



Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran pada PT XYZ melalui Aplikasi "SMART"

Mirta Rahmatilah^{1*}, Susan Febriantina², Bayu Suhendry³

Administrasi Perkantoran Digital, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta,
Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespondensi: mirtarahmatilah22@gmail.com

Diterima: 25-06-2026 | Disetujui: 01-07-2026 | Diterbitkan: 03-07-2026

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine user perceptions, cultural barriers, and time efficiency in the implementation of office administration digitization through the "SMART" application. The research method used is descriptive qualitative research with a case study approach to provide a comprehensive overview of the transition from a manual to a digital administrative system. The units of analysis are employees from the IT, General Affairs, Treasury, and Accounts Receivable divisions. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using NVivo 15 software. The results indicate that the implementation of the "SMART" application significantly accelerated the administrative document cycle, reducing it from 4–5 business days to 4–8 working hours. However, in practice, this digitization faced cultural barriers, namely the emergence of a dual system because management and external parties still relied on physical documents and the requirement for wet signatures. These obstacles were addressed through informal adaptation strategies, such as personal communication via text messages to supervisors to expedite approval, aligning cross-reference numbering between the application and physical documents, and grouping documents. This study is expected to provide recommendations and insights regarding the establishment of internal Standard Operating Procedures (SOPs) related to the validity of digital approvals, which can be improved in the future.

Keywords: Administrative Digitization; Informal Adaptation; Time Efficiency.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pengguna, hambatan kultural, dan efisiensi waktu pada implementasi digitalisasi administrasi perkantoran melalui aplikasi "SMART". Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai transisi sistem administrasi manual menuju digital. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu karyawan dari divisi IT, *General Affair*, *Treasury*, dan *Account Receivable*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan NVivo 15. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi "SMART" berhasil mempercepat penyelesaian siklus dokumen administrasi secara signifikan dari 4-5 hari kerja menjadi 4-8 jam kerja. Namun, pada pelaksanaannya, digitalisasi tersebut mengalami hambatan kultural, yaitu munculnya dualisme sistem karena pihak manajerial dan eksternal masih bergantung pada dokumen fisik serta keharusan tanda tangan basah. Hambatan tersebut diatasi dengan strategi adaptasi informal berupa komunikasi personal melalui pesan singkat kepada atasan untuk percepatan persetujuan, penyesuaian indeks penomoran

referensi silang antara aplikasi dengan dokumen fisik, serta pengelompokan dokumen. Penelitian ini diharapkan memberikan saran dan pandangan mengenai penetapan kebijakan SOP internal terkait keabsahan persetujuan digital yang dapat diperbaiki di masa mendatang.

Katakunci: Digitalisasi Administrasi; Adaptasi Informal; Efisiensi Waktu.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Rahmatilah, M., Febriantina, S., & Suhendry, B. . (2026). Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perkantoran pada PT XYZ melalui Aplikasi "SMART". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 1634-1648. <https://doi.org/10.63822/gasz8d94>

PENDAHULUAN

Dunia usaha saat ini tengah berada dalam pusaran transformasi besar yang mengubah cara organisasi berinteraksi dan mengelola sumber dayanya. Perubahan ini dipicu oleh kemajuan teknologi informasi yang memaksa setiap sektor untuk meninggalkan pola kerja konvensional yang lambat dan birokratis. Administrasi perkantoran yang selama puluhan tahun identik dengan pengelolaan dokumen fisik, tanda tangan basah, dan pengarsipan dalam lemari-lemari besar, kini mulai bermigrasi menuju ruang digital yang lebih dinamis. Pergeseran ini bukan sekadar mengikuti tren, melainkan sebuah respons logis terhadap tuntutan pasar yang menuntut kecepatan akses data dan transparansi informasi di setiap lini operasional perusahaan.

Transisi menuju kantor tanpa kertas atau *paperless office* menjadi inti dari fenomena ini. Dengan mengadopsi sistem elektronik, alur komunikasi antardivisi yang sebelumnya harus melewati berbagai meja secara fisik, kini dapat dilakukan dalam hitungan detik melalui aplikasi terintegrasi. Hal ini memungkinkan setiap keputusan diambil berdasarkan data yang masuk secara seketika, sehingga meminimalkan risiko kesalahan manusia yang sering terjadi pada pencatatan manual. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul tantangan baru mengenai bagaimana kesiapan setiap individu di dalam organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan prosedur yang drastis, mengingat teknologi hanyalah alat yang efektivitasnya sangat bergantung pada penggunaannya.

Khusus pada sektor logistik, efisiensi administrasi memiliki peran yang sangat krusial karena berkaitan langsung dengan kecepatan pergerakan barang dan jasa. Lingkungan kerja logistik yang cenderung serba cepat dan berorientasi pada target waktu menuntut setiap dokumen pendukung, mulai dari pengajuan dana operasional hingga verifikasi dokumen pengiriman, dikelola dengan presisi tinggi. Keterlambatan administratif sekecil apa pun di kantor pusat dapat berdampak luas pada kelancaran operasional di lapangan. Oleh karena itu, integrasi antara sistem keuangan dan administrasi dokumen menjadi kebutuhan mutlak bagi perusahaan logistik agar tetap kompetitif dalam ekosistem bisnis yang semakin terdigitalisasi.

Dalam konteks tersebut, perusahaan logistik seperti PT XYZ mengambil langkah strategis dengan mengimplementasikan solusi internal yang dikenal sebagai Aplikasi "SMART". Aplikasi ini dirancang untuk menjadi jantung operasional yang menyatukan alur kerja administrasi, keuangan, dan manajemen dokumen legal dalam satu platform. Harapannya, penggunaan aplikasi ini dapat menghapus sekat-sekat birokrasi manual dan menciptakan transparansi mutlak dalam setiap transaksi. Namun, penerapan teknologi baru di lingkungan yang sudah memiliki budaya kerja mapan sering kali menimbulkan riak-riak ketidaksiapan, di mana desain sistem yang ideal harus berhadapan langsung dengan realitas pengalaman dan persepsi para karyawan di lapangan.

Digitalisasi dalam industri ini tidak hanya terbatas pada pelacakan armada atau manajemen gudang, tetapi juga mencakup otomatisasi administrasi keuangan dan dokumen yang mendukung pergerakan barang. Proses administrasi yang lambat, seperti pengajuan dana operasional dan verifikasi dokumen pengiriman, dapat secara langsung menghambat kecepatan rantai pasokan. Fatizhudin et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen logistik sangat penting untuk mengurangi waktu tunggu di pelabuhan dan titik *transshipment*, menegaskan bahwa administrasi yang efisien adalah inti dari logistik 4.0 dalam mewujudkan ekonomi digital. Penelitian yang dilakukan oleh Suryaningprang et al. (2025) menggarisbawahi pentingnya otomatisasi proses repetitif dalam administrasi, seperti pengarsipan dan pengolahan data transaksi, untuk membebaskan waktu karyawan guna fokus pada tugas strategis. Meskipun

manfaat digitalisasi sangat menjanjikan, pengalaman implementasi di berbagai organisasi menunjukkan adanya tantangan kultural dan sumber daya manusia yang serius. Studi oleh Fenech et al. (2019) menekankan bahwa aspek non-teknis, seperti pemahaman karyawan terhadap manfaat sistem dan adanya dukungan psikologis selama masa transisi, memiliki peran yang lebih besar dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan dibandingkan dengan kualitas teknis sistem itu sendiri.

Implementasi Aplikasi "SMART" mengharuskan seluruh karyawan yang berinteraksi dengan proses keuangan dan dokumen tersebut untuk mengubah kebiasaan kerja mereka secara drastis, beralih dari manual ke digital. Di sinilah permasalahan utama mulai muncul, yaitu adanya ketidaksesuaian antara desain sistem yang efisien dan realitas penggunaannya. Pengalaman dan persepsi para karyawan, terutama yang sebelumnya terbiasa dengan interaksi tatap muka untuk pengajuan dana atau tanda tangan basah, sering kali menunjukkan rasa frustrasi dan ketidakpercayaan terhadap status *real-time*. Tantangan spesifik yang dihadapi di PT XYZ meliputi masalah *user experience* (UX) yang mungkin kurang intuitif bagi pengguna non-teknis, serta hambatan sosio-kultural yang terkait dengan urusan keuangan.

Untuk memperkuat temuan lapangan, peneliti melakukan wawancara singkat dan survei pra-riiset dengan menyebarkan kuesioner kepada 21 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa 47,6% responden menyatakan tidak setuju bahwa administrasi perkantoran melalui aplikasi "SMART" telah dilakukan dengan baik, dan 61,9% responden menyatakan bahwa aplikasi "SMART" masih kurang konsisten dan akurat dalam mempercepat siklus penyelesaian dokumen inti (BPK, PO, dan *Invoice*). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah berinvestasi pada sistem digital, realitas penggunaan dan adaptasi karyawannya belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan.

Selain permasalahan empiris tersebut, terdapat pula masalah konseptual (*research gap*) yang perlu dikaji. Sebagian besar literatur mengenai digitalisasi lebih banyak menyoroti implementasi *e-government* di sektor publik atau sistem ERP berskala makro. Namun, PT XYZ memberlakukan digitalisasi menggunakan aplikasi internal "SMART" yang mengintegrasikan fungsi ganda, yaitu administrasi keuangan dan dokumen legal, di dalam budaya kerja perusahaan logistik yang pragmatis dan serba cepat. Kondisi ini menciptakan kesenjangan, di mana dinamika sosio-kultural dan adaptasi informal karyawan belum terwakili secara memadai dalam literatur yang ada. Kebaharuan (*novelty*) penelitian ini terletak pada objek dan konteks penelitian di perusahaan swasta serta pemanfaatan *License NVivo* versi 15 sebagai instrumen pendukung analisis data kualitatif.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab bagaimana persepsi dan pengalaman subjektif para pegawai PT XYZ terhadap kemudahan penggunaan, keandalan, dan transparansi Aplikasi "SMART" dalam mengelola administrasi keuangan dan dokumen inti, apa saja tantangan, hambatan kultural, dan strategi adaptasi informal yang dihadapi dalam transisi dari sistem manual ke penggunaan Aplikasi "SMART", serta bagaimana perbandingan waktu siklus administrasi keuangan inti antara proses manual dan proses yang didukung oleh Aplikasi "SMART". Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi serta pengalaman subjektif karyawan, mengidentifikasi tantangan dan hambatan kultural yang dihadapi, serta mengevaluasi keberhasilan implementasi Aplikasi "SMART" sebagai alat pendorong efisiensi administrasi perkantoran di PT XYZ.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT XYZ yang beralamat di Jalan Saharjo, Manggarai, Jakarta Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi karakteristik perusahaan dengan fokus penelitian, serta belum pernah dilakukannya penelitian serupa di perusahaan tersebut. Penelitian dilaksanakan pada periode September 2025 hingga Februari 2026, dengan pertimbangan bahwa kondisi operasional perusahaan pada masa tersebut berada dalam keadaan normal dan stabil sehingga memungkinkan perolehan data yang akurat dan objektif.

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data berupa narasi dalam bentuk kata-kata, bukan angka. Pendekatan studi kasus digunakan untuk menganalisis sistem administrasi perkantoran PT XYZ melalui aplikasi "SMART" secara komprehensif dan mendalam, dengan memusatkan perhatian pada satu kasus tertentu dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari referensi berupa jurnal artikel, buku, dan dokumen pendukung lainnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Penelitian ini melibatkan 4 (empat) partisipan yang memenuhi kriteria, antara lain karyawan aktif PT XYZ dengan masa kerja minimal 1 tahun, berusia produktif (33-46 tahun), berasal dari divisi yang berbeda, mampu memberikan gambaran nyata terkait implementasi digitalisasi, serta memiliki waktu luang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Keempat partisipan tersebut terdiri dari satu orang perwakilan Divisi *Treasury*, satu orang perwakilan Divisi *Account Receivable*, satu orang perwakilan Divisi IT, dan satu orang perwakilan Divisi *General Affair*. Pemilihan partisipan ini didasarkan pada relevansi peran mereka terhadap alur administrasi keuangan dan dokumen inti yang dikelola melalui aplikasi "SMART".

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilaksanakan secara langsung dengan mengamati proses administrasi perkantoran PT XYZ melalui aplikasi "SMART", termasuk proses pembuatan BPK, PO, dan *Invoice*, verifikasi dokumen, hingga proses pembayaran. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menyiapkan daftar pertanyaan sebelumnya yang disampaikan kepada informan secara sistematis. Wawancara terstruktur dipilih karena memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memprediksi kinerja di masa depan dibandingkan wawancara terbuka. Instrumen wawancara disusun berdasarkan tiga indikator utama, yaitu persepsi pengguna dan transparansi, hambatan kultural dan adaptasi, serta efisiensi dan siklus administrasi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti-bukti berupa foto, gambar, dan dokumen tertulis yang mendukung proses penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai metode pengumpulan data yang berbeda, yaitu memverifikasi hasil wawancara dengan catatan observasi lapangan dan bukti dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan menguji kebenaran suatu informasi melalui wawancara dengan beberapa informan yang berbeda namun masih berkaitan dengan isu yang sama, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan meminimalisir kesalahan interpretasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri

atas empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi observasi, wawancara, dokumentasi, serta tinjauan literatur yang relevan. Reduksi data merupakan proses pemilahan, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah untuk mengabstraksi informasi yang esensial dan mengeliminasi data yang tidak relevan. Penyajian data dilakukan dengan mentransformasi data mentah menjadi format yang terorganisir dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, proses analisis data diperkuat dengan penggunaan perangkat lunak NVivo 15 yang berfungsi untuk mengoptimalkan manajemen data kualitatif secara sistematis. Prosedur operasional analisis data menggunakan NVivo dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu impor data digital, klasifikasi dan kodifikasi (*coding*), analisis pola dan relasi node, visualisasi data kualitatif, serta interpretasi sintesis. Tahap akhir dari penelitian ini adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dirumuskan berdasarkan sintesis mendalam terhadap data hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, serta dilakukan uji kredibilitas melalui triangulasi untuk memastikan konsistensi dan keabsahan temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data dan Partisipan

Penelitian ini melibatkan empat orang informan yang dipilih secara purposif berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam operasional administrasi perkantoran melalui aplikasi "SMART" di PT XYZ. Keempat informan tersebut berasal dari divisi yang berbeda, yaitu *IT Incident Manager* sebagai informan kunci, serta perwakilan dari divisi *General Affair*, *Treasury*, dan *Account Receivable (AR)*. Pemilihan informan difokuskan pada peran dan keterlibatan langsung mereka sebagai pengguna dan verifikator dalam mengelola administrasi dokumen inti perusahaan, sehingga diharapkan dapat memberikan beragam sudut pandang empiris yang relevan dan komprehensif.

Tabel 1. Data Partisipan Penelitian

Kode Informan	Divisi	Jabatan	Masa Kerja
Informan A	IT	IT Incident Manager	5 tahun
Informan B	General Affair	Staf GA	4 tahun
Informan C	Treasury	Staf Treasury	6 tahun
Informan D	Account Receivable	Staf AR	3 tahun

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Analisis Data dengan NVivo 15

Setelah seluruh data lapangan terkumpul melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi, peneliti melakukan pengolahan dan analisis data dengan bantuan perangkat lunak *License NVivo* versi 15. Penggunaan NVivo memudahkan peneliti dalam merapikan hasil wawancara yang berupa narasi teks panjang dan belum terstruktur, sehingga proses analisis berjalan lebih sistematis dan transparan. Prosedur analisis data dengan NVivo dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah mengimpor data digital, yakni memasukkan berkas transkrip wawancara ke dalam sistem. Tahap kedua adalah klasifikasi dan pemberian kode (*coding*) pada teks wawancara untuk dikelompokkan ke dalam tema-tema tertentu. Sebelum menyusun tema, peneliti menggunakan fitur *Word Frequency Query* untuk mendeteksi kata-kata yang paling dominan muncul dalam pembicaraan informan. Hasil analisis

menunjukkan bahwa kata-kata yang paling sering muncul adalah "dokumen", "aplikasi", "sistem", "kerja", "SMART", "fisik", dan "divisi". Kata-kata tersebut kemudian dijadikan pijakan untuk merumuskan pola pembicaraan dan memusatkan arah analisis.

Tabel 2. Kode dan Tema Hasil Analisis NVivo 15

No	Kode (Coding)	Tema	Indikator Penelitian
1	Mudah, Fungsional, Pembiasaan	Kemudahan Penggunaan (User Experience)	Persepsi Pengguna
2	Real-Time, Audit Trail, Valid	Transparansi dan Pelacakan	Persepsi Pengguna
3	Aman, Kepercayaan, Risiko	Keandalan Sistem	Persepsi Pengguna
4	Tanda Tangan Basah, Fisik, Mindset	Hambatan Kultural	Tantangan dan Hambatan
5	Dualisme, Komunikasi Informal, Kesopanan	Strategi Adaptasi	Strategi Adaptasi Informal
6	Pengelompokan (Batching)	Strategi Operasional	Strategi Adaptasi Informal
7	Waktu, Instan, Dashboard	Efisiensi Waktu	Perbandingan Siklus

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Tahap ketiga adalah visualisasi data dalam bentuk *Project Map* dan *Hierarchy Chart* untuk mengilustrasikan kondisi administrasi perkantoran pada masing-masing informan. Tahap keempat adalah interpretasi sintesis, di mana peneliti menafsirkan visualisasi data untuk menyusun kesimpulan akhir penelitian.



Gambar 1. Awan Kata (*Word Cloud*) Hasil Wawancara
Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)



Gambar 2. *Hierarchy Chart* Visualisasi Jawaban Informan

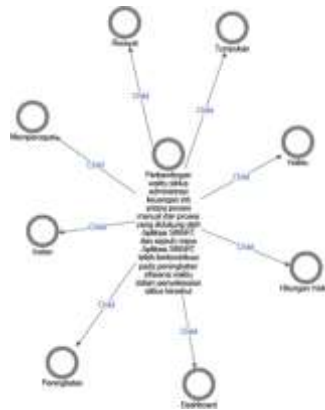
Perbandingan Waktu Siklus Administrasi Keuangan

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi Aplikasi "SMART" memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi waktu siklus administrasi keuangan inti. Informan A menyatakan bahwa data komparasi di *dashboard* menunjukkan percepatan yang sangat signifikan, di mana SLA (*Service Level Agreement*) internal yang tadinya memakan waktu 3 hingga 5 hari kerja untuk sirkulasi map fisik secara manual, kini tereduksi menjadi rata-rata 4 hingga 8 jam kerja penuh berkat otomatisasi aplikasi. Informan B menambahkan bahwa lompatan efisiensi sangat luar biasa karena proses administrasi yang dulunya sering tertunda berhari-hari ketika pimpinan sedang bertugas di luar kota, kini dapat langsung disahkan saat itu juga melalui ponsel pintar. Informan C menekankan bahwa waktu penyelesaian siklus keuangan kini menjadi sangat presisi, di mana rekonsiliasi data dan pencairan dana yang dulunya melelahkan karena harus mencocokkan tumpukan kertas, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam karena sistem telah mengakumulasi nominal secara otomatis. Informan D menegaskan bahwa otomatisasi ini mengubah segalanya, di mana proses *update invoice* yang sebelumnya berjalan tidak teratur dan memakan waktu berhari-hari, kini memiliki siklus yang terstruktur dan kecepatan sirkulasi tagihan meningkat sangat tajam, yang secara langsung berdampak positif pada kelancaran *cash flow* perusahaan.

Tabel 3. Perbandingan Waktu Siklus Administrasi Keuangan

Jenis Dokumen	Proses Manual	Proses dengan Aplikasi "SMART"	Penghematan Waktu
BPK (Bukti Pengeluaran Kas)	3-5 hari kerja	4-8 jam kerja	± 85%
PO (Purchase Order)	3-7 hari kerja	4-8 jam kerja	± 90%
Invoice / Tagihan	2-5 hari kerja	2-4 jam kerja	± 80%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)



Gambar 3. Project Map Perbandingan Waktu Siklus Administrasi Keuangan

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan visualisasi *Project Map* di atas, perbandingan waktu siklus administrasi keuangan mencakup delapan dimensi utama, yaitu riwayat, tumpukan, waktu, hitungan waktu, *dashboard*, peningkatan, instan, dan mempercepat. Kontribusi Aplikasi "SMART" pada efisiensi penyelesaian siklus sangat bergantung pada kemampuan sistem dalam memproses data secara instan dan mempercepat alur kerja. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma administrasi, yang sebelumnya berwujud tumpukan dokumen manual yang memakan banyak waktu, menjadi proses digital yang terukur. Pergeseran

tersebut menempatkan kecepatan pemrosesan data melalui *dashboard* sebagai tolak ukur utama dalam menilai efektivitas siklus, sehingga penyelesaian administrasi keuangan tidak lagi terhambat oleh lambatnya pencarian dokumen secara fisik.

Persepsi dan Pengalaman Subjektif Pegawai terhadap Aplikasi "SMART"

Penerapan digitalisasi administrasi di PT XYZ sangat bergantung pada interaksi antara pengguna dengan sistem yang baru. Berdasarkan hasil wawancara, persepsi pengguna terhadap kemudahan antarmuka, tingkat transparansi pelacakan dokumen, serta keandalan sistem menunjukkan respons yang sangat positif.

Kemudahan Penggunaan (*User Experience*)

Informan A menyatakan bahwa dari perspektif *backend* dan perancangan, UI/UX Aplikasi "SMART" telah dikembangkan dengan standar fungsionalitas korporat. Meskipun pada fase awal implementasi banyak menerima keluhan dari pengguna senior terkait navigasi, seiring berjalannya waktu dan pembiasaan, komplain tersebut menurun drastis karena tata letak menu utama dirancang cukup mudah. Informan B mengakui bahwa pada awal transisi merasa kewalahan karena terbiasa dengan metode map fisik, namun setelah dipandu dan digunakan setiap hari, antarmuka terbukti sangat logis dan menu untuk mengunggah dokumen pengajuan dana sangat terpusat sehingga meminimalisasi potensi salah klik. Informan C menambahkan bahwa desain antarmuka sangat fungsional dan bersih, di mana layar *dashboard* yang membagi dokumen *pending*, *approved*, dan *rejected* sangat membantu fokus visual tim Treasury saat memproses ratusan BPK setiap minggunya. Informan D menyatakan bahwa navigasi sangat pragmatis dan langsung pada intinya, di mana modul pembuatan tagihan sangat mudah ditemukan dan dioperasikan bahkan saat beban kerja sedang tinggi.

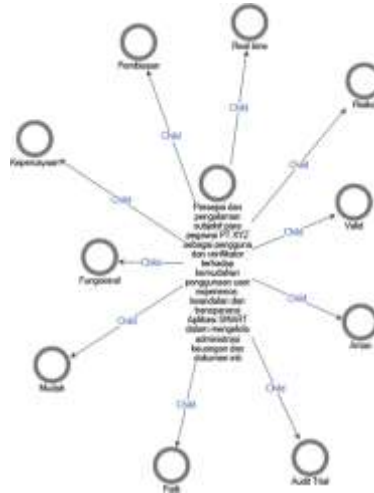
Transparansi dan Pelacakan *Real-Time*

Informan A menekankan bahwa aplikasi dilengkapi dengan *audit trail* yang merekam aktivitas secara detail, sehingga pengguna tidak perlu menebak-nebak di mana dokumen tertahan karena sistem mencatat secara absolut di menit ke berapa dokumen tersebut masuk ke level otorisasi mana. Informan B menyatakan bahwa pelacakan *real-time* di aplikasi membuatnya bisa langsung memberikan update kepada pimpinan dengan valid, sehingga menghemat waktu yang sebelumnya dihabiskan untuk berjalan dari lantai ke lantai mencari tahu nasib dokumen. Informan C menegaskan bahwa transparansi adalah nyawa dari akuntabilitas keuangan, di mana ia bisa melihat rekam jejak siapa saja manajer yang telah memberikan persetujuan sebelum dokumen masuk ke antrian pencairan dana. Informan D menambahkan bahwa ketika mitra menanyakan progres pencairan *invoice*, tim AR tidak perlu memberikan jawaban mengambang karena bisa melihat status secara persis di sistem dan memberikan estimasi waktu yang akurat.

Kepercayaan dan Keandalan Sistem

Informan A menyatakan bahwa keamanan dokumen terjamin karena menggunakan enkripsi standar perbankan dan *server* di-*backup* otomatis setiap hari. Informan B mengaku percaya karena selama ini belum pernah ada kejadian dokumen vendor bocor dan yang bisa mengakses hanya yang memiliki *privilege* akun. Informan C mengakui bahwa awalnya was-was karena menyangkut nominal uang besar di BPK, namun karena *login* menggunakan otorisasi dua langkah, rasa yakin pun meningkat.

Informan D menyatakan kepercayaannya seratus persen karena adanya jejak digital, di mana jika ada yang mencoba mengedit nominal *invoice* di tengah jalan, pasti langsung ketahuan pelakunya.



Gambar 4. *Project Map* Persepsi dan Pengalaman Subjektif Pegawai PT XYZ
Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan visualisasi *Project Map* di atas, persepsi dan pengalaman subjektif pegawai mencakup sepuluh dimensi yang saling berkaitan, yaitu pembiasaan, *real-time*, risiko, valid, aman, *audit trail*, fisik, mudah, fungsional, dan kepercayaan. Persepsi tersebut tidak hanya berasal dari desain teknis aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman langsung karyawan dalam beradaptasi dengan sistem digital. Pada sisi antarmuka, pengalaman yang muncul antara lain perlunya proses pembiasaan di awal implementasi, namun seiring berjalannya waktu karyawan merasa aplikasi ini sangat fungsional dan mudah digunakan. Keberadaan fitur *audit trail* memengaruhi cara karyawan menyikapi akuntabilitas kerja dan pada akhirnya berdampak pada rasa kepercayaan yang tinggi terhadap sistem.

Tantangan, Hambatan Kultural, dan Strategi Adaptasi Informal

Implementasi Aplikasi "SMART" membuktikan bahwa kendala terbesar dalam proses digitalisasi sering kali tidak bersumber pada keterbatasan infrastruktur teknologi, melainkan pada dinamika sosiokultural dan kesiapan sumber daya manusia dalam menerima budaya kerja yang baru. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa tantangan dan strategi adaptasi yang muncul.

Resistensi Kultural dan Keterikatan pada Dokumen Fisik

Informan A menyatakan bahwa tantangan terbesar adalah merombak *mindset* birokrasi konvensional, di mana banyak pejabat struktural yang masih merasa bahwa dokumen belum memiliki kekuatan hukum jika belum dibubuhi tanda tangan basah. Informan B menambahkan bahwa vendor juga sering ngeyel meminta PO cetak dengan stempel basah perusahaan, karena budaya "kalau nggak pegang kertas, nggak sah" masih sangat kuat. Informan C mengakui bahwa di Treasury, kebiasaan menyimpan kuitansi fisik asli sulit dihilangkan karena meskipun sudah ada *scan* di sistem, mereka tetap meminta fisik untuk jaga-jaga jika diaudit. Informan D menegaskan bahwa hambatan lebih ke rasa kurang afdol kalau belum paraf langsung pakai pulpen, dan transisi percaya ke *e-meterai* membutuhkan waktu lumayan lama.

Dualisme Sistem dan Strategi Adaptasi

Untuk mengatasi hambatan kultural tersebut, pegawai mengembangkan berbagai strategi adaptasi informal. Informan A menjelaskan bahwa untuk menyasati dualisme sistem, mereka merancang *flow* khusus di mana pengguna diwajibkan mengunggah pindaian dokumen sementara agar alur persetujuan finansial di sistem tidak terhenti, dengan fitur kolom keterangan untuk melampirkan nomor pelacakan dokumen fisik yang akan menyusul. Informan B menyasati dengan menjalankan proses administrasi di aplikasi terlebih dahulu, kemudian memberi label nomor tiket yang sama pada dokumen fisik sebelum diserahkan secara manual. Informan C menetapkan SOP informal di mana divisi pengaju memiliki tenggat waktu maksimal 3 hari untuk menyetorkan bukti fisik asli setelah pencairan dana berdasarkan persetujuan digital. Informan D menyasati dengan menyelaraskan ritme, di mana proses validasi internal sepenuhnya mengacu pada aplikasi, sedangkan dokumen fisik diberi indeks penomoran yang sama dengan *database* aplikasi sebagai data sekunder.

Komunikasi Informal dan Strategi Pengelompokan

Selain penyesuaian prosedural, karyawan juga menerapkan strategi adaptasi yang bergantung pada interaksi sosiokultural. Informan A menyatakan bahwa sangat lazim bagi karyawan menggunakan strategi informal berupa komunikasi via WhatsApp kepada atasan setelah mengunggah dokumen, yang secara sosiokultural dianggap sebagai bentuk kesopanan sekaligus desakan halus agar segera diproses. Informan B mengakui bahwa jalur lobi via WA adalah wajib hukumnya karena jika hanya mengandalkan notifikasi aplikasi, kadang suka ketumpuk. Informan C menambahkan bahwa jika dokumen sangat *urgent* dan orang yang bersangkutan sedang dinas, mereka akan menelepon untuk meminta atasan membuka aplikasi via HP saat itu juga agar dana bisa langsung cair hari ini. Informan D menerapkan strategi pengelompokan (*batching*) dengan mengumpulkan 5-10 *invoice* sekaligus di sistem, baru memberi tahu atasan untuk memberikan persetujuan secara borongan agar beliau tidak capek bolak-balik membuka aplikasi.

Pembahasan

Persepsi dan Pengalaman Subjektif Pegawai terhadap Aplikasi "SMART"

Adopsi sistem digital sangat ditentukan oleh kualitas *User Experience* (UX) dalam membentuk persepsi positif penggunaannya. Menurut Anwar (2025), persepsi kemudahan penggunaan menyoroti seberapa minim usaha komprehensif, baik secara kognitif maupun fisik, yang harus dikerahkan oleh individu saat mengoperasikan antarmuka suatu perangkat lunak. Sejalan dengan pendapat Sihotang et al. (2025), kemudahan penggunaan bertindak sebagai "pintu masuk" bagi pengguna untuk mulai mengeksplorasi manfaat fungsional yang ditawarkan oleh sistem digital. Hal ini sejalan dengan pengalaman subjektif pengguna di PT XYZ, di mana mayoritas informan menganggap antarmuka aplikasi dirancang dengan sangat logis, fungsional, dan intuitif.

Tingkat transparansi dalam sistem administrasi dan keuangan digital diwujudkan melalui kemudahan melacak riwayat setiap dokumen atau jejak digital (*audit trail*). Menurut Putri & Andayani (2025), keterbukaan informasi ini membuat alur keuangan menjadi sangat jelas, sehingga mencegah terjadinya kehilangan berkas dan menumbuhkan iklim kerja yang lebih bertanggung jawab. Hal ini terbukti di PT XYZ, di mana fitur pelacakan *real-time* dan *audit trail* menjadi manfaat yang paling dirasakan oleh para informan. Sementara itu, menurut Ichсандi (2025), kepercayaan dan keamanan data merupakan variabel persepsi yang tidak dapat dipisahkan dari proses adopsi digital, di mana pengalaman yang

transparan dan aman akan menurunkan persepsi risiko pengguna. Tingkat kepercayaan pengguna terhadap keandalan Aplikasi "SMART" di PT XYZ mendekati seratus persen, didukung oleh enkripsi standar perbankan dan jejak digital yang bersifat *immutable*.

Tantangan, Hambatan Kultural, dan Strategi Adaptasi Informal

Menurut Musfirah (2025), tantangan terbesar dalam digitalisasi adalah faktor perilaku manusia yang diakibatkan oleh keengganan untuk meninggalkan zona nyaman dan mengubah kebiasaan yang telah terlembagakan selama bertahun-tahun. Sejalan dengan temuan Harahap et al. (2025), transisi menuju alur kerja elektronik kerap membuat karyawan merasa kehilangan kendali, terutama karena hilangnya interaksi langsung dengan dokumen fisik. Hal ini sangat terasa di PT XYZ, di mana ketergantungan pada tanda tangan basah dan dokumen fisik menjadi hambatan kultural yang paling dominan.

Menurut Wiesche (2024), kurangnya pemahaman atau masa transisi yang kaku sering kali mendorong karyawan untuk mencari jalan pintas (*workaround*) agar pekerjaan tidak terhambat. Praktik ini terlihat jelas di PT XYZ melalui strategi dualisme sistem, di mana pegawai memproses dokumen secara digital terlebih dahulu sambil tetap menyiapkan dokumen fisik untuk keperluan audit dan kepatuhan terhadap mitra eksternal. Menurut Fathurrahim (2023), difusi inovasi merupakan proses komunikasi yang bertujuan menyampaikan gagasan melalui saluran tertentu untuk mencapai penerimaan, di mana komunikasi internal yang suportif menjadi katalisator penentu. Hal ini sejalan dengan strategi komunikasi informal via WhatsApp yang diterapkan pegawai PT XYZ untuk mempercepat persetujuan manajerial. Selain itu, menurut Kartika (2025), salah satu tantangan psikologis dalam digitalisasi adalah munculnya *technostress*, di mana karyawan atau pimpinan merasa kewalahan karena dituntut untuk terus-menerus berinteraksi dengan aplikasi baru dalam waktu singkat. Strategi pengelompokan (*batching*) yang diterapkan tim AR di PT XYZ terbukti efektif untuk mengurangi beban kerja dan mencegah kelelahan pada pimpinan.

Perbandingan Waktu Siklus dan Peningkatan Efisiensi

Menurut Afrilia (2025), distribusi naskah elektronik memastikan bahwa setiap tahapan verifikasi berjalan tanpa hambatan waktu dan ruang, sehingga siklus penyelesaian dokumen menjadi jauh lebih singkat dan dapat diprediksi. Hal ini terbukti di PT XYZ, di mana siklus pemrosesan BPK dan PO yang secara manual memakan waktu 4 hingga 5 hari kerja kini dapat diselesaikan hanya dalam hitungan 4 hingga 8 jam kerja. Menurut Kharismaputra (2022), sistem informasi modern hadir sebagai solusi praktis atas hambatan komunikasi dan penumpukan tugas (*bottleneck*) antar departemen yang sering menjadi kelemahan utama manajemen tradisional. Aplikasi "SMART" sukses memangkas tata kelola meja dan mengeliminasi insiden dokumen hilang atau rusak. Menurut Hanisa & Rissa (2025), modernisasi sistem menyulap tumpukan kertas fisik menjadi aset informasi digital yang sangat tertata, dilengkapi fungsi pencarian yang memungkinkan administrator mencari dokumen lama hanya dalam hitungan detik. Aplikasi "SMART" di PT XYZ dirancang dengan *search engine* internal berbasis *filter* parameter canggih, di mana kecepatan pencarian per dokumen kini rata-rata di bawah 3 detik.

Ringkasan Temuan

Tabel 4. Ringkasan Temuan Penelitian

No	Dimensi	Temuan Utama
1	Efisiensi Waktu	Siklus dokumen turun dari 3-7 hari kerja menjadi 4-8 jam kerja (penghematan \pm 80-90%)
2	Persepsi Pengguna	UI/UX dinilai logis, fungsional, dan intuitif; pembiasaan diperlukan di awal
3	Transparansi	Fitur audit trail dan pelacakan real-time sangat membantu akuntabilitas
4	Hambatan Kultural	Ketergantungan pada tanda tangan basah dan dokumen fisik masih kuat
5	Strategi Adaptasi	Dualisme sistem, komunikasi informal (WA/telepon), dan pengelompokan dokumen
6	Keandalan Sistem	Enkripsi standar perbankan dan jejak digital immutable meningkatkan kepercayaan

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan Aplikasi "SMART" di PT XYZ telah terbukti secara signifikan meningkatkan efisiensi administrasi keuangan melalui percepatan proses persetujuan, penghapusan hambatan fisik, dan optimalisasi pencarian dokumen. Digitalisasi ini telah mengubah alur kerja manual yang sebelumnya memakan waktu hingga satu minggu menjadi proses instan yang diselesaikan dalam hitungan jam, sekaligus menghilangkan hambatan dan risiko kerusakan dokumen fisik yang sering menghambat produktivitas. Namun, keberhasilan transisi ini sangat dipengaruhi oleh dinamika psikologis, fleksibilitas norma sosial, serta kemampuan karyawan dalam menciptakan strategi adaptasi informal di lingkungan kerja mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif deskriptif dan pembahasan terkait implementasi digitalisasi administrasi perkantoran pada PT XYZ melalui Aplikasi "SMART", dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, penerapan digitalisasi administrasi melalui Aplikasi "SMART" di PT XYZ telah mengubah operasional berbasis dokumen fisik menjadi sistem elektronik yang terintegrasi, transparan (dilengkapi dengan *real-time tracking* dan *audit trail*), serta aman. Secara umum, persepsi karyawan sangat positif terhadap kemudahan antarmuka aplikasi, meskipun pada fase awal masih dibutuhkan pendampingan untuk beradaptasi dengan budaya kerja tanpa kertas (*paperless*).

Kedua, hambatan utama implementasi bukanlah pada teknologi, melainkan pada resistensi kultural berupa "dualisme sistem", di mana sebagian pimpinan dan vendor masih bergantung pada dokumen fisik dan tanda tangan basah. Untuk menyiasatinya, karyawan menerapkan strategi adaptasi informal seperti penomoran referensi silang dokumen fisik dengan digital, komunikasi personal via pesan instan untuk percepatan persetujuan (*approval*), dan taktik pengelompokan (*batching*) dokumen.

Ketiga, Aplikasi "SMART" berkontribusi signifikan terhadap efisiensi waktu penyelesaian administrasi keuangan inti. Otomatisasi alur kerja berhasil mengeliminasi hambatan dokumen fisik dan memangkas waktu siklus dari 4-5 hari kerja menjadi hanya 4-8 jam kerja. Solusi untuk optimalisasi ke depan adalah memperkuat manajemen perubahan (*change management*) dan menetapkan regulasi internal yang tegas agar budaya kerja digital dapat terinternalisasi secara utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, V., Zulaihati, S., & Kismayanti Respati, D. (2025). Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(2), 450–458.
- Anwar, S. (2025). [Judul Lengkap]. [Nama Jurnal], [Volume](#), [Halaman].
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Atmaja, Y. S. P., & Ariescy, R. R. (2026). Analisis Deskriptif tentang Pengaruh Kedisiplinan dan Ketelitian Pegawai terhadap Ketepatan Penginputan Data Keuangan di PT Tiga Bintang Electric. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 8545–8553. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4508>
- Bahiyah, U., & Gumiandari, S. (2024). Tinjauan Literatur Objek Wisata. *General and Specific Research*, 4(2). <https://adisampublisher.org/index.php/edu/article/view/744/784>
- Bimo Febriyanto, Sakti Maulana, & Libra Seftian Pri Utami. (2025). Analisis Pengaruh User Experience (UX) dan Trust terhadap Re-purchase Intention pada Platform Marketplace menggunakan Model Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(2), 92–100. <https://doi.org/10.65310/4jtmb592>
- Fathurrahim, A. (2023). [Judul Lengkap]. [Nama Jurnal], [Volume](#), [Halaman].
- Fatizhudin, F., Rudianto, R., Inkiriwang, A., & Pakpahan, M. (2025). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis dalam Optimalisasi Konektivitas Logistik pada PT Agung Logistik di Pelabuhan Patimban Subang Indonesia. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(9), 1810–1821. <https://doi.org/10.55681/sentri.v4i9.4416>
- Fenech, R., Baguant, P., & Ivanov, D. (2019). The changing role of human resource management in an era of digital transformation. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 22(2), 176–180.
- Handayani, L., Imtihan, K., & Asyari, H. (2025). Analyzing User Satisfaction with Government Websites Through the EUCS and TAM Models. *Jambura Journal of Electrical Engineering*, 7, 167–176. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjee/article/view/31359>
- Hanisa Dwi Fitria, & Rissa Ayustia. (2025). Usulan Penerapan E-Office Sebagai Upaya Transformasi Administrasi di Kwartir Cabang Gerakan Pramuka Kota Bogor. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 96–108. <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i2.720>
- Harahap, M. D., Trimurni, F., Publik, I. A., Ilmu, F., Politik, I., & Utara, U. S. (2025). Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. 5(1), 295–312.
- Husnullail, M., & Dkk. (2024). Teknik Pemeriksaan Data Dalam Riset Ilmiah. *Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Ichsandi Yanto, W., Alhaq, H., Sari, R. S., & Juanda, M. (2025). Impression: Jurnal Teknologi dan Informasi. *Teknologi Dan Informasi*, 4(2).
- Kartika, N. E., Akbar, I., & Budiman, A. (2025). Peran Keterlibatan Digital Dalam Menjembatani Technostress terhadap Kinerja Strategis Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*, 16, 146–154.
- Kharismaputra, A. P., Rizkyana, F. W., & Susanti, A. (2022). Sistem Informasi Administrasi Perkantoran: Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas. *Business and Accounting Education Journal*, 3(3), 402–407. <https://doi.org/10.15294/baej.v3i3.68922>

- Lapointe, L., & Rivard, S. (2005). A Multilevel Model of Resistance to Information Technology Implementation. *MIS Quarterly*, 29(3), 461–491. <https://doi.org/10.2307/25148692>
- Musfirah A, S. M. (2025). Retensi Karyawan dan Peran Teknologi Digital Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 397–408. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v7i1.3172>
- Nafisatur, M. (2024). Metode Pengumpulan Data Penelitian. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423–5443.
- Poltak, H., & Widjaja, R. R. (2024). Pendekatan Metode Studi Kasus dalam Riset Kualitatif. *Journal of Local Architecture and Civil Engineering*, 2(2), 50–58. <https://doi.org/10.59810/localengineering>
- Putri, A. A. S., & Andayani, S. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mengelola Kas dan Mencegah Fraud. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(6), 5447–5454. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i6.4885>
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). [Judul Lengkap]. [Nama Jurnal], [Volume](#), [Halaman].
- Ravid, M., & Sulaiman, S. (2024). [Judul Lengkap]. [Nama Jurnal], 6, 1768–1779.
- Santina, R. O., Hayati, F., & Oktariana, R. (2021). Analisis Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1), 1–13.
- Sihotang, A. W., Sianturi, E. C., Sitio, G. O., Theresa, M., & Nurbaiti. (2025). Kemudahan Penggunaan Sebagai Strategi Digital Banking: Analisis Literatur Tentang Perceived Ease Of Use Pada Aplikasi Wondr By BNI. 11(2), 1–28. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/>
- Siregar, R. F., Ginting, E. D. S., Sani, M. P., & Darwis, H. (2022). [Judul Lengkap]. [Nama Jurnal], [Volume](#), [Halaman].
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryaningprang, A., Sudaryo, Y., Sumawidjaja, R. N., Siddiq, A. M., & Supiyadi, D. (2025). Optimizing The Financial Domain With Robotic Process Automation: Invoice Data Extraction. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 11(1), 255. <https://doi.org/10.17358/jabm.11.1.255>
- Tambun, S., & Riris Rotua Sitorus. (2023). Pelatihan Aplikasi NVivo untuk Riset Kualitatif Bidang Akuntansi kepada Para Peneliti di Universitas Dhyana Pura. *Joong-Ki: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 129–138. <https://doi.org/10.56799/joongki.v2i1.1298>
- Wiesche, M., Böhm, N., & Schermann, M. (2024). Digital Desire Paths: Exploring the Role of Computer Workarounds in Emergent Information Systems Design. *European Journal of Information Systems*, 33(2), 145–160. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2024.2313537>