
ARTICLE

Pemanfaatan *E-Office* sebagai Praktik *Paperless Office*

Hani Damayanti Aprilia^{1*}, Akgis Cahyaningtias²

^{1,2} Program Studi Administrasi Perkantoran, FISIP, Universitas Lampung

How to cite: Aprilia, H. D. & Cahyaningtias, A. (2021). Pemanfaatan *E-Office* sebagai Praktik *Paperless Office*. *Administrativa*, (3) 3.

Article History

Received: 21 Agustus 2021

Accepted: 23 November 2021

Keywords:

E-Office,
Paperless Office

ABSTRACT

Companies need a system that can support company activities by utilizing information technology. This system is expected to assist and facilitate the management of the company's activities to run effectively and efficiently. This system is then called the electronic office or electronic office (e-office). This study aims to determine the use of e-office as a paperless office practice in life insurance companies. This research is case study research with a qualitative approach. The selection of informants was done intentionally (purposive sampling). Collecting data using participatory observation, in-depth interviews, and documentation. Meanwhile, for data analysis using an interactive model developed by Miles & Huberman to test the validity of the data using triangulation techniques. The results show that the e-office used by life insurance companies is very complete. Apart from being intended for marketers to complete work, the use of e-office can also be used by marketers to establish communication with customers. Utilization of e-office for marketers is not only to achieve job targets, but can also be used to assess performance. With the e-office, companies can not only save time but also cut paper costs and also the cost of sending letters/documents. Therefore, by utilizing the e-office application, the company's target to implement a paperless office as a solution to environmental issues can be achieved.

Kata Kunci:

E-Office,
Paperless Office

ABSTRAK

Perusahaan membutuhkan suatu sistem yang dapat mendukung aktivitas perusahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sistem ini diharapkan dapat membantu dan memudahkan pengelolaan dalam aktivitas perusahaan agar berjalan efektif dan efisien. Sistem ini yang kemudian disebut dengan kantor elektronik atau *electronic office (e-office)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan *e-office* sebagai praktik *paperless office* pada perusahaan asuransi jiwa. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). Pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sementara untuk analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman dengan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-office* yang digunakan perusahaan asuransi jiwa sangat

* Corresponding Author

Email : hani.damayanti@fisip.unila.ac.id

lengkap. Selain diperuntukkan bagi tenaga pemasar untuk menyelesaikan pekerjaan, pemanfaatan *e-office* juga dapat digunakan tenaga pemasar untuk menjalin komunikasi dengan para nasabah. Pemanfaatan *e-office* bagi tenaga pemasar tidak hanya untuk mencapai target pekerjaan, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kinerja. Dengan adanya *e-office*, perusahaan tidak hanya dapat menghemat waktu tetapi juga dapat memangkas biaya kertas dan juga biaya pengiriman surat/dokumen. Oleh karena itu, dengan pemanfaatan aplikasi *e-office* maka target perusahaan untuk menerapkan *paperless office* sebagai solusi atas isu lingkungan hidup dapat tercapai.

A. PENDAHULUAN

Pada sebuah perusahaan/instansi, aktivitas yang terjadi seharusnya dapat dikelola dan dijalankan dengan efektif dan efisien. Akan tetapi, masih banyak perusahaan yang belum mengelola aktivitas perusahaannya dengan baik. Salah satu penyebabnya adalah perusahaan masih menggunakan sistem manual dalam aktivitas perusahaannya. Sehingga muncul banyak kendala dalam pengelolaannya. Misalnya, dokumen perusahaan yang menumpuk di sudut ruangan, penggunaan kertas yang berlebihan, dan masih banyak kendala lainnya yang muncul. Dengan demikian, perusahaan membutuhkan suatu sistem yang dapat mendukung aktivitas perusahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sistem ini diharapkan dapat membantu dan memudahkan pengelolaan dalam aktivitas perusahaan agar berjalan efektif dan efisien. Sistem ini yang kemudian disebut dengan kantor elektronik.

Kantor elektronik atau yang lebih dikenal dengan *electronic office (e-office)* merupakan sebuah layanan aplikasi untuk administrasi perkantoran, korespondensi surat menyurat dinas bagi setiap karyawan di sebuah perusahaan/instansi yang dilakukan secara elektronik (Juairiyah & Hendrixon, 2017). Penggunaan aplikasi *e-office*, memungkinkan seluruh aktivitas perusahaan dapat dilakukan secara otomatis dengan sistem digital. Sehingga, perusahaan dapat lebih mudah mencapai target dari visi dan misi perusahaan dengan hasil maksimal. Aktivitas dalam penggunaan aplikasi *e-office* pada praktiknya, disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan tiap perusahaan. Perusahaan yang menggunakan aplikasi *e-office* tentu menjadi perusahaan yang khas dengan keunggulan yang dimiliki hasil dari penggunaan aplikasi *e-office* tersebut.

Aplikasi *e-office* juga menjadikan aktivitas dalam perusahaan menjadi lebih mudah dan hemat waktu. Hasil pekerjaan juga menjadi lebih akurat jika dibandingkan dengan aktivitas manual. Tidak hanya itu, perusahaan dapat menghemat waktu dalam hal administrasi pekerjaan. Komunikasi, koordinasi, pelaporan dan penyampaian informasi, dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan akurat. Perusahaan yang menggunakan aplikasi *e-office*, tentunya menjadi lebih mudah menjangkau tidak hanya pihak internal perusahaan tetapi juga pihak eksternal perusahaan. Pengambilan keputusan oleh pimpinan perusahaan juga menjadi lebih mudah dilakukan. Sehingga menjadi lebih mudah bagi perusahaan untuk dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin kompleks. Dari uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan *e-office* sebagai praktik *paperless*

office. Adapun kajian dalam penelitian berfokus pada aktivitas *modern office* yang memanfaatkan *e-office* sebagai praktik *paperless office*.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif (Moleong, 2013), yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara menyeluruh berkaitan dengan pemanfaatan *e-office* sebagai praktik *paperless office*. Fokus penelitian adalah menyeluruh berkaitan dengan pemanfaatan *e-office* sebagai praktik *paperless office* pada perusahaan asuransi jiwa. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*), antara lain: *Unit Manager (Leader)* sebagai informan kunci, serta *Senior Unit Manager*, *Associate Unit Manager*, dan Tenaga Pemasar sebagai informan tambahan. Pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sementara untuk analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (Miles & Huberman, 2009), dengan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan *Senior Unit Manager (SUM)*, *Unit Manager (UM)*, *Associate Unit Manager (AUM)*, dan tenaga pemasar, dan data yang diperoleh dari dokumentasi perusahaan, perusahaan asuransi jiwa menggunakan aplikasi *e-office* untuk memudahkan pekerjaan dan meringkas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Arief (Mulyono & Kholid, 2017) *electronic office (e-office)* adalah suatu sistem yang berkaitan dengan administrasi yang secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi, di mana data, informasi dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi. Seiring perkembangan zaman serta dengan kebijakan penerapan reformasi birokrasi di Indonesia yang mewajibkan setiap proses bisnis atau kegiatan kantor harus berjalan dengan efektif dan efisien yang menyebabkan terjadinya transformasi proses bisnis dari sistem konvensional atau manual ke sistem otomatisasi. Proses bisnis yang dilakukan secara manual (*document driven*) menggambarkan pengiriman sebuah dokumen, misalnya surat yang masih berupa *hardcopy*, dan dikirimkan dengan kurir antar unit di lingkungan kantor.

Pardede dkk (Avila & Kurniadi, 2021) menguraikan *e-office* sebagai layanan di mana data dan informasi dibuat melalui media telekomunikasi dengan konsep *paperless* guna meminimalisir penggunaan kertas dalam administrasi perkantoran. Selain itu, konsep *e-office* dilakukan untuk mengubah kegiatan administrasi perkantoran secara manual menjadi elektronik. Dengan adanya *e-office* ini seluruh sistem administrasi berupa pengarsipan, dokumentasi dan surat menyurat dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Keunggulan dari sistem ini antara lain dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

Perkembangan zaman dan teknologi memaksa setiap individu untuk cerdas dalam bekerja. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan. Tidak terkecuali bagi para tenaga pemasar di perusahaan asuransi jiwa. Nasabah yang tersebar di berbagai wilayah akan sulit dijangkau apabila tenaga pemasar masih bekerja secara manual. Wawancara dengan SUM menyatakan bahwa para tenaga pemasar dituntut untuk dapat bekerja dengan memanfaatkan teknologi sehingga tercipta hubungan yang baik dengan perusahaan dan nasabah melalui sebuah sistem yang bernama *elektronik office (e-office)*. Hal ini sejalan dengan penelitian (Izzati & Marsofiyati, 2020) dan (Juairiyah & Hendrixon, 2017).

E-office yang diterapkan di sebuah perusahaan tentu akan sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas perkantorannya. Pimpinan perusahaan juga akan dimudahkan dengan adanya penggunaan *e-office*. Karena dengan adanya *e-office*, evaluasi dan

penyelesaian laporan dapat dilakukan dengan cepat berdasarkan data yang sudah terekam dan ada di dalam sistem *e-office*. Sehingga, tidak perlu repot mengumpulkan fisik laporan. Laporan bisa diunduh secara keseluruhan untuk melihat apakah pekerjaan terselesaikan dengan baik atau tidak. Laporan ini selanjutnya dapat digunakan untuk menilai kinerja pegawai. Dengan adanya *e-office*, perusahaan tidak hanya dapat menghemat waktu tetapi juga dapat memangkas biaya kertas dan juga biaya pengiriman surat/dokumen (Juairiyah & Hendrixon, 2017).

E-office yang digunakan perusahaan asuransi jiwa sangat lengkap. Selain diperuntukkan bagi tenaga pemasar untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, pemanfaatan *e-office* juga dapat digunakan tenaga pemasar untuk menjalin komunikasi dengan para nasabah. Pemanfaatan *e-office* bagi tenaga pemasar tidak hanya untuk mencapai target pekerjaan, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kinerja mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelusuran dokumen perusahaan, dukungan yang diberikan perusahaan terhadap pemanfaatan *e-office* dalam perusahaan antara lain *PRUaccess*,

PRUaccess

PRUaccess adalah aplikasi berbasis web yang khusus dibuat untuk memenuhi kebutuhan para nasabah Pemegang Polis. *PRUaccess* dapat memberikan informasi data polis kapan pun nasabah memerlukannya. *PRUaccess* dapat diakses 24 jam per hari dan tujuh hari seminggu, atau dengan kata lain dapat diakses setiap hari. Melalui *PRUaccess*, nasabah pemegang polis dapat memantau status dan manfaat polis dengan lebih saksama. Meskipun *PRUaccess* adalah aplikasi yang diperuntukkan bagi nasabah dan bukan untuk tenaga pemasar, namun tenaga pemasar harus menguasai dan dapat mengoperasikan aplikasi *PRUaccess* serta memberikan tutorial cara menggunakan aplikasi *PRUaccess* kepada nasabah. Sehingga, tenaga pemasar tidak perlu bertatap muka dengan nasabah, saat nasabah memerlukan informasi terkait polisnya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Charles, 2006). *PRUaccess* dapat diakses baik melalui komputer, laptop, maupun ponsel melalui *PRUaccess mobile*.

Melalui keberadaan *PRUaccess*, tenaga pemasar memiliki banyak keuntungan. Tenaga pemasar dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya untuk mengunjungi atau memenuhi panggilan nasabah pemegang polis saat mereka membutuhkan informasi terkait polis asuransi yang mereka miliki. Hal ini sejalan dengan penelitian (Juairiyah & Hendrixon, 2017). Selain memantau perkembangan polis, nasabah pemilik polis juga dapat mencetak polis elektronik melalui aplikasi *PRUaccess*. Selain itu, dengan adanya *PRUaccess* dapat dilakukan penghematan dalam pencetakan dokumen fisik sebagai laporan kepada nasabah. Dengan *PRUaccess*, nasabah pemegang polis dapat langsung melihat perkembangan dan laporan dana asuransi milik mereka. Dengan menggunakan *PRUaccess*, para nasabah akan memperoleh informasi sebagai mana tertera pada tabel 1.

Tabel 1. Informasi bagi Nasabah pada Aplikasi *PRUaccess*

No	Informasi Polis	Informasi Proposal*
1.	Saldo Unit, Nilai Unit dan Jenis Dana Investasi	Status Proposal
2.	Jumlah dan Jatuh Tempo Premi	Jumlah Premi
3.	Status Polis – Aktif atau Tidak Aktif	Informasi Asuransi Dasar dan Tambahan
4.	Transaksi <i>Top-up</i>	Jenis Dana Investasi
5.	Transaksi Penarikan Dana	Informasi Tertanggung Utama & Tambahan

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Keterangan:

*Informasi perkembangan pengajuan polis yang baru, jika ada.

Selain layanan informasi polis di atas, nasabah pemegang polis juga dapat mengakses surat yang dikirimkan oleh perusahaan melalui fasilitas *My Letter and Statement*. Surat yang tersedia pada fasilitas *My Letter and Statement* antara lain:

1. Pernyataan Transaksi.
2. Gagal Debit/*Dishonor Credit Card*, apabila terjadi gagal debit bagi nasabah yang menggunakan metode pembayaran Premi secara *Autodebit*.

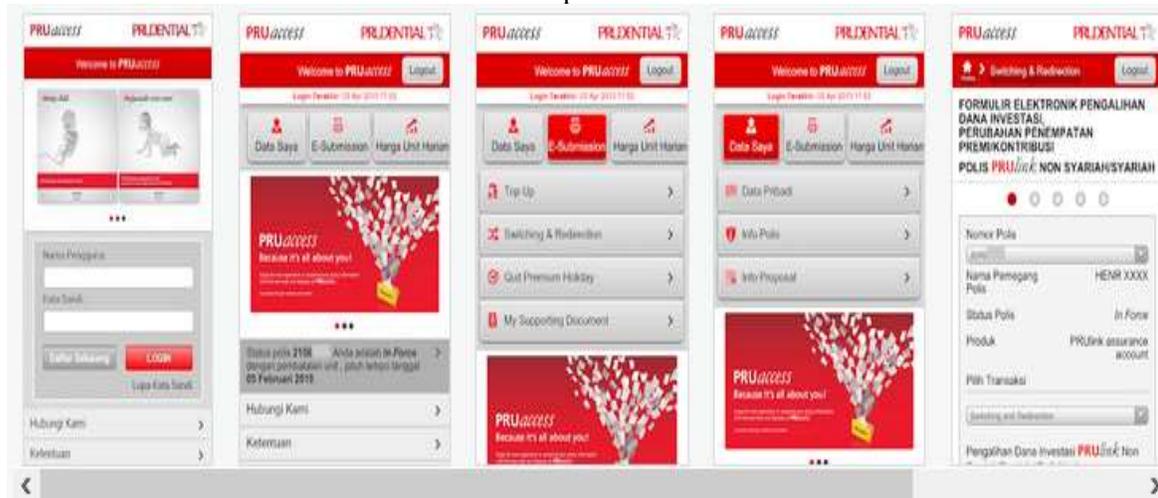
Nasabah yang telah menggunakan PRUaccess dapat memiliki polis elektronik. Polis Elektronik (*e-Policy*) adalah perjanjian dalam bentuk elektronik, yang termasuk di dalamnya Ringkasan Polis, Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang telah disetujui perusahaan, tabel-tabel, rumus-rumus perhitungan, ketentuan umum polis, ketentuan khusus dan ketentuan lainnya (jika ada) beserta segala tambahan atau perubahannya yang memuat Syarat dan ketentuan perjanjian pertanggungan jiwa antara perusahaan asuransi jiwa dan pemegang polis.

Polis elektronik tersedia bagi pemilik asuransi PRUlink *assurance account* dan PRUlink syariah *assurance account* dan dapat diakses melalui PRUaccess. Apabila kita kesulitan untuk mengakses Polis Elektronik, kita bisa menghubungi Tenaga Pemasar atau Customer Line di 1500085.

Selain melalui internet, PRUaccess juga dapat diakses melalui PRUaccess *Mobile*. PRUaccess *Mobile* adalah versi mini atau versi *mobile* dari PRUaccess yang dapat diakses melalui ponsel. PRUaccess *Mobile* berisi fitur yang sering diakses dari PRUaccess, misalnya informasi polis, informasi proposal, serta nilai polis yang dimiliki. Menu yang tersedia dalam PRUaccess *Mobile* antara lain:

1. Proposal Information, antara lain:
 - a) Status Proposal
 - b) Jumlah Premi
 - c) Informasi Asuransi Dasar dan Tambahan
 - d) Jenis Dana dan Investasi
 - e) Informasi Tertanggung Utama dan Tambahan
2. Policy Information, antara lain:
 - a) Saldo Unit, Nilai Unit dan Jenis Dana Investasi
 - b) Jumlah dan Jatuh Tempo Premi
 - c) Status Polis? Aktif atau Tidak Aktif
 - d) Transaksi Top-up dan Penarikan Dana
 - e) Status Pengajuan Klaim
3. *e-Transaction*, antara lain:
 - a) Top-up
 - b) Switching & Redirection
 - c) Continue Premium Payment
 - d) My Supporting Document
 - e) Transaction History

Gambar 1. Tampilan PRUaccess



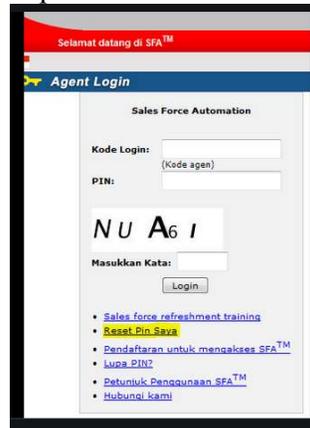
Sumber: Dokumen Perusahaan (2021)

Sales Force Automation (SFA)

Sales Force Automation (SFA) adalah aplikasi berbasis web yang bermanfaat untuk memfasilitasi komunikasi dan informasi dari setiap tenaga pemasar. SFA merupakan senjata bagi para tenaga pemasar dalam memasarkan produk asuransinya. Dengan menggunakan SFA, tenaga pemasar dapat mengunduh proposal bagi calon nasabah, mengakses data nasabah, bahkan para tenaga pemasar juga dapat memeriksa jumlah komisi yang mereka peroleh. Dengan demikian, para tenaga pemasar menjadi semakin produktif. Karena dengan SFA, para tenaga pemasar dapat melihat kinerja mereka melalui perolehan komisi. Dengan SFA, tenaga pemasar dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Kinerja tenaga pemasar akan berdampak pada produktivitas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Herdiana & Marsofiyati, 2019).

SFA memudahkan pekerjaan para tenaga pemasar, sebab tenaga pemasar tidak perlu membawa banyak dokumen fisik yang berkaitan dengan nasabah maupun polis nasabah. Dokumen yang berkaitan dengan nasabah sudah tersimpan rapi dalam SFA. Dengan demikian, tidak hanya memangkas waktu kerja tetapi juga mengurangi penggunaan kertas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Barnad, 2019). SFA dapat diakses baik di desktop maupun di ponsel.

Gambar 2. Tampilan *Sales Force Automation* (SFA)

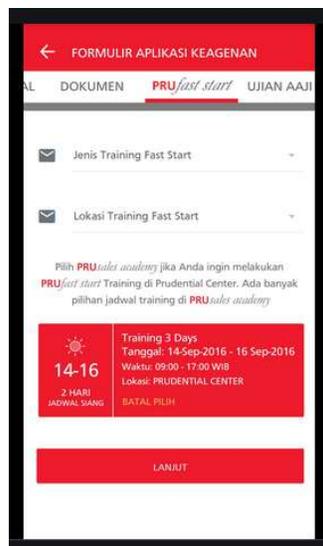


Sumber: Dokumen perusahaan (2021)

PRUsales Academy

PRUsales Academy adalah fasilitas yang diberikan perusahaan bermanfaat bagi para tenaga pemasar sebagai tempat belajar dan berlatih. Pada tanggal 18 Maret 2013 *Perusahaan asuransi jiwa* membuka PRUsales Academy di Kasablanka, Jakarta, yang merupakan pusat pelatihan dan pengembangan untuk tenaga pemasar baik dari jalur distribusi keagenan (*agency*) maupun *partnership distribution*. Didukung oleh para pelatih bersertifikasi, PRUsales Academy memiliki sistem manajemen yang terintegrasi menggunakan sistem teknologi dan informasi terkini. PRUsales Academy diharapkan dapat meningkatkan jumlah tenaga pemasar yang berkualifikasi, sebab PRUsales Academy menyediakan fasilitas *e-learning* dan *e-exam* yang memungkinkan tenaga pemasar memperoleh sertifikat dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) secara cepat dan dalam jumlah besar.

Gambar 3. Tampilan PRUsales Academy



Sumber: Dokumen perusahaan (2021)

Aplikasi yang disediakan perusahaan sangat mendukung praktik *paperless office*. Menurut Maslakhah (Oktavia Setya Ningrum & Puspasari, 2015), *paperless office*

memberikan beberapa keuntungan, diantaranya 1) Efisiensi biaya karena dapat mengurangi jumlah pemakaian kertas dan juga pengadaan *filling cabinet* ataupun tempat penyimpanan dokumen atau arsip lainnya; 2) Efisiensi waktu dan tenaga dalam distribusi maupun pencarian dokumen atau yang diperlukan; 3) Berkurangnya tumpukan kertas yang dapat mengganggu kerapian ruangan sebuah kantor dan mengganggu kenyamanan dalam bekerja; 4) Menjamin keamanan dokumen, karena sebuah dokumen hanya dapat diakses oleh orang-orang tertentu saja yang mendapat tugas untuk bertanggung jawab terhadap dokumen tersebut; 5) Mendorong kreativitas dan meningkatkan semangat dalam bekerja karyawan dengan membuat kegiatan *paperless office*.

D. PENUTUP

E-office yang digunakan perusahaan asuransi jiwa sangat lengkap. Selain diperuntukkan bagi tenaga pemasar untuk menyelesaikan pekerjaan, pemanfaatan *e-office* juga dapat digunakan tenaga pemasar untuk menjalin komunikasi dengan para nasabah. Pemanfaatan *e-office* bagi tenaga pemasar tidak hanya untuk mencapai target pekerjaan, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kinerja. Dengan adanya *e-office*, perusahaan tidak hanya dapat menghemat waktu tetapi juga dapat memangkas biaya kertas dan juga biaya pengiriman surat/dokumen. Oleh karena itu, dengan pemanfaatan aplikasi *e-office* maka target perusahaan untuk menerapkan *paperless office* sebagai solusi atas isu lingkungan hidup dapat tercapai.

REFERENCES.

- Avila, M. A., & Kurniadi, D. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Office pada Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 9(1), 137. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v9i1.111285>
- Barnad. (2019). Paperless Office Sebuah Kebutuhan Kantor Masa Depan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Terapan*, 3(1), 73–84.
- Charles, A. (2006). the Relevance of Office Technology and Management (Otm) Skills in Organizational Growth and Development . *International Journal of Advanced Academic Research*, 1(1), 1–13.
- Herdiana, F., & Marsofiyati. (2019). Penerapan dan Pemanfaatan E – Office Sebagai Perwujudan Paperless Office. *Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 3(1), 69–74.
- Izzati, N. N., & Marsofiyati. (2020). Penerapan E-Office Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Bisnis Perusahaan. *Ekonomi & Bisnis*, 18(2), 160–164. <https://doi.org/10.32722/eb.v18i2.1436>
- Juairiyah, O., & Hendrixon. (2017). Dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus : Balitbangda Prov. Sumsel). *Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Jalan Demang Lebar Daun No. 4864 Palembang 30137*, 75–84.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2009). *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru)*. Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, T., & Kholid, K. (2017). Sistem Informasi E-Office Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus: Bagian Administrasi Akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik). *CAHAYAtech*, 6(2), 33. <https://doi.org/10.47047/ct.v6i2.8>
- Oktavia Setya Ningrum, & Puspasari, D. (2015). Penggunaan Aplikasi Google Drive Sebagai Penunjang Paperless Office. *Ilmu Sosial*, 15. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/12527>.