

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

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 otomatis.

Perkembangan Teknologi semakin pesat mengakibatkan organisasi pemerintah maupun swasta yang ingin memaksimalkan penggunaan teknologi otomatis dengan cara memanfaatkan teknologi yang ada dan sedang berkembang, melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan melaksanakan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam kegiatan perkantoran. 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.

Menurut Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau Undang-undang nomor 11 tahun 2008 adalah UU yang mengatur tentang informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum.

Kementerian Agama RI (2012) menjelaskan bahwa E-Office merupakan layanan aplikasi administrasi perkantoran korespondensi surat menyurat bagi setiap karyawan suatu perusahaan atau instansi secara elektronik. Aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data surat menyurat dalam bentuk *softcopy* sekaligus sebagai sarana bantu untuk menunjukkan lokasi/tempat *hardcopy* disimpan dan memberi kemudahan bagi user dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian dokumen.

PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak disektor perhubungan dalam bidang jasa kepelabuhan dan logistik terbesar di Indonesia, karena merupakan penyedia layanan kepelabuhan di Indonesia yang terbesar. Manajemen perusahaan merubah sistem kearsipan yaitu pengendalian surat masuk dan surat keluar yang dulu nya manual dan kemudian beralih ke sistem elektronik dengan menggunakan sistem aplikasi Pelindo E- Office.

Sistem Pelindo E- Office memberikan kemudahan didalam akses informasi dan manajemen dokumen, dimana informasi dapat diakses oleh semua unit kerja perusahaan yang memiliki akun Pelindo E-Office kapan saja. Dengan penggunaan sistem Pelindo E- Office budaya kerja akan terstruktur dengan jelas.

Namun dengan banyaknya manfaat yang ada di dalam sitem Pelindo E-Office tidak menuntut kemungkinan ada beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam penerapa Pelindo E- Office diantaranya:

1. Koneksi yang kurang stabil sehingga dapat menghambat dalam pengolahan surat
2. Kurangnya ketelitian saat memasukan data-data surat seperti nomor surat, tanggal surat, isi surat ke dalam data base Pelindo E- Office merupakan salah satu yang menghambat penerapan sistem Pelindo E- Office.
3. Sistem error Pelindo E- Office

Berkaitan dengan permasalahan diatas penulis tertarik dengan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Efektivitas Pengelolaan Sistem Pelindo E- Office Pada Bagian Administrasi Tata Usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah yang muncul dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut yaitu belum efektifnya **“Efektivitas Pengelolaan Sistem Pelindo E- Office Pada Bagian Administrasi Tata Usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon”**.

### 1.3 Identifikasi masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, selanjutnya penulis mengidentifikasi masalah tersebut :

1. Bagaimana efektivitas pengelolaan sistem Pelindo E-Office pada administrasi tata usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pengelolaan sistem Pelindo E-Office pada administrasi tata usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon?
3. Apa saja upaya yang dilakukan pelindo dalam mengatasi hambatan pada sistem aplikasi Pelindo E-Office?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Sebagai ruang lingkup permasalahan dirumuskan diatas, penulis ini dimaksud untuk mengetahui secara empiris mengenai hal – hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan sistem Pelindo E-Office pada administrasi tata usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengelolaan sistem Pelindo E-Office pada tata usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon

3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon pada pengelolaan sistem Pelindo E-Office

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penulis ini di harapkan dapat memberikan dua macam manfaat sebagai berikut:

#### **1.5.1 Kegunaan Teoristis**

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengetahui Efektivitas Pengelolaan Sistem Pelindo E-Office pada Administrasi Tata Usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon.
2. Hasil penelitian semoga dapat berguna untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik .

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Hasil penelitian ini dapat berguna bagi pembangunan kemampuan bidang penelitian dan penerapan yang di dapat di bangku kuliah dan menambah pengetahuan penulis diEfektivitas pengelolaan sistem Pelindo E- Office pada administrasi tata usaha di PT. Pelabuhan Indonesia(Persero) Regional 2 Cirebon
2. Diharapkan dapat memberi kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang selama ini, serta dapat menambah wawasan tentang hal yang akan di teliti, dan dapat mengembangkan kesempatan berfikir penulis karya ilmiah ini.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2008:60), kerangka berfikir adalah tentang hubungan antar variable yang disusun dari berbagai teori yangtelah dideskripsikan.

Berdasarkan teori-teori yang dideskripsikan,selanjutnyadianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

Selama penulis melakukan penelitian, penulis memperoleh datadan informasi melalui pengamatan, observasi langsung ke lapangan serta melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan dengan Efektivitas pengelolaan sistem Pelindo E- Office pada administrasi tata usaha di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon.Penulis dalam penelitian ini menggunakan teori tentang Efektivitas menurut para ahli dari berbagai sumber literatur,adapun teori yang penulis gunakan yang sesuai dengan masalah yang terdapat pada identifikasi masalah dengan apa yang dijabarkan oleh teoritersebut

Berdasarkan sifatnya, organisasi cenderung merupakan kesatuan yang kompleks, yang berusaha mengalokasikan sumber dayanya secara rasional demi tercapainya tujuan.

H. Emerson dalam Hasibuan (2016:242) yang menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Gie (dalam Priansa dan Garnida, 2000 : 24) menyatakan bahwa: “Efektivitas adalah keadaan atau kemampuan kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan nilai guna yang diharapkan.”

Sondang P. Siagian (2010:24) memberikan definisi sebagai berikut: “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Emitai Etziomi (Indrawijawa,2010:187) mengemukakan ukuran efektivitas organisasi mencakup 4 kriteria:

1. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya

2. Intergrasi

tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

3. Motivasi

Keterkaitan hubungan antara elaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.

4. Produksi

Adalah jumlah dan mutu keluaran organisasi serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

Gibson (Priansa,2013:11) mengemukakan pendekatan efektivitas didalam sebuah organisasi :

### 1. Pendekatan Tujuan

Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktik manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya.

### 2. Pendekatan Teori Sistem

Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar,dimana organisasi menjadi bagiannya.

### 3. Pendekatan *Multiple Constituency*

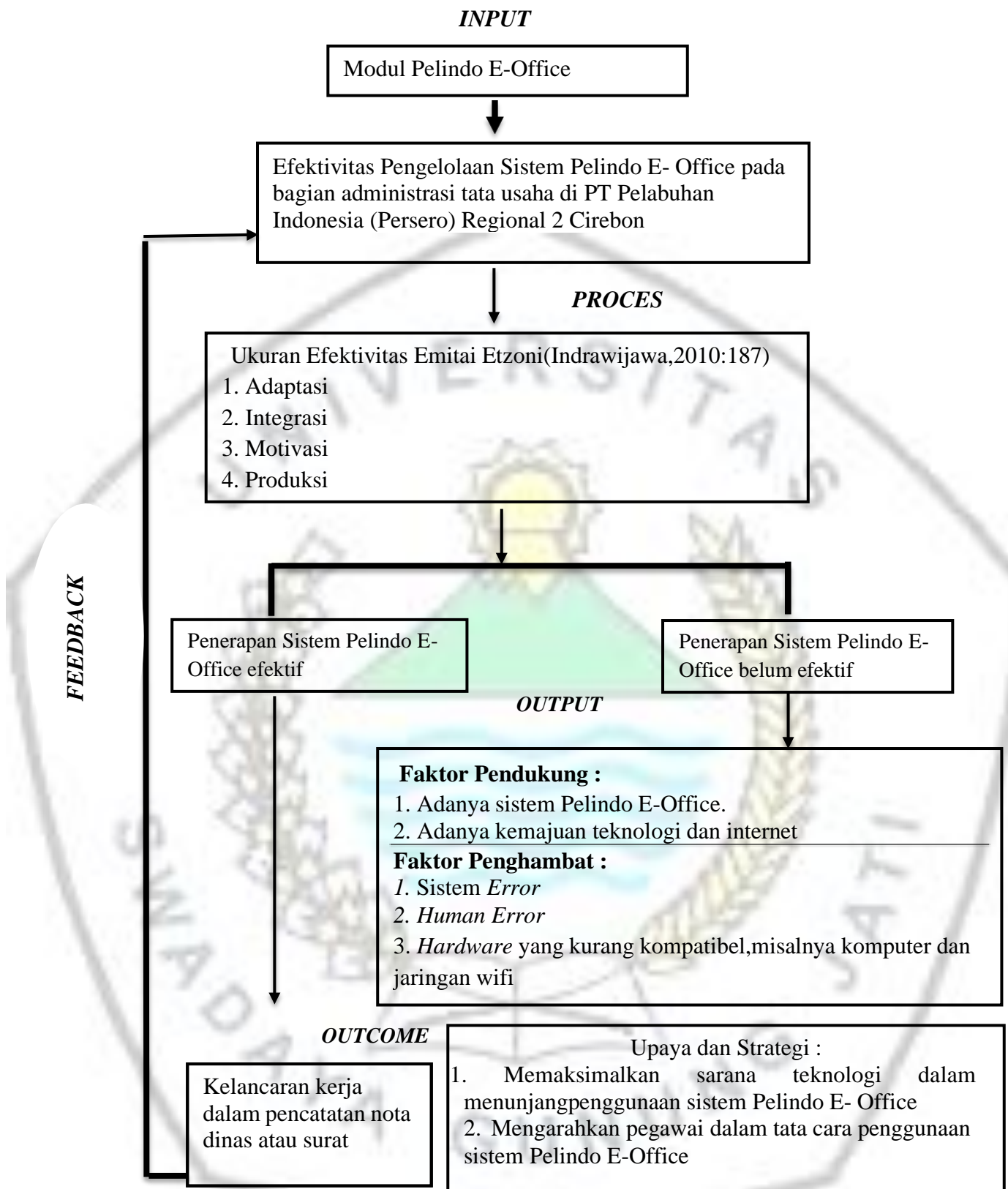
Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenny Salim (2002, hal. 695), berarti memimpin, mengendalikan,

mengatur, dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju dan sebagainya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Pengelolaan merupakan suatu pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja yang lebih efektif dalam mencapai tujuan tertentu. Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan.

E-Office merupakan layanan aplikasi administrasi perkantoran, korespondensi surat menyurat dinas bagi setiap karyawan perusahaan/instansi secara elektronik. Sistem Pelindo E-Office sistem yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan naskah dinas elektronis perusahaan.



Gambar 1.1

## Kerangka Pemikiran

## 1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

### 1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Adapun yang menjadi konsep penelitian dalam efektivitas pengelolaan sistem Pelindo E-Office pada administrasi tata usaha dalam memudahkan pegawai di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon

#### 1. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dicapai sesuai dengan tujuan yakni dari penerapan suatu model pembelajaran ataupun media.

#### 2. Sistem Aplikasi

Merupakan perangkat lunak siap pakai yang nantinya akan digunakan untuk membantu melaksanakan pekerjaan penggunaannya.

#### 3. Pelindo E-Office

Pelindo E-Office sistem yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan naskah dinas elektronik perusahaan.

#### 4. PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)

PT. Pelabuhan Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhanan dan logistik.

### 1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Operasioanalisai konsep penelitian dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi pengukuran efektivitas.

Untuk memudahkan dalam menganalisa data, maka aspek kajian penelitian pengukuran efektivitas seperti dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 1.1**

**Operasional Konsep Penelitian seperti yang ada di bawah ini :**

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
1	2	3
Efektivitas menurut Emitai Etzioni (Indrawijaya, 2010:187)	1. Adaptasi	1. Kemampuan sumber daya manusia 2. Pelatihan sumber daya manusia
	2. Integrasi	1. Sosialisasi 2. Komunikasi antar pegawai
	3. Motivasi	1. Sarana dan prasarana 2. Bantuan teknis
	4. Produksi	1. Input output 2. Proses

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode yang berasal dari kata *methodos* (Yunani) yang dimaksud adalah cara atau menuju suatu jalan. Metodologi ilmiah adalah system dan metode yang dipergunakan untuk memperoleh informasi.

Sesuai dengan sifat masalah yang diteliti dan penelitian yang hendak dicapai serta sifat-sifat data yang diperlukan, maka dalam penelitian ini, penulismenggunakan metode penelitian kualitatif.

Taylor dan Bogdan (1984:1) sertaMuhadjir, (2003:3), metode penilitian diartikan sebagai cara yang dipakai oleh para penulis untuk memecahkan masalah dan mencari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitiannya .

Strauss dan Corbin (2003: 4) jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh model statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Menurut (Moleong, 2016 :11) pedoman ini menggunakan metode kualitatif deksriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Penelitian ini menggunakan data dari wawancara, pengamatan, foto, catatan atau memo dan lainnya .

### **1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan**

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri

atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Sebutan *purposive* menunjukkan bahwa teknik ini digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi keterangan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Berdasarkan kebutuhan penelitian adapun rincian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Informan kunci ,kepala Divisi SDM, UMUM dan KBL di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Cirebon
- b. Informan pendukung, yaitu :1. Pegawai Administrasi

### **1.8.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu:

- a. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan refrensi dan acuan penelitian.
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, dilakukan oleh dua pihak berupa Tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan oleh yang berkaitan dan bersifat mendalam. Wawancara ini sangat

penting dalam penelitian kualitatif karena informasi yang benar-benar lengkap. Sehingga peneliti melakukan analisis dengan tujuan dan mendalam

- c. Observasi, yaitu mencari data melalui pengamatan langsung ke tempat yang ingin diteliti. Serta observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan secara mendalam
- d. Dokumentasi, yaitu mendapatkan informasi yang mendukung dalam penelitian seperti rekaman, foto, dan film.

#### **1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Dalam menguji keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Dan teknik triangulasi yang banyak digunakan dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. (Meleong, 2007:330)

Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu . (Lexy J, Moleong, 2012:330)

### 1.8.5 Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisa data yang dilakukan ada 3 (tiga) tahap, yaitu :

- a. Data Reduction (Reduksi Data)
- b. Penyajian Data
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

- a. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

- b. Penyajian Data

Penyajian data berarti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Penyajian data yang seiring digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bersifat naratif. Ini dimaksudkan untuk memahami apa saja yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah penulis berada dilapangan.

Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang disajikan berupa deskripsi atau gambaran yang awalnya belum jelas menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal/interaktif dan hipotesis/teori. (Puji Leksono 2015 : 152)



## **1.9 Lokasi Rencana Jadwal Penelitian**

### **1.9.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan Pada Tata Usaha di PT. Pelabuhan Indonesia(Persero) Regional 2 Cirebon Jl. Perniagaan No. 4, Panjunan, Kec. Lemahwungkuk, Kota Cirebon, Jawa Barat 45112 Karena penulis ingin mendalami tentang efektivitas pengelolaan sistem Pelindo E-Office dan lokasi yang mudah dijangkau oleh penulis.

### **1.9.2 Rencana Jadwal Penelitian**

Berikut ini merupakan jadwal penelitian Efektivitas pengelolaan sistem Pelindo E-Office pada administrasi tata usaha di PT. Pelabuhan Indonesia(Persero) Regional 2 Cirebon. Di mulai bulan Maret sampai Juni 2022



