

KINERJA KARYAWAN DALAM KEGIATAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN FINANCE SERVICE DI PT.TELKOM INDONESIA

Tengku Ine Hendriana¹; Rini Ratnaningsih²; Ervie Nur Afifa M.³;
Syaepudin⁴; Danar Wirayuda⁵

Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA
Jl. Soekarno Hatta No. 456 Bandung

tengkuine@lpkia.ac.id; rini_ratnaningsih@lpkia.ac.id; ervie@lpkia.ac.id;
syaepudin.2019@gmail.com; danarwirayuda03@gmail.com.

Abstrak

PT. Telkom Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di Kota Bandung memberikan layanan teknologi informasi dan komunikasi atau yang sering disebut juga dengan istilah (TIK), bergerak dalam bidang keuangan atau Bagian *Finance Service* Bagian ini memiliki tugas untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran dokumen, melakukan kegiatan untuk posting SAP dan *Finest*, menerbitkan surat perintah bayar (SPB), memproses gaji karyawan dan memproses biaya perjalanan (SPPD Online). Dalam penyusunan Penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan jenis penelitian menggunakan jenis Deskriptif analisis. Metode tersebut merupakan salah satu metode yang dalam penelitiannya menggunakan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk uraian (deskripsi). Hal baru yang didapatkan melalui analisis diusulkan untuk menambah Sumber Daya Manusia atau memperkecil *Jobdesk* karyawan agar tidak terjadi keterlambatan pada saat pengecekan kelengkapan kebenaran dokumen agar nantinya tidak berdampak pada jam kerja karyawan.

Kata Kunci Kinerja, Karyawan, Administrasi

1. Pendahuluan

PT. Telkom Indonesia merupakan jenis Persero yang bergerak pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Telkom Indonesia memberikan layanan teknologi informasi dan komunikasi atau yang sering disebut juga dengan istilah (TIK). Sejak didirikan pada tanggal 6 Juli 1965, selama berdiri bertahun-tahun PT Telkom Indonesia sudah melewati berbagai dinamika dunia bisnis dan melewati tahapan-tahapan perubahan, transformasi dalam struktur pelayanan organisasi telah mengakibatkan munculnya era digital, perluasan cakupan bisnis ke tingkat internasional, dan evolusi menjadi entitas perusahaan telekomunikasi yang berfokus pada platform digital.

Perkembangan sebuah perusahaan tak akan luput dari usaha yang diberikan tiap bagian dengan maksimal agar mampu mewujudkan tujuan perusahaan. Salah satu bagian yang memiliki

peran penting terhadap keberlangsungan perkembangan perusahaan adalah Bagian Keuangan. Di PT Telkom Indonesia, Bagian Keuangan ini memiliki istilah *Finance Service* yang mempunyai tugas untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran suatu dokumen, melakukan kegiatan untuk posting SAP dan *Finest*, menerbitkan surat perintah bayar SPB, memproses gaji karyawan dan memproses biaya perjalanan (SPPD Online). SAP dan *Finest* adalah aplikasi yang di khususkan untuk karyawan PT Telkom Indonesia untuk upload dokumen pembelian dan pembayaran barang, dan yang mempunyai akses untuk membuka, mengedit dokumen hanya manajer saja.

Dalam kegiatan pengecekan kelengkapan dan kebenaran dokumen, pembayaran SPB melalui SAP memiliki tingkat urgensi yang cukup tinggi dan membutuhkan penanganan dengan segera. Hal ini dikarenakan SPB atau surat perintah bayar

adalah surat yang memiliki nilai sebagai bukti perintah untuk pengeluaran uang yang telah disetujui oleh pihak yang berwenang. Tanpa adanya *approval* SAP, maka SPB tidak dapat digantikan dengan uang. Permasalahan yang terjadi adalah kurangnya kedisiplinan waktu kerja karyawan dalam proses kegiatan administrasi pada Bagian *Finance Service* di PT. Telkom Indonesia. Hal ini dapat menyebabkan kemacetan dalam penanganan *approval* SAP untuk melakukan pembayaran SPD di PT. Telkom Indonesia. Berdasarkan uraian di atas maka, dalam pembuatan jurnal penelitian ini diberi judul “Kinerja Karyawan dalam Proses Kegiatan Administrasi pada Bagian *Finance Service* di PT. Telkom Indonesia Kota Bandung”

Berdasarkan latar belakang masalah, maka disusunlah rumusan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Bagaimana kinerja karyawan dalam proses kegiatan administrasi pada Bagian *Finance Service* PT Telkom Indonesia ?
2. Apa saja yang menjadi faktor SAP tidak segeradilakukannya proses *approval*?
3. Apa yang menjadi faktor penghambat pengecekan kelengkapan dan kebenaran dokumen?

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kedisiplinan waktu kerja karyawan pada kegiatan administrasi di Bagian *Finance Service*.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor SAP tidak segera dilakukannya proses *approval*.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat pengecekan kelengkapan dan kebenaran dokumen.

Adapun kegunaan hasil Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Sebagai media untuk menambah wawasan bagi penulis mengenai manajemen sumberdaya manusia.
 - b. Penulis dapat membandingkan pengetahuan dan teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan data yang didapat untuk pengamatan yang nyata.
2. Bagi instansi
Penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi bagi karyawan

Dalam Proses Kegiatan Administrasi Pada Bagian *Finance Service* di PT Telkom Indonesia Kota Bandung.

2. Metodologi Penelitian

Dalam Menyusun Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode Dekriptif Analisis. Metode ini menjadi salah satu metode yang dalam penelitiannya menggunakan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk uraian (Deksripsi).

Teknik pengumpulan data dalam pembuatan Penelitian ini diselesaikan dengan menggunakan Teknik Teknik pengumpulan data seperti sebagai berikut:

1. Observasi Lapangan

Observasi Lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan judul yang penulis teliti mengenai Kinerja Karyawan Dalam Proses Kegiatan Administrasi Pada Bagian *Finance Service* di PT Telkom Indonesia Kota Bandung.

2. Studi Literatur

Dalam Studi Literatur, peneliti mencari teori-teori yang sesuai untuk membentuk dasar kriteria dalam menjelaskan isu yang akan dihadapi pada saat pelaksanaan penelitian di lapangan. Penulis merujuk pada judul "Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Malang" sebagai referensi untuk mendukung penelitian ini. (Fajaruddin et al., 2022)

3. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan informasi yang melibatkan proses tanya jawab dengan seorang anggota Tim Keuangan Service bernama Ibu Noni Maolani..

4. Studi Dokumenter

Studi Dokumenter merupakan Teknik pengumpulan data dengan memahami dokumen yang terdapat pada PT Telkom Indonesia Kota Bandung yang berhubungan dengan Kinerja Karyawan Dalam Proses Kegiatan Administrasi Pada Bagian *Finance Service*. Salah satu contoh dokumen yang penulis pelajari adalah dokumen Surat Perintah Bayar (SPB).

3. Kajian Teori

Menurut ahli (Dr. Helmi Buyung Aulia Safrizal, S.T., S.E., M.MCT., CIRR., 2022) buku

“Monografi Kepemimpinan Transformasional-Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan” menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil langsung dari bagaimana kualitas dan jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh individu, yang tercermin dalam upaya karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya sejalan dengan tanggungjawab yang diberikan kepada mereka. Kinerja atau aktivitas menurut August w. Smith kinerja atau aktivitas bahwa hasil dari proses buatan manusia. Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang diperoleh oleh individu yang merujuk pada standar yang berlaku pada waktu yang ditentukan. (Kurnia Dewi, 2020). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep kinerja merupakan hasil kerja bersifat kualitatif maupun kuantitatif yang dikerjakan oleh individu, yang dilakukan karyawan saat melaksanakan tanggung jawabnya yang dibebankan kepadanya. Dapat ditarik kesimpulan kinerja atau prestasi kerja adalah hasil yang diperoleh menurut standar yang berlaku.

Menurut salah seorang ahli (Silaen, Novia Ruth S.E. & Dkk, 2021) buku “Kinerja Pegawai” menyebutkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam menunaikan tugasnya. Konsep aktivitas pegawai merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh individu yang menghasilkan kegiatan atau indicator pekerjaan atau jabatan dalam waktu tertentu.

Menurut (Darwis, 2019) metode kinerja karyawan dibagikan menjadi dua yaitu:

1. Metode *Scoring System*
Metode *Scoring System* menggantung pada norma perbandingan untuk memungkinkan penafsiran kualitatif.
2. Metode *Profile Matching*
Metode *Profile Matching* merupakan pendekatan pengambilan keputusan yang mengadaikan bahwa terdapat standar tingkat variabel pendukung yang optimal yang harus terpenuhi oleh subjek yang sedang dianalisis.

Definisi proses adalah serangkaian langkah menuju pencapaian tujuan atau target tertentu. Proses mengacu pada metode atau langkah-langkah spesifik yang menghasilkan perubahan dalam perilaku kognitif (Herawati, 2020)

Menurut pakar (Agus Hendrayady, S.Sos., 2021) dalam karyanya yang berjudul Ilmu Administrasi

Publik, dinyatakan bahwa administrasi melibatkan proses pembuatan dokumentasi, komunikasi tertulis, serta pelaksanaan tugas-tugas administratif yang diperlukan oleh manajemen. Menurut Sondang P. Siagian, administrasi merujuk pada seluruh proses implementasi keputusan yang sudah diambil, dan pelaksanaan tersebut umumnya melibatkan dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sofian, 2022).

Dari definisi tersebut, administrasi memiliki interpretasi dalam lingkup yang lebih terbatas dan yang lebih luas. Dalam makna yang lebih terbatas, administrasi sering diartikan sebagai kegiatan tata usaha yang terkait dengan penulisan, pencatatan, penggandaan, serta penyimpanan, atau yang juga dikenal sebagai pekerjaan administratif (clerical work).

Sementara dalam pengertian yang lebih luas, administrasi dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok individu secara kolaboratif, terstruktur, dan terarah, berdasarkan pembagian tugas sesuai kesepakatan yang ada (Marliani, 2018)

Dengan merujuk pada paparan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi melibatkan proses pembuatan catatan, komunikasi tertulis, serta pekerjaan administratif. Pelaksanaan ini melibatkan setidaknya dua individu atau lebih dan bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Dewi et al., 2020) Fungsi Administrasi dalam suatu organisasi adalah:

1. Fungsi Perencanaan sebagai pondasi
2. Data-Driven: Proses perencanaan tak hanya mencakup langkah-langkah seperti pengumpulan dan pengolahan data, namun juga menggambarkan dasar penting yang bersifat data-driven.
3. Fungsi Organisasi: jaringan efektif menuju sukses: fungsi organisasi berperan sebagai pembangun jaringan kerja yang solid di antara anggota organisasi.
4. Fungsi Teknis: Harmoni antara keputusan dan keterampilan: Fungsi teknis dalam administrasi menggabungkan keputusan yang tepat dengan keterampilan teknis kantor yang sesuai, seperti penggunaan program aplikasi komputer. Dalam harmoni ini, keputusan cerdas dipadukan dengan eksekusi yang

terampil untuk hasil optimal.

Menurut (Sulastri et al., 2022) tujuan administrasi dibagi menjadi 6 bagian yaitu:

1. Mengumpulkan surat-surat yang masuk dari sumber eksternal.
2. Melakukan pengolahan surat masuk dengan Langkah awal membaca untuk memahami asal surat
3. Mencatat surat yang diterima dalam buku ekspedisi oleh Bagian Umum.
4. Menghasilkan Salinan surat baru satu lembar guna pelayanan optimal dan cepat.
5. Melakukan pengiriman surat ke bagian yang dituju.
6. Menyimpan sementara surat di area penyimpanan sebelum diarsipkan.

Menurut ahli (Dr. Helmi Buyung Aulia Safrizal, S.T., S.E., M.MCT., CIRR., 2022) dalam buku yang berjudul Monograf Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai dituliskan bahwa, Kinerja adalah hasil yang dihasilkan oleh seorang individu dalam hal kualitas dan kuantitas dari pekerjaannya, yang tercapai saat individu tersebut melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan definisi karyawan adalah pegawai, pekerja, individu yang bekerja pada suatu lembaga yang bertujuan untuk mendapatkan upah.

Menurut ahli (Silaen, Novia Ruth S.E. & Dkk, 2021) dalam buku yang berjudul Kinerja Karyawan dituliskan bahwa, kinerja karyawan ialah perolehan kerja dari seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan fungsi yang mereka selesaikan.

4. Hasil Penelitian

Berdasarkan penemuan data yang ditemukan oleh peneliti selama melakukan praktik kerja lapangan di PT Telkom Indonesia Kota Bandung dengan durasi 3 (tiga) bulan terhitung mulai dari tanggal 01-Maret 2023 sampai dengan 31-Mei 2023 maka penulis dapat melakukan analisis terhadap data dengan teori.

Dalam penemuan data di atas, terdapat ketidaksamaan diantara teori dengan kejadian di lapangan. Ketidaksamaan tersebut terdapat pada kecepatan, dan ketepatan waktu pada saat

melakukan pekerjaan, yang berdampak pada ketepatan waktu kerja. Dalam Undang-undang Cipta Kerja Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 pasal 81 No. 21 sebagai perubahan pasal 77 Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 mengenai Hak memiliki waktu kerja yang sesuai yakni setiap karyawan yang bekerja memiliki hak untuk mendapatkan waktu kerja yang sesuai, dalam hal ini PT Telkom Indonesia masih belum dapat dilakukan. Hal tersebut dikarenakan adanya penambahan waktu pekerjaan yang tidak sesuai dengan target waktu penyelesaian yang tercantum dalam SOP.

Lalu dalam hal kinerja karyawan dalam teori yang terdapat dalam buku Gaya Kepemimpinan Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan yang ditulis oleh Andrew Ramzet menyatakan bahwa Kinerja pegawai dapat dinilai melalui pencapaian sasaran kerja dan produktivitas kerja pegawai. Sasaran kerja pegawai mencakup elemen kuantitas, kualitas, dan waktu. Sementara itu, produktivitas kerja pegawai mencakup faktor orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan. Penulis melakukan analisis terhadap aspek Sasaran Kerja. Pegawai yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia pada bagian *Finance Service* sebagai berikut:

1. Kuantitas: Elemen ini mengukur seberapa banyak hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai. Fokus pada jumlah pencapaian memberikan pandangan terhadap produktivitas individu dalam mencapai target.
2. Kualitas: Elemen ini mengukur mutu dari hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai. Memperhatikan aspek mutu menegaskan pentingnya pencapaian yang sesuai dengan standar dan harapan yang telah ditetapkan.
3. Waktu: Elemen ini mencakup lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas atau hasil kerja. Penilaian ini memberikan wawasan tentang efisiensi kerja dan kemampuan pegawai untuk mengelola waktu dengan baik.
4. Orientasi Pelayanan: Elemen ini menggambarkan sikap dan perilaku kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada berbagai pihak, termasuk masyarakat, atasan, rekan kerja, dan instansi terkait. Memperlihatkan aspek etika dan hubungan interpersonal.
5. Integritas: Elemen ini mencerminkan

kemauan pegawai untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika yang berlaku dalam organisasi. Menggarisbawahi pentingnya integritas dalam menjaga kepercayaan dan moralitas.

6. **Komitmen:** Elemen ini menunjukkan kemauan pegawai untuk menyeimbangkan sikap dan tindakan guna mencapai tujuan organisasi. Mengutamakan kepentingan dinas di atas kepentingan pribadi atau kelompok, menunjukkan komitmen terhadap perusahaan.
7. **Disiplin:** Elemen ini menggambarkan kesiapan pegawai untuk mematuhi kewajiban dan menghindari pelanggaran yang telah diatur dalam peraturan. Kepatuhan terhadap peraturan menunjukkan profesionalisme dan konsistensi.

Maka jika ditarik kesimpulan sebenarnya hal-hal yang dilakukan pegawai PT Telkom Indonesia Kota Bandung pada bagian *Finance Service* telah mencapai kepuasan, dalam hal ini bisa disebut juga sebagai rekan kerja atau atasan, meskipun pada saat melakukan pekerjaan terdapat keterlambatan pengecekan validasi dokumen dan penerbitan Surat Perintah Bayar (SPB) dikarenakan adanya faktor-faktor yang telah disebutkan pada penjelasan sebelumnya.

5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan administrasi di Bagian *Finance Service* belum dilakukan secara maksimal karena perlu adanya perbaikan pada saat pelaksanaan agar waktukerja dapat digunakan dengan lebih baik dan pekerjaan selesai dengan tepat waktu
2. Kendala yang muncul dalam kegiatan administasi pada bagian *Finance Service* adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menyebabkan *deadline* pekerjaan tidak selesai tepat waktu.
3. Pada saat pelaksanaan pengecekan kelengkapan dan kebenaran dokumen telah sesuai dengan hasil analisis dan pembahasan antara teori dan pelaksanaan dilapangan tetapi kinerja karyawan masih perlu diperbaiki.

Selain itu terdapat saran yang peneliti dari hasil penelitian ini, yaitu

1. Merujuk penjelasan sebelumnya bahwa kegiatan administrasi di Bagian *Finance Service* sudah dilakukan cukup baik walaupun masih terdapat keluhan dari beberapa karyawan terhadap lambatnya pada saat pengerjaan pengecekan kelengkapan dan kebenaran dokumen.
2. Dalam pelaksanaannya perlu penambahan beberapa Sumber Daya Manusia (SDM) agar tidak menyebabkan *Deadline* pekerjaan selesai tepat waktu, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) harus sedikit diperhatikan.
3. Para karyawan harus lebih memahami kembali SOP waktu kerja karyawan agar pekerjaan selesai tepat waktu, manajer harus sedikit tegas dan bisa menegur bawahan yang datang ke kantor tidak tepat waktu.

6. Daftar Pustaka

1. Safrizal, Helmi Buyung Aulia. (2022). *Monografi Kepemimpinan Transformasional Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan*. Eureka Media Pustaka.
2. Dewi, Oktivaria Kurnia. (2020). *Pengukuran Kinerja Personal Selling AOM Melalui Respon Nasabah KUR di BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung Kedaton*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Silaen, Novia Ruth. (2021). *Kinerja Pegawai*. CV Widina Media Utama.
4. Amirudin, A. & Ariyanto, Aris. (2020). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT SAMKO Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*. STMIK Dharmapala Riau.
5. Darwis, Dedi. (2019). *Komparasi Metode Scoring System dan Profile Matching untuk Mengukur Kinerja Karyawan pada PT Wahana Rahardja*. *Jurnal Komputasi*. Universitas Teknokrat Indonesia.
6. Herawati. (2020). *Memahami Proses Belajar Anak*. UIN Ar-Raniry Band Aceh
7. Hendrayady, Agus., Arman, Arman., Satmoko, Nugroho Djati., dkk. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Eureka Media Aksara Repository.
8. Sofian, Sopan., Neliwati, Neliwati & Marpaung, Syafri Fadillah. (2022). *Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi Akademik Di Madrasah Aliyah Laboratorium UINSU Medan*. *Jurnal Fadillah: Manajemen Pendidikan Islam &*

- Umum. UIN Sumatera Utara.
9. Marlioni, Lina. (2018). Definisi Administrasi dalam berbagai Sudut Pandang. Universitas Galuh.
 10. Dewi, Desilia Purnama. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang d PT Citra Van Titipan Kilat Tangerang. Jurnal Sekrtari. Universtas Pamulang.
 11. Sulastri, Tuti & Fadhilah, Rysa Nur. (2022). Prosedur Administrssi Peminjaman Surat Prkatik Kerja Lapangan pada Bagian Umum dan Kepegawaian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung. Jurnal Komputer Bisnis. Politeknik Komputer Bisnis LPKIABandung.
 12. Fajaruddin, M. (2022). *Pengaruh*

Motivasi, komitmen Organisasi, dan Komunikai terhadap Kinerja Pegawai Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Malang. Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM). Universitas PGRI Kanjuruhan Malang.