

Sistem Layanan Konsumen, Sistem Manajemen Dokumen Elektronik, dan Disrupsi Digital

Consumer Service System, Electronic Documents Management System, and Digital Disruption

¹Tri Yekti Mufidati, ²Aviazka Firdhaussi Azmir

¹ Arsip Nasional Republik Indonesia, Jl. Ampera Raya No.7, Cilandak, Jakarta Selatan

² Pascasarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, Depok, Jawa Barat

¹tri.yekti@alumni.ui.ac.id, ²aviazka.firdhaussi@ui.ac.id

Abstract

SMDE is a strategy that integrates electronic document management systems and company workflows. To support the management of electronic documents in business regulatory personal data protection implementation rations, especially customer service, a strategy is needed to analyze opportunities and challenges that must be prepared when adopting this system. This study investigates the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of SMDE implementation in consumer service systems in the era of digital disruption. This study uses exploratory studies. The data was processed through a SWOT analysis to determine the strategy for implementing the SMDE through the PDCA approach. The research results show an opportunity to integrate SMDE with CRM Tools, allowing each unit to collaborate in decentralized document management. However, data security challenges are triggered by system failures, the unavailability of specialized document management experts, perishable technology, and the lack of optimal regulatory personal data protection implementation. So, a storage planning strategy, workflow, and data security are needed. The results suggest the establishment of SOP, supervision, and company follow-up to implement document management integrated with CRM Tools as a business information system that meets data security requirements.

Keywords: Electronic Document, SMDE, CRM Tools, Digital Disruption

Abstrak

SMDE merupakan salah satu strategi yang memungkinkan adanya integrasi antara sistem pengelolaan dokumen elektronik dengan alur kerja perusahaan. Untuk mendukung pengelolaan dokumen elektronik dalam kegiatan operasional bisnis khususnya layanan konsumen, diperlukan strategi dengan menganalisis peluang dan tantangan yang harus dipersiapkan ketika akan mengadopsi sistem ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari implementasi SMDE dalam sistem layanan konsumen pada perusahaan di era disrupsi digital. Penelitian ini menggunakan metode kajian eksploratif. Data diolah melalui analisis SWOT untuk menentukan strategi implementasi SMDE melalui pendekatan PDCA. Hasil penelitian menunjukkan adanya peluang untuk mengintegrasikan SMDE dengan CRM tools yang memungkinkan kolaborasi dalam pengelolaan dokumen terdesentralisasi pada setiap unit. Namun, terdapat tantangan keamanan data yang dipicu oleh kegagalan sistem, tidak tersedianya ahli khusus di bidang manajemen dokumen, teknologi yang <https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

cepat usang, dan belum optimalnya implementasi regulasi perlindungan data pribadi. Sehingga diperlukan strategi perencanaan *storage*, *workflow* dan keamanan data. Hasil penelitian menyarankan ditetapkan SOP, pengawasan, dan tindak lanjut perusahaan untuk dapat mengimplementasikan manajemen dokumen yang terintegrasi dengan CRM *tools* sebagai sistem informasi bisnis yang memenuhi persyaratan keamanan data.

Kata Kunci: Dokumen Elektronik, SMDE, CRM Tools, Disrupsi Digital

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan perkembangan teknologi dan informasi, berimbas pada meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi. Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan informasi semakin terasa sangat penting pada fase revolusi industri 4.0. Fase ini menuntut adanya transformasi dalam pengelolaan informasi dengan munculnya berbagai macam dokumen dan media yang telah tercipta untuk kemudahan manusia dalam menyimpan, mencari dan menyebarkan informasi.

Perkembangan awal, kemajuan teknologi telah memungkinkan catatan dan dokumen yang dibuat di atas kertas dialihkan ke dalam media elektronik. Pada perkembangan berikutnya, kemajuan teknologi memungkinkan dokumen dibuat secara langsung dalam media elektronik. Dokumen memainkan peran penting dalam menyimpan informasi perusahaan dan merekam memori organisasi (Forbes-Pitt, 2006) dalam (Jiménez, 2020). Di masa lalu, pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan peningkatan generasi dokumen telah memulai revolusi dalam metode dan teknik yang digunakan untuk mengelola dokumen. Hal ini seiring dengan adanya dampak

disrupsi digital terhadap kehidupan di berbagai bidang termasuk bidang pengelolaan informasi yang mendesak adanya dukungan internet dan dunia digital sebagai wahana interaksi dan transaksi di semua sektor.

Dampak adanya disrupsi teknologi dalam pengelolaan informasi sangat penting bagi organisasi, terutama dalam persaingan bisnis. Teknologi yang berpotensi menimbulkan disrupsi harus diidentifikasi untuk menjaga keunggulan kompetitif bisnis. Hal ini harus dilakukan oleh pemangku kepentingan dengan menetapkan sumber daya untuk meningkatkan kemampuan kerja dengan memanfaatkan adanya disrupsi dan/atau mengurangi risiko yang muncul akibat disrupsi (Dotsika, F, Watkins, 2017).

Adaptasi terhadap adanya disrupsi teknologi dalam bidang bisnis salah satunya adalah perkembangan model bisnis baru dengan platform digital. Perkembangan ini memaksa perusahaan yang sudah mapan dengan model bisnis tradisional dengan melakukan transformasi model bisnis secara digital (Marshall, V.A., Geoffrey, P., Sangeet, 2016). Perusahaan akan berinteraksi dengan produsen dan konsumen melintasi batas perusahaan dalam pertukaran dan penciptaan nilai bisnis

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

(Trabucchi & Buganza, 2019; Van Alstyne & Parker, 2017) dalam (Marshall, V.A., Geoffrey, P., Sangeet, 2016).

Transformasi model bisnis dan inovasi digital dalam bidang bisnis ini menjadi tantangan bagi perusahaan dalam memberikan layanan prima bagi konsumen. Layanan prima bagi konsumen menuntut kegiatan operasional perusahaan beroperasi selama 24 jam tanpa henti, pendistribusian serta proses temu kembali dokumen secara cepat, tepat, dan tanpa *downtime*.

Upaya pelayanan konsumen yang prima salah satunya harus didukung oleh kemampuan *customer relation management (CRM)*. *Tools CRM* ini harus didukung dengan kemampuan mengontrol dokumen komplain konsumen. Hal ini, karena informasi berubah sangat cepat, jenis produk yang ditawarkan sangat beragam sehingga dokumen yang tersimpan harus selalu di *update* agar pendistribusian informasi berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dicapai dengan pengelolaan dokumen secara desentralisasi yang didukung dengan pengkategorian/pengindeksan yang tepat untuk mempermudah proses temu kembali dokumen yang sebagian besar tercipta dalam bentuk digital.

Untuk mendukung manajemen dokumen digital dalam operasional perusahaan perlu adanya pembuatan rancangan manajemen dokumen berbasis teknologi, yaitu Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (SMDE). SMDE menjadi salah satu strategi yang dapat

diadopsi oleh perusahaan yang memiliki kontribusi untuk mengurangi terjadinya masalah yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen kertas, antara lain terkait dengan akses ke informasi, kerusakan karena penanganan berkelanjutan atau karena kondisi penyimpanan yang tidak tepat, dan bahkan kehilangan informasi (Jervis & Masoodian, 2014).

Beberapa penelitian di Indonesia telah mengidentifikasi pengelolaan dokumen secara elektronik di beberapa lini bisnis. (Erfianto, 2019) menganalisis pengelolaan dokumen elektronik debitur pada bank swasta. Pengelolaan dokumen komplain dilakukan untuk memastikan bahwa semua dokumen milik konsumen yang tersimpan pada suatu unit kerja tetap terjaga dalam keadaan rapi, lengkap, dan mudah ditemukan secara *real time*. Ditemukan bahwa pengelolaan dokumen konsumen pada *Business Process Improvement (BPI)* meliputi proses penerimaan dokumen, penginputan, perapihan, pengkodean, pemindaian, dan penyimpanan, hingga pendistribusian dokumen konsumen ke unit kerja yang membutuhkan.

(Sahara et al., 2017), menganalisis sistem manajemen dokumen dalam proses pelayanan konsumen. Rancang bangun sistem manajemen dokumen dilakukan untuk mengatasi dilema atas pengelolaan dokumen konsumen yang masih dilakukan secara manual sehingga tidak efisien dalam proses temu kembali dokumen. Adanya sistem informasi pengelolaan dokumen diharapkan dapat

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

mempermudah divisi *service planning* dalam proses pengelolaan dokumen yang tetap terjamin keamanan, dan integritasnya.

(Ismail & Lawanda, 2020), menganalisis mengenai implementasi SMDE dalam penataan dokumen layanan kereta api di PT KAI (Rail Management System). Rail Management System menggunakan pendekatan dasar SMDE dalam *document handling* meliputi *document repository, folders structures, integration with desktop app, check-in and check-out, version control, optical character recognition, auditing, security, classification and indexing*, dan *retrieval*.

Beberapa penelitian terdahulu sebagaimana disebutkan, belum menganalisis implementasi SMDE yang terintegrasi dengan sistem layanan perusahaan. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini adalah mengeksplorasi pembuatan rancangan manajemen dokumen digital yang terintegrasi dengan sistem layanan konsumen di Indonesia belum pernah dilakukan. Perancangan ini perlu dilakukan berdasarkan evaluasi pengukuran kemampuan bisnis dan penentuan persyaratan penerapan SMDE (Knowles, 1995) dalam (Jiménez, 2020).

Hasil penelitian ini akan diharapkan dapat menggambarkan tentang bagaimana peluang dan tantangan manajemen dokumen elektronik pada sistem layanan konsumen berdasarkan analisis kinerja organisasi dalam menghadapi tantangan terkait keamanan data dokumen digital.

Selain itu, secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Kearsipan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam topik manajemen dokumen elektronik dan integrasinya dengan alur kerja organisasi.

Secara praktis penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu:

- 1) Memberikan pemahaman tentang inovasi teoritis pengelolaan dokumen dalam mendukung sistem layanan konsumen;
- 2) Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan khususnya dalam menyusun strategi menghadapi tantangan implementasi SMDE yang terintegrasi dengan sistem layanan konsumen.

METODE

Penelitian ini merupakan kajian eksploratif dengan kombinasi metode tinjauan pustaka yang mencoba memaparkan fenomena yang ada dalam menghadapi peluang dan tantangan dengan menerapkan sistem manajemen dokumen elektronik (SMDE) yang terintegrasi dengan alur kerja sistem layanan konsumen sesuai dengan kaidah teori yang berlaku. Data dikumpulkan melalui literatur-literatur dan sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil dari penelitian selanjutnya diinterpretasikan secara deskriptif.

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk menentukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam implementasi SMDE yang terintegrasi dengan layanan konsumen pada perusahaan. Melalui analisis ini, akan lebih mudah untuk memetakan dan mengidentifikasi pola yang berfokus pada hal-hal penting dan area yang perlu dilakukan perubahan (Horrocks, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis SWOT Implementasi

SMDE pada Sistem Layanan Konsumen

SMDE perlu diimplementasikan dalam sistem layanan konsumen perusahaan untuk menghadapi persaingan bisnis, dimana layanan konsumen menjadi fokus utama. Sistem layanan konsumen harus bisa memastikan kebutuhan hingga keluhan konsumen dapat teratasi dengan baik. Sehingga pengembangan teknologi secara mutakhir untuk mengelola data maupun dokumen konsumen menjadi tantangan tersendiri.

Disrupsi digital memungkinkan munculnya model bisnis baru yang disebut sebagai bisnis platform di mana produsen dan pengguna di luar perusahaan dapat menciptakan dan bertukar nilai bisnis (Marshall, V.A., Geoffrey, P., Sangeet, 2016). Platform bisnis telah muncul sebagai antarmuka berbasis teknologi yang disesuaikan dengan minat pasar saat terjadi perubahan dari skala ekonomi

tradisional menjadi skala ekonomi berbasis teknologi.

Perubahan model bisnis di era transformasi digital sebagai evolusi model bisnis ditandai dengan berakhirnya siklus hidup pada model bisnis tertentu yang disebabkan oleh paradigma baru seperti *cloud*, *big data*, dan revolusi industri 4.0 (Linz, C., Müller-Stewens, G., Zimmermann, 2017). Hal ini mendorong perusahaan tradisional untuk menerapkan *platform* berbasis teknologi pada proses bisnisnya untuk dapat bertahan hidup. Mengadopsi teknologi digital baru menghasilkan perubahan substansial dalam proses bisnis, organisasi, domain bisnis, dan masyarakat sebagai pengaruh dari perubahan organisasi bisnis dan lingkungan operasinya (Parviainen, P., Tihinen, M., Kaariainen, J., Teppola, 2017).

Implementasi model bisnis dengan platform digital pada perusahaan menghasilkan dokumen sebagian besar dalam bentuk digital. Perusahaan tersebut perlu menerapkan pendekatan SMDE. SMDE mengacu pada sistem yang dirancang untuk menangani manajemen dokumen elektronik (Azad, 2008). Dalam pengembangan SMDE, perlu diperhatikan tentang lingkup manajemen dokumen yang mencakup serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan produksi, penanganan, penyimpanan, dan pengaturan dokumen (Jiménez, 2020). Lingkup manajemen dokumen tersebut tercermin dalam serangkaian tindakan

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

yang dilakukan dalam proses pengelolaan dokumen secara digital.

Dalam melakukan perencanaan manajemen dokumen di suatu organisasi dibutuhkan analisis untuk mengukur kekuatan dan kelemahan perusahaan terkait perlunya menerapkan SMDE, misalnya dapat berfokus pada unsur manajemen dan kualitas produk atau jasa. Sedangkan untuk menganalisis kemungkinan munculnya peluang dan ancaman dapat dilihat dari aspek atau faktor eksternal seperti ekonomi, politik, industri, sosial dan teknologi.

Kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dapat terjadi dalam penerapan atau pemanfaatan teknologi manajemen dokumen digital yang terintegrasikan dengan sistem layanan konsumen perusahaan sebagaimana disebutkan dalam *Security Issues In Service Model Of Cloud Computing Environment* (Krishna, B. H., Kiran, S., Murali, G., & Reddy, 2016). Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis SWOT SMDE dalam Sistem Layanan Konsumen

No	Strength	Opportunity	Weaknesses	Threats
1.	Penyimpanan Dokumen yang Terintegrasikan dengan <i>Customer Relation Management (CRM) Tools</i>	Pemanfaatan Perkembangan IT	<i>System Failure</i>	Keamanan Data
2.	Mudah diakses oleh semua unit yang berkepentingan	Pengembangan Diri Bagi Staf	Tidak tersedianya ahli khusus di bidang manajemen dokumen	Teknologi yang cepat usang
3.	<i>Supporting Team</i> yang mendukung kegiatan layanan	Disrupsi Teknologi Digital		Regulasi Perlindungan Data Pribadi

Strength

Terdapat tiga kekuatan yang ditemukan. Pertama, SMDE dapat diintegrasikan dengan *Customer Relation Management (CRM) Tools*. Perusahaan yang menerapkan platform digital

yang sebagian besar proses bisnisnya sudah berbasis teknologi, memungkinkan manajemen dokumen komplain dilakukan dalam satu sistem digital, dan prosesnya dilakukan bersamaan dengan aktivitas layanan konsumen. Hal ini

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

menjadi kekuatan karena akan sangat membantu dan mempermudah proses temu kembali dokumen secara *real time*.

Kedua, asas desentralisasi memberikan kemudahan akses terhadap semua unit yang berkepentingan. Penyimpanan dokumen komplain terintegrasi dalam satu sistem memungkinkan pengelolaan dokumen berjalan beriringan dengan alur kerja (*workflow*). Selain itu sistem yang dapat diakses secara langsung oleh beberapa *stakeholder* yang berkepentingan memungkinkan adanya kolaborasi antar unit.

Ketiga, kolaborasi memungkinkan adanya *supporting team* yang mendukung kegiatan layanan. Tim *Quality Assurance*, *Desk Control*, dan *IT Support* berperan dalam membantu melakukan kontrol kegiatan pengelolaan dokumen yang terintegrasi dengan proses pelayanan konsumen. Kehadiran *supporting team* akan menjadi kekuatan pada sistem SMDE berbasis CRM *Tools* agar seluruh kegiatan pengelolaan dokumen konsumen berjalan lancar sesuai dengan SOP dan kebijakan perusahaan meskipun tidak dikelola secara langsung oleh arsiparis atau *document controller*.

Weakness

Terdapat dua kelemahan yang ditemukan. Pertama, potensi kegagalan sistem (*system failure*). Perusahaan yang menggunakan sistem berbasis teknologi untuk kegiatan

operasionalnya rentan terhadap adanya *connection error* atau *server down*.

Kedua, tidak tersedianya ahli khusus di bidang manajemen dokumen. Asas pengelolaan dokumen terintegrasi dengan alur kerja pelayanan konsumen menuntut pengelolaan dokumen secara *real time* oleh *customer service*. Staf yang tidak memiliki latar belakang dalam pengelolaan dokumen berpotensi melakukan kekeliruan dalam pengelolaan dokumen, sehingga untuk menciptakan ekosistem pengelolaan dokumen terintegrasi yang baik, staf perlu dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk mengelola dokumen sesuai dengan SOP dan kebijakan yang telah ditentukan.

Opportunities

Terdapat tiga peluang yang ditemukan. Pertama, peluang pemanfaatan perkembangan IT. Memanfaatkan perkembangan sistem pengelolaan dokumen elektronik berbasis teknologi dapat disesuaikan dengan kebutuhan untuk memaksimalkan kepuasan konsumen. Terjaminnya aksesibilitas dokumen komplain elektronik secara *real time* dan terjamin intensionalitasnya akan meningkatkan efisiensi waktu dan ketepatan dalam penyelesaian kendala konsumen.

Kedua, peluang pengembangan diri bagi staf. Kegiatan manajemen dokumen yang terdesentralisasi pada setiap unit kerja memberikan peluang bagi staf yang berlatar

belakang *customer service* untuk memiliki keahlian di bidang manajemen dokumen elektronik terintegrasi.

Ketiga, peluang disrupsi digital. Disrupsi digital dalam berbagai lini kehidupan yang belum berakhir dan *unpredictable* membuat perusahaan yang menerapkan platform digital semakin memiliki peluang bisnis dengan tingkat keberlanjutan yang tinggi.

Threats

Terdapat tiga ancaman yang ditemukan. Pertama, keamanan data. Dokumen yang disimpan dan dikelola dalam sistem berbasis elektronik rawan terhadap manipulasi dan penyadapan data baik oleh pihak internal maupun eksternal.

Kedua, teknologi yang cepat usang. Perkembangan teknologi yang sangat pesat merupakan tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk terus melakukan *update* dan *upgrade* sistem agar dapat terus menyediakan sistem yang *compatible*.

Ketiga, regulasi perlindungan data pribadi. Belum optimalnya implementasi regulasi pemerintah yang mengatur mengenai

perlindungan data pribadi untuk menghindari adanya penyalahgunaan data konsumen. Dokumen komplain konsumen umumnya dikirimkan melalui email ataupun media sosial sebagai saluran yang disediakan oleh perusahaan untuk melakukan komplain. Sehingga hal ini memungkinkan adanya penyalahgunaan dokumen konsumen oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

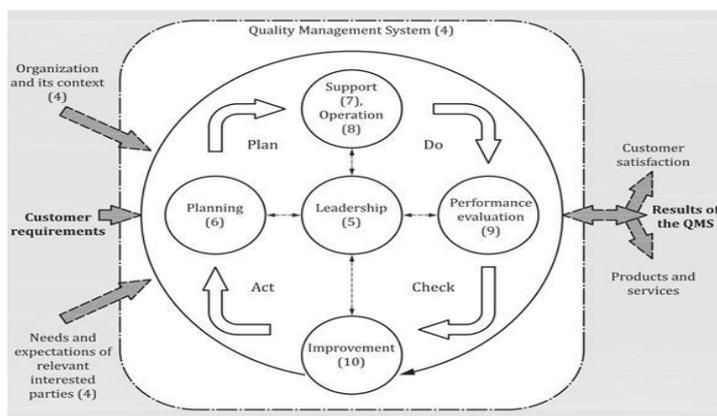
B. Peluang dan Tantangan Sistem Manajemen Dokumen Elektronik di Era Disrupsi Digital

Untuk menemukan peluang dan tantangan sistem manajemen dokumen elektronik pada perusahaan selanjutnya dilakukan berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang telah diidentifikasi. Dengan berfokus pada hal tersebut, langkah-langkah yang dilakukan dapat mengacu pada pendekatan siklus yang diatur dalam ISO 9001. ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu, penerapan pendekatan proses yang menggabungkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) dan pemikiran berbasis risiko (ISO 9001 klausul 0.4). Siklus ini dapat dilihat sebagaimana gambar 1.

Gambar 1. Siklus PDCA

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.



Sumber: ISO 9001:2015

Standar ini dapat membantu organisasi untuk memastikan bahwa proses dapat dikelola dengan sumber daya yang memadai dan peluang untuk peningkatan dapat ditentukan dan dilaksanakan, serta menentukan faktor yang menyebabkan proses dan sistem manajemen mutu menyimpang dari hasil yang direncanakan dengan menempatkan pengendalian pencegahan untuk mengurangi dampak negatif dan memaksimalkan penggunaan peluang yang timbul.

Plan

Merupakan penetapan sasaran dari sistem dan proses-prosesnya, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan konsumen dan kebijakan organisasi, serta identifikasi dan menangani risiko dan peluang. Berikut adalah sasaran penerapan manajemen dokumen dalam sistem layanan pelanggan:

1) Storage

Pesatnya perkembangan dunia digital telah mendorong praktik *Customer Relation*

Management (CRM) yang merupakan upaya untuk menjaga hubungan antara konsumen dan perusahaan. Akses yang lebih mudah ke data konsumen secara *online* baik melalui jejaring sosial, *search engine history*, atau melalui sistem pelacakan lainnya, memungkinkan akses ke berbagai macam informasi mengenai konsumen. Akses tersebut juga memungkinkan perusahaan untuk membuat sistem *cloud* untuk mengumpulkan, mengkompilasi data, serta menyusun strategi dan mengotomatisasi praktik CRM, salah satunya dalam praktik pelayanan pengguna (Macnish, K., & Ana, 2019).

Penyediaan *storage* berbasis *cloud* yang terintegrasi dengan CRM *tools*, bertujuan agar pengelolaan dokumen dan proses pelayanan pengguna dapat dilakukan dalam satu sistem terpusat. *Cloud Based Electronic File Management System* merupakan suatu sistem di mana setiap subsistem mewujudkan koneksi bersama melalui jaringan platform *cloud*. Sistem teratas dan sistem terbawah bisa berkomunikasi secara *real time* melalui jaringan, mewujudkan konsentrasi logis dan distribusi

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

manajemen *file* elektronik, serta meningkatkan efisiensi manajemen dokumen elektronik (Jin, 2020).

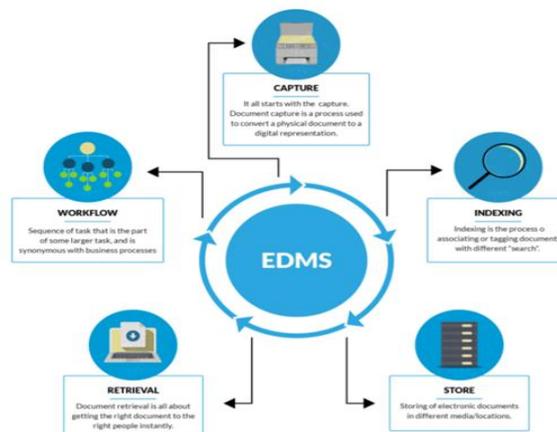
Salah satu CRM *Cloud Tools* yang dapat digunakan untuk mengintegrasikan manajemen dokumen dengan layanan pengguna dalam satu sistem terpusat melalui *Service Cloud*. *Service Cloud* dapat membantu agar proses pelayanan, penyimpanan riwayat kendala pengguna, penyimpanan data/dokumen, dan pengelolaan *service knowledge* berada dalam satu lokasi terpusat sehingga proses migrasi data berjalan dengan lancar dan bisa diakses oleh siapa saja yang berkepentingan. *Service Cloud* dapat membantu agar proses pelayanan konsumen, penyimpanan riwayat kendala pengguna, penyimpanan data/dokumen, dan pengelolaan *service knowledge* berada dalam satu lokasi terpusat sehingga proses migrasi data

berjalan dengan lancar dan bisa diakses oleh siapa saja yang berkepentingan.

2) *Workflow*

Penggunaan *workflow* pada setiap unit kerja dapat menunjang pengelolaan dokumen yang lebih terorganisir karena menyesuaikan dengan kebijakan yang telah disepakati oleh setiap unit. Menurut (Chaffey, 1998) *workflow* berfungsi untuk membantu proses bisnis perusahaan yang berisi tentang prosedur dan alur proses pekerjaan yang sudah disepakati sebelumnya dalam suatu perusahaan. Sehingga proses pengelolaan dokumen yang berjalan bersamaan dengan proses layanan pengguna perusahaan ini harus selaras dengan siklus SMDE yang merupakan sistem yang dirancang untuk menangani manajemen dokumen elektronik (Azad, 2008). Siklus SMDE dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Siklus SMDE



Sumber: Konsep *Electronic Document Management System* (Rossa, Ade, 2019)

Siklus SMDE meliputi:

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

- a. *Capture*, yaitu proses untuk mengkonversi dokumen fisik menjadi dokumen digital.
- b. *Indexing*, yaitu proses untuk mengasosiasi atau *tagging* dokumen dengan pencarian yang berbeda.
- c. *Store*, yaitu proses menyimpan dokumen elektronik ke dalam media atau lokasi yang berbeda.
- d. *Retrieval*, yaitu proses menemukan kembali dokumen yang tepat secara cepat.
- e. *Workflow*, yaitu serangkaian tugas yang berisi prosedur dan alur proses pekerjaan yang sudah disepakati sebelumnya di perusahaan.

Alur kerja SMDE yang terintegrasi dalam sistem layanan konsumen dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3. *Workflow* SMDE dalam sistem layanan konsumen



Sumber : Hasil observasi penelitian dan adopsi siklus SMDE (Azad,2008)

Dalam konteks manajemen dokumen digital, sifat dokumen digital yang dapat dimanipulasi ataupun terjadi kesalahan dalam bentuk perubahan maupun penghapusan secara sengaja maupun tidak disengaja mengindikasikan bahwa perlindungan dokumen menjadi krusial dilakukan secara tepat, sehingga suatu perusahaan perlu memberikan perhatian khusus untuk memastikan keamanan

dokumen yang dimiliki untuk mencegah kehilangan data, korupsi data, akses data yang tidak sah, memastikan integritas data, serta keandalan dan kerahasiaan dokumen digital. *Digital Recordkeeping Guideline National Archives of Australia* (2004) mengemukakan beberapa praktik yang dapat digunakan untuk menjaga keamanan dokumen digital yaitu :

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

- a. Pembatasan hak akses dokumen. Hak akses dokumen digital perlu dibatasi kepada pihak-pihak yang berwenang untuk melindungi integritas dan mencegah perubahan dokumen secara tidak sah.
- b. Melindungi akses eksternal yang tidak sah dengan membangun sistem keamanan jaringan.
- c. Memperbarui *filter gateway* secara berkala untuk melindungi sistem dari virus berbahaya.
- d. Melindungi hilangnya dokumen digital dengan menerapkan sistem *backup* dan prosedur pemulihan yang tepat.
- e. Melakukan pengembangan audit untuk mendeteksi pihak yang mengakses sistem dalam rangka menghindari akses yang tidak sah.

Do

Merupakan tahap implementasi sasaran yang telah dirancang sebelumnya dapat dilakukan dengan merealisasikan kegiatan dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan metode atau proses yang didokumentasikan dan disetujui dengan tujuan untuk diikuti secara rutin dalam kinerja operasional di situasi tertentu (Skipper, 2015).

SOP dibangun berdasarkan alur proses (*process flows*). Strategi terbaik untuk menulis SOP dimulai dengan membuat diagram alur proses. Diagram alur proses mencakup struktur

dan organisasi untuk proses dokumen. Adanya SOP memungkinkan adanya keseragaman dalam proses pelaksanaan pekerjaan. Dalam hal ini, manajemen dokumen dilakukan sesuai bisnis proses dalam penanganan SMDE. Selain itu, SOP juga memungkinkan adanya praktik manajemen dokumen dilakukan dengan memenuhi protokol untuk menjaga keamanan dokumen digital terkait dengan pengaturan akses, sistem keamanan jaringan dan perangkat lunak serta proses audit terhadap kemungkinan terjadinya *fraud*.

Check

Merupakan tahapan pemantauan dan pengukuran proses-proses dalam menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan kebijakan, sasaran dan persyaratan dan aktivitas terencana, serta melaporkan hasilnya. Proses pemantauan dilakukan melalui *document control* sebagai kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh tim atau perorangan untuk melakukan kegiatan terkait penerbitan, pengesahan, pendistribusian, penyimpanan, pengendalian dan pemusnahan dokumen (ISO 9001:2008). Pengawasan dokumen merupakan kegiatan pengelolaan dan pengawasan siklus hidup dokumen mencakup manajemen dokumen dari awal hingga akhir.

Menurut Skipper (2015), alur proses pengawasan dokumen di suatu organisasi meliputi :

- a. *SOP Process Steps*, yaitu metode atau proses yang dibuat berdasarkan

berdasarkan alur kerja (*workflow*) dan telah disetujui untuk diikuti secara rutin dalam kinerja operasional.

- b. *Responsibility*, yaitu pihak atau unit kerja yang bertanggung jawab untuk menjalankan alur kerja.
- c. *Work Instruction Document*, yaitu merupakan *low-level document* yang memberikan instruksi langkah demi langkah untuk menyelesaikan proses yang dijelaskan dalam alur kerja dan SOP.

Selain itu, pengawasan dokumen dalam suatu organisasi meliputi *responsibility* atau kolaborasi dari beberapa *stakeholder* terkait fungsi sebagai berikut :

- a. *Document Control Manager*, bertugas melakukan pengawasan proses pengendalian dokumen, *update* proses pengendalian dokumen, dan pengelolaan dokumen sesuai dengan prosedur pengendalian dokumen.
- b. Staf *Document Control*, bertugas melakukan pelaksanaan proses (*creating*), revisi (*revising*), meninjau (*reviewing*), menyetujui (*approving*), mengendalikan (*controlling*), dan mengakses dokumen sesuai prosedur.

- c. *Quality Assurance*, bertugas melakukan penetapan sistem operasi pengendalian dokumen, pengelolaan dokumen kebijakan, proses, dan prosedur pengendalian dokumen, peninjauan dan persetujuan dokumen yang dikendalikan, penetapan dan pengelolaan sistem dan prosedur manajemen dokumen pada sepanjang siklus hidup dokumen, serta pemeliharaan kualitas dokumen sistem pengendalian dokumen sesuai dengan SOP yang berlaku.

Document control juga dilakukan sebagai kegiatan pengawasan dokumen melalui aktivitas proaktif yang mengacu pada prosedur atau kebijakan mengenai pengendalian dokumen. *Document control* dapat dijadikan sebuah metode untuk mengelola dokumen sepanjang siklus hidup dokumen. Oleh karena itu, departemen yang bertanggung jawab harus mendefinisikan proses pengendalian dokumen yang akan diikuti dalam suatu organisasi oleh karyawannya. Alur proses pengawasan dokumen meliputi SOP, *responsibility*, dan *work instruction document* dapat dilihat pada Gambar 4.

Gambar 4. Alur Proses *Document Control*



Sumber : *Document Control Flowchart* (Skipper, 2015)

Act

Merupakan tindak lanjut atau tindakan untuk meningkatkan kinerja proses, yang diperlukan terkait hasil pemantauan kesesuaian dengan kebijakan terkait penggunaan sumber daya pendukung implementasi dalam pengelolaan dokumen untuk mendukung visi misi perusahaan. Sehingga tindak lanjut untuk

meningkatkan kualitas manajemen dokumen berbasis teknologi perusahaan dapat melakukan beberapa *improvement* sebagai berikut :

- 1) Memperkuat peran IT dalam melakukan kontrol, perawatan sistem, dan proses *backup* data.

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

- 2) Selalu melakukan pembaruan sistem proteksi keamanan data dan melakukan proteksi keamanan ganda.
- 3) Membuat kebijakan dan regulasi untuk pegawai dalam rangka menghindari penyalahgunaan data atau dokumen konsumen. Mengingat dokumen konsumen dapat diakses oleh seluruh unit yang berkepentingan.
- 4) Memberikan literasi digital secara rutin dan berkelanjutan kepada pegawai.

KESIMPULAN

Fenomena disrupsi teknologi telah menimbulkan perubahan fundamental dalam kehidupan sehari-hari begitu juga halnya dalam sektor bisnis khususnya sistem layanan konsumen. Disrupsi telah menggeser bisnis konvensional menjadi bisnis digital yang memunculkan adanya tantangan dalam pengelolaan dokumen digital. Transformasi pengelolaan dokumen perusahaan menjadi salah satu kunci utama yang harus diperhatikan untuk meningkatkan daya saing bisnis. Konsumen sebagai fokus utama dalam kegiatan operasional bisnis menjadikan pengelolaan dokumen konsumen harus dirancang secara berkelanjutan sesuai dengan perkembangan teknologi.

Dalam perancangan sistem pengelolaan dokumen konsumen di era disrupsi digital perlu dilakukan analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam implementasi SMDE. Berdasarkan analisis

SWOT terhadap implementasi SMDE pada sistem layanan konsumen ditemukan bahwa terdapat peluang untuk mengintegrasikan SMDE dengan CRM *tools* yang memungkinkan kolaborasi dalam pengelolaan dokumen terdesentralisasi pada setiap unit. Namun, terdapat tantangan keamanan data yang dipicu oleh kegagalan sistem, tidak tersedianya ahli khusus di bidang manajemen dokumen, teknologi yang cepat usang, dan belum optimalnya implementasi regulasi perlindungan data pribadi, sehingga diperlukan strategi perencanaan *storage*, *workflow* dan keamanan data.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya tulisan ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen Departemen Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan FIB Universitas Indonesia, teman-teman sejawat di Universitas Indonesia, Pimpinan ANRI dan teman-teman kolega arsiparis di ANRI yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk berkontribusi mengembangkan Produk ilmiah di bidang kearsipan dan tradisi menulis.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, R. (1997). *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1997*

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

tentang Dokumen Perusahaan. Jakarta : Sekretariat Negara

Standar Internasional ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan.

Buku dan Jurnal

Azad, A. (2008). *Implementing Electronic Document and Record Management System*. Aurbach Publication.

Chaffey, D. (1998). *Groupware, Workflow and Intranets: Re-engineering the Enterprise with Collaborative Software*. Gulf Professional Publishing.

Dotsika, F, Watkins, A. (2017). Identifying potentially disruptive trends by means of keyword network analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 119, 114–127.

Erfianto, R. (2019). Business Process Improvement Pengelolaan Dokumen Elektronik Debitur pada Bank Swasta (Studi Kasus Sub Unit Vault Management Bank X). *Indonesian Journal of Office Administration Adminof*, 1(February), 1–16.

Horrocks, G. (2005). *Postcard from SE1 Analysing the Obvious - using a SWOT analysis to develop your role as an information professional*. 2(1), 1–3.

Ismail, F., & Lawanda, I. I. (2020). Implementasi Edms Dalam Penataan Dokumen Di Rail Document System Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(2), 143. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i2.563>

Jervis, M., & Masoodian, M. 2014. (2014). How do people attempt to integrate the management of their paper and electronic documents? *Journal Information Management*, 66, 134–155.

Jiménez, M. A. M. (2020). Document

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Management Practices in SMEs: An Information Management Capability-Based Approach. Emerald Publishing Limited. DOI 10.1108/RMJ-10-2018-0042. *Records Management Journal*, 30(1), 63–79.

Jin, H. (2020). *Research on Electronic Document Management System Based on Cloud Computing*. Tech Science Press.

Krishna, B. H., Kiran, S., Murali, G., & Reddy, R. P. K. (2016). Security issues in service model of cloud computing environment. *Procedia Computer Science*, 87, 246–251.

Linz, C., Müller-Stewens, G., Zimmermann, A. (2017). *Radical Business Model Transformation*. Kogan Page Limited.

Macnish, K., & Ana, F. I. (2019). Customer Relation Management, Smart Information Systems and Ethics. *ORBIT Journal*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29297/orbit.v2i2.114>

Marshall, V.A., Geoffrey, P., Sangeet, C. (2016). Pipelines, platforms, and the new rules of strategy. *Harvard Business Review*, 94, 2–9.

Parviainen, P., Tihinen, M., Kaariainen, J., Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal Information System Project Management*, 5, 63–77.

Rossa, Ade, T. R. (2019). Concept of Electronic Document Management System (EDMS) as an Efficient Tool for Storing Document. *Journal of Critical Reviews*.

Sahara, R., Prastiawan, H., & Rizal, D. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Mylibrary Telkomsel Berbasis Website (Studi Kasus: PT. Telekomunikasi Selular). *Jurnal Format*, 6(1), 106–118.

Skipper, S. L. (2015). *How to Establish a Document Control System for Compliance*

*with ISO 9001:2015, ISO 13485:2016,
and FDA Requirements : A
Comprehensive Guide to Designing a
Process-Based Document Control System.
Quality Press ProQuest Ebook Central.*

<https://doi.org/10.46836/jk.v18i2.274>

*Copyright © 2023 Author(s). Published by Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0
International License.*