

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Teori *Resource Based View* (RBV)

Teori *Resource Based View* (RBV) pertama kali dikembangkan oleh Jay Barney yang menjelaskan bahwa keunggulan perusahaan berasal dari kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya internal yang dimiliki secara efektif dan efisien. Menurut Barney (1991), perusahaan akan memiliki keunggulan kompetitif apabila mampu memanfaatkan sumber daya yang bernilai (*valuable*), langka (*rare*), sulit ditiru (*inimitable*), dan tidak mudah digantikan (*non-substitutable*). Konsep ini dikenal dengan istilah *Valuable, Rare, Inimitable, dan Non-substitutable Framework*. Berdasarkan teori *Resource Based View*, perusahaan yang mampu mengelola sumber daya internal secara optimal akan memiliki sistem operasional yang lebih efektif dan efisien dibandingkan perusahaan lain. Dalam penelitian ini, digitalisasi dokumen dipandang sebagai sumber daya teknologi perusahaan, ketelitian administrasi dipandang sebagai sumber daya manusia, sedangkan pengawasan kerja dipandang sebagai sumber daya organisasi yang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi prosedur operasional. Dalam perkembangan teori modern, RBV tidak hanya digunakan untuk menjelaskan keunggulan kompetitif perusahaan, tetapi juga digunakan untuk menjelaskan bagaimana sumber daya internal perusahaan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi. Menurut penelitian terbaru oleh Ferreira dan Fernandes (2022), teori RBV menekankan bahwa teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan sistem pengendalian kerja merupakan aset strategis perusahaan yang mampu meningkatkan kinerja operasional organisasi.

2.2 Digitalisasi Dokumen

Digitalisasi dokumen merupakan proses pengubahan dokumen dari bentuk fisik (hardcopy) menjadi bentuk digital (softcopy) dengan menggunakan teknologi informasi. Proses ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan, penyimpanan, pengolahan, serta distribusi informasi secara lebih efektif dan efisien. Dalam konteks administrasi operasional, digitalisasi dokumen tidak hanya sebatas mengubah bentuk dokumen, tetapi juga mencakup penggunaan sistem berbasis komputer atau aplikasi untuk mengelola dokumen secara terintegrasi. Dengan demikian, digitalisasi dokumen dapat meningkatkan kecepatan kerja, mengurangi kesalahan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat. digitalisasi dokumen adalah bagian dari transformasi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, serta kecepatan dalam pengolahan informasi. Dengan sistem digital, perusahaan dapat mengurangi penggunaan kertas, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan keamanan data.

Digitalisasi dokumen adalah proses konversi dokumen fisik menjadi format digital yang memungkinkan dokumen tersebut disimpan, diakses, dan dikelola secara elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja organisasi Susanto (2022). Sari dan Wijaya (2022) menyatakan Digitalisasi dokumen merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam mengubah, menyimpan, dan mengelola dokumen secara digital sehingga mempermudah proses pencarian data dan mempercepat alur administrasi. Menurut Pratama (2022) Digitalisasi dokumen adalah proses transformasi dokumen ke dalam bentuk digital yang terintegrasi dengan sistem informasi guna meningkatkan akurasi, keamanan, dan kecepatan pengolahan data dalam organisasi. Dan Menurut Rahmawati (2023) (opsional tambahan agar lebih kuat) Digitalisasi dokumen merupakan bagian dari transformasi digital yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan dokumen secara elektronik yang lebih sistematis dan terstruktur. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dokumen adalah proses pengubahan dokumen fisik menjadi dokumen

digital yang dikelola menggunakan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, kecepatan, serta akurasi dalam kegiatan administrasi operasional.

2.2.1 Tujuan Digitalisasi

Digitalisasi dokumen memiliki tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam sistem administrasi konvensional, pengelolaan dokumen secara manual seringkali menimbulkan berbagai kendala, seperti lamanya proses pencarian dokumen, tingginya risiko kehilangan atau kerusakan arsip, serta keterbatasan ruang penyimpanan. Oleh karena itu, digitalisasi dokumen hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut dengan cara mengubah dokumen fisik menjadi dokumen elektronik yang dapat dikelola secara lebih sistematis dan terintegrasi. Salah satu tujuan utama digitalisasi dokumen adalah untuk mempercepat proses pengolahan dan pencarian informasi. Dengan sistem digital, dokumen dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus mencari secara manual dalam arsip fisik. Hal ini tentu dapat menghemat waktu kerja serta meningkatkan produktivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas administrasi. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan distribusi dokumen dilakukan secara lebih cepat melalui sistem jaringan, sehingga mendukung kelancaran komunikasi dan koordinasi antar bagian dalam organisasi.

Tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan akurasi dan keandalan data. Dalam sistem manual, kesalahan pencatatan atau duplikasi data sering terjadi akibat faktor human error. Dengan adanya digitalisasi, proses input dan pengolahan data dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan terkontrol, sehingga dapat meminimalisir kesalahan serta meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan. Data yang tersimpan secara digital juga lebih mudah untuk diperbarui dan disinkronkan, sehingga menjaga konsistensi informasi dalam sistem. Selain itu, digitalisasi dokumen bertujuan untuk meningkatkan keamanan dokumen. Dokumen dalam bentuk digital dapat dilindungi dengan berbagai sistem keamanan, seperti penggunaan password, enkripsi, maupun pembatasan akses berdasarkan

otorisasi pengguna. Hal ini membuat dokumen lebih aman dari risiko kehilangan, kerusakan akibat faktor fisik, maupun penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Berbeda dengan dokumen fisik yang rentan terhadap kerusakan akibat kebakaran, banjir, atau faktor lingkungan lainnya. Digitalisasi dokumen juga bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas (paperless) sehingga dapat menekan biaya operasional perusahaan. Penggunaan dokumen digital dapat mengurangi biaya yang berkaitan dengan pencetakan, penyimpanan, dan distribusi dokumen fisik. Selain memberikan efisiensi biaya, hal ini juga mendukung upaya pelestarian lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas secara berlebihan. Lebih lanjut, digitalisasi dokumen bertujuan untuk mendukung integrasi sistem informasi dalam organisasi. Dokumen yang telah terdigitalisasi dapat dihubungkan dengan sistem lain, seperti sistem manajemen data, sistem keuangan, maupun sistem operasional lainnya. Integrasi ini memungkinkan aliran informasi menjadi lebih lancar dan terkoordinasi, sehingga mempermudah manajemen dalam melakukan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan digitalisasi dokumen tidak hanya terbatas pada perubahan bentuk dokumen dari fisik ke digital, tetapi juga mencakup peningkatan efisiensi, efektivitas, akurasi, keamanan, serta kualitas pengelolaan administrasi secara keseluruhan. Digitalisasi dokumen menjadi langkah strategis bagi organisasi dalam menghadapi tuntutan perkembangan teknologi dan meningkatkan daya saing di era modern.

2.2.2 Manfaat Digitalisasi

Digitalisasi dokumen memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi organisasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi operasional. Salah satu manfaat utama digitalisasi dokumen adalah meningkatkan efisiensi kerja. Dengan sistem digital, proses penyimpanan, pencarian, dan distribusi dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat dibandingkan dengan metode manual. Karyawan tidak perlu lagi mencari dokumen secara fisik yang memakan waktu, karena dokumen dapat diakses dengan mudah melalui sistem komputer. Hal ini secara langsung dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dan

meningkatkan produktivitas kerja. Selain meningkatkan efisiensi, digitalisasi dokumen juga memberikan manfaat dalam meningkatkan akurasi dan keandalan data. Dalam sistem manual, kesalahan pencatatan atau penginputan data sering terjadi akibat faktor human error. Dengan adanya sistem digital, proses pengolahan data dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan terintegrasi, sehingga dapat meminimalisir kesalahan serta meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan. Data yang tersimpan dalam sistem digital juga lebih mudah diperbarui dan disesuaikan sesuai kebutuhan.

Manfaat berikutnya adalah meningkatkan keamanan dokumen. Dokumen dalam bentuk digital dapat dilindungi dengan berbagai sistem keamanan, seperti penggunaan kata sandi, enkripsi, serta pembatasan akses berdasarkan hak pengguna. Dengan demikian, hanya pihak tertentu yang memiliki otorisasi yang dapat mengakses dokumen tersebut. Hal ini tentu lebih aman dibandingkan dengan dokumen fisik yang rentan terhadap kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan. Selain itu, dokumen digital juga dapat disimpan dalam sistem cadangan (backup), sehingga risiko kehilangan data dapat diminimalisir. Digitalisasi dokumen juga memberikan manfaat dalam penghematan biaya operasional. Penggunaan dokumen digital dapat mengurangi kebutuhan akan kertas, tinta, serta biaya pencetakan dan penyimpanan arsip fisik. Selain itu, perusahaan juga dapat menghemat biaya yang berkaitan dengan ruang penyimpanan dokumen, karena dokumen digital tidak memerlukan ruang fisik yang besar. Dengan demikian, digitalisasi dokumen tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memberikan efisiensi biaya bagi perusahaan. Manfaat lainnya adalah meningkatkan kemudahan akses dan fleksibilitas dalam pengelolaan dokumen. Dokumen digital dapat diakses kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan sistem, sehingga mendukung sistem kerja yang lebih fleksibel. Hal ini sangat bermanfaat dalam mendukung kegiatan operasional yang membutuhkan kecepatan dan mobilitas tinggi. Selain itu, digitalisasi juga memudahkan dalam proses berbagi dokumen antar bagian atau antar individu tanpa harus melalui proses distribusi fisik.

Digitalisasi dokumen juga berperan dalam mendukung integrasi sistem informasi dalam organisasi. Dokumen yang telah terdigitalisasi dapat dihubungkan dengan berbagai sistem lain, seperti sistem keuangan, sistem manajemen persediaan, maupun sistem operasional lainnya. Integrasi ini memungkinkan aliran informasi menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga mempermudah proses koordinasi serta pengambilan keputusan oleh manajemen. Selain itu, digitalisasi dokumen juga memberikan manfaat dalam mendukung pelestarian lingkungan. Dengan berkurangnya penggunaan kertas, perusahaan dapat berkontribusi dalam mengurangi penebangan pohon serta limbah kertas. Hal ini sejalan dengan konsep green office yang saat ini semakin banyak diterapkan oleh organisasi modern.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dokumen memberikan manfaat yang sangat luas, mulai dari peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja, peningkatan akurasi dan keamanan data, penghematan biaya operasional, kemudahan akses informasi, hingga dukungan terhadap keberlanjutan lingkungan. Oleh karena itu, digitalisasi dokumen menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi prosedur administrasi operasional dalam suatu organisasi.

2.2.3 Indikator Digitalisasi Dokumen

Digitalisasi dokumen dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan sejauh mana sistem digital diterapkan dan dimanfaatkan dalam pengelolaan dokumen administrasi. Indikator ini disusun berdasarkan konsep efisiensi, kemudahan akses, keamanan, serta integrasi sistem informasi. Berikut indikator digitalisasi dokumen :

1. Kemudahan Akses Dokumen

Kemudahan akses dokumen menunjukkan sejauh mana dokumen digital dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh pengguna yang berwenang. Sistem digital yang baik memungkinkan pengguna menemukan dokumen tanpa kesulitan dan tanpa memerlukan waktu yang lama.

2. Kecepatan Pencarian dan Pengolahan Dokumen

Indikator ini mengukur seberapa cepat sistem digital membantu dalam pencarian dan pengolahan dokumen dibandingkan dengan metode manual.

3. Keamanan Dokumen

Keamanan dokumen berkaitan dengan perlindungan terhadap data dari kehilangan, kerusakan, maupun akses oleh pihak yang tidak berwenang.

4. Pengurangan Penggunaan Dokumen Fisik (Paperless)

Indikator ini menunjukkan sejauh mana digitalisasi mampu mengurangi ketergantungan terhadap dokumen berbasis kertas.

5. Integrasi Sistem Dokumen

Integrasi sistem menunjukkan sejauh mana dokumen digital terhubung dengan sistem lain dalam organisasi.

2.3 Ketelitian Administrasi

Ketelitian administrasi merupakan kemampuan individu atau tenaga kerja dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi secara cermat, akurat, dan teliti sehingga meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data, pencatatan, maupun penyusunan dokumen. Secara umum, ketelitian administrasi berkaitan dengan tingkat kehati-hatian dalam bekerja, khususnya dalam pekerjaan yang berhubungan dengan data, angka, dokumen, dan informasi penting perusahaan. Menurut Robbins (2022) Ketelitian adalah bagian dari kepribadian conscientiousness yang mencerminkan kehati-hatian, keteraturan, dan perhatian terhadap detail dalam pekerjaan, Sutrisno (2023) menyatakan ketelitian kerja adalah kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesalahan yang rendah melalui perhatian yang tinggi terhadap detail pekerjaan. Sedangkan menurut Wibowo (2023) ketelitian administrasi merupakan sikap dan perilaku kerja yang menekankan pada akurasi data dan ketepatan dalam pengelolaan dokumen administrasi.

Ketelitian administrasi adalah kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan administrasi secara cermat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ketelitian ini sangat penting dalam menghindari kesalahan pencatatan dan pengolahan data. Ketelitian administrasi mencerminkan tingkat kehati-hatian dalam bekerja, terutama dalam proses input data, pencatatan, dan pengelolaan dokumen yang berhubungan dengan kegiatan operasional perusahaan

2.3.1 Pentingnya Ketelitian Administrasi

Ketelitian administrasi memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran operasional organisasi, karena:

1. Mengurangi kesalahan data

Kesalahan kecil dalam administrasi dapat berdampak besar, seperti kesalahan laporan keuangan atau data pelanggan.

2. Meningkatkan efisiensi kerja

Data yang akurat menghindari pekerjaan ulang (rework).

3. Mendukung pengambilan keputusan

Manajemen membutuhkan data yang valid dan tepat.

4. Menjaga profesionalisme organisasi

Administrasi yang rapi mencerminkan kredibilitas perusahaan.

2.3.2 Indikator Ketelitian Administrasi

Ketelitian administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kualitas pekerjaan, khususnya dalam pengelolaan data dan dokumen. Tingkat ketelitian karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam diri individu maupun lingkungan kerja. Menurut Stephen P. Robbins (2022), perilaku kerja individu dipengaruhi oleh kemampuan (ability) dan kondisi lingkungan kerja. Sejalan dengan itu, Edy Sutrisno (2023) menyatakan bahwa kualitas kerja, termasuk ketelitian, dipengaruhi oleh kompetensi, pengalaman, serta kondisi kerja yang dihadapi karyawan.

Berdasarkan kajian teori tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi ketelitian administrasi dalam penelitian ini meliputi:

1. Kompetensi dan Keterampilan Karyawan

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam melaksanakan tugas. Keterampilan administrasi meliputi kemampuan teknis seperti pengolahan data, penggunaan sistem, serta pengarsipan dokumen. Menurut Wibowo (2022), kompetensi adalah kemampuan individu yang mencerminkan keterampilan dan pengetahuan yang mendukung pelaksanaan pekerjaan secara efektif dan akurat. Dengan kompetensi yang baik, karyawan mampu bekerja lebih teliti karena memahami prosedur dan standar kerja yang berlaku.

a. Indikator Kompetensi dan Keterampilan

Indikator kompetensi dan keterampilan digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas administrasi secara efektif dan teliti. Menurut Wibowo (2022), kompetensi mencerminkan kemampuan individu dalam mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk mencapai kinerja yang optimal. Adapun indikator kompetensi dan keterampilan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan Memahami Prosedur Kerja

Kemampuan memahami prosedur kerja merupakan kemampuan karyawan dalam mengerti, menguasai, dan mengikuti langkah-langkah kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Prosedur kerja biasanya disusun untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan secara sistematis, konsisten, dan sesuai standar.

Karyawan yang memiliki pemahaman prosedur kerja yang baik akan:

- a. Mampu menjalankan tugas sesuai alur yang benar
- b. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan
- c. Bekerja lebih efisien dan terarah

Sebaliknya, kurangnya pemahaman terhadap prosedur kerja dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas serta meningkatkan risiko kesalahan administrasi.

2. Keterampilan dalam Mengoperasikan Sistem Administrasi

Keterampilan ini berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menggunakan berbagai sistem atau perangkat yang mendukung pekerjaan administrasi, baik secara manual maupun berbasis teknologi (misalnya software pengolahan data atau sistem informasi).

Karyawan yang terampil dalam mengoperasikan sistem administrasi akan:

- a. Lebih cepat dan akurat dalam menyelesaikan pekerjaan
- b. Mengurangi kesalahan teknis dalam input data
- c. Mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja, Sebaliknya, keterbatasan keterampilan dalam penggunaan sistem dapat menghambat pekerjaan dan menurunkan tingkat ketelitian.

3. Ketepatan dalam Pengolahan Data

Ketepatan dalam pengolahan data merupakan kemampuan karyawan dalam menginput, mengolah, dan menyajikan data secara akurat tanpa kesalahan. Dalam pekerjaan administrasi, data yang diolah seringkali menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.

Karyawan yang memiliki ketepatan tinggi dalam pengolahan data akan:

- a. Menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya
- b. Meminimalkan kesalahan dalam laporan
- c. Mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat

Kesalahan dalam pengolahan data, sekecil apapun, dapat berdampak besar terhadap operasional perusahaan.

4. Kemampuan dalam Pengarsipan Dokumen

Kemampuan pengarsipan adalah kemampuan dalam menyimpan, mengelola, dan mengorganisir dokumen secara sistematis sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan.

Karyawan yang memiliki kemampuan pengarsipan yang baik akan:

- a. Menyusun dokumen secara rapi dan terstruktur
- b. Memudahkan pencarian dokumen
- c. Menjaga keamanan dan keutuhan dokumen

Pengarsipan yang tidak teratur dapat menyebabkan kehilangan dokumen atau kesulitan dalam pencarian informasi.

5. Pemahaman terhadap Standar Kerja

Pemahaman terhadap standar kerja merupakan kemampuan karyawan dalam mengetahui dan menerapkan ketentuan atau aturan kerja yang berlaku dalam organisasi. Standar kerja biasanya mencakup kualitas hasil kerja, waktu penyelesaian, serta prosedur yang harus diikuti.

Karyawan yang memahami standar kerja akan:

- a. Bekerja sesuai dengan target dan kualitas yang ditentukan
- b. Menghasilkan pekerjaan yang konsisten Mengurangi kesalahan akibat ketidaksesuaian dengan standar

Sebaliknya, kurangnya pemahaman terhadap standar kerja dapat menyebabkan hasil kerja yang tidak sesuai dengan harapan organisasi.

2.4 Pengawasan Kerja

2.4.1 Pengertian Pengawasan Kerja

Pengawasan kerja merupakan proses pengendalian yang dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan untuk mengurangi penyimpangan dan meningkatkan kinerja karyawan. Pengawasan kerja dalam administrasi operasional sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh prosedur berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Pengawasan kerja merupakan salah satu fungsi manajemen yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana, standar, dan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan untuk meminimalkan penyimpangan serta menjamin tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut George R. Terry, pengawasan adalah proses untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi

pelaksanaan, dan apabila perlu melakukan tindakan korektif agar pelaksanaan sesuai dengan rencana. Menurut Henry Fayol, pengawasan merupakan kegiatan untuk memeriksa apakah segala sesuatu telah berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan, instruksi yang diberikan, dan prinsip yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Robbins dan Coulter, pengawasan adalah proses memantau, membandingkan, dan mengoreksi kinerja kerja agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditentukan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengawasan kerja adalah proses sistematis dalam mengamati, menilai, dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan agar sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.

2.4.2 Tujuan Pengawasan Kerja

Pengawasan kerja memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Menjamin tercapainya tujuan organisasi

Pengawasan memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

2. Mencegah terjadinya penyimpangan

Dengan adanya pengawasan, kesalahan atau penyimpangan dapat dideteksi sejak dini.

3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja

Pengawasan membantu memastikan penggunaan sumber daya dilakukan secara optimal.

4. Menilai kinerja pegawai

Pengawasan memberikan gambaran mengenai tingkat kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

5. Sebagai dasar pengambilan keputusan

Hasil pengawasan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang.

2.4.3 Manfaat Pengawasan Kerja

Adapun manfaat dari pengawasan kerja dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Mengurangi kesalahan dalam pekerjaan

Pengawasan membantu meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

2. Meningkatkan disiplin kerja pegawai

Pegawai akan lebih patuh terhadap aturan karena adanya kontrol dari atasan.

3. Meningkatkan kualitas hasil kerja

Dengan pengawasan, pekerjaan dilakukan sesuai standar sehingga hasil lebih berkualitas.

4. Meningkatkan tanggung jawab pegawai

Pegawai akan lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya.

5. Menjamin kelancaran operasional organisasi

Pengawasan memastikan semua kegiatan berjalan sesuai prosedur sehingga operasional tetap stabil.

2.4.4 Indikator Pengawasan Kerja

Menurut George R. Terry, pengawasan kerja merupakan proses untuk menentukan apa yang telah dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan, serta melakukan tindakan perbaikan apabila terdapat penyimpangan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Indikator pengawasan kerja digunakan untuk mengukur sejauh mana pengawasan dalam suatu organisasi berjalan dengan baik. Berikut indikator beserta uraian lengkapnya:

1. Penetapan Standar Kerja

Penetapan standar kerja merupakan dasar dalam melakukan pengawasan. Standar ini mencakup target, prosedur, dan kriteria keberhasilan pekerjaan. Tanpa standar yang jelas, pengawasan tidak dapat dilakukan secara efektif.

2. Pemantauan Pelaksanaan Pekerjaan

Pemantauan dilakukan untuk melihat secara langsung atau tidak langsung bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kegiatan ini bisa berupa observasi, laporan berkala, atau penggunaan sistem monitoring.

3. Evaluasi dan Penilaian Kinerja

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Dari evaluasi ini dapat diketahui apakah pekerjaan sudah sesuai atau masih terdapat penyimpangan.

4. Tindakan Korektif

Tindakan korektif dilakukan apabila ditemukan kesalahan atau penyimpangan dalam pekerjaan. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki dan mencegah kesalahan yang sama di masa mendatang.

5. Umpan Balik (Feedback)

Pengawasan yang baik memberikan umpan balik kepada pegawai terkait hasil kerjanya. Feedback ini penting untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki kekurangan.

6. Pengawasan Secara Berkala

Pengawasan tidak dilakukan sekali saja, melainkan secara terus-menerus dan berkala. Hal ini untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan.

7. Kepatuhan terhadap Prosedur

Indikator ini mengukur sejauh mana pegawai menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan organisasi.

Pengawasan kerja merupakan fungsi penting dalam manajemen yang berperan dalam memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan kerja yang efektif, organisasi dapat meningkatkan kinerja, meminimalkan kesalahan, serta mencapai tujuan secara optimal. Indikator pengawasan kerja seperti penetapan standar, pemantauan, evaluasi, tindakan korektif, dan umpan balik menjadi tolok ukur dalam menilai efektivitas pengawasan dalam suatu organisasi.

2.5 Administrasi Operasional

2.5.1 Pengertian Administrasi Operasional

Administrasi operasional adalah proses pengelolaan informasi dan aktivitas operasional secara sistematis yang bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan dan kelancaran kegiatan organisasi. Menurut Azhar (2022), administrasi operasional bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses kerja berjalan sesuai rencana dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Administrasi operasional merupakan serangkaian kegiatan pencatatan, pengolahan, dan pengendalian transaksi yang mendukung kelancaran aktivitas operasional Perusahaan Mulyadi (2022) Administrasi operasional meliputi pengelolaan dokumen, pencatatan transaksi, pengarsipan, pelaporan, serta koordinasi antarbagian. Dalam perusahaan, administrasi operasional menjadi penghubung antara perencanaan manajemen dan pelaksanaan kegiatan di lapangan, sehingga memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran aktivitas bisnis.

2.5.2 Prosedur Administrasi Operasional

Prosedur administrasi operasional merupakan pedoman tertulis yang mengatur tata cara pelaksanaan kegiatan administrasi dalam mendukung operasional perusahaan. Menurut Sutrisno (2022), prosedur administrasi operasional berfungsi untuk menciptakan keseragaman kerja, meningkatkan efisiensi, serta memudahkan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas. Prosedur administrasi operasional yang baik harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain:

1. Mudah dipahami dan dilaksanakan
2. Sesuai dengan struktur organisasi
3. Mendukung efisiensi dan efektivitas kerja
4. Dapat dijadikan dasar evaluasi kinerja
5. Penerapan prosedur administrasi operasional yang jelas akan membantu perusahaan dalam mengelola aktivitas secara sistematis dan terkontrol.

2.5.3 Divisi Komersial

Divisi komersial merupakan unit kerja dalam perusahaan yang bertanggung jawab atas kegiatan penjualan, pemasaran, dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2022), fungsi komersial mencakup aktivitas penciptaan nilai bagi pelanggan serta pengelolaan transaksi penjualan secara berkelanjutan. Divisi komersial memiliki peran strategis karena menjadi penghubung antara perusahaan dan pasar. Kinerja divisi ini sangat memengaruhi pendapatan dan keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, divisi komersial membutuhkan dukungan prosedur administrasi operasional yang tertata agar setiap aktivitas penjualan dapat berjalan secara efektif dan terdokumentasi dengan baik.

2.5.4 Prosedur dan Manfaat Administrasi Operasional Divisi Komersial

Administrasi operasional pada divisi komersial merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendukung kelancaran aktivitas bisnis, khususnya yang berkaitan dengan transaksi, dokumen, dan pelayanan kepada pelanggan. Secara umum, tahapan prosedur administrasi operasional meliputi:

1. Penerimaan Data atau Dokumen
2. Pemeriksaan dan Verifikasi Dokumen
3. Pencatatan dan Penginputan Data
4. Pengolahan dan Distribusi Informasi
5. Penyimpanan dan Pengarsipan Dokumen
6. Pengawasan dan Pengendalian
7. Evaluasi dan Pelaporan

Manfaat penerapan prosedur administrasi operasional divisi komersial antara lain:

- a. Menciptakan keseragaman kerja
- b. Mempermudah koordinasi antar bagian
- c. Menjadi pedoman bagi karyawan baru
- d. Meningkatkan akurasi data dan laporan
- e. Mendukung pengambilan keputusan manajemen

2.5.5 Indikator Administrasi

Indikator administrasi merupakan ukuran atau alat yang digunakan untuk menilai sejauh mana kegiatan administrasi dalam suatu organisasi berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Indikator ini biasanya mencerminkan kualitas proses pengelolaan data, dokumen, serta pelaksanaan pekerjaan administratif. Berikut beberapa indikator administrasi yang umum digunakan dalam penelitian :

1. Ketelitian dalam Pengelolaan Dokumen

Ketelitian merupakan kemampuan pegawai dalam mengelola dokumen secara akurat tanpa kesalahan. Dalam kegiatan administrasi, ketelitian sangat penting untuk menghindari kesalahan data yang dapat berdampak pada pengambilan keputusan. Pegawai yang teliti akan memastikan bahwa setiap dokumen telah diperiksa, baik dari segi isi, format, maupun kelengkapannya sebelum disimpan atau digunakan.

2. Kerapian dan Sistem Pengarsipan

Kerapian dalam administrasi mencerminkan bagaimana dokumen disusun dan disimpan secara sistematis. Sistem pengarsipan yang baik memudahkan pencarian kembali dokumen saat dibutuhkan. Hal ini mencakup penggunaan metode arsip seperti alfabetis, kronologis, atau numerik, serta pemanfaatan teknologi digital untuk penyimpanan dokumen.

3. Kecepatan dalam Pelayanan Administrasi

Kecepatan berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas administrasi. Pegawai administrasi dituntut untuk bekerja secara efisien tanpa mengurangi kualitas pekerjaan. Kecepatan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pihak internal maupun eksternal yang membutuhkan layanan administrasi.

4. Ketepatan dalam Pengolahan Data

Ketepatan berarti kemampuan dalam mengolah data secara benar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kesalahan dalam pengolahan data dapat

menyebabkan informasi yang dihasilkan menjadi tidak valid. Oleh karena itu, pegawai administrasi harus mampu menginput, mengolah, dan menyajikan data secara akurat.

4. Kepatuhan terhadap Prosedur dan Standar Operasional (SOP)

Administrasi yang baik harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kepatuhan terhadap SOP memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini juga meminimalisir risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi kerja.

5. Kemampuan Mengoperasikan Peralatan dan Sistem Administrasi

Kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat seperti komputer, software administrasi, dan sistem informasi sangat penting dalam menunjang pekerjaan administrasi. Pegawai yang memiliki kemampuan ini akan lebih mudah dalam menyelesaikan tugas secara cepat dan efisien.

6. Tanggung Jawab dalam Pelaksanaan Tugas

Tanggung jawab mencerminkan kesadaran pegawai dalam menyelesaikan tugas administrasi dengan baik dan tepat waktu. Pegawai yang bertanggung jawab akan memastikan pekerjaan selesai sesuai target serta berani mempertanggungjawabkan hasil kerjanya.

7. Komunikasi Administratif yang Efektif

Komunikasi yang baik diperlukan dalam kegiatan administrasi, baik secara lisan maupun tertulis. Hal ini mencakup kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas, membuat laporan, serta berkoordinasi dengan pihak lain agar pekerjaan dapat berjalan lancar.

8. Keamanan dan Kerahasiaan Dokumen

Administrasi juga berkaitan dengan menjaga keamanan data dan dokumen penting perusahaan. Pegawai harus mampu menjaga kerahasiaan informasi serta memastikan dokumen tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang.

9. Disiplin dalam Pekerjaan Administrasi

Disiplin mencakup kepatuhan terhadap waktu kerja, aturan, dan tanggung jawab. Pegawai administrasi yang disiplin akan bekerja sesuai jadwal, mengikuti aturan, dan menyelesaikan tugas tanpa penundaan.

Indikator administrasi mencakup aspek ketelitian, kerapian, kecepatan, ketepatan, kepatuhan prosedur, kemampuan teknis, tanggung jawab, komunikasi, keamanan, dan disiplin. Keseluruhan indikator ini saling berkaitan dalam mendukung efektivitas dan efisiensi kegiatan administrasi dalam suatu organisasi.

2.6 Hubungan Antara Variabel

2.6.1 Pengaruh Digitalisasi Dokumen terhadap Efisiensi Prosedur Administrasi Operasional

Digitalisasi dokumen merupakan proses pengubahan dokumen fisik menjadi bentuk digital yang dapat disimpan, dikelola, dan diakses melalui sistem teknologi informasi. Dalam kegiatan administrasi operasional, digitalisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi kerja. Efisiensi prosedur administrasi operasional dapat tercapai apabila proses kerja dilakukan dengan cepat, tepat, dan menggunakan sumber daya seminimal mungkin. Dengan adanya digitalisasi dokumen, proses pencarian, penyimpanan, serta distribusi dokumen menjadi lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan sistem manual. Secara teoritis, digitalisasi dokumen dapat mengurangi waktu kerja, meminimalkan penggunaan kertas, serta menghindari risiko kehilangan dokumen. Selain itu, sistem digital memungkinkan integrasi data secara real-time sehingga mempercepat pengambilan keputusan dalam divisi komersial. Dengan demikian, semakin baik penerapan digitalisasi dokumen dalam suatu organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat efisiensi prosedur administrasi operasional yang dihasilkan.

2.6.2 Pengaruh Ketelitian Administrasi terhadap Efisiensi Prosedur Administrasi Operasional

Ketelitian administrasi merupakan kemampuan dalam melakukan pekerjaan administrasi secara cermat, akurat, dan minim kesalahan. Ketelitian menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi

operasional. Efisiensi prosedur administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan, tetapi juga oleh tingkat ketepatan hasil kerja. Kesalahan dalam pencatatan, penginputan data, atau pengarsipan dokumen dapat menyebabkan keterlambatan proses kerja, bahkan dapat menimbulkan biaya tambahan untuk perbaikan. Pegawai yang memiliki tingkat ketelitian tinggi akan mampu menghindari kesalahan dalam pengolahan data dan pengelolaan dokumen. Hal ini akan mengurangi kebutuhan untuk melakukan revisi atau pengulangan pekerjaan, sehingga waktu dan tenaga dapat digunakan secara lebih efektif. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat ketelitian administrasi pegawai, maka semakin efisien pula prosedur administrasi operasional yang dijalankan.

2.6.3 Pengaruh Pengawasan Kerja terhadap Efisiensi Prosedur Administrasi Operasional

Pengawasan kerja merupakan proses pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan agar sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan memiliki peran penting dalam menjaga kualitas dan konsistensi proses administrasi operasional. Efisiensi prosedur administrasi operasional dapat ditingkatkan melalui pengawasan yang efektif. Dengan adanya pengawasan, setiap penyimpangan atau kesalahan dalam proses kerja dapat segera terdeteksi dan diperbaiki. Hal ini akan mencegah terjadinya pemborosan waktu dan sumber daya. Selain itu, pengawasan juga dapat meningkatkan disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai akan lebih berhati-hati dan bekerja sesuai prosedur karena adanya kontrol dari atasan. Dengan demikian, semakin baik sistem pengawasan kerja yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat efisiensi prosedur administrasi operasional dalam organisasi.

2.6.4 Pengaruh Digitalisasi Dokumen, Ketelitian Administrasi, dan Pengawasan Kerja secara simultan terhadap Efisiensi Prosedur Administrasi Operasional

Digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja merupakan tiga faktor yang saling berkaitan dalam mendukung efisiensi prosedur administrasi operasional. Digitalisasi dokumen menyediakan sistem yang cepat dan

terintegrasi, ketelitian administrasi memastikan bahwa data yang diolah akurat dan bebas kesalahan, sedangkan pengawasan kerja berfungsi untuk mengontrol dan mengevaluasi seluruh proses agar tetap berjalan sesuai standar. Apabila ketiga variabel tersebut diterapkan secara bersamaan dan optimal, maka akan tercipta sistem administrasi yang efektif dan efisien. Sebaliknya, apabila salah satu variabel tidak berjalan dengan baik, maka dapat menghambat efisiensi prosedur administrasi operasional. Sebagai contoh, digitalisasi tanpa ketelitian dapat menyebabkan kesalahan data dalam sistem, sedangkan ketelitian tanpa pengawasan dapat menimbulkan inkonsistensi dalam pelaksanaan kerja. Oleh karena itu, ketiga variabel ini harus berjalan secara sinergis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional divisi komersial.

2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu akan dijabarkan sebagaimana berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diuji	Hasil Penelitian
1.	Febrian, dkk (2025)	Inovasi Digital: Upaya Efisiensi Beban Administrasi Guru	X: Digitalisasi Administrasi Y: Efisiensi Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administrasi

NO	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diuji	Hasil Penelitian
2.	Hasibuan & Chreso (2025)	Pengelolaan Surat Digital di Lembaga Pemerintahan	X: Digitalisasi Dokumen Y: Efisiensi & Transparansi Administrasi	Digitalisasi dokumen terbukti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas pengelolaan arsip administrasi dalam organisasi publik.
3.	Lukman (2025)	Digitalisasi Administrasi Publik untuk Efisiensi Pengiriman Slip Gaji	X: Digitalisasi & Otomatisasi Y: Efisiensi Administrasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa otomatisasi dan digitalisasi mampu mengurangi waktu kerja, mengurangi beban administratif, serta meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi.

NO	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diuji	Hasil Penelitian
4,	David Bayu Ristiama, Nur Widyawati, Dian Arisanti, Meyti Hanna (2021)	Pengaruh Digitalisasi Pembayaran terhadap Loyalitas Pelanggan	X: Digitalisasi Pembayaran Y: Loyalitas Pelanggan Z: Efektivitas Layanan (implisit)	Digitalisasi pembayaran meningkatkan efektivitas layanan serta berdampak pada peningkatan kinerja dan efisiensi organisasi.
5.	Arman Gozali, Nugroho Dwi Priyohadi, Indriana Kristiawati, Mudayat (2023)	Pengaruh Digitalisasi Sistem Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Operator RTG pada PT BJTI Port	X1: Digitalisasi Sistem Kerja X2: Motivasi Kerja Y: Produktivitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional.

NO	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diuji	Hasil Penelitian
6.	Yogi Septian, Soedarmanto, Juli Prastyorini, Nur Widyawati (2023)	Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen terhadap Efisiensi Operasional PT Pelindo Regional 3	X1: Teknologi Informasi X2: Sistem Informasi Manajemen Y: Efisiensi Operasional	Implementasi teknologi informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional melalui percepatan proses kerja dan integrasi sistem.
7.	Sisca Elizabeth Irawan, Indriana Kristiawati (2025)	Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja di PT PAL Indonesia	X1: Pelatihan X2: Pengembangan Karier Z: Motivasi Kerja Y: Kinerja	Pelatihan dan pengembangan karier berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui motivasi kerja. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih teliti dalam bekerja

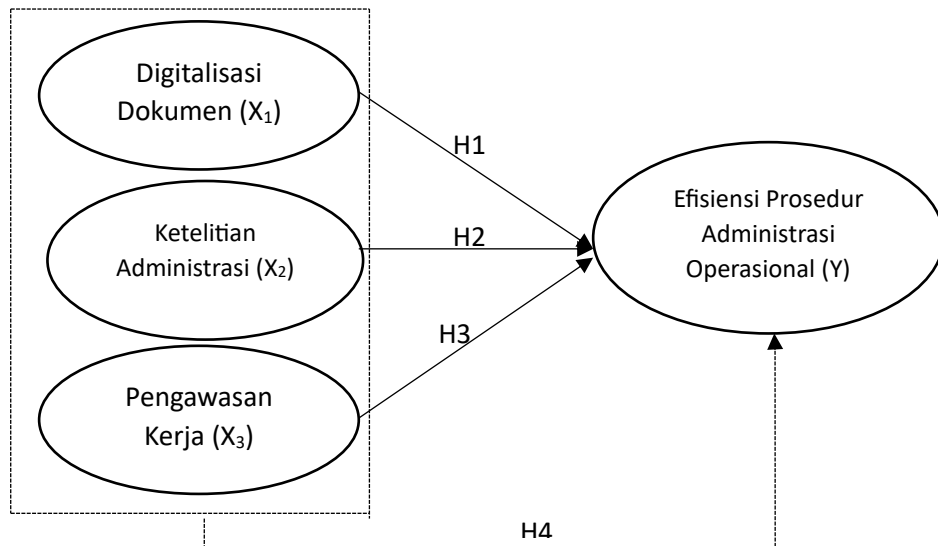
NO	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diuji	Hasil Penelitian
8.	Maulidia Silfia, Juli Prastyorini, Soedarmanto, Nur Widyawati (2024)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Berlian Jasa Terminal Indonesia	X1: Budaya Organisasi X2: Motivasi Y: Kinerja	Budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang terstruktur dan pengawasan yang baik mampu meningkatkan efektivitas kerja.
9.	Djuari, Indriana Kristiawati, Juli Prastyorini, Mudayat (2024)	Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Aperindo Prima Mandiri Surabaya	X1: Karakteristik Individu X2: Komunikasi X3: Kerjasama Tim Y: Kinerja	Karakteristik individu, komunikasi, dan kerja sama tim berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Koordinasi dan pengawasan yang baik mampu meningkatkan ketelitian serta efektivitas pekerjaan.

NO	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diuji	Hasil Penelitian
10.	Juli Prastyorini, Nur Widyawati, Soedarmanto (2023	Pengaruh Sistem Informasi dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Administrasi Perusahaan	X1: Sistem Informasi X2: Pengendalian Internal Y: Kinerja Administrasi	Sistem informasi dan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja administrasi. Pengawasan yang efektif mampu meminimalisir kesalahan dan meningkatkan efisiensi kerja.

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

2.8 Kerangka Model Konseptual

Berdasarkan landasan teori dari penelitian terdahulu sehingga diajukan kerangka penelitian yang tersaji sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Sumber : Diolah Peneliti, (2026)

Keterangan :

- - - = Pengaruh Simultan

———— = Pengaruh Parsial

2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah yang sudah diangkat. Berikut hipotesis dari penelitian ini :

- H1:** Digitalisasi dokumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional.
- H2:** Ketelitian administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional.
- H3:** Pengawasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional.

H4: Digitalisasi dokumen, ketelitian administrasi, dan pengawasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi prosedur administrasi operasional