

STUDI IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERKANTORAN DI PT PGAS
TELEKOMUNIKASI NUSANTARA (PGNCOM)Wulan Nadila Larasati¹, Marsofiyati², Rizki Firdausi Rachmadania³Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Administrasi Perkantoran Digital,
Jl. Rawamangun Muka, RT.11/RW.14, Rawamangun, Pulo Gadung, Jakarta Timur, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta, 13320wulannadilalarasati@gmail.com, marsofiyati@unj.ac.id, rachmadania92@gmail.com**Abstract**

Office administration digitalization has become an essential requirement for organizations in responding to changes in work patterns and the rapid development of information technology. This study aims to analyze the implementation of office administration digitalization at PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), identify the challenges or obstacles encountered, and examine the impacts of its implementation. This research employed a descriptive qualitative approach using a case study method. The unit of analysis in this study was the implementation of office administration digitalization at PGNCOM. Data were collected through semi-structured interviews with four key informants who were directly involved in the planning, management, and use of digital administrative systems, supported by observation and documentation review. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that office administration digitalization at PGNCOM has been implemented through the utilization of various digital systems and applications as part of an ongoing transformation process; however, its implementation still requires further strengthening to achieve consistent and integrated operation. The main challenges identified include the lack of comprehensive system integration, lengthy business process workflows, limited human resources, technical system constraints, and employee adaptation and work habits. In terms of impact, office administration digitalization has generated positive effects such as increased work process speed, greater employee work flexibility, improved resource efficiency, easier access to information for decision-making, enhanced data security, and strengthened corporate image and external trust. Nevertheless, negative impacts remain due to the digitalization process not yet being fully optimal. This study recommends the need for more comprehensive system integration, workflow simplification, enhancement of human resource competencies, and consistent digital leadership commitment to ensure sustainable digital transformation and to strengthen partner trust and corporate image.

Keywords: Digital Transformation, Administrative Digitalization, Office Administration

Abstrak

Digitalisasi administrasi perkantoran menjadi kebutuhan penting bagi organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan kerja dan perkembangan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk

Article history

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

menganalisis implementasi digitalisasi administrasi perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), mengidentifikasi tantangan atau hambatan yang dihadapi, serta mengkaji dampak penerapan digitalisasi administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Unit analisis dalam penelitian ini adalah digitalisasi administrasi perkantoran di PGNCOM. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dengan empat informan kunci yang terlibat langsung dalam perencanaan, pengelolaan, dan penggunaan sistem administrasi digital, didukung oleh observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi di PGNCOM telah diterapkan melalui pemanfaatan berbagai sistem dan aplikasi digital sebagai bagian dari proses transformasi, namun pelaksanaannya masih memerlukan penguatan agar dapat berjalan secara terintegrasi dan konsisten. Tantangan utama yang ditemukan meliputi belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, alur proses bisnis yang masih panjang, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis sistem, serta adaptasi dan kebiasaan kerja pegawai. Dari sisi dampak, digitalisasi administrasi memberikan dampak positif berupa peningkatan kecepatan proses kerja, fleksibilitas kerja pegawai, efisiensi penggunaan sumber daya, kemudahan akses informasi untuk pengambilan keputusan, peningkatan keamanan data, serta penguatan citra dan kepercayaan eksternal perusahaan. Namun, dampak negatif masih muncul akibat penerapan digitalisasi yang belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan perlunya integrasi sistem yang lebih menyeluruh, penyederhanaan alur kerja, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta komitmen dan peran kepemimpinan digital yang konsisten agar transformasi digital dapat berjalan berkelanjutan dan memperkuat kepercayaan mitra serta citra perusahaan.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Digitalisasi Administrasi, Administrasi Perkantoran

1. Pendahuluan

Digitalisasi administrasi perkantoran merupakan langkah penting di tengah pesatnya kemajuan teknologi dan fenomena disrupsi digital yang membawa perubahan besar dalam dunia bisnis. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam dunia industri khususnya di sektor perusahaan teknologi, di mana transformasi digital kini menjadi fokus strategis utama untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan kinerja perusahaan (Kementerian BUMN, 2022). Digitalisasi administrasi perkantoran merupakan upaya penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas pengelolaan dokumen, korespondensi, arsip, dan komunikasi internal maupun eksternal. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian Fadillah & Marsofiyati (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam administrasi perkantoran mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas hasil administrasi (Fadillah & Marsofiyati, 2024).

Hal ini juga didukung oleh penelitian Ramadhan & Muhyadi (2021) yang menyatakan bahwa, salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi kerja perkantoran adalah dengan

mengintegrasikan proses administrasi ke dalam sistem berbasis digital. Berbagai aktivitas administrasi, seperti kearsipan, keuangan, kepegawaian, sarana dan prasarana, serta persuratan, dapat dikelola secara terpusat melalui sistem tersebut. Penerapan sistem informasi digital ini dapat mempermudah proses kerja, mempercepat pelayanan, meningkatkan keakuratan informasi, serta mengoptimalkan penggunaan biaya operasional (Ramadhan & Muhyadi, 2021)

Transformasi digital merupakan langkah strategis yang dapat membantu perusahaan bekerja lebih efisien, meningkatkan produktivitas, dan menjadi lebih kompetitif di pasar. Secara sederhana, transformasi ini adalah proses memanfaatkan teknologi digital untuk memperlancar operasional, menekan pengeluaran, mendorong terciptanya inovasi, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan (Kirana et al., 2023).

Menurut Kementerian BUMN (2023), pelaksanaan transformasi digital ini juga sejalan dengan arahan Menteri BUMN Erick Thohir yang menunjukkan adanya dorongan kuat untuk digitalisasi yang merata dan menyeluruh pada seluruh entitas BUMN. Menteri BUMN Erick Thohir mengatakan, “Kita harus memastikan tidak ada yang tertinggal: semua holding BUMN, juga anak, dan cucu perusahaan di seluruh nusantara. Tidak hanya yang besar dan yang di kota besar. Semua bertransformasi, tanpa terkecuali”. Transformasi digital ini merupakan bagian dari agenda modernisasi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan internal dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi.

Digitalisasi administrasi perkantoran dalam era disrupsi pasar dan Industri 4.0 saat ini mendorong pergeseran orientasi perusahaan dari produk inti ke layanan bernilai tambah yang responsif terhadap kebutuhan pasar. Berkembangnya teknologi seperti AI, IoT, dan big data meningkatkan efisiensi, personalisasi layanan, serta akurasi pengambilan keputusan. Namun, efektivitas implementasinya masih terhambat oleh tantangan seperti kesiapan SDM, budaya organisasi, dan infrastruktur digital yang belum optimal. Jika tidak ditangani, hambatan ini dapat mengurangi daya saing dan produktivitas perusahaan (Makaliwe et al., 2023).

Digitalisasi ini adalah mengubah sistem manual berbasis kertas ke sistem digital, hal ini membawa sejumlah manfaat, seperti meningkatnya efisiensi kerja, pengurangan biaya operasional, serta kemudahan dalam mengakses informasi (Nahuway, 2024). Perubahan ini membuat penggunaan kertas yang dulunya mendominasi pekerjaan administrasi kini berkurang signifikan karena digitalisasi, bahkan di banyak kantor modern sebagian besar pekerjaan sudah bersifat paperless (Ramadhan & Muhyadi, 2021). Organisasi yang tidak mengaplikasikan teknologi digital, dipastikan akan tertinggal dari organisasi lain dan pada saatnya akan gagal mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Ramadhan & Muhyadi, 2021).

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan digitalisasi atau implementasi sistem digital, khususnya dalam pengelolaan administrasi perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara, masih menghadapi sejumlah tantangan dimana infrastruktur yang belum mendukung secara maksimal serta penerapan sistem digital yang belum merata.

PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), perusahaan yang bergerak di bidang layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT). Dengan kegiatan bisnis utama meliputi penyediaan infrastruktur IT, pengembangan platform, serta solusi untuk otomatisasi proses bisnis dan digitalisasi perusahaan. Selain itu, juga menyediakan layanan data center dan juga connectivity, managed service, business solution, serta pengembangan platform digital berbasis IoT, SCADA, dan keamanan siber.

Dalam menjalankan operasionalnya, PGNCOM menunjukkan komitmen yang berkelanjutan dalam melakukan inovasi dan pengembangan, serta berperan aktif dalam mendorong kemajuan digitalisasi di tingkat nasional maupun internasional (Tasya & Lubis 2022). Kegiatan bisnis PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan

jaringan, tetapi juga meluas ke sektor-sektor lain yang memerlukan konektivitas tinggi dan keamanan data. Langkah ini sejalan dengan visi PGASCOM sebagai penyedia infrastruktur digital (Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT)) andal dan terkemuka di Indonesia (Pgncom, 2024). Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan transformasi digital untuk membantu bisnis beradaptasi dan bersaing di era digital, PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) dalam operasionalnya telah menerapkan berbagai sistem digitalisasi dalam pengelolaan administrasi. Digitalisasi administrasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) telah mulai diterapkan sejak sebelum pandemi Covid-19, yaitu sekitar tahun 2016. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi sistem persuratan, seperti aplikasi SIMPEL, yang tercatat masih digunakan hingga sekitar tahun 2018-2019, sebelum akhirnya dihentikan penggunaannya. Digitalisasi yang di implementasikan ini mencakup sistem administrasi dokumen, pelaporan, manajemen proyek, sistem manajemen arsip elektronik, serta platform komunikasi berbasis digital yang mendukung kolaborasi antar departemen.

Namun dalam praktik operasionalnya, PT PGAS Telekomunikasi Nusantara menerapkan sistem digital yang berjalan seiring dengan penggunaan dokumen fisik. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara konsep digitalisasi administrasi yang bertujuan menggantikan sistem manual berbasis kertas dengan praktik yang masih mempertahankan prosedur konvensional, sehingga praktik ini menimbulkan inefisiensi, kesalahan administratif, dan dualisme pencatatan yang memperlambat proses. Permasalahan ini disebabkan oleh kesiapan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi, hingga resistensi terhadap perubahan sistem dari manual ke digital (Silalahi & Debora, 2025).

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa tanda tangan elektronik yang sah dan tersertifikasi yang diakui pemerintah belum diterapkan secara optimal dan merata di setiap proses administrasi pada PGNCOM, sehingga hal tersebut tidak dapat memastikan keaslian dokumen dan keabsahan informasi (Roji et al., 2023). Selain itu, pengiriman atau distribusi dokumen masih banyak dilakukan secara manual dengan menyerahkan dokumen secara langsung kepada user atau pengguna sehingga kurang efisien, memakan waktu lebih lama, serta berisiko terhadap keterlambatan, kehilangan dokumen, dan kurangnya jejak atau bukti pengiriman yang jelas. Hal ini juga menyulitkan dalam memantau alur dokumen secara real-time, meningkatkan risiko kehilangan dokumen, serta menghambat proses kerja yang seharusnya dapat dilakukan lebih cepat dan transparan.

Selain itu, implementasi sistem kearsipan digital di PGNCOM belum menyeluruh, sehingga efisiensi pengelolaan dokumen belum tercapai secara optimal di semua bagian. Hal ini menyebabkan masih adanya penumpukan dokumen fisik, yang terjadi karena sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital belum sepenuhnya dioptimalkan, baik dari sisi infrastruktur maupun sumber daya manusia. Kondisi ini berpotensi terhambatnya kegiatan operasional organisasi bahkan dapat menghambat proses pengambilan keputusan karena dokumen pendukung yang dibutuhkan sulit atau tidak dapat ditemukan (Ambarwati & Adianti, 2022).

Hal tersebut juga didukung oleh hasil wawancara singkat, dimana diketahui bahwa untuk dokumen yang mendesak tidak bisa menunggu tanda tangan basah, sehingga beberapa dokumen menggunakan tanda tangan elektronik biasa, yaitu tanda tangan basah yang difoto atau di-scan kemudian diunggah dan ditempelkan pada dokumen digital untuk keperluan pengesahan cepat. Selain itu didukung juga oleh pernyataan salah satu pelanggan PGNCOM dalam meeting membahas perpanjangan project, dimana pelanggan atau user tersebut menyampaikan bahwa sebagai perusahaan yang menyediakan solusi digital, PGNCOM seharusnya memiliki kemampuan internal yang kuat dalam menerapkan digitalisasi administrasi, sehingga dapat menjadi contoh bagi pelanggan.

Melihat kondisi tersebut, peneliti melanjutkan dengan melakukan pra riset sebagai langkah awal untuk mengamati secara langsung bagaimana penerapan sistem digitalisasi di lingkungan PGNCOM. Observasi awal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi nyata di lapangan serta membuktikan kebenaran fenomena permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pra riset ini melibatkan 20 karyawan yang berpartisipasi dalam mengisi instrumen pengumpulan data untuk memperoleh gambaran awal mengenai penerapan sistem digitalisasi di PGNCOM. Hasil dari pra riset menunjukkan bahwa seluruh pernyataan responden (100%).

Berdasarkan hasil pra riset, diketahui bahwa seluruh responden (100%), yaitu sebanyak 20 orang, menjawab bahwa proses administrasi di perusahaan masih belum sepenuhnya terdigitalisasi dan masih bergantung pada penggunaan dokumen fisik. Ketergantungan ini mengindikasikan bahwa perusahaan belum sepenuhnya menerapkan sistem administrasi digital secara menyeluruh, baik dari sisi infrastruktur maupun kebijakan kerja. Hasil ini juga mencerminkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan transformasi digital dalam proses administrasi guna mencapai efisiensi kerja, kemudahan akses dokumen, serta pengurangan penggunaan kertas.

Selain itu, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa sistem digital yang digunakan di perusahaan saat ini belum terintegrasi antar departemen. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing departemen kemungkinan masih menggunakan sistem yang berdiri sendiri (stand-alone), tanpa dukungan sistem yang menyatukan proses dan data secara real time. Sehingga koordinasi data dan proses antar unit kerja belum berjalan secara efisien. Kurangnya integrasi ini berpotensi menimbulkan ketidakefisienan, keterlambatan informasi, dan kesulitan dalam pengambilan keputusan.

Dan 100% responden menyatakan bahwa mereka pernah mengalami keterlambatan atau kehilangan dokumen akibat proses manual. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang masih bergantung pada cara manual memiliki risiko tinggi terhadap efisiensi kerja, akurasi data, dan keandalan penyimpanan dokumen. Risiko yang ditimbulkan tidak hanya berupa efisiensi dalam pencarian dan pengelolaan dokumen, tetapi juga meningkatkan risiko kehilangan atau kerusakan arsip penting hingga kebocoran informasi karena kurangnya sistem keamanan yang memadai. Selain itu, proses pencarian dokumen secara manual memakan waktu lebih lama, yang dapat menghambat pengambilan keputusan penting secara cepat. Kondisi ini secara keseluruhan dapat berdampak pada terganggunya kelancaran operasional, menurunnya produktivitas, serta menimbulkan kerugian dari sisi waktu, tenaga, dan biaya.

2. Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi Perkantoran Digital

Administrasi perkantoran digital merupakan pengelolaan aktivitas administrasi kantor yang terintegrasi dengan teknologi digital untuk menggantikan sistem manual berbasis kertas, sehingga memungkinkan pengolahan data, pengarsipan, komunikasi, dan pengambilan keputusan dilakukan secara lebih efisien, cepat, dan akurat. Konsep ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta pengarahan sumber daya manusia, data, dan teknologi melalui sistem seperti manajemen dokumen elektronik, workflow digital, dan cloud computing. Penerapan administrasi digital terbukti meningkatkan produktivitas, akurasi data, efisiensi biaya, aksesibilitas informasi, serta transparansi kerja, sekaligus mengurangi penggunaan kertas dan kebutuhan ruang penyimpanan. Meskipun demikian, implementasinya memerlukan kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi digital sumber daya manusia, tata kelola yang jelas, serta perhatian serius terhadap keamanan data agar manfaat administrasi perkantoran digital dapat dioptimalkan secara berkelanjutan.

Konsep dan Prinsip Digitalisasi Sistem Administrasi

Digitalisasi sistem administrasi merupakan proses transformasi informasi dan aktivitas administratif dari bentuk manual atau analog ke format digital yang terintegrasi antara manusia, proses, data, dan teknologi. Digitalisasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas, aksesibilitas informasi, transparansi, serta kecepatan pengambilan keputusan dalam organisasi. Prinsip utama digitalisasi administrasi meliputi digitalisasi proses kerja, otomatisasi alur kerja, kemudahan akses dan ketersediaan informasi, transparansi dan akuntabilitas, keamanan dan perlindungan data, kolaborasi serta komunikasi elektronik, dan pengurangan penggunaan kertas. Melalui penerapan prinsip-prinsip tersebut, sistem administrasi digital tidak hanya mendukung kinerja organisasi yang lebih efektif, tetapi juga mendorong tata kelola yang modern, adaptif, dan ramah lingkungan.

Teori Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses perubahan menyeluruh dalam organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital yang tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga manusia, proses bisnis, dan model organisasi. Sebagai bagian dari revolusi industri keempat, transformasi digital melibatkan teknologi seperti artificial intelligence, big data, Internet of Things, dan platform digital yang mengubah cara organisasi menciptakan dan menyampaikan nilai. Proses ini berlangsung melalui tiga tahap utama, yaitu digitisation (konversi data analog ke digital), digitalisation (integrasi teknologi digital dalam proses bisnis), dan transformation (penciptaan model bisnis baru berbasis digital). Keberhasilan transformasi digital ditentukan oleh kecepatan inovasi, fokus strategi yang adaptif, serta fleksibilitas organisasi dalam membangun budaya kerja kolaboratif dan responsif terhadap perubahan.

Socio-Technical System (STS)

Socio-Technical System (STS) merupakan pendekatan teoretis yang menekankan pentingnya keseimbangan dan optimasi bersama antara sistem teknikal dan sistem sosial dalam organisasi. Sistem teknikal berfokus pada teknologi, proses, dan tugas kerja, sedangkan sistem sosial mencakup aspek manusia seperti keterampilan, sikap, nilai, hubungan kerja, dan struktur organisasi. Kedua sistem ini saling berinteraksi dan tidak dapat dipisahkan, sehingga perubahan pada satu sistem akan memengaruhi sistem lainnya. Penerapan STS bertujuan meningkatkan kinerja organisasi, produktivitas, kualitas hasil kerja, efisiensi biaya, serta kualitas kehidupan kerja, dengan memastikan bahwa penerapan teknologi selaras dengan kebutuhan dan kemampuan manusia yang menggunakannya.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model teoritis yang digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi berdasarkan dua konstruk utama, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Perkembangan TAM melahirkan TAM 2 dan TAM 3 yang mengintegrasikan pengaruh sosial, proses kognitif, serta faktor moderasi seperti computer self-efficacy, computer anxiety, dan perceived enjoyment. Dalam TAM 3, persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan saling berinteraksi membentuk sikap, niat, dan perilaku penggunaan teknologi. Model ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada persepsi, pengalaman, dan kesiapan pengguna, sehingga memiliki implikasi penting bagi pengambilan keputusan manajerial.

Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & McLean Model)

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean merupakan kerangka evaluasi untuk menilai keberhasilan sistem informasi melalui beberapa dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefit). Model ini menekankan bahwa kualitas sistem dan informasi memengaruhi tingkat

penggunaan dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada manfaat individu dan organisasi. Dengan pendekatan yang terstruktur, model DeLone dan McLean memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan sebab akibat antara pengembangan sistem, pengalaman pengguna, dan dampak penggunaan sistem informasi dalam mendukung kinerja organisasi.

Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi menjelaskan proses penyebaran dan adopsi inovasi dalam suatu sistem sosial melalui saluran komunikasi dalam rentang waktu tertentu. Dikemukakan oleh Everett Rogers, teori ini menyatakan bahwa adopsi inovasi dipengaruhi oleh tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi, serta oleh efektivitas komunikasi dan sikap individu terhadap inovasi. Keberhasilan adopsi inovasi ditentukan oleh lima atribut utama, yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, uji coba, dan keterlihatan. Teori ini tidak hanya menjelaskan perilaku individu dalam menerima inovasi, tetapi juga dampaknya terhadap perubahan sosial dan organisasi secara lebih luas.

Teori Perubahan Organisasi

Perubahan organisasi merupakan proses adaptasi yang dilakukan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan internal dan eksternal, termasuk perkembangan teknologi, tuntutan sosial, dan regulasi. Perubahan ini bertujuan meningkatkan efektivitas organisasi melalui pembaruan struktur, perilaku, visi, dan sistem kerja. Perubahan organisasi dapat dipicu oleh faktor internal seperti struktur dan kepemimpinan, maupun faktor eksternal seperti lingkungan, teknologi, dan tuntutan masyarakat. Bentuk perubahan dapat berupa perubahan yang direncanakan maupun perubahan struktural yang disesuaikan dengan tujuan organisasi. Dengan demikian, kemampuan mengelola perubahan secara strategis menjadi kunci keberlangsungan dan perkembangan organisasi dalam lingkungan yang dinamis.

Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu dan Kesenjangannya

Telaah pustaka penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transformasi digital dan digitalisasi administrasi terbukti meningkatkan efisiensi, produktivitas, transparansi, dan kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan, pemerintahan, dan organisasi sosial. Namun, berbagai penelitian juga mengidentifikasi tantangan utama berupa kesiapan sumber daya manusia, resistensi budaya, keterbatasan literasi digital, keamanan data, dan kebutuhan pelatihan berkelanjutan. Pendekatan teoritis seperti TAM, DeLone & McLean Model, STS, dan Difusi Inovasi banyak digunakan untuk menganalisis penerimaan dan keberhasilan sistem digital. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait integrasi pendekatan teknis dan sosial secara komprehensif dalam konteks administrasi perkantoran digital, khususnya pada lembaga pendidikan dan organisasi berbasis nilai, sehingga membuka ruang bagi penelitian lanjutan yang lebih kontekstual dan mendalam.

3. Metodologi Penelitian

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu Januari 2025 hingga Januari 2026 melalui tahapan yang sistematis, meliputi observasi awal, pengajuan judul, pra-riset, penyusunan proposal, seminar proposal, pelaksanaan penelitian, penyusunan hasil dan kesimpulan, hingga sidang akhir. Penelitian dilakukan di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), anak perusahaan BUMN PT Pertamina Gas Negara Tbk yang bergerak di bidang layanan ICT dan telekomunikasi. Lokasi ini dipilih karena perannya yang strategis dalam mendukung transformasi digital nasional serta relevansinya dengan fokus penelitian mengenai digitalisasi administrasi perkantoran. Selain itu, penelitian dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan magang peneliti dalam program Magenta Internship Pertamina 2024, sehingga memungkinkan

peneliti memperoleh akses langsung dan pemahaman kontekstual terhadap dinamika, tantangan, serta praktik digitalisasi administrasi yang diterapkan di lingkungan organisasi.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi sistem administrasi perkantoran berbasis digital di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan subjek penelitian secara komprehensif dalam konteks alami. Metode studi kasus digunakan untuk mengkaji fenomena digitalisasi administrasi secara mendalam melalui pertanyaan penelitian yang berfokus pada aspek *how* dan *why*, sehingga dapat mengungkap hubungan antar peristiwa, perilaku aktor organisasi, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan sistem digital. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan pemahaman yang utuh, faktual, dan kontekstual.

Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara mendalam dengan karyawan PT PGAS Telekomunikasi Nusantara yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan sistem administrasi digital, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, literatur, laporan, serta regulasi yang relevan. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu, yaitu pegawai aktif yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam proses administrasi atau sistem informasi. Jumlah informan ditetapkan sebanyak empat orang dari posisi strategis yang saling berkaitan, meliputi pimpinan unit, staf IT development, staf administrasi/document control, dan sekretaris. Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip kejenuhan data, di mana pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak lagi memberikan temuan baru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara tidak terstruktur untuk mengamati langsung proses administrasi dan penerapan sistem digital di lingkungan kerja, termasuk identifikasi kendala seperti penggunaan dokumen fisik, belum terintegrasinya sistem, dan ketiadaan SOP digital. Wawancara dilakukan dengan teknik semi terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara mendalam dan fleksibel terkait pengalaman, pemahaman, kendala, serta harapan informan terhadap digitalisasi administrasi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto, catatan, dan dokumen yang relevan guna memperkuat hasil observasi dan wawancara. Kombinasi ketiga teknik ini diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat, komprehensif, dan kontekstual.

Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan memverifikasi data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil observasi dengan wawancara, membandingkan pernyataan informan dalam situasi berbeda, serta mencocokkan hasil wawancara dengan dokumen pendukung yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas, validitas, dan konsistensi temuan penelitian, sehingga data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Melalui triangulasi sumber, peneliti berupaya meminimalkan bias subjektif dan memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai implementasi digitalisasi administrasi perkantoran.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis dilakukan secara simultan sejak proses pengumpulan data berlangsung, sehingga peneliti dapat terus menyesuaikan fokus penelitian berdasarkan temuan lapangan. Data yang terkumpul kemudian direduksi dengan cara menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan informasi ke dalam tema-tema yang relevan dengan rumusan masalah. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis dan mudah dipahami untuk mendukung proses analisis. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang bersifat sementara dan terus diverifikasi hingga diperoleh kesimpulan akhir yang kuat, konsisten, dan didukung oleh bukti empiris.

4. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif

Gambaran Umum Konteks Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam implementasi digitalisasi administrasi perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM), perusahaan penyedia layanan telekomunikasi dan solusi digital yang berada di bawah PGN Group. Pemilihan PGNCOM sebagai lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis perusahaan dalam mendukung transformasi digital serta kondisi aktual perusahaan yang sedang berada pada fase penguatan penerapan sistem digital, khususnya pada fungsi administrasi perkantoran yang sebelumnya belum menjadi prioritas utama.

Digitalisasi di PGNCOM sebenarnya telah dimulai sejak tahun 2016, namun pada tahap awal lebih difokuskan pada penguatan core business perusahaan. Akibatnya, fungsi pendukung seperti administrasi perkantoran masih banyak dijalankan secara manual. Praktik administrasi yang berjalan menunjukkan adanya ketergantungan pada dokumen fisik, tanda tangan basah, serta pengunggahan tanda tangan dalam bentuk gambar untuk kebutuhan mendesak, sehingga proses digital belum sepenuhnya optimal.

Memasuki periode 2024-2025, PGNCOM mulai mencanangkan program Transformasi Digital secara lebih terstruktur dan menyeluruh. Program ini bertujuan memperbaiki alur administrasi agar lebih efisien, terintegrasi, dan terdokumentasi dengan baik. Kondisi tersebut menjadi landasan penting penelitian untuk mengkaji bagaimana digitalisasi administrasi dijalankan dalam praktik, sekaligus memahami dinamika, tantangan, dan perkembangan yang terjadi di lingkungan perusahaan.

Profil Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan empat orang informan yang dipilih secara purposive, yaitu individu yang memiliki pengetahuan serta keterlibatan langsung dalam proses digitalisasi administrasi di PGNCOM. Informan pertama merupakan Division Head Human Capital and General Affairs (HCGA) dengan masa kerja 2 tahun, yang berperan dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan administrasi sumber daya manusia. Informan kedua adalah IT Developer dengan pengalaman kerja 2 tahun, yang terlibat langsung dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem digital yang digunakan di lingkungan perusahaan.

Selanjutnya, informan ketiga merupakan Sekretaris Direktur Utama dengan masa kerja paling lama, yaitu 8 tahun, sehingga memiliki pemahaman mendalam mengenai alur administrasi sebelum dan sesudah penerapan digitalisasi. Informan keempat adalah staf Document Control dengan masa kerja 3 tahun, yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan pengelolaan dokumen dan sistem administrasi digital.

Keberagaman latar belakang jabatan, jenis kelamin, serta lama bekerja para informan tersebut memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi

digitalisasi administrasi perkantoran di PGNCOM, baik dari sisi kebijakan, teknis pengembangan sistem, maupun praktik operasional sehari-hari.

Implementasi Digitalisasi Administrasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara

Implementasi Digitalisasi Administrasi

Implementasi digitalisasi administrasi di PGNCOM berlangsung secara bertahap dan menyesuaikan kebutuhan perusahaan. Pada tahap awal, digitalisasi difokuskan pada aplikasi pendukung bisnis inti, sementara administrasi perkantoran masih banyak dilakukan secara manual. Perubahan signifikan terjadi pada masa pandemi COVID-19 tahun 2020, ketika sistem kerja jarak jauh (WFH) mendorong penggunaan cara kerja digital secara lebih intensif, seperti pemanfaatan dokumen digital, tanda tangan hasil pemindaian, dan pengiriman dokumen melalui email sebagai bentuk adaptasi situasional.

Periode 2024-2025 menjadi fase penguatan digitalisasi yang lebih terstruktur melalui program Transformasi Digital. Manajemen melakukan pengembangan dan penyempurnaan aplikasi lama serta membangun aplikasi baru yang mendukung proses administrasi, salah satunya adalah pengaktifan kembali aplikasi tata naskah "Simpel" yang dirancang untuk mendukung persuratan digital secara end-to-end. Meskipun demikian, penerapan sistem ini masih dalam tahap sosialisasi dan belum digunakan secara merata di seluruh unit kerja.

Dalam praktiknya, PGNCOM telah memanfaatkan berbagai aplikasi digital seperti Microsoft 365 (Outlook, Word, Excel, OneDrive, SharePoint, Teams, dan aplikasi pendukung lainnya) untuk komunikasi, pengelolaan dokumen, arsip, dan koordinasi kerja. Outlook berperan sebagai pusat korespondensi administrasi yang terintegrasi dengan berbagai aplikasi tersebut. Pemanfaatan ekosistem ini menunjukkan adanya peralihan dari administrasi berbasis kertas menuju sistem digital, meskipun belum sepenuhnya paperless.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi di PGNCOM belum sepenuhnya terintegrasi dan masih berjalan paralel dengan proses manual. Beberapa unit telah menggunakan sistem digital sesuai kebutuhan masing-masing, namun belum terhubung secara organisasi. Dukungan manajemen terhadap digitalisasi dinilai cukup kuat, meskipun belum bersifat wajib sepenuhnya, sehingga penerapan digitalisasi masih bergantung pada kebijakan pimpinan dan kesiapan masing-masing unit kerja.

Tantangan atau Hambatan Implementasi Digitalisasi

Meskipun mengalami perkembangan, implementasi digitalisasi administrasi di PGNCOM masih menghadapi berbagai tantangan. Hambatan utama yang ditemukan adalah adanya dualisme proses, yaitu penggunaan sistem digital yang berjalan bersamaan dengan prosedur manual seperti pencetakan dokumen dan penggunaan tanda tangan basah. Kondisi ini menyebabkan alur kerja menjadi tidak konsisten dan efisiensi digitalisasi belum sepenuhnya tercapai.

Tantangan lain adalah belum tersedianya sistem persuratan digital yang terintegrasi secara menyeluruh, sehingga pengelolaan surat dan arsip masih dilakukan secara parsial menggunakan aplikasi sederhana. Selain itu, belum adanya standar klasifikasi arsip digital menyebabkan penyimpanan dokumen bergantung pada kebiasaan masing-masing unit kerja. Dari sisi sumber daya manusia, perbedaan tingkat kesiapan pengguna juga menjadi kendala, terutama bagi pegawai yang terbiasa dengan sistem manual dan membutuhkan waktu adaptasi lebih lama.

Dari aspek teknis, keterbatasan infrastruktur seperti server yang sudah tua, keterbatasan tim pengembang, minimnya dokumentasi sistem, serta belum adanya Quality Assurance khusus turut menghambat kelancaran implementasi digitalisasi. Penggunaan tanda tangan digital yang belum tersertifikasi juga menimbulkan kendala, terutama ketika berhadapan dengan mitra eksternal yang telah menerapkan sistem digital sepenuhnya. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara para informan yang menekankan bahwa digitalisasi administrasi bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi, budaya kerja, dan integrasi sistem.

Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif

Digitalisasi administrasi di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) merupakan proses transformasi dari sistem manual berbasis kertas menuju sistem berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah diterapkan secara bertahap dan masih berada pada fase transisi, di mana sistem digital berjalan berdampingan dengan proses manual. Penerapan ini dipicu oleh kebutuhan adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi serta perubahan pola kerja, terutama sejak masa pandemi COVID-19 yang mendorong praktik kerja jarak jauh. Meskipun belum sepenuhnya optimal, langkah ini mencerminkan komitmen organisasi dalam mendukung transformasi digital secara berkelanjutan, sejalan dengan konsep perubahan organisasi dan tahapan transformasi digital yang meliputi digitisation, digitalisation, dan transformation.

Dukungan manajemen menjadi faktor penting dalam mendorong digitalisasi administrasi di PGNCOM, antara lain melalui pengembangan aplikasi internal, peningkatan infrastruktur, penganggaran, serta pembentukan tim pengembang. Berbagai aplikasi digital telah digunakan untuk mendukung perencanaan, pengelolaan data, dan pengambilan keputusan. Namun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi masih bersifat parsial atau surface digitization, karena beberapa alur kerja tetap bergantung pada dokumen fisik, tanda tangan basah, serta sistem yang belum terintegrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi belum sepenuhnya mereformasi struktur proses administrasi yang ada.

Tantangan utama dalam implementasi digitalisasi administrasi di PGNCOM meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, khususnya kapasitas server, serta kesiapan sumber daya manusia. Gangguan sistem dan downtime berpotensi menghambat proses administrasi dan memperlambat layanan. Selain itu, resistensi terhadap perubahan, perbedaan tingkat kesiapan pengguna, serta keterbatasan SDM dalam pengembangan sistem menjadi hambatan signifikan. Fenomena ini mencerminkan transformasi digital sebagai tantangan sosio-teknis, di mana keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh aspek manusia, proses, dan struktur organisasi.

Perbedaan penerimaan terhadap sistem digital juga dipengaruhi oleh karakteristik individu, terutama usia dan pengalaman teknologi. Pegawai yang lebih muda cenderung lebih mudah menerima sistem digital karena memiliki tingkat kenyamanan dan self-efficacy teknologi yang lebih tinggi, sementara pegawai senior relatif mengalami kesulitan adaptasi. Temuan ini sejalan dengan TAM 3 dan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, yang menekankan bahwa persepsi kemudahan, manfaat, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi niat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan dari sistem digital.

Dari sisi dampak, digitalisasi administrasi di PGNCOM memberikan manfaat positif berupa penurunan penggunaan kertas, efisiensi biaya operasional, percepatan proses administrasi, peningkatan fleksibilitas kerja, serta kemudahan akses data untuk pengambilan keputusan. Digitalisasi juga mendorong peningkatan literasi digital pegawai dan memperkuat citra profesional perusahaan di mata pihak eksternal. Namun, penerapan yang belum menyeluruh menimbulkan dampak negatif berupa inefisiensi akibat dualisme sistem, alur kerja yang panjang, ketergantungan pada dokumen fisik, serta risiko kesalahan dan keterlambatan proses. Selain itu, ditemukan pula risiko keamanan dokumen, khususnya terkait penggunaan tanda tangan elektronik yang belum tersertifikasi, seperti praktik menempel gambar tanda tangan tanpa persetujuan pemiliknya. Hal ini menimbulkan celah terhadap keaslian dan integritas dokumen serta menunjukkan lemahnya pengawasan dan pemahaman terhadap regulasi tanda tangan elektronik. Secara keseluruhan, digitalisasi administrasi di PGNCOM memiliki potensi

besar dalam meningkatkan kinerja administrasi dan efektivitas organisasi, namun memerlukan penguatan integrasi sistem, peningkatan kompetensi SDM, penyederhanaan workflow, serta tata kelola dan keamanan digital yang lebih matang agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara optimal dan berkelanjutan.

5. Kesimpulan

Digitalisasi administrasi perkantoran di PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGNCOM) telah dijalankan melalui pemanfaatan berbagai sistem dan aplikasi digital sebagai bagian dari upaya transformasi organisasi. Implementasi ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi proses administrasi, fleksibilitas kerja, kemudahan akses informasi, serta penguatan keamanan dan citra perusahaan. Dalam perjalanannya, perusahaan juga menghadapi sejumlah tantangan yang bersifat pengembangan, seperti kebutuhan penguatan integrasi sistem, penyederhanaan alur kerja, serta penyesuaian kesiapan sumber daya manusia dan budaya kerja. Meskipun demikian, dukungan manajemen, pengembangan infrastruktur, dan upaya peningkatan kompetensi digital pegawai menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus menyempurnakan penerapan digitalisasi administrasi secara bertahap dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ambarwati, R., & Adianti, R. (2022). Digitalisasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan efisiensi kerja organisasi. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 10(2), pp. 115-126.
2. Fadillah, A., & Marsofiyati, R. (2024). Penerapan teknologi digital pada administrasi perkantoran. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 12(1), pp. 45-56.
3. Kementerian Badan Usaha Milik Negara. (2022). *Roadmap Transformasi Digital BUMN*. Jakarta: Kementerian BUMN Republik Indonesia.
4. Kirana, A., Pratama, R., & Lestari, S. (2023). Transformasi digital administrasi organisasi di era industri 4.0. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(3), pp. 201-213.
5. Makaliwe, R., Tumiwa, J., & Sumampow, I. (2023). Implementasi sistem administrasi digital dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), pp. 67-78.
6. Nahuway, V. (2024). Peran digitalisasi administrasi dalam mendukung efektivitas kerja organisasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), pp. 89-101.
7. PGAS Telekomunikasi Nusantara. (2024). *Profil perusahaan dan kebijakan transformasi digital*. Jakarta: PT PGAS Telekomunikasi Nusantara.
8. Ramadhan, R., & Muhyadi. (2021). Tuntutan profesionalisme bidang administrasi perkantoran di era digital. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(2), pp. 134-146.
9. Roji, A., Prasetyo, D., & Hidayat, M. (2023). Digitalisasi sistem administrasi dan dampaknya terhadap efektivitas kerja. *Jurnal Sistem Informasi Manajemen*, 7(2), pp. 155-168.
10. Silalahi, D., & Debora, F. (2025). Pengelolaan administrasi perkantoran berbasis digital. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(1), pp. 1-12.

