya dalam kegiatan perkantoran, memerlukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), melalui teknologi dan jaringan berbasis data korespondensi pemerintah. Surat, menurut Shabrina, (2020) dalam jurnal Rahman & Ranu, (2015) Beragamnya letter-in dan letter-out yang ditangani, serta kebutuhan untuk disampaikan kepada instansi lain dalam persuratan resmi, membentuk teknologi informasi memiliki kemampuan untuk memudahkan dan berdayaguna untuk membantu penanganan surat dan

pembuatan surat secara cepat dan praktis. Sistem otomasi digunakan untuk menggerakkan proses aktivitas kantor sebelumnya sejalan dengan kemajuan zaman dan adanya kebijakan aktivitas di Indonesia, dimana dalam menjalankan setiap kantor atau bisnis membutuhkan efisiensi.

Menyosialisasikan e-government di dalam lingkungan perkantoran merupakan salah satu cara dalam penerapan e-office untuk kegiatan korespondensi. 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 surat menyurat mengacu pada kemudahan dalam menyimpan dan menyusun data surat pada suatu perusahaan yang memproduksi surat secara terpusat (centralized) dengan database. Manfaat dari e-office adalah mengurangi jumlah kertas yang digunakan untuk korespondensi. Sistem e-office telah dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang menginginkan layanan pengarsipan dan komunikasi elektronik untuk meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, dan daya saing. Berdasarkan Keputusan Direksi NO.: 021/KEP/DIR/ITDC/X/2020 Bahwa pemanfaatan teknologi informasi harus bisa memberikan nilai tambahan dengan 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. Berdasarkan wawancara secara tidak langsung dengan salah satu pegawai di ITDC, penggunaan sistem e-office 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 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". Untuk mengetahui seberapa jauh efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi sistem tersebut diperlukan pengukuran efisiensi dan efektivitas.

Dengan dilakukannya pengkajian ini diharapkan dapat mengetahui tujuan utama dari sistem e-office dalam menerapkan kantor maya dalam membantu penyimpanan, penyampaian informasi serta 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. Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem e-office dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali?

Metode/Method

Penelitian dilakukan di PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC. Menurut Sugiyono (2017:85) teknik sampling jenuh atau sensus didefinisikan sebagai teknik sampling yang dalam penerapannya menggunakan keseluruhan jumlah anggota populasi untuk dijadikan sampel. Pada penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh sebanyak 39 sampel *user* sistem e-office. Kuesioner dirancang menggunakan skala Likert 5 poin berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem e-office yang dikemas menggunakan google form. Penelitian ini menggunakan variable Efektivitas dan Efisiensi berdasarkan karakteristik ISO/IEC 25010 : 2011 dengan 13 indikator; Functional Suitability, Reliability, Operational Ease, Performance Efficient, Security, Compatibility, Maintainability, Transferability, Effectiveness, Efficiency, Satisfaction, Risk-Free Status, Context Coverage. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif.

Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

Hasil pengolahan data dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1
Hasil Pengolahan Data Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efektivitas (X1)	39	2,10	5,00	3,86	0,59
Efisiensi (X2)	39	2,31	5,00	3,92	0,60

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai N sebanyak 39 yang berarti total sampel yang digunakan adalah 39 orang responden pengguna sistem e-office dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua Bali. Hasil uji statistik deskriptif pada variabel Effectiveness (X1) mempunyai hasil minimum variabel sebesar 2,10 dan nilai maksimum sebesar 5,0, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,86 dan standar deviasi sebesar 0,59. Karena nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-ratanya maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel effectiveness (X1) adalah baik.

Hasil statistik deskriptif dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa nilai minimum variabel Efficiency (X2) sebesar 2,31 dan hasil maksimum sebesar 5,00, hasil nilai rata-rata sebesar 3,92 dan standar deviasi sebesar 0,60. Dikarenakan hasil standar deviasi bernilai lebih kecil daripada nilai rata-ratanya jadi dapat disimpulkan bahwa distribusi data pada variabel efficiency (X2) adalah baik. Berdasarkan nilai dari analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan yang bersumber dari data kuesioner yang telah diisi oleh responden, menunjukkan bahwa variabel efektivitas (X1) memiliki nilai maksimum sebesar 5,0 dan nilai minimum sebesar 2,10 dengan nilai mean sebesar 3,86 dari nilai mean yang lebih besar dari hasil deviasi sebesar 0,59 karena nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi maka bisa disimpulkan bahwa data tidak bervariasi terhadap nilai mean sehingga bisa dikatakan data berdistribusi baik.

Hasil pengolahan data menunjukkan persepsi responden terhadap variabel efektivitas mempunyai nilai rata-rata skor sebesar 3,86 bahwa penggunaan sistem e-office dalam kegiatan korespondensi pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali sudah efektif. Nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan sistem e-office dapat dikoneksikan ke printer dengan mudah sebesar 4,15. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa persepsi pegawai PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua Bali menganggap dalam efektivitas sistem e-office adalah dapat dikoneksikan ke printer karena pegawai merasa tidak perlu bekerja dua kali untuk membuat secara manual terkait dengan korespondensi yang dilakukan, semua file yang dibuat dapat dicetak dengan mudah dan dapat mempersingkat waktu kerja yang dibutuhkan.

Hasil penelitian menemukan nilai rata-rata terendah yang dipersepsikan oleh responden yaitu pada pernyataan sistem e-office masih dapat digunakan ketika jaringan internet down sebesar 3,03. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai menginginkan jaringan yang handal sehingga tidak mengganggu saat pekerjaan berlangsung dalam menggunakan sistem e-office. Hasil penelitian menemukan bahwa sistem e-office masih dapat digunakan ketika jaringan internet down dengan kategori cukup efektif, dikarenakan perusahaan menggunakan jasa pihak ketiga untuk memfasilitasi aktivitas jaringan internet, sehingga perusahaan tidak dapat secara langsung memperbaiki kinerja sistem e-office. Disamping itu temuan pada penelitian ini indikator maintainability dengan dikategorikan cukup efisien, hal ini tentu saja belum sesuai harapan dari pengguna sistem e-office, akan tetapi karena proses maintain/perawatan dilakukan oleh sumber daya yang sudah ditentukan dan dilakukan berdasarkan kontrak kerja, sehingga ketika sistem mengalami masalah perlu waktu untuk mendatangkan teknisi, hal tersebut membuat sistem menjadi kurang efektif dan efisien. Hasil penelitian ini sependapat dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Handayani (2019), Mulyono (2017) dan Rahmah (2015) menyebutkan bahwa e-office efektif digunakan untuk mempercepat proses korespondensi dalam perusahaan. Berdasarkan hasil dari analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan yang bersumber dari data kuesioner yang telah diisi oleh responden, menunjukkan bahwa variabel efisiensi (X2) mempunyai nilai maksimum sebesar 5,0 dan nilai minimum sebesar 2,31 dengan nilai mean sebesar 3,92 dari nilai mean yang lebih besar dari nilai deviasi sebesar 0,60 tersebut dapat disimpulkan bahwa data tidak bervariasi terhadap nilai mean sehingga bisa dikatakan nilai mean merupakan representatif yang baik dan dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan data. Dalam perolehan skor indikator kuesioner penelitian menyatakan bahwa skor tertinggi variabel efisiensi adalah di indikator pada pernyataan saya merasa puas dengan adanya penggunaan sistem e-office di tempat kerja sebesar 4,2. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan penggunaan sistem e-office ditempat kerja pegawai merasa terbantu dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat.

Perolehan dalam penelitian ini sesuai pada pendapat Mulyono (2017) yang menyatakan penggunaan sistem e-office dalam bidang korespondensi merujuk pada kemudahan pengarsipan data surat dan pengolahan data surat di sebuah organisasi yang memungkinkan surat menjadi terpusat (centralized) dengan adanya data base, maka data surat yang sudah di arsip 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 dalam memenuhi keperluan perusahaan

yang menginginkan layanan filing dan corresponding yang terkomputerisasi guna meningkatkan kinerja, kualitas layanan serta daya saing perusahaan.

Sedangkan nilai rata-rata terendah pada pernyataan sistem e-office masih dapat digunakan ketika jaringan internet down sebesar 3,03. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai masih mengeluhkan tentang penggunaan sistem e-office, hal tersebut tercermin dari sebanyak 17,9 persen responden yang menilai sangat tidak setuju dengan sistem e-office masih dapat digunakan ketika jaringan internet down, sebanyak 12,8 persen yang merespon tidak setuju dan sebanyak 28,2 persen merespon kurang setuju. Hal ini sejalan dengan pendapat Schermerhorn (1986;35) dalam Handayani, (2019) menyebutkan apabila output realisasi yang diperoleh lebih kecil dari output yang diharapkan maka dapat dikatakan belum efisien.

Menurut Amirolah (2018) efisiensi adalah kemampuan dalam meminimalkan penggunaan sumberdaya untuk memenuhi tujuan sebuah organisasi. Seseorang yang bekerja secara efisien dapat meminimalisir biaya sumber daya yang dibutuhkan. Hasil penelitian ini sependapat dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handayani (2019), Mulyono (2017) dan Rahmah (2015) menyebutkan bahwa e-office efisien digunakan untuk mempercepat proses korespondensi dalam perusahaan.

Simpulan/ Conclusion

Tingkat efektivitas dari penggunaan sistem e-office dalam kegiatan korespondensi mendapatkan skor 3,86 dengan kriteria efektif. Tingkat efisiensi dari penggunaan sistem e-office dalam kegiatan korespondensi mendapatkan skor 3,93 dengan kriteria efisien. Meskipun penggunaan sistem e-office dalam kegiatan korespondensi sudah dapat digunakan secara efektif dan efisien, namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan agar implementasi sistem e-office lebih efektif dan efisien lagi, yaitu kestabilan jaringan internet agar ditingkatkan dan menambahkan internet backup, sistem agar diperbaharui dan dikembangkan lagi secara berkala seperti ditambahkan fitur tanda tangan digital, serta meningkatkan size upload file.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah mendukung selama penelitian berlangsung, baik dalam bentuk secara moril maupun materil serta bimbingan, dukungan, dan bantuan terutama kepada pembimbing dan pemberi data.

Referensi/ Reference

- 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*.
- Gunawan, Hendro, And Agus Triantoro. 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*.
- 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*.
- 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*.
- Nurfadilah, Noviani. 2017. "Tinjauan Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada PT Mustika Ratu Tbk Jakarta." *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- 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*.