KHAZANAH
Jurnal Pengembangan Kearsipan
Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan, 2025, 18 (1), 94-121

Implementasi *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) untuk Mengelola Arsip di PT Naturindo Surya Niaga

I N T I S A R I

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui penerapan *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) di PT Naturindo Surya Niaga. 2) Mengetahui kendala yang dialami dalam proses penerapan *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) di PT Naturindo Surya Niaga. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek pada penelitian ini adalah pimpinan perusahaan, petugas arsip, dan pegawai perusahaan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) untuk mengelola arsip di PT. Naturindo Surya Niaga meliputi kegiatan 1) Penciptaan dan Penyimpanan (*Creation and Storage*) meliputi kegiatan alih media menggunakan mesin pemindah, proses *input* surat masuk atau membuat surat keluar dan menyimpan surat masuk pada *database* surat masuk dan surat keluar. 2) Pendistribusian dan Penggunaan (*Distribution and Use*) meliputi proses pendistribusian menggunakan fitur disposisi surat, proses penemuan arsip pada *database* surat dan pengunduhan surat masuk atau surat keluar. 3) Pemeliharaan (*maintenance*) meliputi kegiatan pencadangan (*backup*), pengamanan arsip dan proses penentuan jadwal perawatan arsip elektronik. 4) Penyusutan (*disposition*) meliputi kegiatan penentuan jadwal retensi arsip dan penentuan tindakan akhir terhadap arsip. Kendala yang dialami dalam proses penerapan aplikasi *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) di PT. Naturindo Surya Niaga antara lain meliputi 3 kendala yaitu 1) kendala teknis yang berkaitan aplikasi ERISE, 2) Kendala sumber daya manusia (SDM), dan 3) kendala terkait keamanan dan aksebilitas.

PENULIS
Qusnul Qotimah
Yuliansah

Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
qusnulqotimah.2019@student.uny.ac.id
yuliansah@uny.ac.id

KATA KUNCI

electronic record information system for education, ERISE, pengelolaan arsip elektronik, sistem kearsipan elektronik

A B S T R A C T

This study aims to: 1) identify the implementation of the Electronic Record Information System for Education (ERISE) at PT Naturindo Surya Niaga, and 2) identify the challenges faced in the implementation of ERISE at PT Naturindo Surya Niaga. The research uses a descriptive qualitative approach. The subjects in this study are company leaders, archive officers, and company employees. Data collection methods include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of ERISE for archive management at PT Naturindo Surya Niaga includes the following activities: 1) creation and storage, which involves media conversion using a scanning machine, inputting incoming and outgoing letters, and storing these letters in the database; 2) distribution and use, which includes the distribution process using the letter disposition feature, locating archives in the database, and downloading incoming and outgoing letters; 3) maintenance, which involves backup activities, archive security, and scheduling electronic archive maintenance; and 4) disposition, which includes scheduling archive retention and determining final actions for archives. The challenges faced during the ERISE implementation process at PT Naturindo Surya Niaga are grouped into three categories: 1) technical challenges related to the ERISE application, 2) human resource (HR) challenges, and 3) challenges related to security and accessibility.

KEY WORDS

electronic record information system for education, electronic records management, electronic records system, ERISE

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang pesat, sehingga menyebabkan arus informasi dalam organisasi semakin cepat. Hal ini berdampak pada peningkatan volume informasi digital yang terus bertambah (Habibah & Irwansyah, 2021: 1). Volume informasi yang besar dalam organisasi membutuhkan pengelolaan yang baik guna menunjang ketersediaan serta keandalan informasi dalam kegiatan manajemen, seperti pengambilan keputusan, perencanaan, dan juga kontrol organisasi (Nasution, 2019: 3). Informasi memiliki peran vital sebagai salah satu bahan dalam rangka pengambilan keputusan (Sakti & Dwihanus, 2022: 212). Salah satu sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi dalam pertimbangan dalam pengambilan keputusan adalah arsip. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi maka penyediaan arsip yang akurat dan berkelanjutan merupakan salah satu isu penting bagi organisasi dalam rangka memperkuat kebijakan (Husnita & Kesuma, 2020: 27). Namun, pada kenyataannya masih banyak organisasi yang belum memperhatikan tentang pengelolaan arsip sehingga arsip belum terkelola secara optimal (Odhiambo, 2018: 330)

Pengelolaan arsip kurang optimal dalam suatu organisasi dapat disebabkan oleh banyak faktor. Abidin et al. (2022: 136) menegaskan beberapa faktor yang mempengaruhi pengelolaan arsip yang kurang optimal adalah sumber daya yang kurang misalnya perlengkapan ataupun sumber daya manusia yang dimiliki, volume arsip yang banyak, serta sarana prasarana yang kurang mendukung. Kondisi ini dapat memicu beberapa permasalahan di lapangan misalnya sulitnya akses arsip, terjadinya kerusakan arsip, hilang arsip, dan keterbatasan dalam penyimpanan arsip (Fad'li et al., 2023:5; Susanti & Puspasari, 2020:248). Tanpa adanya perubahan terhadap pengelolaan arsip dalam organisasi maka akan menghambat efektivitas berjalannya operasional dalam sebuah organisasi.

Perkembangan era digital yang sangat pesat bukan hanya berdampak pada kehidupan manusia saja akan tetapi berdampak pula pada bidang kearsipan (Putranto, 2018:1). Yusuf & Zulaikha (2020: 51) menegaskan bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perubahan pengelolaan arsip dari yang semulanya manual menjadi pengelolaan arsip secara digital. Hal ini sejalan dengan pemikiran (Siregar, 2019: 2) yang menyatakan bahwa perubahan ini juga terjadi sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi. Pengelolaan arsip digital dapat menjadi solusi dalam permasalahan pengelolaan arsip secara manual. Jika dikelola dengan baik, arsip digital akan membantu organisasi dalam mencapai efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip (Siregar, 2019: 13).

Pengelolaan arsip secara elektronik memiliki banyak manfaat yaitu memudahkan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan, memudahkan akses bagi masyarakat secara luas apabila arsip tersebut milik pemerintah dan wajib dipublikasi ke publik (Anugrah, 2020: 35; Setyawan, 2021: 118). Selain itu, Muhidin & Winata (2016: 427) menjelaskan bahwa beberapa manfaat yang didapatkan dari pengelolaan arsip secara elektronik yaitu pengelolaan arsip dapat cepat dan tepat, memudahkan aksesibilitas, menjamin akuntabilitas, manajemen pengawasan akan lebih mudah serta menghemat sarana dan prasarana penyimpanan. Kenyataannya masih banyak organisasi di Indonesia belum menyadari manfaat dari pengelolaan arsip elektronik (Wulandari & Ismaya, 2023:43).

Pengelolaan arsip elektronik secara sederhana dapat dimaknai sebagai proses pengelolaan arsip secara elektronik mulai dari tahapan penciptaan dan penyimpanan arsip, distribusi dan penggunaan arsip, pemeliharaan arsip sampai disposisi (Murtikasari et al., 2020: 50). Siklus arsip elektronik dikemukakan oleh Read & Ginn (2011: 119) yang terdiri dari kegiatan 1) penciptaan dan penyimpanan, 2) pendistribusian dan penggunaan, 3) pemeliharaan, dan 4) pemusnahan. Dalam pengelolaan arsip elektronik proses penciptaan dan penyimpanan dapat berlangsung dalam satu tahapan kegiatan. Hal yang sama juga pada tahapan kedua yang terdiri dari tahapan pendistribusian dan penggunaan. Dengan ringkasnya tahapan tersebut maka pengelolaan arsip secara elektronik lebih efisien dibandingkan dengan pengelolaan arsip manual (Sutirman, 2016:107).

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak mengkaji penerapan arsip elektronik di beberapa perusahaan di antaranya oleh Putra & Nelisa (2020:47) yang menyimpulkan bahwa penggunaan arsip elektronik di Perseroan Terbatas (PT) Semen Padang mampu memudahkan pekerjaan karyawan karena penemuan kembali dan penyajian dokumennya lebih cepat sehingga membuat waktu pencarian dokumen menjadi lebih efisien. Ditambahkan oleh Hati & Nurhayani (2016:77) melalui penelitiannya yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengelolaan arsip elektronik terhadap efisiensi kerja karyawan di PT ABC. Temuan lebih jauh dipaparkan oleh Pattikawa & Sundari (2024:3700) yang menyatakan bahwa dengan pemanfaatan arsip elektronik di perusahaan terjadi perluasan akses, fleksibilitas, efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam jangka panjang dapat menjadi keuntungan ekonomis serta memudahkan pekerjaan karyawan dalam penemuan, penyimpanan serta dalam upaya mengganti pekerjaan karyawan lainnya yang tidak hadir (Pattikawa & Sundari, 2024:3700).

PT Naturindo Surya Niaga merupakan salah satu perusahaan dari Naturindo Group yang fokus dalam bidang bisnis jamu herbal yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). PT Naturindo Surya Niaga telah memiliki jaringan yang luas dalam bisnis jamu herbal, hal ini dibuktikan dengan pemasaran produk yang luas. Dampak dari aktivitas pemasaran yang semakin meningkat menyebabkan susahnya penemuan kembali arsip terutama untuk kontrak dan perjanjian kerja perusahaan. Jumlah arsip berbentuk kertas yang semakin lama semakin banyak menyebabkan penumpukan pada beberapa ruangan karyawan.

Untuk mengatasi beberapa permasalahan yang dihadapi oleh PT

Naturindo Surya Niaga maka peneliti memberikan solusi yaitu menerapkan pengelolaan arsip secara elektronik. Aplikasi pengelolaan arsip secara elektronik dapat difokuskan untuk mengelola arsip berupa surat perjanjian kerja dan kontrak kerja. Bentuk program atau *software* yang digunakan oleh PT Naturindo Surya Niaga yaitu berupa sistem informasi atau pengelolaan arsip berbasis *website*. Keunggulan pengelolaan arsip melalui *website* dikemukakan oleh Nouvel et al. (2021:55) yaitu dapat mengurangi kesulitan dalam pencarian dan penyimpanan file surat, memperbaiki manajemen pengarsipan manual dan membuat waktu pencarian menjadi lebih efisien.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah menyajikan efektivitas pengelolaan arsip berbasis *website* yaitu Hermanto & Fatinah (2022:60) yang menyimpulkan bahwa pengelolaan surat melalui *website* dapat meningkatkan efisiensi, waktu dan tenaga karyawan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Penelitian lain juga membuktikan bahwa pengelolaan arsip dengan menggunakan website dapat mempermudah penyimpanan dan proses penemuan kembali dengan cepat (Mulyo, 2021:963). Khusus untuk penelitian tentang penerapan pengelolaan arsip di perusahaan berbasis sistem informasi dilakukan oleh Herpendi & Nasir (2018: 28); Soesanto et al. (2023: 67); Surniandari et al. (2019: 224) menunjukkan bahwa sistem informasi arsip dapat mempermudah pengelolaan arsip serta mengatasi permasalahan dalam pengelolaan arsip di perusahaan.

Walaupun telah banyak penelitian yang membuktikan bahwa pengelolaan arsip secara elektronik mampu membawa perubahan positif dan signifikan terhadap perusahaan akan tetapi masih terdapat pula penelitian yang menyajikan hasil sebaliknya. Penelitian oleh Angelita et al. (2023:39) mengungkapkan pelaksanaan sistem pengarsipan digital pada Unit Sekretariat Redaksi Harian yang belum sepenuhnya efektif mendukung operasional perusahaan dikarenakan belum mempunyai standar operasional prosedur (SOP), kurangnya fasilitas kearsipan, koordinasi kurang maksimal dan belum ada pelatihan tentang kearsipan. Ditambahkan oleh Mardiah & Christiani (2020:33) bahwa perpindahan pengelolaan arsip dari konvensional ke elektronik belum menjamin sepenuhnya akan berdampak baik pada organisasi karena terdapat beberapa faktor perhambat yaitu kekurangan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, serta anggaran.

Beberapa celah penelitian yang telah dijabarkan menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk mengkaji

penerapan pengelolaan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga yang telah dilakukan. Aplikasi yang akan digunakan oleh PT Naturindo Surya Niaga dalam pengelolaan arsip secara elektronik yaitu adalah *Electronic Record Information System for Education* (ERISE). ERISE merupakan aplikasi pengelolaan surat berbasis *website*. Meskipun telah banyak penelitian mengkaji penggunaan *website* untuk pengelolaan arsip elektronik akan tetapi masih belum banyak mengkaji aplikasi yang semula dikembangkan untuk keperluan dalam dunia pendidikan kemudian diujikan dalam konteks komersial. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian apakah aplikasi yang semulanya dikembangkan untuk membantu siswa mengasah keterampilannya dalam pengelolaan arsip secara digital (Sutirman et al., 2022: 136) mampu digunakan dengan baik di sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi ERISE apabila diterapkan untuk mengelola arsip secara nyata dalam konteks di sebuah perusahaan. Harapannya, hasil penelitian ini dapat berkontribusi sebagai literatur tentang pemanfaatan teknologi informasi yang dikembangkan dalam konteks pendidikan mampu diterapkan dalam dunia bisnis.

Rumusan Masalah

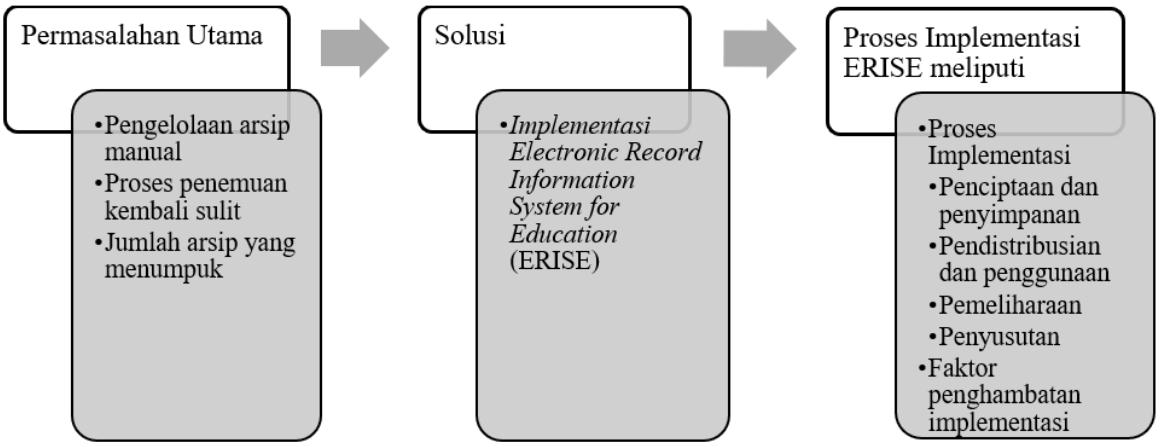
Rumusan masalah dalam penelitian ini telah disusun dengan bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) di PT Naturindo Surya Niaga?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh PT Naturindo Surya Niaga dalam proses penerapan *Electronic Record Information System for Education* (ERISE)?

Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak dan perubahan di segala bidang, termasuk pada bidang kearsipan. Arsip yang diketahui penting bagi suatu organisasi sebagai bahan pengambilan keputusan, kini mulai mengalami transformasi menjadi arsip elektronik atau arsip digital. Perubahan ini kemudian mempengaruhi pengelolaan arsip yang semula manual menjadi pengelolaan arsip elektronik. Pengelolaan arsip elektronik diawali dengan alih media arsip, penyediaan fasilitas, persiapan keterampilan sumber daya manusia, dan penyesuaian pengelolaan arsip elektronik dengan kebutuhan organisasi.

Semakin berkembangnya teknologi informasi, pengelolaan arsip elektronik dapat ditingkatkan dengan penggunaan sistem informasi arsip. Penggunaan sistem ini dapat meningkatkan efisiensi dalam mengelola arsip sehingga arsip dinamis maupun arsip



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber: Analisis penulis, 2024

statis dalam organisasi dapat dikelola secara sistematis dan terpusat dalam suatu sistem. Sistem pengelolaan arsip elektronik berfungsi dalam penciptaan dan penyimpanan, pendistribusian dan penggunaan, pemeliharaan, serta disposisi arsip elektronik sehingga arsip lebih mudah untuk dikelola serta diakses pada lingkup suatu organisasi.

Pengelolaan arsip elektronik menggunakan sistem informasi arsip dalam suatu organisasi dapat mengalami kendala selama proses penerapannya. Adapun kendala yang mungkin dialami yaitu kendala terkait sumber daya manusia dan fasilitas kearsipan. Sumber daya manusia dapat menjadi kendala dalam penerapan sistem pengelolaan arsip elektronik disebabkan keterbatasan keterampilan dan pengetahuan dari sumber daya manusia itu sendiri untuk mengelola arsip melalui sistem pengelolaan arsip, sehingga pengelolaan dapat terhambat dan kurang maksimal. Keterbatasan fasilitas kearsipan yang dimiliki suatu organisasi juga dapat menjadi kendala dikarenakan suatu sistem pengelolaan arsip membutuhkan peralatan yang terkoneksi dan terintegrasi, apabila fasilitas yang ada kurang memadai, maka pengelolaan arsip belum dapat berjalan dengan baik.

PT Naturindo Surya Niaga masih menggunakan pengelolaan arsip secara manual terutama untuk pengelolaan surat kontrak dan perjanjian kerja perusahaan. Jumlah arsip berbentuk kertas yang semakin lama semakin banyak menyebabkan penumpukan pada beberapa ruangan karyawan. Dampak lain yaitu susahnya melakukan penemuan kembali arsip yang diinginkan karena proses penyimpanannya tidak teratur.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti memberikan solusi kepada PT Naturindo Surya Niaga untuk menerapkan pengelolaan arsip secara elektronik

menggunakan ERISE. Untuk itu peneliti ingin mengetahui proses penerapan ERISE sebagai aplikasi pengelolaan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga serta kendala yang dihadapi dalam proses penerapannya. Untuk lebih jelasnya berikut disajikan kerangka berpikir dalam skema alur pada gambar 1

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu hasil yang diperoleh akan dituangkan dalam deskripsi dan dokumentasi, sehingga tidak berfokus pada angka (Sugiyono, 2011:99). Tempat penelitian dilaksanakan di PT Naturindo Surya Niaga yang beralamat di Jalan Nasional III Seworan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, DIY. Data yang akan digunakan sebagai dasar dalam pembuatan hasil penelitian harus mengacu pada subjek yang mempunyai pemahaman dan pengetahuan tentang penerapan ERISE dalam mengelola arsip di PT Naturindo Surya Niaga. Penentuan subjek penelitian harus memenuhi kriteria yang telah dijelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, subjek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini yaitu tiga orang informan yang terdiri dari satu orang pegawai yang bertugas mengelola arsip di PT Naturindo Surya Niaga, satu orang dengan jabatan *human resource development* (HRD) dan *general affair* (GA) yang merupakan atasan langsung dari pegawai petugas pengelola arsip, dan satu orang pegawai yang bertugas mengelola arsip.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data yang disampaikan *model Miles and Huberman* yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dalam penelitian diperlukan untuk mendapatkan hasil data penelitian yang valid. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

PEMBAHASAN

Implementasi *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) di PT Naturindo Surya Niaga

Dalam proses implementasi ERISE di PT Naturindo Surya Niaga menggunakan beberapa tahapan yaitu 1) *creation and storage* (penciptaan dan penyimpanan), 2) *distribution and use* (pendistribusian dan penggunaan), 3) *maintenance* (pemeliharaan), dan 4) *disposition* (disposisi).

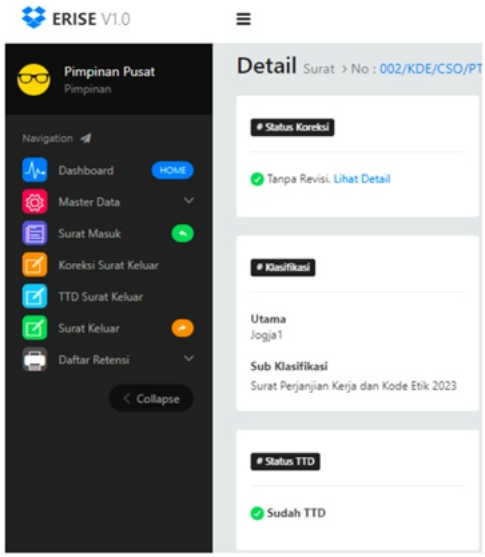
Penciptaan Arsip Elektronik *(Creation)*

Pelaksanaan penciptaan arsip yang dilakukan oleh PT Naturindo Surya Niaga sudah berjalan sesuai dengan siklus pengelolaan arsip elektronik. Proses

penciptaan surat dimulai dengan 2 cara yaitu menerima dan membuat arsip. Proses penerimaan arsip di PT Naturindo Surya Niaga biasanya dilakukan dari satuan pengamanan kemudian diberikan langsung kepada pengelola arsip. Untuk tahapan penciptaan arsip yang dibuat, proses pertama yang dilakukan adalah pembuatan konsep surat dari pimpinan. Pimpinan kemudian membuat surat melalui ERISE pada menu surat masuk, buat konsep surat. Konsep surat yang telah dibuat tersebut akan langsung memberikan pemberitahuan kepada pengelola arsip untuk segera membuat surat. Kemudian konsep surat yang telah dibuat langsung dikoreksi dalam sistem dan diberikan masukan sampai akhirnya konsep surat tersebut disetujui. Setelah melalui proses persetujuan maka surat langsung tercatat pada *database* surat keluar. Hal ini disampaikan oleh pengelola surat melalui wawancara berikut ini:

> *Arsip elektronik atau dokumen dibuat menggunakan komputer berdasarkan konsep surat dari pimpinan. Kalau surat sudah pernah dibuat sebelumnya, tinggal dicopy kemudian diganti saja keterangan isinya. Nanti bisa dikoreksi juga suratnya, kalau sudah tinggal disimpan atau bisa juga dicetak. Untuk arsip atau surat yang dibuat pakai ERISE sementara dikhususkan untuk Surat Perjanjian Kerja dan Kode Etik Kerja Sama untuk para pegawai di cabang perusahaan, kita sebutnya mitra perusahaan.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)

Proses pembuatan arsip yang diterapkan perusahaan telah sesuai dengan konsep pengelolaan arsip yang disampaikan oleh Read & Ginn (2011: 120) yang menjelaskan bahwa penciptaan arsip elektronik dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak yang memungkinkan pengguna dapat membuat atau memasukkan informasi ke dalam aplikasi tersebut. Dalam proses pencipta arsip ditekankan adanya persetujuan atau



Gambar 2. Proses *Input* Surat Dalam ERISE
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024

perintah dari pimpinan untuk mendapatkan pengakuan secara legal. Hal ini dijelaskan oleh narasumber 2,

> *Perintah pembuatan arsip menggunakan ERISE ditujukan ke petugas arsip. Memakai fitur konsep surat di aplikasi, nanti terus dibuatkan suratnya. Biasanya tidak ada revisi karena SPK (Surat Perjanjian Kerja) dan Kode Etik itu rata-rata isinya sama. Kalau sudah nanti disimpan atau bisa juga diunduh/dicetak.* (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)

Dalam tahapan penciptaan harus berpedoman pada konsep dan persetujuan pimpinan sejalan dengan pendapat Quible (2005:475) yang menyatakan bahwa tahap penciptaan arsip elektronik memiliki tiga fungsi penting yaitu arsip yang dibuat harus melewati prosedur persetujuan dan pertanggungjawaban secara substansial sebelum digunakan. Fungsi yang kedua yaitu berhubungan dengan pengembangan metode yang efisien untuk memasukkan data ke dalam dokumen. Dan fungsi terakhir yaitu menentukan lama waktu penyimpanan arsip.

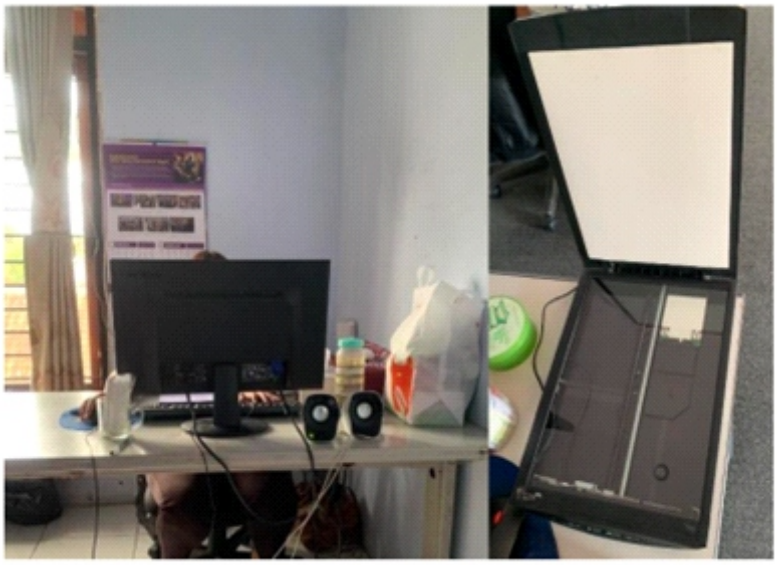
Penyimpanan Arsip Elektronik *(Storage)*

Pelaksanaan penyimpanan arsip elektronik yang dilakukan oleh PT Naturindo Surya Niaga sudah berjalan sesuai dengan siklus pengelolaan arsip elektronik, meskipun masih terdapat kekurangan dalam SOP penyimpanan arsip elektronik. Penyimpanan arsip elektronik di PT. Naturindo Surya Niaga menggunakan aplikasi ERISE dimaksudkan untuk mempermudah dalam penemuan kembali arsip. Penggunaan aplikasi atau sistem kearsipan pada sebuah organisasi telah terbukti dapat mempermudah dalam penemuan kembali arsip (Prasetyo & Husna, 2021: 12). Dalam proses penyimpanan arsip secara elektronik di PT Naturindo Surya Niaga dilakukan dengan tahapan penentuan jadwal penyimpanan arsip, proses penyimpanan arsip dan penyimpanan arsip secara permanen. Hal ini dijelaskan oleh narasumber 2,

> *Proses penyimpanan arsip elektronik menggunakan ERISE dilakukan dengan menyimpan surat masuk melalui upload surat dan menyimpan surat keluar melalui fitur tulis surat. Surat tersebut kemudian diisi dengan keterangan detail surat dan disimpan sesuai klasifikasi surat.* (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)

Hal ini disebabkan perusahaan selalu menyimpan arsipnya selama tempat penyimpanan masih tersedia. Penyimpanan arsip yang telah habis masa simpannya secara permanen, bertentangan dengan efisiensi pengelolaan arsip. Penyimpanan arsip secara permanen tanpa adanya penyusutan arsip dapat menyebabkan semakin berkembangnya jumlah arsip sehingga dapat memenuhi penyimpanan dan mengganggu aktivitas kerja (Hidayah & Suhartono, 2023: 46).

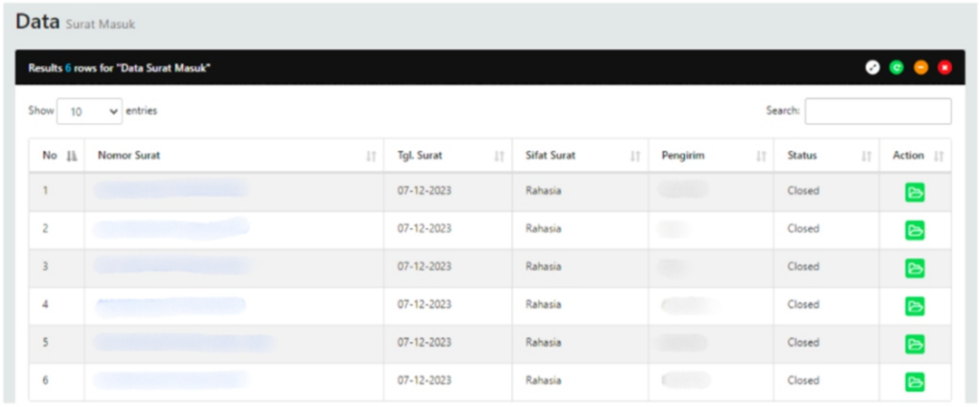
Dalam proses penyimpanan arsip di PT Naturindo Surya Niaga melibatkan



Gambar 3. Sarana Penyimpanan Surat
Sumber: Dokumentasi observasi, 2024

berbagai sarana dan prasarana yang lengkap. Beberapa sarana dan prasarana yaitu komputer, *scanner*, *hard disk* serta berlangganan tempat penyimpanan (*storage)* dari server. Hal ini sesuai dengan pendapat (Ezalia et al., 2020: 49-50) yang menyatakan bahwa, sarana atau peralatan dalam pengelolaan arsip elektronik yaitu terdiri dari perangkat keras (*hardware*) berupa komputer, printer, *scanner*, dan media penyimpanan *(hard disk, flashdisk,* CD, dan lain-lain) dan juga perangkat lunak *(software)* berupa program komputer ataupun dapat pula menggunakan sistem. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam penyimpanan dan pengelolaan arsip sebagian besar berupa media penyimpanan karena basis data pengelolaan arsip adalah *soft file* (Muhidin & Winata, 2016: 79). Sarana berupa ruang penyimpanan pada arsip elektronik akan memudahkan pengguna dalam melakukan akses arsip dan menghindari hilangnya arsip karena data dapat dicadangkan. Hal ini sesuai dengan pendapat tujuan pengembangan aplikasi kearsipan yang menekankan fleksibilitas akses sesuai dengan pendapat Santoso et al. (2023: 268) yang menyatakan bahwa pengelolaan arsip elektronik menyediakan ruang tak terbatas guna mempermudah dalam akses arsip sehingga arsip dapat diakses di mana saja dan oleh siapa saja.

Tahapan penyimpanan arsip di perusahaan ini dilakukan dengan menyiapkan dokumen, kemudian memberikan nama dokumen sesuai dengan isi informasi dokumen, kemudian dokumen akan disimpan pada folder penyimpanan sesuai dengan klasifikasi dokumen tersebut. Hal ini sudah sesuai dengan konsep pengelolaan arsip yang



Gambar 4. Data Surat Masuk pada ERISE
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024

disampaikan oleh Read & Ginn (2011: 120-122), yang menjelaskan bahwa penyimpanan arsip dilakukan ketika dokumen sudah disiapkan. Arsip disimpan dengan cara memilih opsi simpan dalam aplikasi. Dokumen yang disimpan diberikan nama sesuai dengan jenis dan isi dokumen (nama dokumen dan struktur folder). Nama dokumen harus mempunyai makna dan berhubungan dengan tempat penyimpanan dokumen, sehingga memudahkan pengambilan berkas sewaktu-waktu dibutuhkan (Rosianie et al., 2023: 48).

Penyimpanan arsip menggunakan aplikasi ERISE dapat mempermudah pengguna dalam penemuan kembali arsip karena pengelolaan arsip ditempatkan dalam satu wadah yang sama. Penggunaan sistem penyimpanan elektronik ini juga dapat digunakan sebagai upaya perlindungan arsip dari akses ilegal yang menyebabkan kerugian karena aksesnya dibatasi dengan *username* dan *password*. Kejahatan berupa akses ilegal terhadap sebagaimana dipaparkan oleh Putra & Toresa (2021: 102) merupakan kejahatan yang paling sering terjadi pada era teknologi informasi yang berkembang pada saat ini seperti pengunduhan secara ilegal atau pembajakan dokumen secara ilegal.

Pendistribusian Arsip Elektronik *(Distribution)*

Pelaksanaan pendistribusian arsip elektronik yang dilakukan oleh PT Naturindo Surya Niaga sudah berjalan sesuai dengan siklus pengelolaan arsip elektronik, meskipun masih terdapat kekurangan dalam SOP pendistribusian arsip elektronik. Pelaksanaan pendistribusian arsip elektronik menggunakan aplikasi ERISE sudah didukung dengan sarana yang memadai yaitu komputer dan koneksi internet. Pencarian dokumen yang akan didistribusikan juga dapat memanfaatkan fitur pencarian atau *search* untuk mencari dokumen. Hal ini sudah sesuai dengan konsep pengelolaan arsip yang disampaikan oleh Read & Ginn (2011:

122-125), yang menjelaskan bahwa pendistribusian arsip merupakan proses distribusi dokumen elektronik dapat dilakukan melalui sarana elektronik seperti *email*, intranet, berbagi folder dengan bantuan *Local Area Network* (LAN), dan menggunakan fitur pencarian (*find/search*).

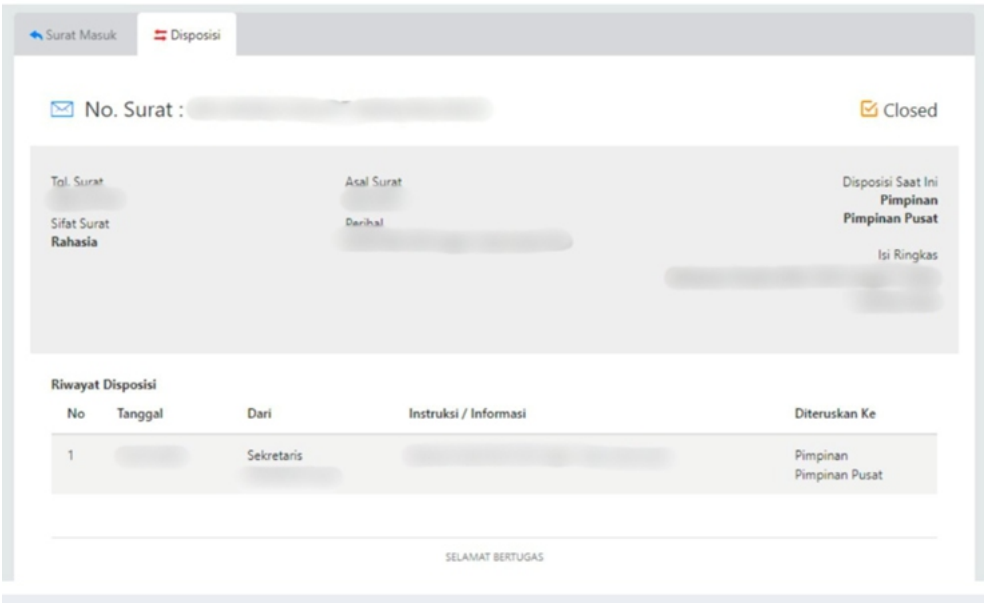
Pemrosesan dokumen untuk didistribusikan dilakukan melalui alur tahapan dalam sistem. Pendistribusian dokumen juga sudah dilakukan oleh pengguna sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kewenangannya masing-masing dalam perusahaan. Berdasarkan informasi dari narasumber 1 (SPT) kegiatan pendistribusian arsip pada PT Naturindo Surya Niaga diawali dengan proses disposisi oleh pimpinan. Hal ini ditegaskan oleh narasumber 1, 2, dan 3 bahwa,

> *Disposisi dengan bantuan ERISE dilakukan melalui fitur disposisi surat, sehingga tindak lanjut dari surat dapat diketahui melalui satu wadah aplikasi. Untuk surat masuk, file surat dapat discan kemudian dimasukkan ke aplikasi. (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)*
> *Surat masuk yang didisposisikan ke pimpinan dapat dilihat melalui fitur disposisi. Surat yang perlu di disposisi adalah surat berstatus open. Disposisi dapat dilakukan dengan membuka menu disposisi kemudian mengisikan nama penerima disposisi serta isi disposisi surat. (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)*
> *Arsip dapat dilihat atau diunduh melalui aplikasi dengan menggunakan hak akses tertentu.* (ERN, wawancara, 17 Januari 2024)

Berdasarkan informasi tersebut bahwa proses pendistribusian arsip di PT Naturindo Surya Niaga diawali dengan mengunduh/menginput surat dari ERISE kemudian dilakukan distribusi atau disposisi dari pimpinan melalui menu disposisi kepada bagian lainnya. Proses pendisposisian surat melalui sistem akan lebih efektif karena dapat diakses dengan mudah. Hal tersebut dapat mengatasi kendala lambatnya proses disposisi karena pimpinan tidak ada di tempat atau sedang di luar kota (Rahmawati et al., 2018: 46). Selain itu menurut Anjarwani et al. (2022: 35), proses disposisi secara elektronik dapat mengurangi beban kerja pegawai administrasi serta mengatasi keterbatasan SDM, Sarana dan Prasarana penyimpanan dan pengelolaan arsip secara manual. Proses disposisi dalam ERISE sesuai pada gambar 5.

Penggunaan Arsip Elektronik *(Use)*

Pelaksanaan penggunaan arsip elektronik yang dilakukan oleh PT Naturindo Surya Niaga sudah berjalan sesuai dengan siklus pengelolaan arsip elektronik, meskipun masih terdapat kekurangan dalam SOP penggunaan arsip elektronik. Pelaksanaan penggunaan arsip berkaitan dengan temu kembali arsip dan akses informasi arsip. Pernyataan ini sudah sesuai dengan konsep pengelolaan arsip yang disampaikan oleh Read & Ginn (2011: 124), penggunaan arsip elektronik



Gambar 5. Proses Disposisi Surat
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024

yang dimaksud adalah penggunaan informasi yang terdapat dalam dokumen elektronik serta penggunaan dokumen arsip itu sendiri.

> *Penemuan arsip elektronik di aplikasi ERISE dapat dilakukan dengan mencari klasifikasi surat kemudian mencari surat yang sesuai. Bisa juga memanfaatkan fitur search dalam aplikasi.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)
>
> *Pengamanan arsip di ERISE itu ada username dan password untuk setiap user. User di ERISE juga dikasih akses yang sesuai dengan kewenangannya.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)

Temu kembali arsip di PT Naturindo Surya Niaga dapat dilakukan dengan melihat kategori serta klasifikasi surat untuk mencari surat yang dibutuhkan, pengguna juga dapat memanfaatkan fitur pencarian dalam aplikasi. Dokumen yang dapat diunggah dan diunduh menggunakan aplikasi ini hanya berbentuk pdf, sehingga informasi dalam arsip dapat lebih terjaga. Akses terhadap arsip elektronik sudah dibatasi *username* dan *password* untuk melindungi izin akses. Pengendalian hak akses terhadap dokumen merupakan salah satu hal yang paling vital dalam pengelolaan arsip secara elektronik. Hal ini ditegaskan oleh Rahma & Mayesti (2019:41-42) yang menyatakan bahwa dalam proses pengelolaan arsip elektronik harus memenuhi regulasi keamanan yaitu *access control* atau hak akses di antaranya membatasi akses terhadap fitur tertentu, membatasi akses pada catatan tertentu, membatasi penggunaan arsip pada waktu yang telah ditentukan dan kegiatan pengendalian akses pada fungsi-fungsi tertentu dalam sistem ke peran tertentu, seperti pengendalian akses yang

dilakukan pada pengguna. Hal ini untuk menjamin keamanan penggunaan arsip serta memudahkan penggunaan arsip sesuai dengan tujuan dan penggunaannya.

Pemeliharaan Arsip Elektronik *(Maintenance)*

Pelaksanaan pemeliharaan arsip elektronik yang dilakukan oleh PT. Naturindo Surya Niaga sudah berjalan sesuai dengan siklus pengelolaan arsip elektronik, namun masih terdapat kekurangan dalam SOP pemeliharaan arsip. Adapun kegiatan pemeliharaan arsip yang sudah berjalan di perusahaan ini yaitu melakukan duplikasi arsip, pemindahan arsip dan pengecekan arsip. Hal ini ditegaskan oleh narasumber 1,

> *Arsip di perusahaan ini disimpan terus selama penyimpanannya masih cukup, kalau besok tidak cukup maka arsip akan dipindah ke hard disk. Perusahaan belum melakukan pemindahan arsip elektronik, namun perusahaan sudah melakukan duplikasi arsip dengan menyimpan arsip pada dua penyimpanan yaitu di komputer dan di sistem. (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)*

Kegiatan pemeliharaan arsip yang sudah berjalan yaitu duplikasi arsip. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan menyimpan arsip elektronik di media penyimpanan pada komputer dan juga pada sistem ERISE. Pelaksanaan kegiatan ini sudah didukung dengan sarana elektronik seperti komputer dan *harddisk*. Kegiatan pemindahan atau pencadangan arsip elektronik PT Naturindo Surya Niaga akan dilakukan apabila penyimpanan penuh. Jadi, arsip akan disimpan permanen selama penyimpanan masih tersedia. Jika penyimpanan penuh, arsip akan dipindah ke dalam penyimpanan lain seperti *hard disk*. Pelaksanaan pemindahan atau pencadangan arsip elektronik idealnya mencakup penjadwalan pencadangan secara reguler, pembuatan dan penyimpanan duplikat arsip pada media yang berbeda, serta pengaturan sistem agar arsip dapat ter-*back up* secara rutin maupun saat keadaan darurat (Rustam, 2019: 224). Lebih lanjut informasi tentang jadwal perawatan arsip elektronik dikemukakan oleh narasumber 1.

> *Tidak ada jadwal perawatan arsip elektronik secara rutin. Mungkin besok setahun sekali arsip akan dicek dan dibackup bila perlu. (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)*

Berdasarkan informasi di atas dapat diketahui bahwa penentuan jadwal perawatan arsip elektronik belum dilakukan di perusahaan ini. Jadi, perusahaan tidak memiliki jadwal perawatan arsip elektronik secara rutin. Untuk ke depannya, jika diperlukan, perusahaan mungkin akan melakukan perawatan arsip yaitu dengan pencadangan arsip per tahun atau per periode tertentu. Perawatan arsip elektronik belum dilakukan di perusahaan ini. Jadi, tidak ada perawatan khusus untuk arsip elektronik. Padahal perawatan atau pemeliharaan arsip elektronik harus

dilakukan secara berkala, hal ini sesuai dengan pendapat Almahdi & Pahlevi (2020:31), perawatan atau pemeliharaan arsip elektronik perlu dilakukan secara rutin. Ini penting untuk mencegah kerusakan pada media penyimpanan serta menghindari kesalahan dalam memasukkan data arsip. Selain itu, media penyimpanan juga perlu di-*upgrade* sesuai dengan perkembangan teknologi modern, sebab hal ini menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan ketika menggunakan elektronik sebagai media penyimpanan arsip.

Disposisi Arsip Elektronik *(Disposition)*

Pelaksanaan disposisi arsip elektronik yang dilakukan oleh PT Naturindo Surya Niaga belum berjalan dengan baik sesuai dengan siklus pengelolaan arsip elektronik dikarenakan perusahaan ini belum menerapkan tahapan pemindahan ataupun penghapusan arsip. Perusahaan juga belum memiliki SOP terkait dengan disposisi atau tindak lanjut terhadap arsip yang sudah habis siklus pengelolaannya. Kegiatan disposisi yang sudah berjalan yaitu penentuan jadwal retensi arsip. Arsip yang telah disimpan dalam sistem di tentukan jadwal retensinya untuk disimpan secara permanen. Perusahaan ini belum menerapkan kegiatan pemusnahan arsip, hal ini disebabkan perusahaan menyimpan arsip secara permanen selama tempat penyimpanan arsip masih tersedia. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh narasumber 1 dan 2

> *Jadwal retensi arsip di PT Naturindo Surya Niaga ditetapkan setelah arsip disimpan. Arsip ditetapkan untuk disimpan secara permanen. (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)*
>
> *Jadwal retensi arsip ditetapkan setelah arsip disimpan, pilihan penyimpanan arsip yang dipilih yaitu untuk disimpan secara permanen.* (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)

Berdasarkan informasi di atas dapat diketahui proses penyusutan arsip hanya dilakukan berdasarkan sistem di ERISE akan tetapi belum ada pelaksanaan retensi arsip. Proses disposisi arsip elektronik menggunakan aplikasi ERISE belum sesuai dengan konsep pengelolaan arsip yang disampaikan oleh Read & Ginn (2011: 127-129), yang menyatakan bahwa proses disposisi arsip elektronik dapat diartikan sebagai tindak lanjut arsip yang berada pada tahap akhir dalam siklus pengelolaannya. Adapun metode disposisi yang dapat diterapkan yaitu migrasi data (pemindahan data) dalam jumlah banyak dan ukuran yang besar ke media baru atau tempat penyimpanan baru yang tersedia. Selain itu, metode lain yang dapat digunakan yaitu menghapus berkas. Tindakan ini merupakan tindakan akhir dalam penyimpanan arsip sehingga berkas akan dihapus secara permanen.

Kendala *Implementasi Electronic Record Information System for Education* (ERISE)

Kendala Penciptaan Arsip Elektronik (*Creation*)

Dalam proses penciptaan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Kendala dalam penciptaan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga dijelaskan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

> *Kendalanya mungkin kalau mati listrik atau ada trouble jaringan, kita jadi tidak dapat akses. Sama ada lagi kendala sosialisasi penggunaan sistem ERISE ke mitra perusahaan yang jumlahnya lumayan banyak. Jadi, ERISE ini baru diimplementasikan ke beberapa mitra perusahaan di area Jogja I. Perusahaan juga ada kejar target untuk pembuatan SPK (Surat Perjanjian Kerja) dan Kode Etik, sedangkan kalau pakai ERISE harus dibuat konsep surat dan di proses satu per satu, sehingga kurang efektif jika diterapkan dengan keterbatasan waktu dan banyaknya cabang perusahaan yang ada. Mitra perusahaan area Jogja I kurang lebih ada 15 orang, dokumen SPK dan Kode Etik itu dua dokumen yang terpisah. Jadi, untuk membuat SPK dan Kode Etik satu cabang Jogja I memerlukan 30 konsep surat dan persetujuan dari pimpinan. Sedangkan cabang perusahaan PT Naturindo ini ada kurang lebih 70 cabang perusahaan. Akan lebih baik lagi jika besok aplikasi ERISE dapat dikembangkan, sehingga satu konsep surat dapat digunakan untuk menambahkan beberapa dokumen atau dapat untuk mengunggah dokumen dalam bentuk zip dan semacamnya.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)

Untuk melengkapi informasi yang telah didapatkan dari wawancara maka peneliti juga telah melakukan observasi terkait kendala dalam penciptaan arsip elektronik menggunakan aplikasi ERISE di PT Naturindo Surya Niaga. Adapun kendala yang ditemukan antara lain yaitu akses aplikasi ketika terjadi 126 kali *trouble* jaringan, perbedaan usia dan pengetahuan karyawan dalam menggunakan aplikasi, proses sosialisasi aplikasi ke seluruh cabang perusahaan membutuhkan waktu yang lama, sistem belum memadai untuk mengunggah beberapa dokumen sekaligus sehingga pembuatan dokumen membutuhkan waktu lebih lama, serta kurangnya kemampuan karyawan untuk melakukan sosialisasi sistem ke seluruh cabang perusahaan dikarenakan dapat mengganggu beban tugas utama dari karyawan tersebut. Kendala yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan jaringan yang bermasalahan juga menjadi kendala utama dalam penerapan pengelolaan arsip elektronik juga diungkapkan oleh Mardiah & Christiani (2020:33) bahwa salah satu penghambat implementasi pengelolaan arsip secara elektronik yaitu masalah sumber daya manusia dan sarana prasarana termasuk jaringan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan secara serentak dalam proses penggunaan teknologi terbaru dalam suatu organisasi. Ditegaskan oleh

(Rosmayati et al., 2021:332) proses pelatihan karyawan sangat penting terutama dalam hal integrasi teknologi terbaru. Hal ini untuk memberikan karyawan waktu memahami, mengenali dan terbiasa dengan teknologi tersebut.

Kendala Penyimpanan Arsip Elektronik (Storage)

Terdapat kendala yang dialami selama proses penyimpanan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga, adapun kendala tersebut berkaitan dengan adanya *error* pada fitur daftar retensi dalam *user* arsiparis, kurangnya tingkat klasifikasi arsip, dan kurang lengkapnya fitur dalam pencarian sehingga tidak bisa diurutkan berdasarkan kategori tertentu. Kendala dalam penyimpanan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga dijelaskan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

> *Kendalanya yaitu masih ada error dalam fitur daftar retensi arsip pada user sekretaris. Errornya sampai sekarang tidak bisa dibuka, hanya ada128 simbol loading. Selain itu, tingkat atau jenjang klasifikasi arsip yang hanya ada dua tingkatan menyebabkan pengklasifikasian arsip kurang rinci. (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)*
> *Fleksibilitas dalam fitur pencarian yang masih kurang, belum bisa diurutkan per kategori seperti fitur pivot kalau di Ms. Excel.* (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)

Untuk melengkapi hasil wawancara kemudian peneliti telah melakukan observasi bagaimana terjadinya *error* yang dihadapi dalam proses penyimpanan arsip, seperti yang ditunjukkan pada gambar 6.

Adapun kendala yang ditemukan antara masih terdapat *erorr* dalam fitur daftar retensi arsip pada *user* arsiparis, tingkat klasifikasi arsip yang hanya dua tingkatan sehingga arsip tidak dapat dikategorikan lebih rinci, dan kurangnya fleksibilitas dalam fitur pencarian arsip sehingga arsip belum dapat diurutkan per kategori tertentu.

Dengan keterbatasan yang telah dikemukakan maka hal tersebut berbanding terbalik dengan tujuan pengembangan sistem pengelolaan arsip elektronik yang dikemukakan oleh Nouvel et al. (2021:55) bahwa pengembangan aplikasi pengelolaan arsip elektronik akan mampu mengurangi kesulitan dalam pencarian dan penyimpanan file surat, memperbaiki manajemen pengarsipan manual dan membuat waktu pencarian menjadi lebih efisien.

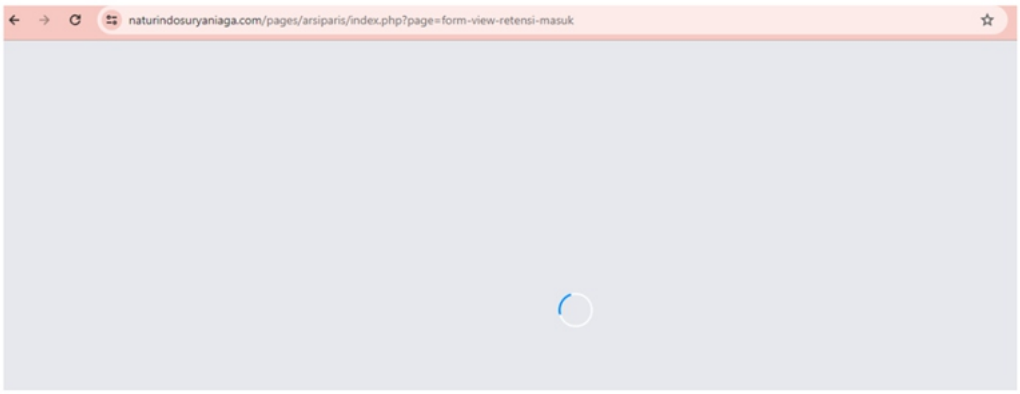
Kendala dalam Pendistribusian Arsip Elektronik (*Distribution*)

Terdapat kendala yang dialami selama proses pendistribusian arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga. Adapun kendala tersebut berkaitan dengan proses pengunduhan dokumen yang tidak dapat dilakukan secara bersamaan, sehingga membutuhkan waktu lama dalam proses

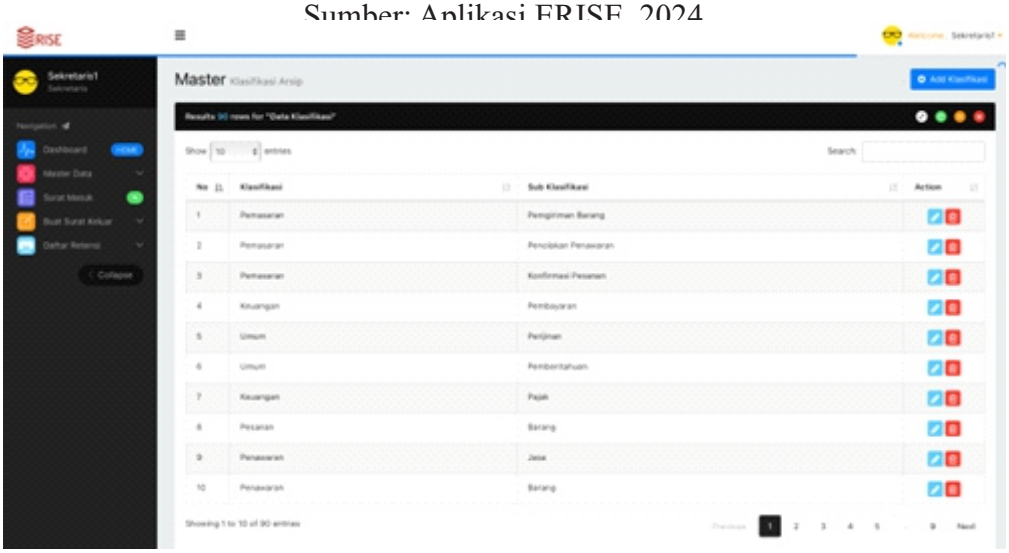
pengunduhannya. Kendala dalam penyimpanan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga dijelaskan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

> *Proses pengunduhan dokumen yang tidak dapat dilakukan secara bersamaan, sehingga proses pengunduhannya membutuhkan waktu yang lama.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)
>
> *Sebenarnya pendistribusian dokumen secara digital untuk perusahaan cukup membantu karena dapat menghemat waktu dalam pendistribusian dan biaya distribusi dibandingkan dengan pendistribusian melalui ekspedisi. Namun, seperti yang sudah diketahui bahwa sistem ini masih perlu dikembangkan agar dapat menambah efisiensi dalam pendistribusian dokumen. Proses distribusi dokumen menjadi kurang efektif dikarenakan pengunduhan dokumen harus dilakukan satu per satu sehingga masih memerlukan banyak waktu untuk mengunduhnya.* (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)

Untuk melengkapi hasil wawancara peneliti juga telah melakukan observasi Adapun kendala yang ditemukan sebagai berikut, proses distribusi arsip elektronik menggunakan aplikasi ERISE di PT Naturindo Surya Niaga masih kurang efektif dikarenakan



Gambar 6. Fitur Penginputan Retensi Surat Masuk Error
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024



Gambar 7. Contoh Penyajian Klasifikasi Kearsipan Pada ERISE
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024

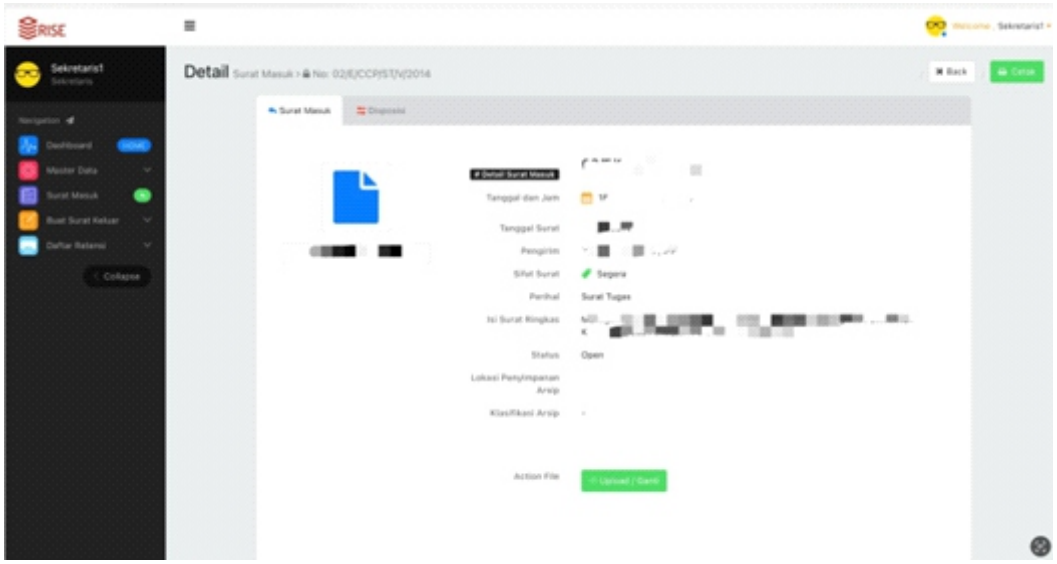
pengunduhan dokumen harus dilakukan satu per satu, sehingga memerlukan banyak waktu saat mengunduh dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala dalam pendistribusian arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga sebagai berikut: Pendistribusian dokumen menggunakan ERISE untuk PT Naturindo Surya Niaga masih kurang efektif dikarenakan proses pengunduhan dokumen harus dilakukan satu per satu, sehingga memerlukan banyak waktu saat mengunduh dokumen.

Kendala dalam Penggunaan Arsip Elektronik (*Use*)

Pada proses penggunaan arsip menggunakan aplikasi ERISE di. PT. Naturindo Surya Niaga peneliti menemukan beberapa kendala. Beberapa kendala tersebut berkaitan dengan pengetahuan SDM pengguna aplikasi dan *bug* (kecacatan sistem) pada sistem ERISE. *Bug* dapat dimaknai sebagai kecacatan yang terjadi baik *software* maupun *hardware* yang dapat mengakibatkan *hang, crash* atau semacamnya (Putri & Wibawa, 2017:39). *Bug* atau kecacatan sistem yang menjadi kendala dalam penggunaan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga dijelaskan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

> *Tingkat pengetahuan dan kemampuan yang berbeda dalam menjalankan sistem, sehingga menyebabkan terhambatnya penggunaan sistem ini. Kemudian terdapat pula bug pada sistem jika beberapa user digunakan 131 dalam satu perangkat yang sama.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)
>
> *Masih terdapat bug pada aplikasi, sehingga dapat menurunkan kinerja*



Gambar 8. Contoh Detail Surat Masuk
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024

> *karena pelaksanaan kegiatan menggunakan aplikasi tersebut menjadi kurang efektif.* (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)
> *Masih ada bug dan belum terdapat fitur notifikasi dalam sistem misalnya seperti pemberitahuan jika ada yang menambahkan surat baru.* (Erna Sulistyawati, wawancara, 17 Januari 2024)

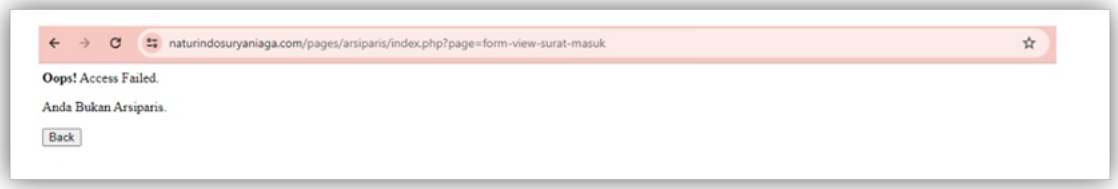
Berdasarkan hasil wawancara tersebut kemudian peneliti melakukan observasi terhadap *bug* pada aplikasi dan ternyata memang terdapat bug pada aplikasi ERISE berikut tampilan *bug* nya

Pada tahapan penggunaan ERISE untuk pengelolaan arsip elektronik masih mengalami kendala yang fatal yaitu terdapat bug pada aplikasi. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses pengelolaan surat yang seharusnya dapat lebih mudah dengan aplikasi. Dalam jangka panjang akan mempengaruhi operasional PT. Naturindo Surya Niaga. *Bug* atau kecacatan aplikasi harus dilakukan untuk memastikan aplikasi tersebut memiliki kualitas yang baik. Apabila *bug* yang terjadi minor maka perangkat lunak masih dapat digunakan (Bachtiar et al., 2013:234). *Bug* yang terjadi pada aplikasi ERISE masih dikatakan minor karena tidak sampai melumpuhkan sistem dan tidak berjalan sama sekali.

Kendala dalam Pemeliharaan Arsip Elektronik (*Maintenance*)

Untuk proses pemeliharaan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga, adapun kendala tersebut berkaitan dengan akses terhadap arsip. Kendala dalam pemeliharaan arsip elektronik di PT Naturindo Surya Niaga dijelaskan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

> *Kendala dalam pemeliharaan arsip yang dialami terletak pada keamanan akses arsip. Meskipun setiap user sudah diberikan username dan password yang berbeda, namun batasan akses arsip tiap user masih kurang. Hampir semua user dapat mengakses semua surat yang ada dalam sistem, meskipun sifat surat tersebut rahasia. Akan lebih baik jika setiap user mempunyai batasan akses yang lebih spesifik lagi. Misalnya dalam kasus PT Naturindo Surya Niaga, setiap cabang mempunyai satu user yang dapat diakses dan dikelola satu orang. Arsip yang berhubungan dengan satu cabang tersebut dibatasi aksesnya hanya untuk satu cabang. Sedangkan pimpinan, sekretaris, unit pengolah, dan arsiparis pusat dapat mengakses semua arsip dalam sistem.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)



Gambar 9. Tampilan Bug Pada ERISE
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024

Peneliti juga telah melakukan observasi terkait kendala dalam penggunaan arsip elektronik menggunakan aplikasi ERISE di PT. Naturindo Surya Niaga. Adapun kendala yang ditemukan dalam pemeliharaan arsip elektronik yaitu terkait dengan keamanan akses arsip elektronik. Kurangnya batasan yang lebih spesifik terkait akses setiap *user* memungkinkan informasi rahasia diketahui oleh *user* lain. Hak akses sangat penting untuk mengendalikan keamanan terhadap akses, secara rinci pengendalian hak akses pada OLA (*Office Letter Automation*) diatur dalam ISO 16175-2: 2011 (Faturohmah & Fachmi, 2023:131). Dengan pengaturan akses yang baik maka perusahaan dapat mengendalikan informasi-informasi yang sifatnya rahasia dan tidak dikonsumsi oleh banyak pihak.

Kendala dalam Penyusutan Arsip Elektronik (*Disposition*)

Dalam proses penyusutan tidak ditemukan kendala yang berarti karena sudah diatur dalam fitur ERISE. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pengguna

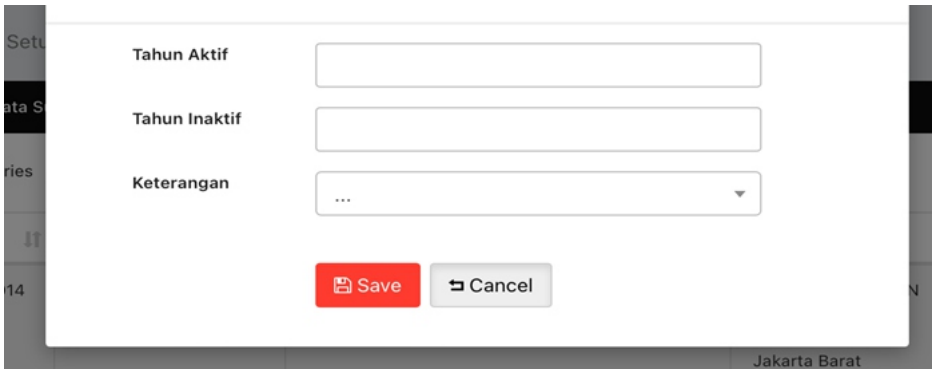
> *Jika perusahaan ingin memusnahkan arsip elektronik melalui sistem ini dirasa tidak ada kendala karena sudah ada fitur pemusnahan arsip dalam aplikasi dan bisa diatur pula tahun pemusnahannya.* (SPT, wawancara, 17 Januari 2024)
>
> *Tidak ada kendala jika menggunakan sistem karena bisa diatur tahun pemusnahan atau dapat dipilih apakah ingin dimusnahkan atau tidak.* (RDN, wawancara, 19 Januari 2024)

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa proses penyusutan sudah diatur dalam ERISE di antaranya untuk memasukkan jadwal retensi arsip.

Proses retensi arsip yang telah difasilitasi oleh aplikasi ERISE menawarkan kemudahan kepada pengguna sehingga arsip yang ingin dimusnahkan dapat secara otomatis dilakukan oleh sistem.

SIMPULAN

Pengelolaan arsip elektronik diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dalam sebuah perusahaan. PT. Naturindo Surya Niaga baru mengimplementasikan pengelolaan arsip elektronik dengan menggunakan



Gambar 10. Tampilan Laman Pengaturan Jadwal Retensi Arsip
Sumber: Aplikasi ERISE, 2024

Electronic Record Information System for Education (ERISE). Penerapan ERISE yang telah dilakukan di PT. Naturindo Surya Niaga meliputi kegiatan 1) Penciptaan dan Penyimpanan *(creation and storage)* meliputi kegiatan alih media menggunakan mesin pemindah, proses *input* surat masuk atau membuat surat keluar dan menyimpan surat masuk pada *database* surat masuk dan surat keluar. 2) Pendistribusian dan Penggunaan (*distribution and use*) meliputi proses pendistribusian menggunakan fitur disposisi surat, proses penemuan arsip pada *database* surat dan pengunduhan surat masuk atau surat keluar. 3) Pemeliharaan *(maintenance)* meliputi kegiatan pencadangan (*backup)*, pengamanan arsip dan proses penentuan jadwal perawatan arsip elektronik. 4) Penyusutan *(disposition)* meliputi kegiatan penentuan jadwal retensi arsip dan penentuan tindakan akhir terhadap arsip.

Kendala yang dialami dalam proses penerapan aplikasi *Electronic Record Information System for Education* (ERISE) di PT. Naturindo Surya Niaga antara lain meliputi 3 kendala yaitu 1) kendala teknis yang berkaitan aplikasi ERISE yaitu masalah jaringan, error dan bug pada aplikasi, belum ada fitur notifikasi, kurangnya fleksibilitas dalam fitur pencarian arsip dan belum mengakomodasi mengunggah banyak dokumen. 2) Kendala sumber daya manusia (SDM) yaitu kurangnya pengetahuan karyawan dalam menggunakan teknologi baru, kegiatan sosialisasi ke semua cabang memakan waktu yang lama, keterbatasan waktu untuk belajar. 3) kendala terkait keamanan dan aksebilitas yaitu tidak ada pengaturan hak akses terhadap arsip serta klasifikasi yang belum rinci dan terbatas. Aplikasi ERISE telah diterapkan oleh PT. Naturindo Surya Niaga pada kegiatan pengelolaan surat kontrak dan kerja sama perusahaan. Untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip maka PT. Naturindo Surya Niaga perlu melakukan pelatihan bagi SDM dalam penggunaan ERISE dan membuat SOP pengelolaan arsip elektronik. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran bahwa proses pengelolaan arsip secara elektronik menggunakan aplikasi belum tentu dapat berjalan dengan baik apabila tanpa didukung oleh SDM yang baik, SOP, dan aplikasi yang sudah teruji ketangguhannya.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, S., Pattah, Sitti. H., & Arsil, T. (2022). Faktor-Faktor Penghambat Pengelolaan Arsip Vital Pada Departemen Umum Kantor Pusat PT Pelabuhan Indonesia (PERSERO) Regional IV. *Literatify : Trends in Library Developments*, *3*(2), 136–146.

https://doi.org/10.24252/literatify.v3i2.31920

Almahdi, G., & Pahlevi, T. (2020). Pengelolaan Sistem Kearsipan Elektronik Sebagai Determinan Produktivitas Kerja Pegawai di Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, *8*(2), 295–304.

Angelita, E., Wisnu Wirawan, F., & Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita, S. (2023). Pemanfaatan Sistem Digitalisasi Arsip Untuk Mencapai Aksesibilitas Dan Efektivitas Kegiatan Kesekretariatan. *Jurnal Daksa*, *1*, 25–40. http://journal.starki.id/index.php/Daksa

Anjarwani, S. E., Jum'atin Arti, B. M., & Bagi. (2022). Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk Dan Keluar Di Kantor Desa Sukadana Kecamatan Pujut Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, *3*(1), 35–43. https://doi.org/10.29303/jbegati.v3i1.592

Anugrah, E. P. (2020). Electronic Record Keeping to Support Indonesia E-Government Implementation. In *Record and Library Journal* (Vol. 6, Issue 1). https://doi.org/10.20473/rlj.V6-I1.2020.31-44

Bachtiar, Adam. M., Dharmayanti, D., & Sabariah, Mira. K. (2013). Analisis Kualitas Perangkat Lunak Terhadap Sistem Informasi Unikom. *Majalah Ilmiah Unikom*, 223–234.

Fad'li, G. A., Marsofiyati, & Suherdi. (2023). Implementasi Arsip Digital Untuk Penyimpanan Dokumen Digital. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Manajemen Dan Bisnis*, *1*(4), 1–10.

Faturohmah, T. N., & Fachmi, A. (2023). Kepatuhan Persyaratan Fungsional Pengendalian Hak Akses pada OLA (Office Letter Automation) Berdasarkan ISO 16175-2: 2011. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan*, *25*(1), 131–141. https://doi.org/10.7454/jipk.v25i2.1001

Habibah, Astrid. F., & Irwansyah, I. (2021). Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, *3*(2). https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255

Hati, S. W., & Nurhayani, S. (2016). Pengelolaan Arsip Elektronik Terhadap Efisiensi Kerja Karyawan Bagian Staf Kantor Pada PT ABC di Batam. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, *4*(1), 65–80. https://doi.org/10.35314/inovbiz.v4i1.35

Hermanto, H., & Fatinah, I. (2022). Pengelolaan Aplikasi Web E-Surat Dapat Meningkatkan Kinerja Pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*,

10(2), 60–70. https://doi.org/10.51747/ecobuss.v10i2.1128

Herpendi, H., & Nasir, A. (2018). Aplikasi Arsip Keuangan Masuk dan Keluar Berbasis Web (Studi Kasus PT. Cakra Perkasa Jaya Mulia Banjarmasin). *Jurnal Sains Dan Informatika*, *4*(1), 28–33. https://doi.org/10.34128/jsi.v4i1.126

Hidayah, K., & Suhartono, B. (2023). Penerapan Penyusutan Arsip pada Unit Pengolah di Direktorat Perencanaan Teknis Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi-Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, *5*(1), 45–58.

Husnita, T. J., & Kesuma, Mezan. el-K. (2020). Pengelolaan Arsip Sebagai Sumber Informasi Bagi Suatu Organisasi Melalui Arsip Manual dan Arsip Digital. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, *01*(02), 27–41.

Mardiah, S., & Christiani, L. (2020). Kontribusi Pengelolaan Arsip dalam Proses Pengambilan Keputusan bagi Pimpinan di Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *9*(1), 25–34.

Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Fastindo.

Mulyo, Budi. M. (2021). Implementation of Management Information System Website-Based Letter Archives. *JEECS (Journal of Electrical Engineering and Computer Sciences)*, *6*(1), 963–968. https://doi.org/10.54732/jeecs.v6i1.184

Murtikasari, R. A., Asrivana Yusuf M, & Lukman Arif. (2020). Efektivitas Pengelolaan Arsip Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Syntax Transformation*, *1*(3), 47–55. https://doi.org/10.46799/jst.v1i3.30

Nasution, M. I. P. (2019). Keunggulan kompetitif dengan teknologi informasi. *Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, *1*(1), 65–74.https://doi.org/10.24036/ib.v1i1.12

Nouvel, A., Sutrisno, S., & Indriani, R. (2021). Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web Pada Suatu Instansi. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, *7*(1), 55–62. https://doi.org/10.31294/ijse.v7i1.10181

Odhiambo, B. O. (2018). Institutional readiness for digital archives management at United States international university-Africa. *Archives and Manuscripts*, *46*(3), 330–353. https://doi.org/10.1080/01576895.2018.1558407

Pattikawa, Shenda. J., & Sundari, O. (2024). *Penerapan Manajemen Arsip Elektronikdalam Optimalisasi Pengelolaan Arsip di*

PT Kreativitas Ganesha Sejahtera. *5*(7), 3682–3702.

Prasetyo, A. A., & Husna, J. (2021). Evaluasi penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) sebagai sarana temu kembali arsip di Bappeda Provinsi Jawa Tengah. *JCSE Journal of Computer Science an Engineering*, *2*(1), 12–26.

Putra, P. P., & Toresa, D. (2021). *Buku Ajar Keamanan Informasi dan Jaringan Komputer*. LPPM UNIVERSITAS LANCANG KUNING.

Putra, W. I., & Nelisa, M. (2020). Pengelolaan Arsip Elektronik di Unit Kearsipan PT Semen Padang. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, *8*(2), 39–47. https://doi.org/10.24036/109093-0934

Putranto, Widiatmoko. A. (2018). Pengelolaan Arsip Di Era Digital:Mempertimbangkan Kembali Sudut Pandang Pengguna. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, *1*(1), 1–10. https://doi.org/10.22146/diplomatika.28253

Quible, Z. K. (2005). *Administrative Office Management* (8th ed.). Pearson Practice Hall.

Rahma, N., & Mayesti, N. (2019). Pengendalian Hak Akses pada Electronic Document and Records Management System di Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, *5*(1), 33–48. https://doi.org/10.14710/lenpust.v5i1.23578

Rahmawati, D., Kumaladewi, N., & Sugiarti, Y. (2018). Sistem Informasi Disposisi Surat Berbasis Android. *Applied Information System and Management (AISM)*, *1*(1), 45–50.https://doi.org/10.15408/aism.v1i1.8671

Read, J., & Ginn, M. L. (2011). *Records Management*. Cengage Learning,.

Rosianie, Ayu. Fitri., Azura, Annisa. S., & Basoeky, A. (2023). Evaluasi Pengelolaan Arsip Aktif Pada Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia Menggunakan Model Evaluasi Cipp (Context, Input, Process, Product). *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, *12*(1), 47–53.

Rosmayati, S., Kuswarno, E., Mudrikah, A., & Iriantara, Y. (2021). Peran Pelatihan dan Pengembangan Dalam Menciptakan Perilaku Kerja Yang Inovatif dan Efektifitas Organisasi. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, *12*(3), 331. https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.610

Rustam, M. (2019). *Pengelolaan arsip elektronik* (Edisi 2). Universitas Terbuka.

Sakti, S. D. O., & Dwihanus. (2022). Peran SIM Dalam Pengambilan Keputusan. *Jurnal Manajemen*

Dan Ekonomi Kreatif, *1*(1). https://doi.org/10.59024/jumek.v1i1.43

Santoso, T. N. B., Sanoto, H., & Kusuma, D. (2023). Pengembangan Sistem Arsip Elektronik Berbasis Web "Siape" Sebagai Implementasi E-Office. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, *6*(3), 263–275.

Setyawan, H. (2021). Digitisasi Arsip dan Layanan Arsip Statis dalam Jaringan pada Masa Pandemi Covid-19. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, *14*(2), 118–132.

Siregar, Y. B. (2019). Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Penyimpanan Dan Aksesibilitas. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, *4*(1), 1–19.

Soesanto, E., Rohmawati, A., Anggraini, N. S., & Hanifah, S. N. (2023). Analisis Pengimplementasian Objek Vital Nasional , Pengamanan File , dan Cyber Security pada PT . Angkasa Pura. *Indonesian Journal of Multidisciplinary*, *1*(1), 217–224.

Sugiyono. (2011). Metode penelitian dan pengembangan untuk bidang pendidikan, manajemen, sosial, teknik. *Edisi 3 Bandung : Alfabeta.*

Surniandari, A., Rachmi, H., & Septilinah, R. (2019). Sistem Informasi Kearsipan Pada PT. Permata Graha Nusantara (PGNMAS). *Jurnal Mantik Penusa*, *3*(2), 67–77.

Susanti, Melinda. R., & Puspasari, D. (2020). Analisis Sistem Penyimpanan Dan Prosedur Temu Kembali Arsip Dinamis di PT Artojoyo Langgeng Jaya Abadi (JH Tech Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, *8*(2), 241–251. https://doi.org/10.26740/jpap.v8n2.p241-251

Sutirman. (2016). Urgensi Manajemen Arsip Elektronik. *EFISIENSI - KAJIAN ILMU ADMINISTRASI*, *13*(1), 96–109. https://doi.org/10.21831/efisiensi.v13i1.7861

Sutirman, S., Yuliansah, Y., Muslikhah, & Isti, R. (2023). The Effectiveness of Electronic Records Information System for Education (ERISE) Applications as a Learning Media of Record Management in the Era of the Industrial Revolution 4.0. *Proceedings of the Unima International Conference on Social Sciences and Humanities (UNICSSH 2022)*, 1094–1104. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-35-0_131

Sutirman, Yuliansah, & Muslikhah, R. I. (2022). The Effectiveness of Electronic Record Information System for Education (ERISE) on Improving Electronic Filing Skills in the New Normal Era. *Proceedings of the 9th International Conference on Education Research, and Innovation (ICERI 2021)*, 131–138. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-67-1_15

Wulandari, D. S., & Ismaya. (2023). Pengelolaan Arsip Elektronik di Era Digital. *IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, *3*(2), 39–43. https://doi.org/10.33830/ikomik.v3i2.5252

Yusuf, Muhammad. R., & Zulaikha, Sri. R. (2020). Perkembangan pengelolaan arsip di era teknologi. *Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi*, *7*(1), 50–61.