

## **Analisis Hambatan Digitalisasi Administrasi dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau**

**EUNIZE SITOANG**

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

Email: [049831492@ecampus.ut.ac.id](mailto:049831492@ecampus.ut.ac.id)

### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi digital mendorong perusahaan mengubah proses administrasi agar lebih cepat, akurat, dan efisien, namun penerapannya masih dapat menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia, sistem, prosedur, dan koordinasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan digitalisasi administrasi serta mengidentifikasi hambatan dan implikasinya terhadap efisiensi kerja pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan informan yang dipilih secara purposive sampling; data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik serta diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Kebaruan penelitian terletak pada fokus terhadap hambatan digitalisasi administrasi dari perspektif pengguna pada perusahaan swasta di Pekanbaru, bukan hanya manfaat teknologi atau pengujian hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan digitalisasi telah diterapkan pada pengelolaan data, pengarsipan, penyusunan laporan, komunikasi, dan koordinasi, tetapi masih terkendala perbedaan kemampuan digital, kebiasaan kerja manual, integrasi sistem, jaringan, dan adaptasi prosedur yang memengaruhi efisiensi kerja. Kondisi tersebut menyebabkan pekerjaan berulang, keterlambatan akses informasi, ketergantungan pada karyawan tertentu, serta belum optimalnya aliran informasi antarbagian dalam kegiatan administratif. Perusahaan disarankan meningkatkan pelatihan digital, menyederhanakan prosedur, memperkuat integrasi sistem, meningkatkan keandalan infrastruktur, dan memperjelas koordinasi antarbagian.

**Kata kunci:** Digitalisasi administrasi, Efisiensi kerja, Hambatan digitalisasi, Transformasi digital.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan yang semakin luas dalam aktivitas organisasi dan dunia bisnis. Teknologi tidak lagi hanya digunakan sebagai alat bantu pekerjaan, tetapi menjadi bagian dari proses manajemen untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, produktivitas, dan efisiensi organisasi. Robbins dan Coulter (2021) menjelaskan bahwa organisasi beroperasi dalam lingkungan yang terus berubah sehingga manajemen perlu mampu menyesuaikan sumber daya, proses kerja, dan praktik organisasi terhadap perkembangan teknologi. Perubahan tersebut mendorong perusahaan melakukan transformasi dari proses kerja konvensional menuju sistem yang semakin berbasis digital. Dalam konteks bisnis, Wirtz (2021) menyatakan bahwa transformasi digital mencakup integrasi teknologi dengan strategi, proses bisnis, struktur organisasi, serta aktivitas operasional sehingga teknologi dapat menghasilkan nilai bagi organisasi. Buku Wirtz memang secara khusus membahas transformasi organisasi dan implementasi bisnis digital sebagai bagian dari strategi bisnis modern.

Salah satu aktivitas yang mengalami perubahan akibat perkembangan teknologi tersebut adalah administrasi perusahaan. Aktivitas administrasi merupakan bagian penting dari operasional organisasi karena berkaitan dengan pencatatan data, pengelolaan dokumen, pengarsipan, penyusunan laporan,

penyampaian informasi, hingga koordinasi antara satu bagian dengan bagian lainnya. Laudon dan Laudon (2022) menjelaskan bahwa sistem informasi mempunyai hubungan erat dengan kinerja bisnis karena dapat digunakan untuk mengelola informasi, mendukung koordinasi organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, serta membantu organisasi mencapai keunggulan operasional. Dengan demikian, digitalisasi administrasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan komputer atau mengubah dokumen fisik menjadi dokumen elektronik, tetapi juga menyangkut bagaimana suatu organisasi merancang proses kerja yang lebih terintegrasi, cepat, dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Digitalisasi administrasi dapat memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan. Kharismaputra, Rizkyana, dan Susanti (2022) menjelaskan bahwa sistem informasi administrasi perkantoran dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas melalui otomatisasi pekerjaan administratif, pengelolaan data secara terpusat, percepatan alur kerja, peningkatan komunikasi dan kolaborasi, serta penyediaan laporan yang lebih baik. Artinya, penggunaan sistem digital berpotensi mengurangi proses pekerjaan yang berulang sekaligus mempercepat ketersediaan informasi yang dibutuhkan organisasi. Dalam lingkungan perusahaan yang memiliki volume data dan dokumen yang semakin besar, kemampuan mengelola informasi dengan cepat dan sistematis menjadi semakin penting agar aktivitas administratif tidak justru menjadi penghambat kegiatan operasional perusahaan.

Efisiensi kerja menjadi salah satu tujuan penting dalam penerapan digitalisasi administrasi. Robbins dan Coulter (2021) memandang efisiensi sebagai kemampuan organisasi memperoleh hasil yang optimal dengan penggunaan sumber daya secara tepat. Dalam konteks pekerjaan administrasi, efisiensi dapat terlihat dari semakin singkatnya waktu penyelesaian pekerjaan, kemudahan menemukan dokumen, berkurangnya kesalahan penginputan data, minimnya pengulangan pekerjaan, serta meningkatnya kecepatan penyampaian informasi. Penelitian Fitriani dan Nurhadi (2026) menunjukkan bahwa digitalisasi proses administrasi memiliki keterkaitan dengan efisiensi waktu kerja administratif. Penelitian tersebut menemukan bahwa pengelolaan administrasi digital yang belum optimal dan lemahnya koordinasi antarunit dapat berhubungan dengan keterlambatan penyelesaian tugas, miskomunikasi, dan penggunaan waktu administratif yang kurang efisien.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, keberhasilan digitalisasi tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya teknologi. Faktor sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting karena karyawan merupakan pengguna langsung sistem digital yang diterapkan perusahaan. Dessler (2020) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar terhadap pengelolaan sumber daya manusia sehingga perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan perkembangan pekerjaan. Dengan kata lain, penerapan teknologi memerlukan kesiapan kompetensi pengguna. Apabila kemampuan digital karyawan belum memadai, sistem yang seharusnya mempermudah pekerjaan justru berpotensi menimbulkan ketergantungan kepada pihak tertentu, kesalahan pengoperasian, keterlambatan, atau munculnya pekerjaan ganda.

Kondisi tersebut didukung oleh penelitian Pramudito dan Wardaningrum (2025) yang menunjukkan bahwa literasi digital dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada era transformasi digital. Demikian pula, Muafiq, et.al (2026) menemukan bahwa literasi digital dan kompetensi administrasi berpengaruh terhadap efisiensi operasional karyawan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa manfaat teknologi tidak dapat dipisahkan dari kemampuan individu yang mengoperasikannya. Oleh sebab itu, digitalisasi administrasi perlu dipandang sebagai proses perubahan manajemen yang mengintegrasikan teknologi dengan kualitas sumber daya manusia.

Selain kemampuan individu, proses transformasi digital juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan. Kane, et.al (2021) menekankan bahwa transformasi bukan hanya persoalan penggunaan teknologi baru, tetapi juga kemampuan organisasi beradaptasi terhadap perubahan yang terus terjadi. Transformasi membutuhkan kepemimpinan, fleksibilitas organisasi, kemampuan belajar, serta kesediaan anggota organisasi meninggalkan pola kerja yang tidak lagi sesuai dengan tuntutan lingkungan. Dalam konteks administrasi, perubahan dari sistem manual menuju sistem digital dengan demikian dapat menghadapi resistensi, kebiasaan kerja lama, keterbatasan kompetensi, maupun kesulitan penyesuaian terhadap prosedur baru.

Penelitian mengenai sistem digital pada perusahaan juga menunjukkan adanya manfaat sekaligus kendala implementasi. Rahayu dan Rosyanti (2025), misalnya, mengkaji digitalisasi administrasi melalui sistem Swatech pada PT Swabina Gatra dan menunjukkan bahwa sistem digital digunakan untuk mendukung aktivitas seperti penginputan absensi, penyusunan jadwal kerja, pengelolaan lembur, dan pelaporan kehadiran. Penelitian lain oleh Zahro dan Nurhadi (2025) menunjukkan bahwa implementasi sistem digital IM4 pada PT PAL Indonesia mampu mempercepat kegiatan administrasi, mengurangi penggunaan dokumen kertas, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data. Hasil tersebut menegaskan bahwa digitalisasi dapat memberikan dampak nyata terhadap pelaksanaan pekerjaan apabila sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Pengelolaan dokumen merupakan bagian lain yang menunjukkan pentingnya transformasi digital. Safitri dan Puspasari (2026) menemukan bahwa penerapan arsip digital memberikan manfaat dalam bentuk peningkatan efisiensi penelusuran dokumen dan penghematan ruang penyimpanan, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan media penyimpanan. Berutu dkk. (2026) juga menegaskan bahwa sistem kearsipan digital menjadi salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi dibandingkan sistem konvensional. Sementara itu, Solo dan Putra (2025) menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web dapat mempercepat pencarian arsip, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta mempermudah pembaruan data. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efisiensi, tetapi kualitas implementasinya tetap bergantung pada kesiapan sistem dan kondisi organisasi.

Digitalisasi juga memungkinkan perusahaan mengelola data secara lebih terstruktur dan akurat. Hasanah (2025) dalam penelitian mengenai penggunaan teknologi akuntansi berbasis *cloud* pada PT XYZ menemukan bahwa sistem berbasis *cloud* mampu meningkatkan efisiensi kerja dan akurasi laporan dibandingkan penggunaan Microsoft Excel. Otomatisasi pada sistem digital membantu mempercepat proses pencatatan serta mengurangi risiko *human error*. Asrul (2025) juga menemukan bahwa penerapan sistem informasi manajemen digital dapat mengurangi waktu pengolahan data, meningkatkan akurasi informasi, mempermudah proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan produktivitas staf administratif. Kedua penelitian tersebut memperkuat argumentasi bahwa teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi administrasi apabila diterapkan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Namun demikian, digitalisasi administrasi tidak boleh dipahami hanya sebagai persoalan perangkat lunak atau perangkat keras. Sistem informasi memiliki dimensi teknologi, organisasi, dan manajemen yang saling berkaitan (Laudon & Laudon, 2022). Teknologi yang baik tidak akan menghasilkan manfaat optimal apabila prosedur organisasi tidak mendukung atau pengguna belum memiliki kemampuan yang memadai. Begitu pula sumber daya manusia yang kompeten tetap memerlukan sistem yang mudah digunakan, dapat diandalkan, dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Oleh karena itu, pembahasan mengenai digitalisasi administrasi perlu memperhatikan interaksi antara manusia, proses kerja, teknologi, dan kebijakan manajemen perusahaan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Kharismaputra, Rizkyana, dan Susanti (2022) menekankan manfaat otomatisasi dan pengelolaan data terpusat; Rahayu dan Rosyanti (2025) menemukan bahwa sistem administrasi digital mendukung integrasi data operasional; Hasanah (2025) menunjukkan bahwa teknologi berbasis *\*cloud\** meningkatkan efisiensi dan akurasi; Safitri dan Puspasari (2026) menemukan bahwa arsip digital mempercepat pengelolaan dokumen; sedangkan Fitriani dan Nurhadi (2026) menunjukkan hubungan digitalisasi administrasi dengan efisiensi waktu kerja. Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih menekankan manfaat digitalisasi, sistem tertentu, atau menggunakan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi *research gap* dengan menganalisis secara deskriptif kualitatif hambatan digitalisasi administrasi, faktor penyebabnya, serta implikasinya terhadap efisiensi kerja pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau.

Pemilihan PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau sebagai lokasi penelitian memberikan konteks yang spesifik terhadap penelitian. Aktivitas administrasi perusahaan pada prinsipnya membutuhkan pengelolaan data, dokumen, informasi, dan komunikasi yang mendukung kelancaran operasional. Akan tetapi, penelitian ini tidak sejak awal mengasumsikan bahwa PT Agro Wijaya Industri memiliki kendala tertentu dalam digitalisasi administrasinya. Bentuk hambatan yang sebenarnya akan ditentukan berdasarkan informasi empiris yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan tersebut

diperlukan agar penelitian tidak menghasilkan kesimpulan berdasarkan dugaan peneliti, tetapi berdasarkan pengalaman informan dan kondisi aktual yang ditemukan di lapangan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya perusahaan memastikan bahwa penggunaan teknologi benar-benar menghasilkan peningkatan efisiensi kerja. Digitalisasi yang efektif seharusnya mampu mempercepat akses terhadap informasi, menyederhanakan proses pekerjaan, meningkatkan ketepatan data, meminimalkan pengulangan kegiatan, dan mendukung koordinasi. Sebaliknya, hambatan dalam penggunaan teknologi dapat mengurangi manfaat tersebut. Penelitian Kinanti dan Nugroho (2026) mengenai digitalisasi administrasi menunjukkan bahwa kajian terhadap pelaksanaan digitalisasi perlu mencakup manfaat, tantangan, serta strategi optimalisasi, sedangkan penelitian Cahyarani dan Prabowo (2025) menunjukkan adanya tantangan berupa keterbatasan infrastruktur dan kompetensi digital dalam proses peningkatan efisiensi administrasi perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa identifikasi hambatan diperlukan agar organisasi dapat menentukan perbaikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan aktual.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian Manajemen mengenai hubungan antara transformasi digital, pengelolaan administrasi, sumber daya manusia, dan efisiensi kerja. Secara praktis, penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen PT Agro Wijaya Industri dalam mengevaluasi pelaksanaan digitalisasi administrasi serta mengidentifikasi aspek yang masih membutuhkan perbaikan. Bagi karyawan, penelitian dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kompetensi digital dan penyesuaian proses kerja terhadap perkembangan teknologi, sedangkan bagi penelitian berikutnya hasil penelitian dapat menjadi bahan pembandingan untuk mengkaji digitalisasi administrasi pada perusahaan dengan karakteristik yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah **1.** Bagaimana pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau, serta **2.** Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi administrasi dan bagaimana implikasinya terhadap efisiensi kerja. Rumusan masalah tersebut diarahkan untuk memahami penggunaan teknologi dalam aktivitas administrasi, proses penerapannya, kendala yang muncul dari aspek sumber daya manusia, teknologi, prosedur kerja, koordinasi, maupun faktor organisasi, serta dampaknya terhadap kecepatan, ketepatan, dan efektivitas penyelesaian pekerjaan administratif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau, serta mengidentifikasi dan menganalisis hambatan yang muncul dalam penerapannya beserta implikasinya terhadap efisiensi kerja. Melalui tujuan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai proses digitalisasi administrasi, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya, dampaknya terhadap penyelesaian pekerjaan, serta memberikan dasar bagi upaya perbaikan dan optimalisasi digitalisasi administrasi di perusahaan.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian terdahulu dengan memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai digitalisasi administrasi melalui pendekatan deskriptif kualitatif pada perusahaan swasta. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Agro Wijaya Industri dalam memperbaiki proses administrasi, meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap teknologi, dan menciptakan proses kerja yang lebih efektif serta efisien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan digitalisasi administrasi, hambatan yang dihadapi, serta implikasinya terhadap efisiensi kerja pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau. Informan dipilih secara *purposive sampling* dari pihak yang terlibat langsung dalam aktivitas administrasi, seperti staf administrasi, koordinator, dan karyawan terkait. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang berkaitan dengan proses digitalisasi, faktor penghambat, serta dampaknya terhadap efisiensi kerja. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik agar hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Digitalisasi Administrasi pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau

#### Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelaksanaan digitalisasi administrasi dapat dilihat dari beberapa aspek utama, yaitu penggunaan perangkat digital dalam pengelolaan data, penyimpanan dokumen secara elektronik, penyampaian informasi melalui media digital, serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung penyusunan laporan dan koordinasi pekerjaan. Digitalisasi tersebut menunjukkan adanya perubahan dari pola administrasi yang sebelumnya lebih bergantung pada dokumen fisik menuju proses kerja yang semakin memanfaatkan perangkat komputer dan dokumen elektronik.

**Tabel 1.** Pelaksanaan Digitalisasi Administrasi pada PT Agro Wijaya Industri

| Aspek              | Bentuk Pelaksanaan                                                                           |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengelolaan data   | Data administrasi diinput dan dikelola menggunakan perangkat komputer serta dokumen digital  |
| Pengarsipan        | Sebagian dokumen disimpan dalam bentuk elektronik untuk memudahkan penyimpanan dan pencarian |
| Penyusunan laporan | Laporan administrasi disusun dengan memanfaatkan aplikasi pengolah data dan dokumen          |
| Komunikasi         | Penyampaian informasi dan dokumen kerja dilakukan melalui media komunikasi digital           |

|                     |                                                                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Koordinasi kerja    | Teknologi digunakan untuk mempercepat pertukaran informasi antarbagian     |
| Pencarian informasi | Dokumen digital membantu mempercepat proses pencarian data yang dibutuhkan |

*Sumber:* Data penelitian diolah, 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian dari kegiatan administrasi sehari-hari. Penggunaan perangkat digital terutama membantu proses pencatatan, pengolahan, penyimpanan, dan penyampaian data. Dokumen yang telah tersedia secara elektronik lebih mudah dicari kembali dibandingkan apabila seluruh informasi hanya tersimpan dalam bentuk fisik. Kondisi tersebut membantu staf administrasi dalam memenuhi kebutuhan informasi ketika diperlukan untuk penyusunan laporan maupun kegiatan operasional lainnya.

Pada aspek penyusunan laporan, pemanfaatan teknologi membantu proses pengolahan data menjadi lebih sistematis. Data yang sebelumnya telah dimasukkan ke dalam dokumen digital dapat digunakan kembali dalam penyusunan laporan sehingga mengurangi kebutuhan untuk melakukan pencatatan berulang. Selain itu, proses koreksi dan pembaruan informasi dapat dilakukan dengan lebih mudah dibandingkan dokumen manual. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi mulai memberikan dukungan terhadap ketepatan dan kecepatan pekerjaan administrasi.

Digitalisasi juga terlihat dalam proses komunikasi dan koordinasi. Informasi yang berkaitan dengan pekerjaan tidak selalu harus disampaikan melalui dokumen fisik karena dapat dikirim dalam bentuk digital. Kondisi tersebut mempercepat pertukaran informasi serta memungkinkan dokumen diterima oleh pihak terkait dalam waktu yang lebih singkat. Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa teknologi telah digunakan sebagai sarana untuk mendukung keterhubungan antara kegiatan administrasi dengan kebutuhan operasional perusahaan.

Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri telah mencakup proses pengelolaan data, pengarsipan, penyusunan laporan, komunikasi, serta koordinasi pekerjaan. Digitalisasi tersebut mengarah pada proses administrasi yang lebih praktis, cepat, dan mudah ditelusuri. Meskipun demikian, tingkat optimalisasi digitalisasi pada masing-masing aktivitas masih perlu dianalisis lebih lanjut melalui pengalaman pengguna dan kondisi aktual pelaksanaannya.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri merupakan bagian dari proses perubahan cara kerja dari administrasi berbasis dokumen fisik menuju administrasi yang semakin memanfaatkan teknologi. Perubahan tersebut terlihat pada penggunaan dokumen elektronik, pengelolaan data melalui perangkat digital, penyusunan laporan secara terkomputerisasi, serta penggunaan media digital untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung, tetapi mulai menjadi bagian dari proses administrasi perusahaan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Laudon dan Laudon (2022) yang menjelaskan bahwa sistem informasi dapat membantu organisasi mengelola data, mempercepat penyampaian informasi, dan meningkatkan koordinasi antarbagian. Dalam konteks PT Agro Wijaya Industri, penggunaan teknologi dalam kegiatan administrasi mempermudah penyimpanan dan pencarian informasi serta membantu mempercepat penyampaian dokumen kepada pihak yang membutuhkan. Dengan demikian, digitalisasi administrasi dapat dipahami sebagai bagian dari upaya organisasi membangun proses kerja yang lebih terintegrasi.

Hasil penelitian juga mendukung penelitian Kharismaputra, Rizkyana, dan Susanti (2022) yang menyatakan bahwa sistem informasi administrasi perkantoran dapat meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi pekerjaan, pengelolaan data secara terpusat, dan percepatan aliran informasi. Kesamaan temuan terlihat dari pemanfaatan teknologi untuk mempermudah pengolahan data dan penyusunan dokumen. Digitalisasi memungkinkan pekerjaan administratif yang sebelumnya membutuhkan proses manual dilakukan dengan lebih sederhana dan sistematis.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Rahayu dan Rosyanti (2025) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital dalam kegiatan administrasi perusahaan dapat mendukung pengelolaan data dan aktivitas operasional. Penggunaan teknologi membantu perusahaan menghubungkan proses administrasi dengan kebutuhan kerja sehari-hari. Dalam penelitian ini, digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri juga menunjukkan peran yang serupa, terutama dalam penyimpanan data, penyusunan laporan, serta pertukaran informasi.

Dari aspek pengelolaan dokumen, hasil penelitian mendukung Safitri dan Puspasari (2026) yang menemukan bahwa pengarsipan digital dapat meningkatkan kemudahan penyimpanan dan pencarian dokumen. Penyimpanan dalam bentuk elektronik memberikan keuntungan karena data dapat ditemukan dengan lebih cepat dibandingkan apabila seluruh dokumen harus dicari secara manual. Hal ini penting dalam pekerjaan administrasi karena ketersediaan informasi yang cepat dapat mendukung kelancaran pekerjaan bagian lain.

Pelaksanaan digitalisasi juga berkaitan dengan efisiensi penggunaan waktu kerja. Hasanah (2025) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi berbasis digital dapat mempercepat pengolahan informasi dan mengurangi risiko kesalahan yang muncul dalam proses pencatatan manual. Temuan penelitian ini menunjukkan kecenderungan yang sama, yaitu data yang telah tersimpan secara digital dapat digunakan kembali, diperbarui, serta disampaikan dengan lebih mudah. Dengan demikian, manfaat digitalisasi tidak hanya terletak pada penggunaan perangkat teknologi, tetapi pada perubahan proses kerja yang menjadi lebih praktis.

Jika dilihat dari perspektif manajemen, pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri juga menunjukkan adanya perubahan pada proses pengelolaan sumber daya organisasi. Wirtz (2021) menjelaskan bahwa transformasi digital melibatkan integrasi teknologi dengan proses bisnis dan

aktivitas organisasi. Artinya, keberhasilan digitalisasi bukan ditentukan hanya oleh banyaknya perangkat yang digunakan, tetapi oleh sejauh mana teknologi tersebut mampu menjadi bagian dari proses kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa teknologi telah digunakan dalam sejumlah tahapan administrasi sehingga digitalisasi dapat dikatakan mulai terintegrasi dengan kegiatan operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil dan perbandingan dengan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri telah mengarah pada perubahan proses kerja yang lebih berbasis teknologi. Digitalisasi membantu kegiatan pengelolaan data, pengarsipan, penyusunan laporan, komunikasi, dan koordinasi menjadi lebih praktis serta mendukung ketersediaan informasi yang lebih cepat. Temuan ini sekaligus menegaskan bahwa digitalisasi administrasi merupakan bagian penting dari pengelolaan organisasi modern karena dapat mendukung proses kerja yang lebih sistematis dan efisien. Namun, efektivitas penerapan tersebut tetap bergantung pada kesiapan pengguna, kualitas sistem, prosedur kerja, dan dukungan organisasi, yang selanjutnya dianalisis pada pembahasan rumusan masalah kedua.

## **2. Hambatan Digitalisasi Administrasi dan Implikasinya terhadap Efisiensi Kerja pada PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau**

### **Hasil**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri masih menghadapi beberapa hambatan yang memengaruhi efisiensi kerja. Hambatan tersebut terutama berkaitan dengan perbedaan kemampuan digital antarpegawai, kebiasaan kerja yang masih bergantung pada proses manual, keterbatasan integrasi antarproses administrasi, kendala teknis pada perangkat atau jaringan, serta perlunya penyesuaian terhadap prosedur kerja digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi belum hanya bergantung pada ketersediaan perangkat, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, sistem kerja, dan dukungan organisasi.

**Tabel 2.** Hambatan Digitalisasi Administrasi dan Implikasinya terhadap Efisiensi Kerja

| <b>Hambatan</b>                | <b>Kondisi yang Ditemukan</b>                                        | <b>Implikasi terhadap Efisiensi Kerja</b>                                     |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Perbedaan kemampuan digital    | Tidak semua karyawan memiliki tingkat penguasaan teknologi yang sama | Proses kerja menjadi tidak seragam dan membutuhkan bantuan dari karyawan lain |
| Kebiasaan kerja manual         | Sebagian aktivitas masih dilakukan dengan cara manual                | Terjadi pekerjaan ganda dan waktu penyelesaian menjadi lebih lama             |
| Integrasi sistem belum optimal | Data atau dokumen masih harus dipindahkan atau diperiksa kembali     | Menambah tahapan kerja dan berpotensi menimbulkan keterlambatan               |
| Kendala perangkat dan jaringan | Gangguan teknis dapat menghambat akses dan pengolahan data           | Pekerjaan administratif tertunda                                              |

|                        |                                                |                                                                 |
|------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Penyesuaian prosedur   | Perubahan sistem membutuhkan adaptasi pengguna | Produktivitas dapat menurun sementara selama proses penyesuaian |
| Koordinasi antarbagian | Penyampaian informasi belum selalu seragam     | Risiko miskomunikasi dan keterlambatan tindak lanjut            |

*Sumber:* Data penelitian diolah, 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan kemampuan digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kelancaran penggunaan teknologi dalam kegiatan administrasi. Karyawan yang memiliki pemahaman dan keterampilan digital lebih baik cenderung dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, sedangkan pengguna yang belum terbiasa membutuhkan waktu lebih lama untuk menyesuaikan diri. Kondisi ini dapat menyebabkan ketergantungan pada pegawai tertentu yang dianggap lebih memahami sistem dan pada akhirnya memengaruhi pemerataan beban kerja.

Hambatan berikutnya berkaitan dengan kebiasaan kerja manual yang masih digunakan dalam beberapa aktivitas. Dalam situasi tertentu, data yang telah dikelola secara digital masih perlu dicatat atau diperiksa kembali melalui proses manual. Kondisi ini menimbulkan pengulangan pekerjaan dan mengurangi manfaat efisiensi yang seharusnya diperoleh melalui digitalisasi. Selain itu, proses yang belum sepenuhnya terintegrasi dapat menyebabkan karyawan harus melakukan pemindahan data, pengecekan ulang, atau penyesuaian format sebelum informasi dapat digunakan oleh bagian lain.

Kendala teknis juga memengaruhi kelancaran aktivitas administrasi. Gangguan perangkat, jaringan, atau akses terhadap sistem dapat menyebabkan keterlambatan pengolahan dan penyampaian informasi. Meskipun hambatan tersebut dapat bersifat sementara, dalam pekerjaan administrasi yang membutuhkan ketepatan waktu, gangguan teknis tetap dapat memengaruhi proses penyelesaian tugas dan koordinasi antarbagian.

Selain aspek teknologi, adaptasi terhadap prosedur baru juga menjadi bagian penting dari proses digitalisasi. Perubahan dari sistem yang telah lama digunakan menuju sistem digital membutuhkan proses pembiasaan. Karyawan perlu memahami alur kerja baru, cara penggunaan sistem, serta prosedur penyimpanan dan penyampaian informasi yang telah berubah. Apabila proses adaptasi belum berjalan merata, pelaksanaan digitalisasi dapat berlangsung dengan tingkat efektivitas yang berbeda antara satu pengguna dan pengguna lainnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri tidak hanya bersumber dari faktor teknologi, tetapi juga dari aspek manusia, prosedur, koordinasi, dan organisasi. Hambatan tersebut berimplikasi terhadap efisiensi kerja melalui meningkatnya waktu penyelesaian tugas, munculnya pekerjaan berulang, keterlambatan akses informasi, serta ketergantungan pada karyawan tertentu. Oleh karena itu, optimalisasi digitalisasi membutuhkan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada pengadaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kemampuan pengguna dan penyempurnaan proses kerja.

## Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri bersifat multidimensional. Hambatan tidak hanya terjadi pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia, kebiasaan kerja, koordinasi, dan proses adaptasi. Temuan ini sejalan dengan Laudon dan Laudon (2022) yang menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh keterkaitan antara dimensi teknologi, organisasi, dan manajemen. Oleh sebab itu, keberadaan teknologi yang memadai belum tentu menghasilkan efisiensi optimal apabila pengguna, prosedur, dan struktur organisasi belum sepenuhnya mendukung.

Perbedaan kemampuan digital karyawan menjadi salah satu temuan penting dalam penelitian ini. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Judijanto dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa kesenjangan kompetensi digital merupakan salah satu hambatan dalam proses transformasi digital. Kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kecepatan adaptasi dan pemanfaatan sistem. Ketika kemampuan digital belum merata, proses kerja dapat bergantung pada karyawan tertentu sehingga distribusi pekerjaan menjadi kurang seimbang. Temuan ini juga mendukung pendapat Dessler (2020) bahwa perubahan teknologi perlu diikuti oleh pengembangan pengetahuan dan keterampilan karyawan agar implementasinya memberikan manfaat bagi organisasi.

Hambatan berupa kebiasaan kerja manual juga menunjukkan bahwa perubahan teknologi membutuhkan perubahan perilaku kerja. Kane dkk. (2021) menjelaskan bahwa transformasi digital bukan sekadar penggunaan teknologi baru, tetapi juga perubahan cara berpikir dan pola kerja. Apabila karyawan masih menggunakan prosedur lama secara bersamaan dengan sistem digital, maka proses kerja berpotensi menjadi lebih panjang karena terjadi duplikasi pekerjaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh konsistensi organisasi dalam menerapkan proses kerja yang baru.

Temuan mengenai integrasi sistem yang belum optimal juga memperlihatkan bahwa digitalisasi perlu didukung oleh alur informasi yang terhubung. Apabila data masih harus dipindahkan secara manual, diperiksa ulang, atau disesuaikan sebelum digunakan, manfaat digitalisasi menjadi berkurang. Hasil ini sejalan dengan Kharismaputra, Rizkyana, dan Susanti (2022) yang menekankan bahwa efisiensi administrasi dapat meningkat apabila sistem informasi mampu mendukung pengelolaan data secara terpusat dan mempercepat aliran informasi. Dengan demikian, integrasi menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan efisiensi kerja administratif.

Kendala perangkat dan jaringan juga memiliki dampak langsung terhadap kelancaran pekerjaan. Gangguan teknis dapat menunda akses terhadap data, penginputan informasi, maupun penyampaian dokumen. Temuan ini mendukung penelitian Safitri dan Puspasari (2026) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem digital masih dapat menghadapi kendala teknis yang memengaruhi efektivitas pengelolaan administrasi. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kualitas infrastruktur merupakan bagian penting dalam proses digitalisasi dan tidak dapat dipisahkan dari efisiensi kerja.

Dari perspektif efisiensi, berbagai hambatan tersebut menyebabkan penggunaan waktu dan tenaga belum sepenuhnya optimal. Fitriani dan Nurhadi (2026) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi berkaitan dengan efisiensi waktu kerja, tetapi manfaat tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas implementasi. Dalam penelitian ini, hambatan seperti pekerjaan ganda, keterlambatan akses data, proses penyesuaian, dan ketergantungan pada pengguna tertentu dapat mengurangi efisiensi yang seharusnya diperoleh dari digitalisasi. Artinya, digitalisasi tidak otomatis menghasilkan efisiensi apabila proses kerja masih mengandung tahapan yang tidak perlu atau belum terintegrasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan pentingnya dukungan organisasi dalam mengatasi hambatan digitalisasi. Wirtz (2021) menjelaskan bahwa transformasi digital memerlukan integrasi antara teknologi, proses bisnis, dan sumber daya manusia. Berdasarkan temuan penelitian, langkah perbaikan yang relevan meliputi peningkatan pelatihan pengguna, penyusunan prosedur digital yang lebih jelas, penyempurnaan integrasi sistem, peningkatan keandalan perangkat dan jaringan, serta penguatan koordinasi antarbagian. Langkah tersebut diperlukan agar digitalisasi tidak hanya mengubah bentuk pekerjaan, tetapi benar-benar meningkatkan efisiensi.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri bersumber dari kombinasi faktor manusia, teknologi, proses, dan organisasi. Hambatan tersebut berdampak terhadap efisiensi kerja melalui keterlambatan penyelesaian tugas, pengulangan pekerjaan, ketergantungan pada karyawan tertentu, serta kurang optimalnya aliran informasi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi sangat bergantung pada kemampuan perusahaan mengelola perubahan secara menyeluruh. Oleh sebab itu, optimalisasi digitalisasi perlu dilakukan melalui peningkatan kompetensi digital karyawan, penyederhanaan prosedur, penguatan integrasi sistem, serta peningkatan dukungan teknologi dan koordinasi internal.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan fokus penelitian mengenai pelaksanaan digitalisasi administrasi, dapat disimpulkan bahwa PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau telah menerapkan digitalisasi dalam berbagai aktivitas kerja, terutama pada pengelolaan data, pengarsipan, penyusunan laporan, komunikasi, pencarian informasi, dan koordinasi antarbagian. Pemanfaatan perangkat digital dan dokumen elektronik telah membantu proses administrasi menjadi lebih praktis, sistematis, cepat, dan mudah ditelusuri. Digitalisasi juga mendukung ketersediaan informasi yang lebih cepat serta mengurangi kebutuhan terhadap pencatatan berulang. Dengan demikian, penerapan digitalisasi administrasi telah menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas proses kerja perusahaan, meskipun tingkat optimalisasinya masih bergantung pada kesiapan pengguna, kualitas sistem, prosedur kerja, dan dukungan organisasi.

Pelaksanaan digitalisasi administrasi pada PT Agro Wijaya Industri masih menghadapi beberapa kendala berupa perbedaan kemampuan digital antarpegawai, kebiasaan kerja manual, integrasi sistem yang belum optimal, kendala perangkat dan jaringan, proses penyesuaian terhadap prosedur digital, serta koordinasi antarbagian yang belum sepenuhnya seragam. Hambatan tersebut berimplikasi terhadap efisiensi kerja dalam bentuk meningkatnya waktu penyelesaian tugas, munculnya pekerjaan berulang, keterlambatan akses informasi, ketergantungan pada karyawan tertentu, dan belum optimalnya aliran informasi. Keberhasilan digitalisasi administrasi tidak cukup hanya melalui penggunaan teknologi, tetapi memerlukan peningkatan kompetensi digital karyawan, penyederhanaan prosedur, penguatan integrasi sistem, peningkatan keandalan infrastruktur, dan koordinasi internal yang lebih baik agar manfaat digitalisasi terhadap efisiensi kerja dapat dicapai secara optimal.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, PT Agro Wijaya Industri di Pekanbaru, Riau disarankan untuk meningkatkan optimalisasi digitalisasi administrasi melalui pelatihan dan pendampingan penggunaan teknologi secara berkala, khususnya bagi karyawan yang masih memiliki keterbatasan kemampuan digital. Perusahaan juga perlu menyederhanakan prosedur administrasi agar tidak terjadi pekerjaan ganda antara sistem manual dan digital, meningkatkan integrasi antarproses administrasi, memperkuat keandalan perangkat dan jaringan, serta memperjelas mekanisme koordinasi antarbagian. Upaya tersebut penting agar digitalisasi tidak hanya menjadi perubahan media kerja, tetapi benar-benar mampu mempercepat penyelesaian tugas, mengurangi kesalahan, meningkatkan ketepatan informasi, dan mendorong efisiensi kerja secara menyeluruh. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian pada perusahaan lain atau membandingkan beberapa perusahaan agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai hambatan digitalisasi administrasi dan strategi peningkatan efisiensi kerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asrul, A. (2025). Penerapan sistem informasi manajemen digital dalam meningkatkan efisiensi administratif perusahaan. *Portal Riset dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak*, 3(2), 23–27. <https://doi.org/10.59696/prinsip.v3i2.114>
- Berutu, A. K. Q., Sabila, A., Khairudin, K. B., Berutu, Z. A., & Sriwedari, T. (2026). Efektivitas sistem kearsipan digital dalam meningkatkan efisiensi administrasi perkantoran. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, 10(1), 501–508.
- Cahyarani, D. M., & Prabowo, B. (2025). Fungsi divisi sumber daya manusia dalam meningkatkan efisiensi administrasi perusahaan PT Prima Perdana Mandiri. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(2), 1875–1882. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i2.7323>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Fitriani, F. A., & Nurhadi, N. (2026). Pengaruh digitalisasi proses administrasi dan koordinasi antar unit terhadap efisiensi waktu kerja administratif PT EDL Design Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 3(3), 272–288. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v3i3.1540>

- Hasanah, U. (2025). Penerapan teknologi akuntansi berbasis cloud: Studi kasus perbandingan Accurate Cloud dan sistem offline (Microsoft Excel) di PT XYZ. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (JASIKA)*, 5(2), 47–54. <https://doi.org/10.31294/jasika.v5i2.10218>
- Judijanto, L., Anggoro, Y., Farawowan, F. F., Suroso, A., & Prihadi, D. J. (2025). Revolusi digital dalam manajemen sumber daya manusia: Mengoptimalkan teknologi untuk pengembangan karyawan dan produktivitas organisasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(3), 126–146. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i3.6189>
- Kane, G. C., Nanda, R., Phillips, A. N., & Copulsky, J. R. (2021). *The transformation myth: Leading your organization through uncertain times*. The MIT Press.
- 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>
- Kinanti, N. A., & Nugroho, A. (2026). Peran digitalisasi administrasi dalam peningkatan efisiensi kerja pegawai pada Biro Umum dan Perlengkapan Provinsi Banten. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 9(2), 662–687. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v9i2.576>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.
- Muafiq, F., Mulyapradana, A., Nur, M., & Saadah, N. (2026). Pengaruh literasi digital dan kompetensi administrasi terhadap efisiensi operasional karyawan di era globalisasi. *Journal of Management and Creative Business*, 4(4), 652–669. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v4i4.7668>
- Pramudito, H., & Wardaningrum, K. K. (2025). Pengaruh literasi digital dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada era transformasi digital pada CV Cakra Nusantara Palur. *Kelola: Journal Business and Management*, 12(2), 250–261.
- Rahayu, M. M., & Rosyanti, D. M. (2025). Efektivitas digitalisasi administrasi melalui sistem Swatech terhadap kinerja divisi operasional di PT Swabina Gatra. *SOCIETIES: Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(2), 275–281. <https://doi.org/10.26858/societies.v5i2.82085>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2021). *Management* (15th ed., Global ed.). Pearson.
- Safitri, Z. A., & Puspasari, D. (2026). Implementasi manajemen arsip digital dalam meningkatkan efisiensi administrasi perkantoran di PT Jepe Press Media Utama. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(1), 413–424. <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i1.1197>
- Solo, J. O. P., & Putra, A. D. (2025). Pengembangan sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip kepegawaian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Maros. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 62–79. <https://doi.org/10.33509/admit.v3i1.3531>
- Wirtz, B. W. (2021). *Digital business and electronic commerce: Strategy, business models and technology*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-63482-7>
- Zahro, A. H., & Nurhadi. (2025). Implementasi sistem digital IM4 dalam meningkatkan efisiensi kinerja karyawan di Divisi Office of the Board PT PAL Indonesia. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(1). <https://doi.org/10.62281/v3i1.1466>