

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri dan persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk mampu menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien. Operasional perusahaan merupakan seluruh aktivitas yang berhubungan dengan proses kerja perusahaan dalam menghasilkan pelayanan, distribusi, pengelolaan barang, pengendalian data, hingga pelaksanaan aktivitas bisnis sehari-hari. Kelancaran operasional menjadi faktor penting karena menentukan kualitas pelayanan perusahaan, ketepatan waktu kerja, produktivitas karyawan, serta pencapaian target perusahaan. Apabila kegiatan operasional tidak berjalan dengan baik, maka perusahaan akan mengalami hambatan dalam proses kerja, keterlambatan pelayanan, pemborosan waktu, serta menurunnya efektivitas kerja organisasi.

Dalam era digital saat ini, perusahaan dituntut untuk mampu menyesuaikan sistem operasional dengan perkembangan teknologi agar mampu meningkatkan efisiensi kerja. Efisiensi operasional merupakan kemampuan perusahaan dalam melaksanakan aktivitas kerja dengan penggunaan sumber daya secara optimal untuk memperoleh hasil yang maksimal. Menurut penelitian dari McKinsey & Company (2023), transformasi digital dalam sistem operasional perusahaan mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja hingga 20–30% karena proses pekerjaan menjadi lebih cepat, terintegrasi, dan mudah dikendalikan. Selain itu, laporan *Deloitte Insights* menjelaskan bahwa perusahaan yang menerapkan sistem operasional berbasis digital memiliki tingkat efektivitas kerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang masih menggunakan sistem manual. Pada praktiknya, masih banyak perusahaan yang menghadapi berbagai kendala operasional, seperti keterlambatan proses kerja, ketidaksesuaian data operasional, kesalahan pencatatan, lambatnya distribusi informasi, hingga lemahnya pengawasan terhadap aktivitas kerja. Menurut Shabrina dan Fauzi (2026)

permasalahan tersebut menyebabkan proposionalitas menjadi tidak efisien dan berdampak terhadap pencapaian target Perusahaan seperti kesulitan dalam menemukan dokumen, perbedaan versi dokumen, keterlambatan penyampaian informasi, serta meningkatnya risiko kehilangan data.

Kondisi ini banyak ditemukan pada perusahaan industri yang memiliki aktivitas operasional dan pengelolaan data yang tinggi, termasuk perusahaan yang bergerak di bidang mesin dan alat berat. Menurut Laudon dan Laudon (2022), pemanfaatan teknologi informasi dalam proses operasional perusahaan dapat meningkatkan kecepatan pengolahan data, memperbaiki kualitas informasi, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Selanjutnya, Turban et al. (2021) menyatakan bahwa digitalisasi proses bisnis mampu mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan koordinasi antarbagian, dan mempercepat penyelesaian pekerjaan sehingga berdampak positif terhadap efisiensi organisasi. Sementara itu, Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa pengawasan kerja yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas operasional karena dapat memastikan setiap aktivitas dilaksanakan sesuai standar dan tujuan organisasi.

Namun demikian, masih banyak perusahaan yang menghadapi berbagai kendala operasional seperti keterlambatan proses kerja, ketidaksesuaian data, kesalahan pencatatan, lambatnya distribusi informasi, hingga lemahnya pengawasan terhadap aktivitas kerja. Kondisi tersebut menyebabkan prosedur operasional menjadi kurang efisien dan berdampak pada pencapaian target perusahaan.

Penelitian ini menggunakan teori *Resource Based View* Barney (1991) sebagai dasar untuk menganalisis hubungan antar variabel penelitian. Dalam teori *Resource Based View* dijelaskan bahwa keberhasilan operasional perusahaan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sistem kerja, teknologi, sumber daya manusia, serta pengendalian aktivitas kerja secara efektif. Oleh karena itu, digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja dipandang sebagai faktor yang dapat meningkatkan efisiensi prosedur operasional perusahaan.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi efisiensi prosedur operasional adalah digitalisasi dokumen. Digitalisasi dokumen merupakan proses pengubahan dokumen fisik menjadi bentuk digital yang bertujuan untuk mempermudah penyimpanan, pencarian, pengolahan, dan distribusi informasi dalam kegiatan operasional perusahaan. Penerapan digitalisasi dokumen mampu mempercepat alur kerja operasional karena data dapat diakses dengan mudah dan terintegrasi dalam sistem perusahaan. Menurut penelitian Sari dan Pratama (2023), digitalisasi dokumen berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional perusahaan karena mampu mengurangi waktu kerja dan meminimalkan kesalahan pengelolaan data. Penelitian lain oleh Hidayat (2022) juga menjelaskan bahwa digitalisasi dokumen dapat meningkatkan kecepatan proses operasional dan mendukung pengambilan keputusan perusahaan secara lebih efektif.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi efisiensi operasional adalah ketelitian administrasi. Ketelitian administrasi berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melakukan penginputan data, pencatatan transaksi, pengelolaan arsip, dan pengendalian dokumen secara tepat dan akurat. Dalam kegiatan operasional perusahaan, ketelitian sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan kerja yang dapat menghambat proses operasional. Kesalahan kecil dalam pencatatan data operasional dapat menyebabkan keterlambatan distribusi barang, kesalahan laporan, bahkan kerugian perusahaan. Menurut penelitian Ramadhan dan Putri (2024), ketelitian administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional karena ketepatan data mampu mendukung kelancaran proses kerja perusahaan. Selain itu, Wijaya (2022) menyatakan bahwa ketelitian kerja menjadi faktor penting dalam menciptakan sistem operasional yang efektif dan minim kesalahan.

Selain digitalisasi dokumen dan ketelitian administrasi, pengawasan kerja juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Pengawasan kerja merupakan proses pengendalian dan pemantauan terhadap pelaksanaan pekerjaan agar sesuai dengan standar operasional perusahaan. Pengawasan yang baik dapat membantu perusahaan mengetahui hambatan kerja,

mengurangi penyimpangan operasional, dan memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai prosedur. Menurut penelitian Fauzi dan Lestari (2023), pengawasan kerja berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional karena mampu meningkatkan disiplin dan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Penelitian Nugroho (2022) juga menyatakan bahwa pengawasan kerja yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan operasional perusahaan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini juga didasarkan pada penelitian terdahulu. Penelitian Sari dan Pratama (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen berpengaruh terhadap efisiensi operasional perusahaan. Penelitian Ramadhan dan Putri (2024) membuktikan bahwa ketelitian administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kelancaran operasional kerja. Sementara itu, penelitian Fauzi dan Lestari (2023) menunjukkan bahwa pengawasan kerja mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan operasional perusahaan. Namun demikian, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu atau research gap. Beberapa penelitian menyatakan bahwa digitalisasi dokumen memberikan pengaruh dominan terhadap efisiensi operasional, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa keberhasilan operasional tidak hanya dipengaruhi teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh ketelitian kerja dan pengawasan kerja yang efektif. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas satu atau dua variabel independen, sedangkan penelitian ini mengkombinasikan tiga variabel sekaligus yaitu digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja terhadap efisiensi prosedur operasional pada divisi komersial perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengembangan model penelitian yang lebih lengkap dan relevan dengan kondisi operasional perusahaan saat ini.

Model penelitian ini akan diujikan di PT. Berkah Industri Mesin Angkat Surabaya untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing variabel maupun pengaruhnya secara simultan terhadap peningkatan efisiensi prosedur administrasi operasional perusahaan. PT. Berkah Industri Mesin Angkat Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri mesin angkat dengan

aktivitas operasional yang cukup kompleks, khususnya pada divisi komersial. Divisi komersial memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan, mulai dari pengelolaan dokumen transaksi, pengendalian stok barang, penginputan data penjualan, pengelolaan laporan operasional, hingga koordinasi distribusi barang dan pelayanan pelanggan. Tingginya aktivitas kerja pada divisi komersial menuntut adanya sistem operasional yang cepat, tepat, dan efisien agar seluruh proses bisnis perusahaan dapat berjalan optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal pada PT. Berkah Industri Mesin Angkat Surabaya, ditemukan beberapa permasalahan operasional seperti keterlambatan proses pencarian data, ketidaksesuaian antara data sistem dengan kondisi fisik barang, kesalahan penginputan data transaksi, serta kurang optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan operasional. Selain itu, sebagian proses kerja masih dilakukan secara manual sehingga menyebabkan proses operasional menjadi lebih lambat dan berpotensi menimbulkan kesalahan kerja. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa efisiensi prosedur operasional pada divisi komersial masih perlu ditingkatkan agar aktivitas perusahaan dapat berjalan lebih efektif.

Penelitian ini menyusun kerangka konsep yang menjelaskan hubungan antara digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja terhadap efisiensi prosedur operasional divisi komersial. Kerangka konsep tersebut akan diuji pada PT. Berkah Industri Mesin Angkat Surabaya karena perusahaan ini memiliki aktivitas operasional yang kompleks dan berkaitan langsung dengan pengelolaan data, pengendalian dokumen, serta pelaksanaan proses kerja operasional perusahaan. Selain itu, perusahaan juga sedang menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi operasional di tengah perkembangan sistem kerja berbasis digital sehingga dianggap sesuai sebagai objek penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Dokumen, Ketelitian Administrasi, dan Pengawasan Kerja terhadap Efisiensi Prosedur Operasional Divisi Komersial pada PT. Berkah Industri Mesin Angkat Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan atau diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut

1. Apakah digitalisasi dokumen berpengaruh signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?
2. Apakah ketelitian administrasi berpengaruh signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?
3. Apakah pengawasan kerja berpengaruh signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?
4. Apakah digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?

1.3 Batasan Masalah

Dari penjabaran analisis yang di jelaskan di latar belakang, peneliti memberi batasan masalah pada penelitian yang di lakukan tentang nilai karyawan pada PT. BIMA, khususnya pada variabel dependennya yaitu: Digitalisasi Dokumen, Ketelitian Administrasi, dan Pengawasan Kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi dokumen terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA).

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh ketelitian administrasi terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA).
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengawasan kerja terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA).
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja secara simultan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional Divisi Komersial pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA).

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak seperti:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi bisnis dan manajemen operasional, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, pengawasan kerja, dan efisiensi prosedur administrasi operasional.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Perusahaan (PT Berkah Industri Mesin Angkat/BIMA)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan efisiensi prosedur administrasi operasional melalui optimalisasi digitalisasi dokumen, peningkatan ketelitian karyawan, serta penguatan sistem pengawasan kerja.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia kerja, khususnya terkait administrasi operasional.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa maupun peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa, serta dapat dikembangkan lebih lanjut dengan variabel dan objek penelitian yang berbeda.

1.6 Sistematis Penelitian

Untuk memudahkan pengertian dari penelitian, maka penulis menyusun sistematis penulisan penelitian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pendahuluan menjabarkan konsep dasar masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II landasan teori menjelaskan beberapa teori yang berkaitan dengan topik pembahasan dari variabel-variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan, hipotesis dan model analisis yang akan dipakai dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menguraikan desain penelitian, definisi operasional, identifikasi variabel, jenis dan sumber data, pengukuran variabel, penggunaan metode dan alat yang digunakan dalam pengumpulan data, populasi dan sampel data, teknik yang diambil dalam pengambilan sampel, teknik pengolahan data dan juga cara menganalisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan pandangan umum perusahaan, data-data yang lebih spesifik dan metode analisis. Serta menunjukkan hasil uji analisis yang sesuai dengan pengajuan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V adalah bab terakhir dari penelitian ini yang menjelaskan beberapa kesimpulan dari berbagai hasil pengujian dan menampilkan beberapa saran yang diberikan penulis kepada perusahaan maupun pihak yang membutuhkan.