

# ANALISIS PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) DALAM OTOMASI ADMINISTRASI PERKANTORAN DI PT XYZ

Putrie Mulya Salsabilla<sup>1</sup>, Christian Wiradendi Wolor<sup>2</sup>, Eka Dewi Utari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta,

<sup>2</sup>Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta,

<sup>3</sup>Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

[putrie.mulya.salsabilla@mhs.unj.ac.id](mailto:putrie.mulya.salsabilla@mhs.unj.ac.id), [christianwiradendi@unj.ac.id](mailto:christianwiradendi@unj.ac.id), [ekadewiutari@unj.ac.id](mailto:ekadewiutari@unj.ac.id)

Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, RT.11/RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

## Keywords:

*Artificial Intelligence (AI), Office Automation, Digital Archiving, Work Efficiency, Digital Literacy*

## Abstract

This study aims to explore the utilization of Artificial Intelligence (AI) in supporting office administration automation at PT XYZ, identify the challenges encountered in its implementation, and propose solutions to optimize its use. This research employs a qualitative case study approach to provide a comprehensive overview of AI application in document archiving and processing activities. The unit of analysis is administrative staff directly involved in using AI-based systems to support daily administrative tasks. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation from various relevant sources. The findings indicate that the use of AI enhances work efficiency, speeds up archive retrieval processes, and reduces manual workload. Challenges include limited user understanding of technology and inadequate infrastructure readiness. The proposed solutions include improving digital literacy, providing technical training, and developing AI systems that are accessible and user-friendly. This study is expected to contribute to the development of more efficient and digitally adaptive office administration systems.

## Kata Kunci:

*Artificial Intelligence (AI), Otomasi Administrasi, Pengarsipan Digital, Efisiensi Kerja, Literasi Digital*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam mendukung otomasi administrasi perkantoran di PT XYZ, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam implementasinya, serta solusi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan penggunaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan teknologi AI dalam aktivitas pengarsipan dan pengolahan dokumen. Unit analisis adalah pegawai administrasi yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem berbasis AI untuk pekerjaan administratif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai sumber relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan AI mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pencarian arsip, serta mengurangi beban kerja manual. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan pemahaman teknologi oleh pengguna dan kesiapan infrastruktur. Solusi yang diterapkan mencakup peningkatan literasi digital, pelatihan teknis, dan pengembangan sistem AI yang mudah diakses. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem administrasi perkantoran yang lebih efisien dan adaptif terhadap perkembangan digital.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai sektor, termasuk pada bidang pemerintahan, untuk mengadopsi inovasi guna meningkatkan efisiensi operasional. Salah satu inovasi yang menonjol adalah pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam otomasi administrasi perkantoran, seperti pemrosesan dokumen dan pengolahan data, yang memungkinkan pegawai fokus pada tugas strategis yang lebih kompleks. Penggunaan AI dalam administrasi publik dapat mengurangi waktu dan biaya operasional serta meningkatkan akurasi pengambilan keputusan. Selain itu, AI juga dinilai mampu mempercepat respons pelayanan publik melalui analisis data *real-time* dan pengambilan keputusan berbasis data. Namun, adopsi teknologi ini memerlukan penyesuaian organisasi, termasuk pelatihan pegawai dan kebijakan pendukung (Parycek, Schmid, & Novak, 2024).

Di PT XYZ, sebelum implementasi AI, proses administrasi bersifat manual, termasuk surat menyurat dan pengarsipan fisik, yang menyebabkan rendahnya efisiensi dan tingginya risiko kehilangan informasi. Meskipun sistem yang digunakan belum sepenuhnya otomatis, AI telah membantu menggantikan proses manual, mempercepat pengarsipan, dan mempermudah pencarian dokumen. Para pegawai menyatakan bahwa kebijakan ini merupakan inisiatif dari tingkat pusat sebagai bagian dari transformasi digital dalam administrasi publik. Hasil pra-riset terhadap 25 pegawai menunjukkan bahwa 60% telah menggunakan teknologi AI dalam tugas administrasi, sementara 68% merasakan percepatan proses kerja berkat teknologi tersebut. Selain itu, 80% responden tidak mengalami kesulitan saat menggunakan AI, menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai cukup terbiasa dengan sistem ini. Namun, tantangan masih ada, termasuk kurangnya keterampilan teknis dan fasilitas pendukung bagi sebagian pegawai. Oleh karena itu, pelatihan dan dukungan berkelanjutan sangat penting agar pemanfaatan AI dapat dioptimalkan secara menyeluruh di lingkungan kerja.

Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan dalam pemahaman mengenai efektivitas dan tantangan implementasi AI pada instansi pemerintahan Indonesia, khususnya di PT XYZ. Berbeda dari penelitian terdahulu seperti Paoki dan Moedjahedy (2024) yang menggunakan metode *literature review*, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi langsung di lapangan. Dengan demikian, hasil studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk mendukung transformasi digital administrasi perkantoran di lingkungan pemerintah.

## 2. Metodologi Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini diawali dengan tahap identifikasi terhadap penerapan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) dalam sistem administrasi perkantoran di PT XYZ. Selanjutnya, peneliti melakukan proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data secara sistematis menggunakan metode ilmiah untuk memastikan keakuratan dan keandalan hasil penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan model studi kasus, yang bertujuan untuk memahami bagaimana AI dimanfaatkan dalam proses otomasi administrasi di PT XYZ. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna mendalam dari permasalahan administratif yang ada.

Creswell (2009) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk menelusuri dan memahami makna yang dibentuk individu atau kelompok atas suatu persoalan sosial atau kemanusiaan. Proses ini dilakukan secara bertahap, melibatkan pengumpulan data di

lingkungan alami, serta analisis yang bersifat induktif. Senada dengan itu, Waruwu (2023) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi fenomena, baik yang terbentuk secara alami maupun yang diciptakan manusia. Dalam konteks penelitian ini, data diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan secara sistematis dan rasional. Data yang dikumpulkan berupa narasi kualitatif, bukan angka, sehingga mampu menjawab pertanyaan utama terkait sejauh mana AI mendukung efisiensi kerja administrasi di perusahaan.

Penggunaan pendekatan studi kasus dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena penerapan AI di lingkungan PT XYZ. Menurut Poltak & Widjaja (2024), studi kasus memiliki nilai penting, baik dari sisi akademik maupun praktis, karena memungkinkan peneliti untuk menelaah suatu fenomena secara menyeluruh dan kontekstual, dengan fokus pada unit kasus yang spesifik. Selain itu, pendekatan ini juga menggambarkan kejadian dalam batasan waktu dan aktivitas tertentu, serta mendukung penyusunan informasi secara mendalam melalui beragam teknik pengumpulan data dan prosedur penelitian yang terstruktur.

### Sumber Data dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari responden melalui kegiatan observasi serta wawancara mendalam di lingkungan internal PT XYZ. Data ini bersifat eksploratif dan bertujuan untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai pengalaman serta persepsi partisipan terkait implementasi *Artificial Intelligence* (AI) dalam sistem administrasi perkantoran. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur seperti jurnal akademik, artikel, buku, dokumen kebijakan, dan publikasi lain yang memiliki relevansi terhadap topik penelitian, guna memperkuat dasar teoritis dan analisis (Siregar et al., 2022).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling*. Sebagaimana dijelaskan oleh Rahman (2023), metode ini digunakan ketika tidak seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Teknik *purposive* dipilih karena memungkinkan peneliti menentukan responden yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang digunakan dalam seleksi sampel adalah individu yang memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan administrasi di PT XYZ dan memiliki pengalaman atau pemahaman terkait penggunaan teknologi AI di lingkungan kerja.

Peneliti memilih empat (4) orang partisipan sebagai sampel penelitian. Jumlah ini dianggap memadai untuk studi kualitatif, karena masing-masing partisipan telah memenuhi kriteria dan memiliki kapabilitas dalam memberikan informasi yang relevan dan mendalam sesuai fokus kajian. Keempat partisipan tersebut dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam pengoperasian sistem administrasi berbasis teknologi, partisipasi dalam implementasi AI, serta pemahaman terhadap hambatan yang muncul selama proses berlangsung.

### Teknik Pengumpulan Data

Pemilihan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus permasalahan, jenis data yang dibutuhkan, serta unit analisis yang digunakan. Adapun teknik yang diterapkan meliputi:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung situasi di lingkungan kerja tanpa melakukan intervensi. Teknik ini dipilih untuk memperoleh data yang kontekstual dan autentik dari kejadian nyata di lapangan. Seperti yang disampaikan oleh Wani et al. (2024), observasi memungkinkan peneliti untuk memahami proses serta perilaku secara langsung, yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif, khususnya saat menelusuri dinamika organisasi atau interaksi sosial. Selain itu, metode ini dapat mengungkap aspek *non-verbal* yang mungkin terlewat jika hanya mengandalkan wawancara atau survei.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan observasi *non-partisipatif* dan tidak terstruktur untuk mengamati bagaimana teknologi *Artificial Intelligence* (AI) diimplementasikan dalam sistem administrasi PT XYZ. Fokus pengamatan meliputi interaksi pegawai dengan sistem AI, perubahan pada pola kerja, serta hambatan yang muncul selama proses otomasi. Pendekatan ini menyatakan bahwa observasi *non-partisipatif* menjaga objektivitas karena peneliti tidak ikut dalam aktivitas yang diamati, sementara observasi tidak terstruktur memberi fleksibilitas dalam mencatat berbagai fenomena yang terjadi secara spontan.

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik utama dalam memperoleh data verbal dari informan yang dipilih secara purposif, yaitu individu yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem AI dalam tugas administrasi sehari-hari. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai persepsi, pengalaman, dan penilaian partisipan terhadap topik yang diteliti. Selain itu, wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan percakapan terarah dengan tujuan untuk menggali secara mendalam pemikiran dan pengalaman informan mengenai suatu fenomena tertentu.

Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu format wawancara yang disusun dengan panduan pertanyaan tetapi tetap terbuka untuk eksplorasi lebih lanjut sesuai alur percakapan. Wawancara ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana teknologi AI digunakan dalam kegiatan administrasi, sejauh mana efektivitasnya dirasakan oleh pegawai, serta tantangan yang dihadapi selama implementasi berlangsung. Wawancara kualitatif tidak hanya bertujuan mengumpulkan data faktual, tetapi juga merepresentasikan pengalaman hidup partisipan dan memberikan pemahaman dari sudut pandang mereka. Dengan demikian, teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang mendalam dan bernuansa.

## 3. Dokumentasi

Sebagai pelengkap dari teknik observasi dan wawancara, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen dan catatan tertulis yang relevan. Teknik ini memanfaatkan berbagai jenis sumber seperti arsip, laporan internal, notulen rapat, gambar, serta rekaman visual yang berkaitan dengan penerapan AI dalam proses administrasi. Metode dokumentasi sangat bermanfaat dalam mengungkap fakta historis secara sistematis, terutama dalam studi kualitatif yang membutuhkan data pendukung berbasis dokumen.

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk menelusuri pemanfaatan AI dalam berbagai aspek administrasi digital, seperti penggunaan sistem manajemen dokumen otomatis, layanan *chatbot* untuk kebutuhan internal, serta otomatisasi kegiatan surat-menyurat dan pengarsipan. Peneliti juga mengumpulkan dokumentasi visual berupa foto atau tangkapan layar selama proses observasi dan wawancara, yang menggambarkan

interaksi antara pegawai dan sistem, tampilan antarmuka teknologi, serta suasana kerja yang mencerminkan transformasi administratif berbasis digital.

### **Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, menjaga keabsahan data sangat penting agar informasi yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan metode triangulasi untuk memastikan data yang dikumpulkan memiliki tingkat keandalan dan ketepatan yang tinggi.

Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membandingkan hasil dari berbagai sumber dan metode, sehingga bisa mendapatkan gambaran yang lebih utuh dan objektif. Dengan memanfaatkan lebih dari satu teknik, peneliti dapat meminimalkan risiko kesalahan atau bias yang mungkin muncul jika hanya mengandalkan satu cara pengumpulan data.

Selain itu, triangulasi dalam penelitian ini juga diterapkan pada sumber informasi, di mana data dibandingkan antara satu informan dengan informan lainnya. Hal ini dilakukan untuk mengecek konsistensi informasi yang diberikan, serta memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan situasi yang ada di lapangan.

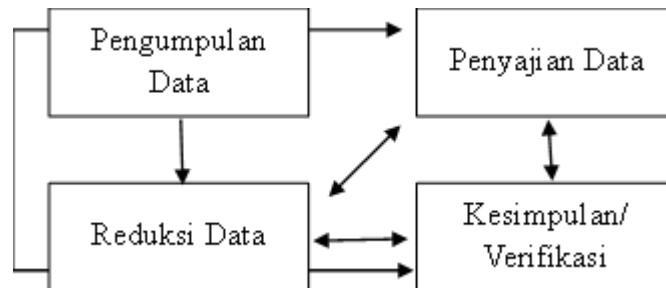
Melalui proses ini, peneliti dapat menyusun kesimpulan yang lebih akurat dan terpercaya, karena setiap temuan telah diuji melalui berbagai pendekatan dan sudut pandang yang berbeda. Teknik ini sangat membantu dalam menghasilkan data yang valid, khususnya dalam menganalisis penerapan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) di lingkungan administrasi PT XYZ.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data merupakan tahapan krusial yang memerlukan ketelitian dan pendekatan yang sistematis agar mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Analisis data kualitatif adalah suatu proses terstruktur untuk memperoleh makna serta pemahaman komprehensif terhadap objek penelitian melalui tiga tahapan inti, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini mengadopsi model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini mencakup empat tahapan utama, yaitu: (1) pengumpulan data (*data collection*), (2) reduksi data (*data reduction*), (3) penyajian data (*data display*), dan (4) penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) (Miles & Huberman, 1994). Keempat komponen tersebut tidak berjalan secara linear, melainkan saling berkaitan dan terjadi secara simultan sepanjang proses penelitian berlangsung.





**Gambar 1. Teknik Analisis Data**

Gambar 1 menggambarkan bagaimana setiap tahapan dalam proses analisis ini saling berinteraksi dan berulang mulai dari tahap awal pengumpulan data hingga pada akhirnya diperoleh kesimpulan yang sah dan terverifikasi. Berikut penjabaran dari setiap tahapan analisis:

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap awal ini berfokus pada proses menghimpun informasi yang sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode seperti wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi literatur. Informasi yang dikumpulkan mencakup segala aspek yang berkaitan dengan penerapan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) dalam kegiatan administrasi di PT XYZ.

#### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan, mengelompokkan, dan memilih data dari hasil pengumpulan di lapangan yang dianggap relevan dengan fokus kajian. Proses ini berlangsung sepanjang penelitian dan bertujuan untuk menyinkronkan informasi yang tidak perlu agar data yang digunakan lebih terfokus dan bermakna (Miles & Huberman, 1994). Dengan melakukan reduksi, peneliti dapat mempermudah proses analisis serta membentuk struktur naratif yang lebih jelas.

#### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikannya dalam bentuk yang mudah dianalisis, seperti uraian naratif, tabel, diagram, atau matriks. Penyajian ini bertujuan untuk membantu peneliti melihat keterkaitan antar-temuan, mengidentifikasi pola atau kecenderungan tertentu, serta memfasilitasi proses interpretasi lebih lanjut. Visualisasi data yang baik akan memperkuat validitas analisis dan mendukung pengambilan kesimpulan yang logis.

#### 4. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir adalah merumuskan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, berdasarkan pola, tema, dan hubungan yang muncul dari proses sebelumnya. Untuk memastikan keabsahan hasil, proses verifikasi diterapkan, yakni dengan meninjau kembali data serta mencocokkannya dengan temuan lain guna memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dengan pendekatan kualitatif yang telah dijelaskan di atas, data yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pemanfaatan AI dalam konteks administrasi perkantoran di PT XYZ. Temuan ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi pola penggunaan teknologi, persepsi pegawai, serta tantangan dan peluang yang muncul dalam implementasi AI. Selanjutnya, bagian hasil dan pembahasan akan menguraikan secara rinci pengalaman partisipan dan interpretasi peneliti terhadap dinamika penerapan AI di lingkungan kerja mereka.

### 1. Implementasi AI dalam Proses Administrasi

Implementasi *Artificial Intelligence* (AI) dalam proses administrasi di PT XYZ telah membawa perubahan signifikan terhadap efektivitas kerja dan pengelolaan dokumen. Sebelum teknologi ini diterapkan, seluruh proses administrasi dilakukan secara manual, seperti pencatatan surat masuk dan keluar secara tertulis, pengarsipan dokumen fisik, serta distribusi dokumen antarbagian secara konvensional. Proses tersebut tidak hanya memakan waktu, tetapi juga menimbulkan berbagai kendala seperti keterlambatan disposisi, kesalahan pencatatan, hingga sulitnya pencarian arsip ulang. Kondisi ini sesuai dengan temuan Paoki dan Moedjahedy (2024) yang menyebutkan bahwa sistem manual dalam administrasi rawan menimbulkan inefisiensi dan kesalahan.

Setelah implementasi AI, PT XYZ mulai memanfaatkan sistem digital yang terintegrasi untuk menangani berbagai tugas administratif seperti pengelolaan surat elektronik dan pengarsipan otomatis. Berdasarkan hasil observasi, perusahaan telah menggunakan platform *e-office* yang menyediakan lebih dari 30 jenis surat digital serta fitur penandatanganan elektronik. Proses surat-menyurat menjadi lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik karena sistem memungkinkan pelabelan, pencatatan, hingga pengiriman surat secara otomatis. Hal ini sejalan dengan pernyataan Yulianto, Murdianto, dan Al-Amin (2024) bahwa AI mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi data melalui sistem klasifikasi dan pengindeksan cerdas.

Wawancara dengan keempat partisipan juga menguatkan temuan observasi tersebut. Mereka sepakat bahwa aplikasi *e-office* merupakan fitur yang paling membantu dalam kelancaran administrasi. Partisipan A dan B menyoroti kemudahan dalam pembuatan surat dengan template yang sudah sesuai ketentuan, serta integrasi pengarsipan dalam satu sistem. Sementara itu, partisipan C dan D menambahkan bahwa Unit Layanan Administrasi (ULA) juga berperan penting dalam pengelolaan surat internal dan eksternal. Efektivitas ini mencerminkan temuan Triyono dan Rokhman (2024) yang menyatakan bahwa AI dalam otomasi kantor dapat mengurangi beban tugas repetitif dan meningkatkan kecepatan layanan administrasi.

Secara keseluruhan, implementasi AI di PT XYZ tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga menjadi katalis perubahan dalam sistem kerja organisasi. Teknologi ini mendorong transformasi digital yang mempercepat alur kerja, meningkatkan transparansi, dan memperkuat koordinasi antarbagian. Namun demikian, keberhasilan penerapan AI juga bergantung pada tingkat penerimaan dan kesiapan pegawai. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM menjadi kunci penting agar pemanfaatan AI dapat terus dioptimalkan untuk menjawab tantangan administrasi modern.

### 2. Tantangan dalam Implementasi AI

Meskipun implementasi teknologi *Artificial Intelligence* (AI) di PT XYZ telah membawa banyak kemudahan dalam proses administratif, pelaksanaannya tidak terlepas dari sejumlah

tantangan yang cukup signifikan. Tantangan tersebut mencakup aspek sumber daya manusia, teknis, hingga budaya kerja. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, salah satu hambatan utama adalah keterbatasan pemahaman dan keterampilan pegawai terhadap sistem baru. Banyak pegawai, terutama yang telah lama bekerja, mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi AI. Hal ini diperparah oleh pelatihan yang belum merata dan kurang intensif, sehingga tidak semua pegawai memperoleh bekal yang cukup untuk mengoperasikan sistem secara efektif.

Di sisi lain, resistensi terhadap perubahan juga menjadi faktor penghambat. Pegawai yang telah terbiasa bekerja secara manual menunjukkan keengganan untuk beralih ke sistem digital. Proses sosialisasi yang belum maksimal turut memperlambat proses adaptasi ini. Padahal, menurut literatur, keberhasilan transformasi digital sangat ditentukan oleh kesiapan dan penerimaan dari pihak internal organisasi, termasuk ketersediaan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, untuk mempercepat adopsi teknologi ini, manajemen perlu menerapkan strategi pelatihan yang lebih inklusif dan sistematis, agar seluruh pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang.

Tantangan teknis pun tidak dapat diabaikan. Meskipun sistem AI telah terintegrasi dengan baik di sebagian besar unit kerja, masih ditemukan beberapa bagian yang belum sepenuhnya mengimplementasikan teknologi ini. Akibatnya, terdapat ketimpangan antara divisi yang sudah terbiasa menggunakan AI dan divisi yang masih bergantung pada metode manual. Selain itu, kekhawatiran terhadap keamanan data digital juga menjadi isu yang perlu diperhatikan. Meski belum ada insiden besar terkait keamanan informasi, sebagian pegawai tetap merasa ragu menyimpan dokumen penting secara digital, yang menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital dan jaminan keamanan dari pihak penyedia sistem.

Hasil wawancara dengan pegawai juga menguatkan bahwa adaptasi terhadap sistem AI tidak berjalan seragam. Beberapa partisipan menyatakan bahwa masa transisi cukup menantang, terutama dalam hal memahami alur kerja digital yang baru. Namun, ada juga yang tidak mengalami hambatan berarti dan merasa sistem tersebut mudah dipahami. Ini menunjukkan bahwa latar belakang dan kesiapan individu sangat memengaruhi proses adaptasi. Faktor usia, pengalaman kerja, serta tingkat literasi teknologi menjadi penentu dalam seberapa cepat seseorang mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi.

Secara keseluruhan, penerapan AI di PT XYZ memang membawa banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat proses administrasi. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, efektivitas pelatihan, serta dukungan teknis dan organisasi yang berkesinambungan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, perusahaan perlu terus memperkuat program pelatihan, memastikan pemerataan akses terhadap teknologi, serta membangun budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan. Dengan strategi yang inklusif dan berkelanjutan, potensi AI dalam mendukung transformasi digital di lingkungan administrasi dapat dimaksimalkan secara optimal.

### 3. Dampak Pemanfaatan AI terhadap Kepuasan Kerja dan Produktivitas Pegawai

Pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) di PT XYZ telah membawa perubahan positif yang signifikan terhadap sistem kerja administratif dan produktivitas pegawai. Implementasi AI memungkinkan proses kerja yang sebelumnya memakan waktu hingga beberapa jam, seperti pengelolaan surat dan pencatatan data, kini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam. Efisiensi waktu ini memberikan ruang bagi pegawai untuk



mengalihkan fokus mereka pada tugas-tugas strategis lainnya yang lebih penting dan bernilai tambah bagi organisasi. Perubahan ini juga sejalan dengan tren global, di mana AI dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas operasional di sektor administrasi.

Selain dampak fungsional, penerapan AI juga memberikan pengaruh positif terhadap aspek psikologis karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, para pegawai mengaku merasa lebih dihargai dan termotivasi karena terlibat dalam sistem kerja yang lebih modern dan efisien. Beban kerja yang berkurang dari sisi administratif membantu mengurangi tekanan dan stres yang biasanya muncul akibat pekerjaan yang repetitif. Perasaan memiliki kontrol atas alur kerja yang lebih sistematis mendorong peningkatan kepuasan kerja secara menyeluruh, yang pada akhirnya berdampak langsung pada semangat dan produktivitas individu di tempat kerja.

Namun demikian, untuk memastikan seluruh pegawai dapat merasakan manfaat dari sistem berbasis AI secara merata, perusahaan harus memberikan pelatihan dan pendampingan yang memadai. Beberapa studi menyebutkan bahwa transformasi digital yang efektif sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia dalam menerima dan mengoperasikan teknologi baru. Di PT XYZ, pelatihan dan peningkatan kapasitas menjadi kunci agar seluruh pegawai, tanpa terkecuali, dapat beradaptasi dan merasa percaya diri dalam menggunakan sistem digital secara optimal.

Dari sisi produktivitas, teknologi AI terbukti membantu mengurangi pekerjaan manual yang bersifat rutin dan repetitif, sehingga pegawai dapat lebih fokus pada tanggung jawab strategis yang menuntut analisis, kreativitas, dan kolaborasi. Lingkungan kerja yang mendukung efisiensi ini pada akhirnya turut membentuk pola kerja yang lebih dinamis dan terarah. Dalam jangka panjang, hal ini tidak hanya meningkatkan performa individu, tetapi juga memperkuat kinerja kolektif organisasi secara keseluruhan. Efisiensi yang tercipta juga mendorong pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat, karena informasi dapat diakses dan diolah secara digital.

Dengan demikian, implementasi AI yang dilakukan secara terencana dan diiringi dengan peningkatan kompetensi SDM memberikan dampak ganda: peningkatan produktivitas sekaligus peningkatan kepuasan kerja. Investasi pada pelatihan, pembinaan, serta penyediaan infrastruktur yang mendukung menjadi langkah strategis yang tidak bisa diabaikan. PT XYZ dapat menjadikan pengalaman ini sebagai fondasi dalam membangun sistem kerja yang lebih adaptif, berorientasi pada efisiensi, dan mampu bersaing di tengah perubahan era digital yang terus berkembang.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian mengenai implementasi *Artificial Intelligence* (AI) dalam otomasi administrasi perkantoran di PT XYZ, berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil:

1. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas: Implementasi AI terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja administrasi, mengurangi ketergantungan pada proses manual, dan mempercepat penyelesaian tugas rutin seperti pengelolaan dokumen.
2. Pentingnya Teknologi E-office dan ULA: Sistem ini mempercepat proses kerja dan mengurangi penundaan pekerjaan, serta meminimalisir potensi keterlambatan.
3. Pengurangan *Human Error*: AI membantu mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan kualitas kerja dengan akurasi yang lebih tinggi.

4. Tantangan Resistensi Pegawai: Resistensi dari pegawai yang terbiasa dengan sistem manual serta kurangnya pelatihan teknis menjadi tantangan utama dalam implementasi.
5. Dukungan SDM dan Kebijakan Organisasi: Keberhasilan implementasi AI bergantung pada kesiapan SDM yang adaptif dan adanya kebijakan yang mendukung transformasi digital.

Penelitian ini juga memberikan implikasi teoritis dan praktis yang signifikan, baik dalam pengembangan ilmu administrasi dan manajemen teknologi informasi, maupun bagi instansi pemerintah yang ingin mengadopsi AI dalam administrasi mereka. Temuan tentang pentingnya pelatihan berkelanjutan dan kebijakan yang mendukung transparansi dalam penggunaan AI dapat dijadikan acuan untuk strategi implementasi yang lebih efektif. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti ruang lingkup yang terbatas, pendekatan metodologi kualitatif, serta kurangnya data kuantitatif yang dapat memberikan gambaran lebih menyeluruh tentang dampak AI. Untuk itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengadopsi pendekatan mixed-methods, memperluas ruang lingkup, dan mengevaluasi aspek teknis serta etika penggunaan AI dalam organisasi..

## Referensi

- [1] Iswati, S., Saraswati, N., & Mulyana, S. (2024). ANALISIS PENERAPAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE TERHADAP EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Pendidikan dan Pengembangan Sumber Daya Pertahanan*, 1(2).
- [2] Paoki, R. M., & Moedjahedy, J. (2024). Artificial Intelligence and Automation in Office Administrative Procedures: A Systematic Literature Review. *YUME: Journal of Management*, 7(2), 321-331.
- [3] Parycek, P., Schmid, V., & Novak, A. S. (2024). Artificial Intelligence (AI) and automation in administrative procedures: Potentials, limitations, and framework conditions. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(2), 8390-8415.
- [4] Poltak, H., & Widjaja, R. R. (2024). Pendekatan metode studi kasus dalam riset kualitatif. *Local Engineering*, 2(1), 31-34.
- [5] Rahman, M. M. (2023). Sample Size Determination for Survey Research and Non-Probability Sampling Techniques: A Review and Set of Recommendations. *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 11(1), 42–62.
- [6] Ramadhana, R., & Padli, M. (2024). Penggunaan AI dalam analisis data memerlukan akses terhadap data sensitif. *Jurnal Etika dan Privasi*, 8(1), 34-46.
- [7] Silalahi, V. A. J. M., & Wardani, F. P. . (2024). Application of Artificial Intelligence Technology to Improve Responsiveness and Speed of Operations in Organizations. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen, Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 3(2), 145–164.
- [8] Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 69-75.

- [9] Suriadi, H., & Mulyono, M. (2024). Pemanfaatan Teknologi AI untuk Meningkatkan Kualitas dan Responsivitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Media Ilmu*, 3(2), 107-132.
- [10] Triyono, Y., & Rokhman, A. (2024). TRANSFORMASI DIGITAL: PEMANFAATAN KECERDASAN BUATAN (AI) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK. *Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern*, 6(3).
- [11] Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- [12] Yulianto, E., Murdianto, T., & Al-Amin. (2024). Peran Artificial Intelligence (AI) dalam Manajemen Arsip dan Dokumen. *COSMOS: Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi dan Teknologi*, 1(6).