



Analisis Digitalisasi Administrasi Dokumen Berbasis Soechi Enterprise Application (SEA) pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk

Ni Made Krisma Dwi Yulianti

Administrasi Perkantoran Digital, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

*Email Korespondensi: madekrisma25@gmail.com

Diterima: 01-07-2026 | Disetujui: 07-07-2026 | Diterbitkan: 09-07-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation, constraints, and mitigation efforts of the SEA portal-based document digitalization in the Finance Division of PT Soechi Lines Tbk. Using a descriptive qualitative case study method, data were gathered through interviews, observations, and documentation from four informants (Finance Supervisor, Budgeting Supervisor, Budgeting Staff, and IT Staff) validated by triangulation techniques. The results indicate that the SEA portal enhances online invoice verification efficiency, yet its execution remains hybrid and has not fully achieved a paperless office. The primary constraint stems from procedural information asymmetry as official SOP documents are only known by the Division Manager, forcing staff to learn self-taught via informal peer-to-peer training. This issue is further exacerbated by technical glitches like blank automatic voucher numbers post-settlement and server overload during peak hours, triggering work duplication (double entry and manual printing). Mitigation efforts involve routine technical troubleshooting by the IT team and the finance staff's initiative to manually track files in the sharing folder finance based on chronological month and year classifications.

Keywords: Document Digitalization; Hybrid System; Information Asymmetry

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi, kendala, dan upaya mitigasi digitalisasi dokumen berbasis portal SEA pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk. Menggunakan metode studi kasus kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari empat informan (Supervisor Keuangan, Supervisor Anggaran, Staf Anggaran, dan Staf IT) yang divalidasi dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa portal SEA meningkatkan efisiensi verifikasi invoice secara online, namun pelaksanaannya masih bersifat hibrida dan belum sepenuhnya mencapai paperless office. Kendala utama berasal dari asimetri informasi prosedural karena dokumen SOP resmi hanya diketahui oleh Manajer Divisi, sehingga staf harus belajar secara otodidak melalui pelatihan informal antarrekan. Masalah ini diperparah oleh gangguan teknis seperti nomor voucher otomatis yang kosong setelah settlement dan server overload pada jam sibuk, yang memicu duplikasi pekerjaan (double entry dan pencetakan manual). Upaya mitigasi melibatkan pemecahan masalah teknis rutin oleh

tim IT dan inisiatif staf keuangan untuk melacak file secara manual di sharing folder finance berdasarkan klasifikasi bulan dan tahun secara kronologis.

Katakunci: Digitalisasi Dokumen; Sistem Hibrida; Asimetri Informasi

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Yuliati, N. M. K. D. (2026). Analisis Digitalisasi Administrasi Dokumen Berbasis Soechi Enterprise Application (SEA) pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 1930-1945. <https://doi.org/10.63822/1teex093>.

PENDAHULUAN

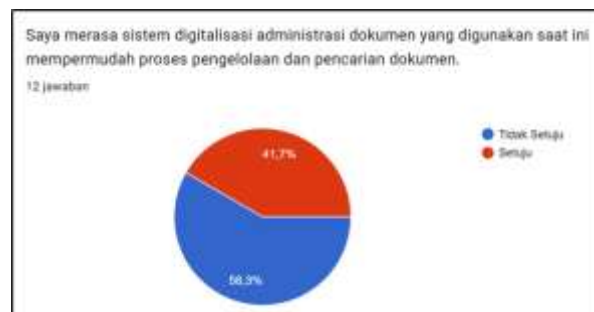
Perkembangan teknologi informasi di era kontemporer telah mendorong pergeseran paradigma operasional organisasi dari sistem konvensional berbasis analog menjadi ekosistem digital yang terintegrasi. Gelombang ini memaksa organisasi di seluruh dunia untuk merombak total paradigma operasional mereka demi mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan pasar global yang dinamis dan cepat. Melalui implementasi teknologi digital, korporasi dapat menyederhanakan rantai birokrasi yang rumit, meminimalkan faktor kesalahan manusia (*human error*), serta mempercepat mobilitas data antar unit kerja. Digitalisasi memungkinkan kegiatan administrasi dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan minim kesalahan melalui penerapan sistem berbasis teknologi informasi. Efektivitas dari keberhasilan penerapan sistem digital ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengguna akhir merasakan kegunaan nyata dari sistem tersebut sebagaimana dikaji oleh Yang *et al.* (2023).

Dalam ranah tata kelola organisasi, administrasi dokumen merupakan elemen fundamental yang menghubungkan seluruh aktivitas transaksional dan legalitas perusahaan. Modernisasi sistem kearsipan melalui digitalisasi dokumen menjadi kunci utama dalam mewujudkan tata pamong perkantoran yang efektif dan efisien. Pengelolaan dokumen secara elektronik atau *e-archiving* terbukti mampu mereduksi penggunaan ruang penyimpanan fisik secara signifikan dan memotong waktu pencarian berkas lama dari hitungan jam menjadi hitungan detik. Penelitian oleh Adnyana *et al.* (2023) menyatakan bahwa *Electronic Document Management System* (EDMS) berbasis *cloud* terbukti mampu memotong waktu pencarian dokumen secara signifikan, memfasilitasi aksesibilitas data lintas divisi, serta mereduksi penggunaan kertas menuju ekosistem kantor digital. Urgensi pengelolaan dokumen secara elektronik menjadi berkali-kali lipat lebih krusial ketika diterapkan pada divisi keuangan dan akuntansi korporasi. Dokumen keuangan, seperti *invoice*, faktur pajak, nota debit, hingga bukti pembayaran, memiliki karakteristik sensitivitas yang sangat tinggi dan memerlukan tingkat akurasi serta validitas mutlak. Keterlambatan atau kehilangan satu lembar dokumen keuangan fisik dapat berdampak sistemik pada keterlambatan penyusunan laporan keuangan, kekacauan audit internal, hingga potensi masalah hukum perpajakan.

PT Soechi Lines Tbk sebagai salah satu perusahaan pelayaran terkemuka di Indonesia yang memiliki mobilitas operasional tinggi menyadari betul pentingnya efisiensi tata kelola ini. Pengelolaan dokumen keuangan dalam industri pelayaran modern saat ini sangat bergantung pada integrasi sistem administrasi digital terpadu. PT Soechi Lines Tbk telah berupaya melakukan transformasi ini melalui implementasi *Soechi Enterprise Application* (SEA) untuk mengotomatisasi alur dokumen administrasi keuangan. Secara komprehensif, aplikasi ini memuat berbagai modul data krusial, mulai dari basis data vendor, riwayat *Purchase Order* (PO), draf *invoice* digital, hingga rekaman bukti pembayaran (*proof of payment*). Kondisi ideal yang diharapkan dari penerapan SEA adalah terciptanya alur kerja yang sepenuhnya *paperless*, di mana seluruh dokumen transaksi keuangan terintegrasi secara otomatis dan *real-time* tanpa memerlukan intervensi dokumen fisik sama sekali.

Kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) operasional yang cukup signifikan dari kondisi ideal yang diharapkan perusahaan. Penerapan digitalisasi administrasi dokumen pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk nyatanya masih terjebak dalam kondisi *hybrid* yang mempertahankan dualisme dokumen fisik dan digital. Berdasarkan pengamatan awal, sebagian besar aktivitas administrasi keuangan memang telah dilakukan secara digital melalui sistem portal perusahaan, namun belum seluruh dokumen terintegrasi sepenuhnya ke dalam sistem digital. Beberapa dokumen penting seperti *purchase*

order dan *proof of payment maker* pembayaran masih dikelola secara manual dalam bentuk cetak fisik. Kondisi kerja yang masih bersifat *hybrid* ini memicu terjadinya dualisme proses yang menghambat standardisasi operasional, yang sejalan dengan temuan Sari *et al.* (2025) bahwa transisi digital sering berjalan tidak merata akibat kendala teknis operasional. Hambatan operasional tersebut diperparah oleh adanya kendala teknis berupa keterlambatan sinkronisasi data yang signifikan antara aplikasi portal pembayaran luar dengan sistem pencatatan keuangan internal. Proses sinkronisasi yang lambat ini menyebabkan nomor *voucher* pembayaran atau data pendukung transaksi tidak segera muncul dalam sistem, sehingga memperlambat tahapan verifikasi, pencatatan, dan pelaporan transaksi. Kendala teknis tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada keandalan integrasi antar sistem (*system interoperability*) yang digunakan oleh organisasi agar tidak terjadi jeda transmisi data keuangan sebagaimana ditegaskan oleh Wahyuni *et al.* (2024).



Gambar 1. Pra-Riset Penerapan Digitalisasi Administrasi Dokumen
(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Bukti empiris mengenai adanya masalah operasional ini ditunjukkan melalui kegiatan pra-riSET yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner terstruktur kepada 12 orang karyawan Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk. Sebanyak 58,3% responden memberikan tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa sistem digitalisasi administrasi dokumen yang digunakan saat ini mempermudah proses pengelolaan dan pencarian dokumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan, mayoritas karyawan belum merasakan kemudahan yang signifikan dalam proses operasional pengarsipan harian mereka.



Gambar 2. Pra-Riset Penerapan Digitalisasi Administrasi Dokumen
(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Temuan data pra-riset selanjutnya juga mengungkap bahwa sebanyak 58,3% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa penerapan digitalisasi administrasi dokumen di Divisi Keuangan belum sepenuhnya menggantikan penggunaan dokumen fisik (*paperless system*). Hal ini menggambarkan bahwa proses digitalisasi di Divisi Keuangan masih berjalan setengah-setengah dan belum mampu menghapus ketergantungan terhadap kertas, khususnya untuk dokumen pendukung seperti *purchase order* dan bukti pembayaran. Dampak dari pembiaran terhadap kondisi *hybrid* dan kelambatan sinkronisasi sistem ini membawa rentetan efek buruk yang berlapis bagi internal organisasi. Dampak paling nyata di tingkat operasional adalah terjadinya duplikasi pekerjaan yang masif serta tumpang tindih (*overlapping*) prosedur kerja harian di kalangan staf divisi keuangan. Karyawan terpaksa melakukan aktivitas input data ganda (*double entry*) serta mencocokkan nominal pada lembaran kertas fisik dengan angka di layar monitor secara manual demi menghindari kesalahan. Fenomena ketidakselarasan alur kerja ini sejalan dengan temuan Mursyidah *et al.* (2024), yang menegaskan bahwa fase transisi dari administrasi konvensional ke sistem digital sering kali memicu tumpang tindih prosedur jika tidak disertai dengan pembaruan regulasi internal yang tegas.

Implikasi negatif dari kendala administratif tersebut tidak hanya berhenti pada masalah internal staf, melainkan bereskalasi hingga ke ranah finansial dan hubungan eksternal strategis korporasi. Keterlambatan administratif dalam verifikasi dokumen dan lambatnya pemrosesan nomor *voucher* secara langsung berisiko menunda realisasi pembayaran dana kepada pihak ketiga atau vendor mitra perusahaan. Penundaan pembayaran ini pada gilirannya dapat mengganggu stabilitas perputaran arus kas (*cash flow velocity*) serta merusak reputasi PT Soechi Lines Tbk di mata para mitra bisnisnya. Analisis terhadap dinamika hambatan dari sudut pandang pengguna dalam menghadapi transisi kerja ini dapat ditinjau melalui kerangka teori transformasi digital. Menurut Shahzad *et al.* (2025), digitalisasi yang komprehensif secara empiris memicu perubahan struktural dalam organisasi (*organizational structure changes*), di mana alur birokrasi manual yang berlapis dipangkas menjadi jaringan komunikasi yang lebih fleksibel melalui rekayasa ulang alur kerja (*workflow reengineering*). Berdasarkan kerangka pemikiran Xiao (2024), hambatan utama dalam penerapan perangkat digital baru sering kali bersumber dari ketidakselarasan antara kapabilitas personal karyawan dengan kompleksitas sistem teknologi yang diintroduksi.

Kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian mengenai tema digitalisasi dokumen cenderung berfokus pada evaluasi performa teknis *software*, arsitektur jaringan, atau tingkat kepuasan adopsi teknologi di instansi birokrasi publik. Masih sangat terbatas studi empiris yang secara khusus membedah hambatan operasional nyata dari perspektif pengguna akhir (*end-user*) dalam fase transisi *hybrid* di sektor industri pelayaran swasta nasional komersial. Adanya kekosongan fokus pembahasan dalam literatur ilmiah inilah yang menjadi *research gap* yang mendasar bagi pelaksanaan penelitian ini, membedakannya dari tren penelitian terdahulu yang mayoritas hanya mengevaluasi efisiensi perangkat lunak dari aspek teknis sistem semata. Kebaharuan (*novelty*) dari penelitian ini berangkat dari celah fenomena tersebut, di mana lokus studinya bersifat spesifik serta menggunakan pendekatan analisis yang mendalam, tidak hanya melihat aspek teknis teknologi semata, melainkan menyoroti dinamika hambatan operasional riil dan bentuk adaptasi perilaku karyawan di tengah himpitan sistem kerja yang belum matang pada industri pelayaran. Urgensi pelaksanaan penelitian ini menjadi sangat tinggi menimbang kompleksitas masalah operasional dan besarnya risiko finansial jangka panjang yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi,

kendala, dan upaya mitigasi digitalisasi dokumen berbasis portal SEA pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan mulai dari bulan Januari 2026 hingga Juni 2026 di Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk yang berlokasi di Jakarta. Pemilihan lokasi didasari oleh fenomena penerapan sistem digitalisasi administrasi dokumen yang tengah dilakukan pada Divisi Keuangan, di mana sistem digital telah digunakan dalam proses pengelolaan dokumen keuangan namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala sehingga belum berjalan secara optimal.

Tabel 1. Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Observasi	✓					
Pengajuan Judul Penelitian	✓					
Penyebaran Kuesioner Pra Riset	✓					
Pengumpulan Data dan Wawancara		✓	✓			
Penyusunan Proposal		✓	✓			
Analisis Data				✓	✓	
Penyusunan Hasil Penelitian					✓	✓

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi kasus. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan digitalisasi administrasi dokumen dalam konteks nyata organisasi (Sugiyono, 2017; Samsu, 2017). Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti mengkaji fenomena secara mendalam dalam konteks waktu dan aktivitas tertentu dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (Assyakurrohim, 2023).

Sumber Data dan Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan karyawan Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem digitalisasi administrasi dokumen, observasi langsung terhadap proses pengelolaan dokumen digital, serta dokumentasi (Sugiyono, 2017; Moleong, 2017). Data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan artikel (Warahmah *et al.*, 2023).

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti (Abdussamad, 2021). Peneliti melakukan wawancara semi terstruktur dengan empat partisipan (A, B, C, dan D) yang dipilih karena memiliki peran serta keterlibatan langsung dalam penggunaan sistem digitalisasi administrasi dokumen.

Tabel 2. Daftar Informan Penelitian

No	Partisipan	Keterangan	Lama Bekerja	Jabatan
1	A	Key Informan	4 Tahun	Supervisor Keuangan
2	B	Key Informan	3 Tahun	Supervisor Budgeting
3	C	Secondary Informan	2 Tahun	Staf Budgeting
4	D	Secondary Informan	2 Tahun	Staf IT

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi dilakukan melalui metode observasi partisipatif non struktural, di mana peneliti hadir langsung di lingkungan kerja Divisi Keuangan tanpa menggunakan pedoman observasi yang kaku. Fokus observasi meliputi alur proses administrasi dokumen digital, interaksi karyawan dengan sistem *Soechi Enterprise Application* (SEA), waktu yang dibutuhkan dalam pengolahan dokumen, serta kendala teknis yang muncul seperti keterlambatan sistem atau kesalahan dalam penginputan data (Rambe, 2022).

Wawancara

Wawancara semi terstruktur digunakan untuk menggali pengalaman penggunaan sistem, kendala teknis, serta upaya optimalisasi yang diterapkan (Sugiyono, 2018; Leon Andretti Abdillah, 2021). Wawancara difokuskan pada tiga indikator utama: penerapan digitalisasi administrasi dokumen, kendala yang dihadapi, dan upaya optimalisasi yang dilakukan.

Tabel 3. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan Penelitian	Pertanyaan Wawancara	Indikator	Sumber
1	Bagaimana penerapan digitalisasi administrasi dokumen?	Bagaimana penerapan digitalisasi administrasi dokumen dalam kegiatan kerja?	Proses digitalisasi dokumen, Penginputan dan pengarsipan, Penggunaan sistem digital	Janah (2024)
2	Apa saja kendala dalam penerapan digitalisasi administrasi dokumen?	Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi administrasi dokumen?	Keandalan dan sinkronisasi sistem, Keterbatasan SDM, Integrasi sistem	Sari (2025)
3	Bagaimana upaya optimalisasi digitalisasi administrasi dokumen?	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan digitalisasi administrasi dokumen?	Pelatihan SDM, Pengembangan sistem, Evaluasi penggunaan sistem	Pranata (2024)

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

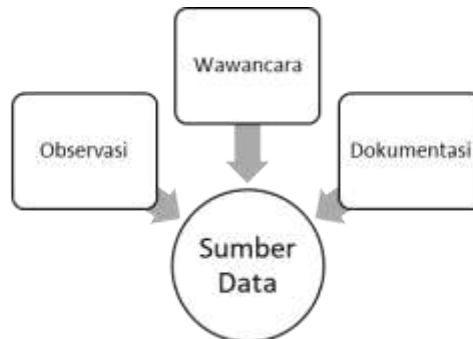
Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data, mencakup dokumen perusahaan yang relevan seperti alur prosedur pembayaran, bukti pembayaran digital, arsip transaksi, serta tangkapan layar dari kendala sistem yang pernah terjadi (Sugiyono, 2018).

Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk meningkatkan kredibilitas data (Sari *et al.*, 2023;

Wijaya, 2022). Triangulasi sumber dilakukan dengan mengumpulkan data dari dokumen internal perusahaan, wawancara dengan karyawan, serta observasi langsung. Triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu berbeda untuk melihat konsistensi fenomena. Triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk memvalidasi data secara komprehensif.



Gambar 3. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data
(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana melalui empat tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keempat tahapan berlangsung secara siklus dan saling berkaitan.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk, mencakup proses kerja digital, kendala teknis, praktik penggunaan dokumen fisik yang masih berlangsung, serta persepsi karyawan mengenai kemudahan dan manfaat sistem digital.

Reduksi Data

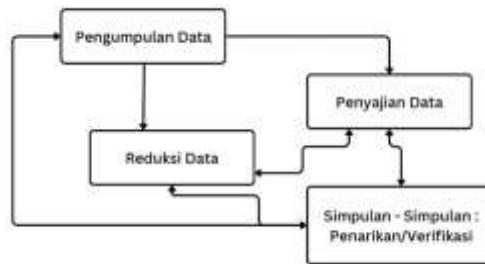
Peneliti melakukan seleksi dan penyaringan terhadap data yang telah terkumpul dengan menitikberatkan pada informasi yang relevan, seperti hambatan integrasi sistem, isu pelatihan SDM, dan pola penggunaan *hybrid* antara dokumen digital dan fisik.

Penyajian Data

Data disusun dan disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian naratif, tabel ringkasan, dan diagram alur untuk memperjelas hubungan antar kategori temuan.

Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti menafsirkan tema-tema utama, merumuskan temuan-temuan signifikan, serta mengaitkan hasil empiris dengan landasan teori. Verifikasi dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan pengecekan ulang terhadap dokumen serta catatan observasi untuk memastikan keabsahan data.



Gambar 4. Teknik Analisis Data
(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif

Penelitian ini mengkaji pelaksanaan digitalisasi administrasi dokumen berbasis *Soechi Enterprise Application* (SEA) pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk. Unit analisis berfokus pada sistem tata kelola administrasi dokumen digital yang ditinjau melalui tiga indikator utama: proses penerapan digitalisasi dokumen, kendala penerapan digitalisasi, serta upaya optimalisasi sistem. Penetapan Divisi Keuangan sebagai lokasi penelitian didasarkan pada perannya sebagai unit strategis yang telah mengimplementasikan portal SEA untuk mengotomatisasi alur dokumen administrasi keuangan (Yuliyani *et al.*, 2024).

Deskripsi Partisipan

Partisipan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria karyawan Divisi Keuangan (*Finance* dan *Budgeting*) serta divisi pendukung teknologi informasi yang terlibat aktif dalam tata kelola administrasi dokumen digital melalui portal SEA (Kiareni *et al.*, 2024). Jumlah partisipan empat orang, terdiri dari dua staf pelaksana teknis (staf *budgeting* dan staf IT) serta dua pengawas tingkat pertama (*supervisor* keuangan dan *supervisor budgeting*).

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No	Partisipan	Keterangan	Lama Bekerja	Jabatan
1	A	Key Informan	4 Tahun	Supervisor Keuangan
2	B	Key Informan	3 Tahun	Supervisor Budgeting
3	C	Secondary Informan	2 Tahun	Staf Budgeting

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

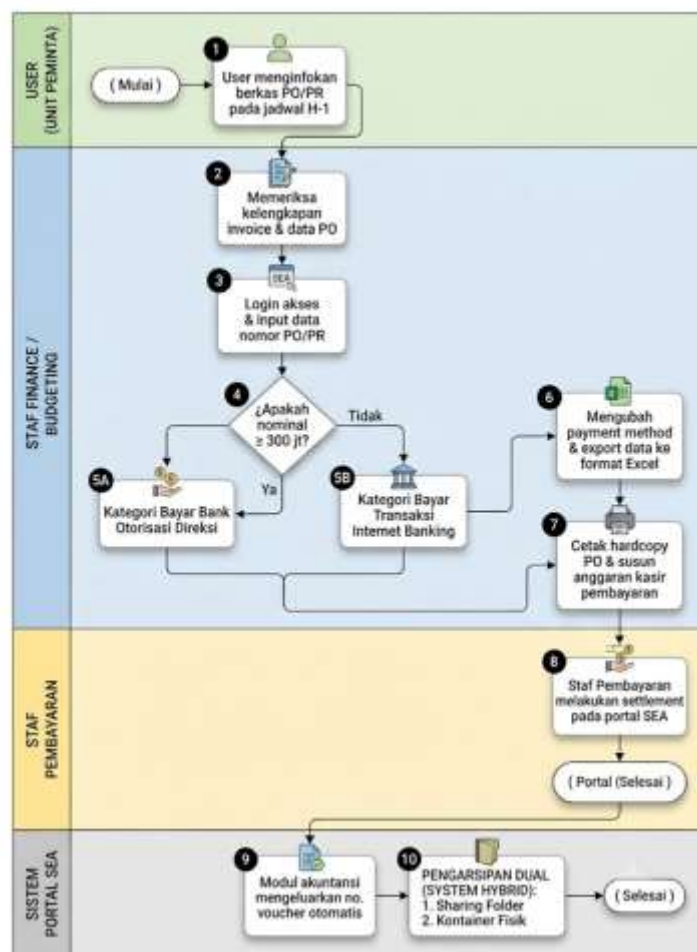
Hasil Data

Penerapan Sistem Administrasi Dokumen Digital Berbasis Portal SEA

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa proses pengelolaan dokumen keuangan di PT Soechi Lines Tbk telah memanfaatkan portal SEA yang dikombinasikan dengan repositori *sharing folder finance*. Namun, karena dokumen SOP resmi tidak didiseminasikan secara terbuka, alur pemrosesan transaksi dijalankan berdasarkan kebiasaan praktis dan instruksi informal rekan kerja. Permasalahan utama

terletak pada belum hilangnya ketergantungan terhadap cetakan berkas fisik, di mana lembar cetak fisik tetap dipertahankan untuk kebutuhan pelacakan manual tertentu.

Partisipan A menyatakan portal digunakan untuk proses *settlement*, *upload* bukti transfer, *tracking* dokumen, dan monitoring transaksi. Dokumen dicari kembali berdasarkan nomor PO, tanggal transaksi, atau nama supplier melalui portal dan *sharing folder*. Partisipan B menjelaskan portal digunakan untuk membantu proses administrasi seperti input data, pengecekan data, dan penyimpanan data agar lebih rapi dan terorganisir. Partisipan C memaparkan proses pembayaran dilakukan dalam beberapa tahap, dimulai dari *user* menginfokan PO atau PR yang harus dibayarkan setiap H-1, kemudian *finance* melakukan pengecekan *invoice*, input PO atau PR di portal, dan pembagian pembayaran berdasarkan nominal di atas atau di bawah Rp300.000.000. Partisipan D menegaskan IT berperan penting dalam mengotomatisasi proses administrasi seperti pengelolaan data, pencatatan transaksi, dan pembuatan laporan.



Gambar 1. Flowchart Alur Kerja Aktual Administrasi Dokumen Keuangan (Rekonstruksi Mandiri)
(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan *flowchart* hasil rekonstruksi mandiri, siklus administrasi dokumen diawali dari penyerahan info transaksi PO atau PR oleh unit peminta pada jadwal H-1, verifikasi *invoice* oleh staf *finance*, klasifikasi berdasarkan pagu nominal, hingga penyimpanan file ke *sharing folder finance*. Namun, tim pelaksana masih diharuskan mencetak salinan *hardcopy* dokumen pendukung untuk disimpan secara manual, mengindikasikan sistem administrasi masih berjalan dalam fase *hybrid*.

Kendala dalam Proses Administrasi Dokumen Berbasis Portal SEA

Hambatan terbesar dalam pelaksanaan administrasi digital bersumber dari kendala asimetri informasi prosedural dan tidak berjalannya diseminasi regulasi secara merata. Dokumen SOP dan buku modul manual operasional portal SEA sebenarnya sudah dimiliki perusahaan, namun pengetahuan terhadap keberadaan dokumen tersebut tersentralisasi di level Manajer Divisi Keuangan. Seluruh staf pelaksana dan pengawas mengaku tidak mengetahui instruksi operasional resmi dari dokumen SOP tersebut. Kekosongan sosialisasi ini memicu transfer kompetensi penggunaan portal yang berjalan secara darurat dan terbatas melalui metode bimbingan informal sesama rekan (*peer-to-peer training*).

Partisipan A mengungkapkan kendala utama terjadi ketika jaringan internet bermasalah, menghambat proses transaksi dan menyebabkan *voucher* tidak terbentuk meskipun *settlement* sudah dilakukan. Partisipan B menyebutkan kendala sistem yang paling sering terjadi seperti server *error* atau sistem sulit diakses pada jam tertentu, serta kurangnya pemahaman penggunaan fitur sistem bagi pengguna baru. Partisipan C menambahkan sistem belum terintegrasi secara optimal karena beberapa proses masih dilakukan secara manual, dan pelatihan hanya bersifat informal antar rekan kerja. Partisipan D menjelaskan gangguan jaringan atau server menyebabkan sistem lambat atau tidak dapat diakses, serta integrasi data antar modul sistem yang belum sempurna.



Gambar 2. Bukti Dokumentasi Lapangan Kegagalan Voucher Otomatis Portal SEA
(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Hambatan prosedural diperparah oleh kendala teknis berupa kegagalan fitur pembentukan *voucher* otomatis pasca proses *settlement*. Nomor *voucher* akuntansi kerap kali kosong dan gagal muncul secara otomatis, menyebabkan staf terpaksa melakukan pengecekan manual di beberapa tempat terpisah serta input ulang data pada modul yang berbeda. Ditemukan pula gangguan infrastruktur berupa kelambatan akses server (*overload*) serta gangguan koneksi internet pada jam-jam sibuk operasional.

Upaya Mengatasi Kendala Administrasi Dokumen Digital Portal SEA

Strategi penanggulangan kendala dijalankan melalui pembagian prosedur oleh Tim IT meliputi identifikasi akar masalah, pengecekan *database* server, pemeliharaan konfigurasi jaringan, eksekusi pemulihan data melalui *backup* dan *restore*, serta koordinasi dengan vendor aplikasi pihak ketiga. Pada tingkat pelaksana internal, pegawai melakukan langkah adaptasi bertahap melalui forum diskusi kelompok kecil (*briefing*) harian dan bantuan pengajaran praktis antar rekan (*peer-to-peer sharing*).

Partisipan A menjelaskan hal tersebut cukup menghambat pekerjaan karena harus menunggu tim IT memperbaiki *voucher* PO yang belum terbentuk. Partisipan B menyebutkan upaya pencarian berkas dilakukan manual satu persatu dengan menyesuaikan tahun dan bulan di *sharing folder finance*. Partisipan C menjelaskan karyawan beradaptasi dengan mempelajari penggunaan sistem secara bertahap melalui arahan atasan, rekan kerja, dan praktik langsung. Partisipan D memaparkan tim IT melakukan identifikasi masalah, pengecekan server, jaringan, *database*, *restart* layanan, perbaikan konfigurasi, *backup* dan *restore* data, serta koordinasi dengan vendor sistem aplikasi.

Tabel 2. Matriks Rekomendasi Solusi Prosedural Administrasi Dokumen Digital

No	Dimensi Masalah	Faktual di Lapangan	Rekomendasi Solusi Peneliti	Target Output
1	Prosedur (Process)	Dokumen SOP ada di level manajer, terjadi <i>centralized knowledge</i>	Audit prosedur, devaluasi alur kerja aktual, diseminasi SOP tertulis secara terbuka	Keseragaman pemahaman aturan dan standardisasi alur kerja digital
2	Edukasi (People)	Ketiadaan modul fisik operasional portal; pelatihan <i>peer-to-peer</i> informal	Penurunan draf SOP menjadi buku modul praktis, workshop atau pelatihan formal berkala	Eliminasi skills gap dan menekan risiko human error
3	Teknis (Technology)	Server overload, jaringan lambat, error integrasi modul <i>voucher</i> otomatis	Pemeliharaan infrastruktur, restrukturisasi pengembangan sistem berbasis cloud	Sinkronisasi database transaksi real-time antar modul internal

(Sumber: Data diolah peneliti, 2026)

Pembahasan

Penerapan Sistem Administrasi Dokumen Digital Berbasis Portal SEA

Permasalahan utama penerapan sistem administrasi dokumen digital pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk terletak pada tingginya asimetri informasi prosedural akibat tersentralisasinya dokumen regulasi tata kerja (*centralized knowledge*) di level manajemen atas. Meskipun infrastruktur teknologi portal SEA telah disediakan, implementasinya menunjukkan ketidakterpaduan akibat ketidaktahuan pengawas dan staf pelaksana mengenai isi dokumen SOP tertulis. Hal ini sejalan dengan Firmansyah dan Setiawan (2025) yang menyatakan keberhasilan transformasi digital mewajibkan organisasi melakukan diseminasi regulasi operasional secara merata hingga level pelaksana terbawah. Hidayat (2024) juga menegaskan tanpa sosialisasi dan visualisasi *flowchart* instruksi kerja yang transparan, pemanfaatan perangkat lunak baru justru melahirkan resistensi tersembunyi berupa kecenderungan staf mempertahankan metode analog konvensional.

Temuan lapangan mengenai dampak keterputusan sosialisasi ini sejalan dengan Handayani *et al.* (2025) yang menyatakan ketidakjelasan penyebaran dokumen panduan operasional di sektor swasta

komersial terbukti melanggengkan dualisme proses administratif (*hybrid system*). Dengan demikian, alur penerapan administrasi dokumen digital portal SEA secara faktual telah berjalan terstruktur, namun tingkat kematangan digital (*digital maturity*) korporasi terjegal akibat belum meratanya keterbukaan akses informasi pedoman kerja tertulis.

Kendala dalam Proses Administrasi Dokumen Berbasis Portal SEA

Masalah utama penerapan administrasi dokumen digital adalah kurangnya penyampaian aturan kerja dan hambatan teknis pada sistem. Aturan SOP hanya disimpan dan diketahui oleh Manajer Divisi, sementara Supervisor dan staf tidak mengetahui isi aturan tertulis. Akibatnya, karyawan tidak memiliki panduan kerja yang sama, membuat penggunaan portal SEA kurang maksimal dan mempertahankan cara kerja campuran (digital dan kertas fisik). Ketidakjelasan aturan ini menimbulkan dampak beruntun yang menurunkan kelancaran kerja harian staf keuangan. Cara pelatihan harian hanya mengandalkan bimbingan antar teman kerja (*peer-to-peer training*) dengan memanfaatkan waktu singkat sebelum karyawan lama keluar. Kekurangan keahlian ini menjadi semakin sulit ketika sistem portal mengalami gangguan teknis berupa nomor *voucher* tidak muncul otomatis setelah *settlement*. Staf terpaksa melakukan *double entry* dan mencetak kertas bukti pendukung sebagai mekanisme keamanan mandiri.

Nugroho dan Rahmawati (2024) menegaskan aturan yang hanya disimpan di tingkat atas tanpa dibagikan ke tingkat bawah akan membuat karyawan kesulitan menggunakan teknologi baru perkantoran. Saputra dan Utami (2025) menjelaskan gangguan pada sistem otomatis seperti nomor *voucher* yang tidak muncul akan memperlambat pekerjaan karena menambah waktu tunggu karyawan. Lestari dan Saputra (2025) menyimpulkan tidak adanya panduan jelas membuat karyawan memilih tetap mencetak kertas agar data tetap aman.

Upaya Mengatasi Kendala Administrasi Dokumen Digital Portal SEA

Langkah penanggulangan berfokus pada perbaikan teknis oleh tim IT serta penyesuaian kerja secara mandiri oleh staf keuangan. Tim IT secara rutin melakukan pemeriksaan sistem, *backup* dan *restore* data, hingga menghubungi pihak ketiga pembuat aplikasi. Karyawan di tingkat bawah berinisiatif saling membantu dan membuat kelompok diskusi (*briefing*) kecil untuk membagi cara penggunaan portal secara mandiri. Ketika sistem mengalami *error*, staf beralih memeriksa dokumen secara manual di *sharing folder finance* berdasarkan urutan bulan dan tahun sebagai cara mencocokkan data tagihan yang belum tersinkronisasi.

Aditama dan Lestari (2024) menyatakan upaya perbaikan administrasi digital harus dibarengi dengan pembagian dokumen SOP secara transparan kepada seluruh staf pelaksana. Gunawan (2025) menjelaskan rencana migrasi basis data ke sistem *cloud computing* merupakan langkah tepat mengatasi server lambat dan mencegah hilangnya nomor *voucher* otomatis. Wardani (2024) menyimpulkan kekompakan antar teman kerja dalam membagi ilmu (*peer-to-peer sharing*) sangat membantu operasional kantor tetap berjalan di tengah belum matangnya sistem digital.

Dengan demikian, rencana jangka panjang perusahaan untuk *upgrade hardware*, pengetatan keamanan data, serta migrasi sistem ke basis *cloud* harus segera direalisasikan dan diimbangi dengan tindakan manajer menurunkan dokumen SOP resmi secara terbuka kepada seluruh staf divisi keuangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis digitalisasi administrasi dokumen berbasis Soechi Enterprise Application (SEA) pada Divisi Keuangan PT Soechi Lines Tbk, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi dokumen digital berbasis portal SEA secara operasional harian terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja karyawan melalui otomatisasi pencatatan, percepatan proses verifikasi tagihan pihak ketiga, serta kemudahan pelacakan berkas transaksi harian. Meskipun membawa dampak positif terhadap produktivitas kerja dengan memangkas birokrasi manual yang lambat, penerapan sistem ini nyatanya belum berjalan secara menyeluruh menuju lingkungan kerja bebas kertas (paperless office). Tata kelola dokumen masih terjebak dalam kondisi hybrid yang mempertahankan dualisme pengarsipan fisik akibat tidak meratanya penyebaran aturan kerja dari tingkat atas, hambatan teknis pada modul voucher otomatis, serta keterbatasan pola pelatihan mandiri karyawan.

Kendala utama yang menghambat optimalisasi portal SEA bersumber dari adanya asimetri informasi prosedural, di mana dokumen SOP resmi sebenarnya sudah ada namun hanya dipahami secara pasti oleh level manajer divisi, sehingga pengawas dan staf pelaksana di bawahnya terpaksa menjalankan aplikasi secara otodidak tanpa modul panduan baku. Hal ini diperparah oleh kendala teknis berupa kegagalan fitur otomatisasi nomor voucher akuntansi pasca-proses settlement serta kelambatan loading server saat jam sibuk, yang memaksa karyawan melakukan input ganda secara manual dan mencetak berkas kertas sebagai mekanisme keamanan kerja mandiri. Upaya mengatasi kendala administrasi dokumen digital portal SEA di PT Soechi Lines Tbk dilakukan melalui serangkaian tindakan taktis penanggulangan secara berkala oleh Tim IT bersama dengan staf divisi keuangan. Prosedur penanggulangan dari Tim IT meliputi identifikasi akar masalah, pengecekan server, jaringan, database, restart layanan sistem, perbaikan konfigurasi, pemulihan data melalui skema backup-restore, serta berkoordinasi langsung dengan pihak vendor eksternal. Sementara di tingkat pelaksana divisi keuangan, pegawai menyiasati keterbatasan sistem dengan melakukan proses adaptasi bertahap, saling memberikan bantuan pengajaran praktis antar rekan kerja, mengoptimalkan forum briefing, serta aktif melaporkan keluhan kendala sistem secara tertulis kepada Tim IT.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R., Januar, N. V., Maharani, D. A., Septiyena, E. D., Jumiaty, & Saputra, B. (2025). Digitalisasi Administrasi Publik: Peluang, Tantangan, dan Model Implementasi dalam Konteks Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni (JISHS)*, 3(6), 1030–1034. <http://jurnal.minartis.com/index.php/jishs>
- Anggraini, D., Adi, K., & Suseno, J. E. (2024). Electronic document management systems implementation across industries: systematic analysis. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 36(1), 264–273. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v36.i1.pp264-273>
- Anisah, A., Wahyuningsih, D., Helmud, E., Suwanda, T., Romadiana, P., & Irawan, D. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Arsip Digital. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 10(3), 419–425. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v10i3.1300>
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhrum, Rusdy A Sirodj, and Muhammad Win Afgani. "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (2022): 1–9. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9.

- Bahri, S., Waludin, R., & Hamdani, R. (2025). Digital Transformation In Human Resource Management: A Systematic Review Of Technologies, Challenges, And Organizational Impacts Transformasi Digital Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia: Tinjauan Sistematis Atas Teknologi, Tantangan, Dan Dampaknya Terhadap. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(4), 6311–6326. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Czy, B. (2019). Efficiency of the EU Environmental Policy in Struggling with Fine Particulate Matter (PM_{2.5}): How Agriculture Makes a Difference?
- Devina Dyah Puspita Sari, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati. (2025). Analysis of Electronic Document Management System (EDMS) Implementation at Company X. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 3(1), 1133–1147. <https://doi.org/10.21009/isc-beam.013.83>
- E-government, P. K. B. (2025). 31,2,3. 10.
- Eka Yulianti, Rivai Zainal, V., & Hakim, A. (2025). The Impact of Digital Archiving on Document Management Efficiency in the Directorate of Service and Zones Investment Planning, Ministry of Investment and Downstreaming /BKPM. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(6), 4036–4043. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i6.5853>
- Fitriana, W., Mulyadi, E., & Hardian, E. (2025). Evaluation of the Implementation of Digital-Based Academic Administration in the Society 5.0 Era. *Print) Journal of English Language and Education*, 10(4), 2025.
- Ghefira, A. M., Nopriyanti, T. D., & Septiati, E. (2024). Pengaruh Model Pembelajaran Contextual Teaching and Learning terhadap Kecemasan Matematis Siswa Kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Palembang School Management in Developing Graduate Skill Competencies (Studi in SMK Negeri 1 Singkil Utara). 10(2), 316–322.
- Hanifah, F. U. N., & Raharja, E. (2023). Penerapan Sistem Digitalisasi Dokumen Ekspor Menggunakan Paperless Office Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Kerja. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 51–58. <https://doi.org/10.58812/smb.v2i01.203>
- Janah, E. U., Hidayah, P. F., Adysti, R. N., Arjuna, R. H., & Surabaya, U. N. (2024). Of a h. 5, 474–484.
- Jordan, S., Zabukovšek, S. S., & Klančnik, I. Š. (2022). Document Management System – A Way to Digital Transformation. *Naše Gospodarstvo/Our Economy*, 68(2), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0010>
- Judijanto, L., & Yulianti, S. D. (2024). Analisis Bibliometrik tentang Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi dalam Konteks Era Digital. *Sanskara Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(02), 106–114. <https://doi.org/10.58812/spp.v2i02.390>
- Kahfi, F. (2022). Exploring the Impact of Digital Technology on Employee Adaptation and Organizational Performance. *Journal of Management and Administration Provision*, 2(2), 37–43. <https://doi.org/10.55885/jmap.v2i2.183>
- Leon Andretti Abdillah, D. (2021). Metode Penelitian dan Analisis Data Comprehensive. *Insania*.
- Manny, L., Duygan, M., Fischer, M., & Rieckermann, J. (2021). Barriers to the digital transformation of infrastructure sectors. In *Policy Sciences* (Vol. 54, Issue 4). Springer US. <https://doi.org/10.1007/s11077-021-09438-y>
- Marlina, L. (2026). (Studi Kasus PT . Cahaya Pelita Andhika). 6(April), 174–184.
- Masuroh, M., Nuhti, M. P., Jannah, R., Harisda, A., Mubarak, M. K. R., & Nuha, M. H. U. (2025). Optimalisasi Pelayanan Pemerintah Desa Guminingrejo Melalui Pengembangan Sistem Pengarsipan Surat berbasis Website. *Abditeknika Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 13–20. <https://doi.org/10.31294/abditeknika.v5i1.5390>
- Mursyidah, L., Sukmono, R. A., & Masithah, L. I. (2024). Transformation of Digital Archives Management : Case Study of Dynamic Archives Information System Implementation at SMA Negeri

- 2 Sidoarjo. 4, 1–7.
- Nugraha, A. (2020). Sistem Pengelolaan Dokumen Elektronik Untuk Digitalisasi Pada Layanan Publik. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 15(1), 274–281.
- Pranata, M. R. (2024). Arsip Digital Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan. *SIGNIFICANT : Journal Of Research And Multidisciplinary*, 3(01), 162–172. <https://doi.org/10.62668/significant.v3i01.891>
- Rambe, A. H. (2022). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 4, 2036–2039.
- Resniova, E., & Ponomarenko, T. (2021). Sustainable development of the energy sector in a country deficient in mineral resources: The case of the Republic of Moldova. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su13063261>
- Riana, M., Syarif, R., Malik, A., Fitriyani, Syahnur, K., Waspada, S., & Arifin, I. (2024). Optimalisasi Kinerja SDM Melalui Digitalisasi dan Manajemen Dokumen. Edisi Oktober-Desember, 5(4), 4258–4265. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/4152>
- Sadeli, A. F., & Lawanda, I. I. (2023). Recall, Precision, and F-Measure for Evaluating Information Retrieval System in Electronic Document Management Systems (EDMS). *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 11(2), 231–241. <https://doi.org/10.24252/kah.v11i2a8>
- Samsu. (2017). Jenis-Jenis Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23.
- Sari, N., & Hidayat, A. (2023). Strategi Triangulasi dalam Menjamin Kredibilitas Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Dan Penelitian*, 5(2), 112–120. <https://www.google.com/search?q=https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpp/article/view/52140>
- Sari, D. P., & Putra, P. (2024). Tantangan Digital dalam Implementasi Manajemen Data Arsip Berbasis Elektronik. *Journal of Economic and Management*, 1(1), 2024. <https://journal.terekamjejak.com/index.php/jem/article/view/166/104>
- Shahzad, K., Imran, F., & Butt, A. (2025). Digital Transformation and Changes in Organizational Structure: Empirical Evidence from Industrial Organizations. *Research Technology Management*, 68(3), 25–40. <https://doi.org/10.1080/08956308.2025.2465706>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D.
- Sukantari, N. K., & Suryanto. (2024). Implementasi dan prospek pengembangan digitalisasi pada perpustakaan umum di Indonesia sejarah panjang keberadaan mereka . Dengan berlalunya waktu dan munculnya. *Librarium*, 1(1), 45–58.
- Wijaya, C. (2022). Teknik Triangulasi Data dalam Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Kebudayaan*, 10(1), 45–58. <https://www.google.com/search?q=https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jpp/article/view/55489>
- Xiao, H. (2024). Employee Role Transformation and Adaptation in Digital Transformation: Barriers, Misalignments, and Solutions in Digital Tool Application. *Journal of Applied Economics and Policy Studies*, 13(1), 33–38. <https://doi.org/10.54254/2977-5701/13/2024115>
- Yang, C. C., Yang, S. Y., & Chang, Y. C. (2023). Predicting Older Adults' Mobile Payment Adoption: An Extended TAM Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph20021391>
- .