

Peran O2O Business Administrator dalam Meningkatkan Proses Operasional di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.Mu)

Fitri Maharani Andamdewi & R. Yuniardi Rusdianto

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

21042010181@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas peran O2O Business Administrator di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu) dalam konteks meningkatkan efisiensi operasional. Dalam menghadapi tantangan kompleks administrasi di lingkungan Pendidikan digital, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menjelaskan peran O2O Business Administrator dalam mengelola integrasi antara platform online dan aktivitas offline. Studi kasus dilakukan untuk menganalisis strategi pengelolaan dokumen yang efektif, perencanaan proyek yang terstruktur, dan komunikasi yang sistematis dalam mendukung operasional harian. Ditemukan bahwa implementasi prinsip-prinsip manajemen proyek, komunikasi organisasi yang efektif, sistem informasi manajemen yang terintegrasi, dan manajemen waktu yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi hambatan administratif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan lebih lanjut dalam manajemen operasional di Sekolah.mu dan sektor pendidikan digital secara keseluruhan.

Kata Kunci: O2O Business Administrator, Efisiensi Operasional, Pendidikan Digital, Manajemen Proyek, Komunikasi Terintegrasi.

ABSTRACT

This research examines the role of the O2O Business Administrator at PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu) in enhancing operational efficiency within the context of digital education. Faced with complex administrative challenges, the study employs a descriptive approach to elucidate the O2O Business Administrator's role in managing the integration between online platforms and offline activities. A case study is conducted to analyze effective document management strategies, structured project planning, and systematic communication to support daily operations. It is found that implementing principles of project management, effective organizational communication, integrated management information systems, and good time management can enhance productivity and mitigate administrative barriers. The findings of this research are expected to contribute to further developments in operational management at Sekolah.mu and the broader digital education sector.

Keywords: O2O Business Administrator, Operational Efficiency, Digital Education, Project Management, Integrated Communication.



Hal: 1690-1697

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan. PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu) merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk menyelenggarakan pendidikan berkualitas melalui platform digital. Menurut Wijoyo et al. (2020), O2O (Online-to-Offline) adalah jenis e-commerce yang menarik pelanggan dari saluran online ke toko fisik, mengidentifikasi pelanggan di bidang online seperti email dan iklan internet, kemudian menggunakan berbagai alat dan pendekatan untuk menarik pelanggan agar meninggalkan lingkup online.

Dalam upaya mencapai proses operasional yang lebih baik, peran O2O Business Administrator di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu) menjadi sangat penting. O2O Business Administrator bertanggung jawab dalam mengelola kegiatan operasional yang melibatkan integrasi antara platform online dan aktivitas offline, seperti pengadaan barang, administrasi dokumen, dan koordinasi dengan berbagai pihak.

Urgensi topik ini ditunjukkan oleh kompleksitas operasional di lingkungan pendidikan yang dinamis dan terus berkembang. Keunikan industri pendidikan digital dan tantangan dalam mengintegrasikan sistem online dengan aktivitas offline menjadikan peran O2O Business Administrator semakin krusial. Selain itu, peran ini memiliki risiko dan tantangan, seperti pengelolaan proses operasional yang efektif dapat berkontribusi pada kelancaran operasional harian, memfasilitasi koordinasi antar tim, memastikan kualitas layanan kepada siswa, serta manajemen waktu yang ketat dan kebutuhan akan koordinasi yang efektif, yang jika tidak dikelola dengan baik dapat menghambat operasional perusahaan.

Permasalahan yang sering dihadapi dalam administrasi meliputi pengelolaan dokumen yang tersebar serta proses approval yang lambat. Hal ini dapat menghambat kinerja operasional dan berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi dan memahami bagaimana peran O2O Business Administrator dapat meningkatkan efisiensi operasional di PT Semesta Integrasi Digital.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Mendeskripsikan peran dan tanggung jawab O2O Business Administrator dalam konteks operasional di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu).
- b. Menguraikan proses dan metode yang digunakan oleh O2O Business Administrator dalam pengelolaan proses operasional.
- c. Menyajikan analisis mendalam mengenai tantangan yang dihadapi dan solusi yang diterapkan dalam menjalankan tugas sebagai O2O Business Administrator berbasis data dan temuan lapangan untuk perbaikan berkelanjutan dalam operasional perusahaan.

Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, teori-teori manajemen dan administrasi yang relevan digunakan untuk memahami dan meningkatkan peran O2O Business Administrator dalam proses operasional di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu). Teori-teori ini mencakup manajemen proyek, komunikasi organisasi, sistem informasi manajemen, dan manajemen waktu.

a. Manajemen Proyek

Manajemen proyek adalah disiplin ilmu yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan penutupan proyek. Menurut Belferik et al. (2023),

manajemen proyek terdiri dari beberapa fase utama: perencanaan, pengorganisasian, implementasi, pengawasan, dan penutupan. Teori ini sangat relevan dalam konteks administrasi bisnis, terutama dalam mengelola tugas-tugas yang kompleks dan membutuhkan koordinasi yang baik antar tim.

Penerapan di Sekolah.mu: Menggunakan prinsip-prinsip manajemen proyek untuk merencanakan, melaksanakan, dan melacak progres tugas-tugas administrasi secara efektif. Hal ini termasuk pengelolaan waktu, sumber daya, dan koordinasi tim.

b. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses di mana informasi dikirim dan diterima dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Weber dalam Sunarsi et al. (2020) menyatakan bahwa birokrasi adalah konsep ideal bagi organisasi modern yang membutuhkan kecepatan, kepastian, ketepatan, dan kontinuitas. Komunikasi yang efektif dan sistematis sangat penting dalam koordinasi dengan stakeholder untuk memastikan kelancaran proses approval dokumen.

Penerapan di Sekolah.mu: Menerapkan komunikasi yang efektif dan sistematis dalam koordinasi dengan stakeholder untuk memastikan kelancaran proses approval dokumen. Komunikasi yang jelas dan tepat waktu membantu dalam mengurangi kebingungan dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

c. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah serangkaian elemen yang saling terkait yang membentuk suatu kesatuan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyajikan data yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan manajemen. Kaleb et al. (2019) menyatakan bahwa SIM membantu dalam menyederhanakan proses administrasi

dan meningkatkan transparansi.

Penerapan di Sekolah.mu: Menggunakan sistem informasi untuk integrasi dan pelacakan dokumen, memanfaatkan spreadsheet dan dashboard untuk pengelolaan data yang lebih efisien. Sistem informasi ini membantu dalam menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan transparansi.

d. Manajemen Waktu

Manajemen waktu adalah perencanaan, proses, dan pengendalian yang dilakukan secara sadar untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kurun waktu tertentu dengan menggunakan sumber daya secara efektif, efisien, dan produktif. Kiswati et al. (2019) menekankan pentingnya manajemen waktu dalam memastikan bahwa semua tugas diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Penerapan di Sekolah.mu: Mengelola waktu dengan baik untuk memenuhi batas waktu pengiriman dokumen dan menyelesaikan tugas tepat waktu. Pengelolaan waktu yang efektif memastikan bahwa semua dokumen diproses sesuai jadwal dan menghindari keterlambatan yang dapat menghambat operasional.

Dengan dasar teori-teori ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran O2O Business Administrator dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu). Teori-teori tersebut memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memahami dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam administrasi dan operasional di Sekolah.mu.

METODE PELAKSANAAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menguraikan dan menganalisis peran O2O Business Administrator dalam meningkatkan proses operasional di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu). Rancangan penelitian ini meliputi tahap-tahap pengumpulan data dari dokumen perusahaan dan analisis data kualitatif.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari dokumen perusahaan yang diperoleh melalui Student Supervisor dan Mentor selama periode magang dari 16 Februari hingga 30 Juni 2024. Dokumen-dokumen ini mencakup laporan kegiatan, catatan administrasi, serta data operasional yang relevan dengan peran O2O Business Administrator.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui pengkajian dan analisis dokumen perusahaan yang telah disediakan oleh Student Supervisor dan Mentor. Proses pengumpulan data dilakukan dengan meninjau berbagai dokumen internal perusahaan seperti laporan mingguan, catatan administrasi, dan dokumen operasional lainnya. Selain dari dokumen perusahaan, catatan dan pengalaman pribadi peneliti selama magang juga digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan konteks dan wawasan lebih dalam mengenai peran dan tugas O2O Business Administrator.

Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan Teknik analisis kualitatif. Langkah-langkah analisis data meliputi reduksi data, di mana data dari dokumen perusahaan dan catatan pribadi diseleksi dan disederhanakan untuk fokus pada informasi yang relevan

dengan penelitian. Data yang telah direduksi kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan tema utama. Berdasarkan pola dan tema yang muncul dari data, dilakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan mengenai peran O2O Business Administrator dalam meningkatkan proses operasional di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu). Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan secara mendalam peran dan kontribusi O2O Business Administrator serta dampaknya terhadap efisiensi operasional perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran dan Tanggung Jawab O2O Business Administrator

Sebagai O2O Business Administrator di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu), terdapat beberapa peran utama yang diemban. Pertama adalah koordinasi pengadaan barang, di mana administrator bertanggung jawab mengelola seluruh proses pengadaan barang, mulai dari pengajuan kebutuhan, pemrosesan dokumen, hingga pengiriman barang ke berbagai hub Sekolah.mu. Kedua adalah administrasi dokumen, yang mencakup pengelolaan dan memastikan kelengkapan serta ketepatan waktu pengolahan dokumen administrasi seperti Purchase Request (PR), Waiver of Competition (WoC), Purchase Order (PO), dan Payment Request (Payreq). Ketiga adalah komunikasi dan koordinasi, yang melibatkan penyalinan komunikasi efektif dengan berbagai pihak terkait, termasuk tim internal, vendor, dan stakeholder eksternal, untuk memastikan kelancaran operasional harian.

Proses dan Metode Pengelolaan

Operasional

a. Proses Pengelolaan Dokumen Procurement.

Dalam pengelolaan dokumen procurement, ada beberapa tahapan penting yang dilakukan. Pertama adalah pengisian formulir, di mana admin mengisi formulir PR dan WoC jika nilai transaksi melebihi 2 juta. Selanjutnya adalah approval stakeholder, yang melibatkan mendapatkan approval dari stakeholder terkait. Setelah itu, dokumen PR dan WoC di-submit ke Google Form untuk diproses lebih lanjut. Setelah proses approval selesai, PO diterbitkan dan dikirim ke vendor. Barang atau jasa kemudian diterima oleh hub yang membutuhkan. Terakhir, admin membuat Payreq untuk pembayaran dan melengkapi approval sebelum di-submit ke Google Form.

b. Proses Pengelolaan Dokumen Payment.

Proses pengelolaan dokumen payment melibatkan beberapa langkah. Admin mengisi form Payreq dengan melampirkan invoice atau kwitansi. Setelah itu, approval Payreq harus didapatkan. Kemudian, Payreq di-submit ke Google Form untuk diproses oleh tim Finance.

c. Proses Pengelolaan Dokumen Perjalanan Dinas.

Untuk pengelolaan dokumen perjalanan dinas, admin mengisi form perjalanan dinas berdasarkan komunikasi dengan karyawan requestor. Setelah form diisi, approval untuk form perjalanan dinas harus didapatkan. Terakhir, form perjalanan dinas disimpan dan di-submit untuk melengkapi reimbursement setelah perjalanan selesai.

d. Proses Pengelolaan Dokumen Fee Freelance.

Proses pengelolaan dokumen fee freelance dimulai dengan verifikasi timesheet, di

mana admin memastikan freelancer melengkapi timesheet payroll. Setelah itu, admin mengisi form Payreq payroll sesuai dengan nominal yang tercantum. Langkah terakhir adalah mendapatkan approval dan mengirimkan Payreq ke Google Form untuk diproses oleh tim Finance.

Tantangan dan Solusi

a. Tantangan dalam Pengelolaan Dokumen

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan dokumen adalah tidak terintegrasi sinyal dokumentasi. Dokumen tersebar di berbagai platform seperti Telegram, WhatsApp, email, Privy, dan Dropbox, yang menyebabkan kesulitan dalam merekap dan melacak dokumen. Tantangan lain adalah kurangnya alat pelacakan dokumen yang memadai untuk melacak progres dokumen.

Solusi yang diimplementasikan adalah penggunaan sistem terintegrasi yang menggabungkan semua dokumen dalam satu platform, yaitu Google Drive dan Dashboard Administration Flow Tracking. Admin merekap semua dokumen O2O yang sedang atau sudah diproses ke drive utama O2O. Untuk mengatasi masalah integrasi dan pelacakan, admin menggunakan platform spreadsheet sebagai to-do list dengan menu dropdown untuk tracking progres (plan, on progress, pending/hold, done, canceled). To-do list ini dikembangkan menjadi Dashboard Administration Flow Tracking dengan kolom untuk attach link drive, sehingga lebih terintegrasi dan mudah dilacak.

b. Tantangan dalam Manajemen Waktu

Tantangan lain yang dihadapi adalah pengelolaan waktu yang ketat, terutama ketika banyak dokumen perlu diproses dalam waktu singkat. Solusi yang diterapkan meliputi penerapan prinsip-prinsip manajemen waktu

yang efektif, seperti penyesuaian waktu pengiriman dokumen. Semua proses pembayaran memiliki batas waktu submit dari tim Finance: untuk pembayaran hari Rabu, dokumen harus di-submit paling lambat hari Senin; untuk pembayaran hari Jumat, dokumen harus di-submit paling lambat hari Rabu. Admin menyesuaikan waktu approval agar dokumen dapat di-submit tepat waktu dan dana segera cair.

Solusi lainnya yaitu pembagian tugas dengan tim. Dua staff intern membagi tugas harian berdasarkan arahan mentor, memastikan semua tugas terselesaikan tepat waktu. Tugas dibagi sesuai dengan keahlian dan ketersediaan masing-masing anggota tim untuk meningkatkan efisiensi kerja. Kemudian juga diterapkan solusi reminder berkala untuk stakeholder. Admin melakukan reminder secara berkala kepada stakeholder yang lambat dalam memberikan approval dokumen. Reminder dilakukan dengan sopan dan informatif, memberikan informasi mengenai urgensi dokumen tersebut untuk memastikan segera di-approve.

Peningkatan Efisiensi Operasional

Dengan mengatasi tantangan utama yang dihadapi dan menerapkan solusi yang tepat, peran O2O Business Administrator dapat meningkatkan efisiensi operasional di PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu) secara signifikan. Beberapa pencapaian yang berhasil diraih meliputi peningkatan efisiensi pengelolaan dokumen, di mana waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen berkurang dengan adanya sistem terintegrasi. Koordinasi yang lebih baik juga tercapai melalui komunikasi yang lebih terstruktur dan penggunaan alat pelacak dokumen yang membantu mempercepat proses approval dan

pembayaran. Selain itu, pengelolaan waktu yang efektif memungkinkan semua tugas diselesaikan tepat waktu, mengurangi potensi keterlambatan dan hambatan dalam operasional.

KESIMPULAN

Studi ini menginvestigasi peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di Sekolah.mu, dengan fokus pada implementasi sistem O2O. Dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa integrasi sistem O2O telah memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap proses administrasi, koordinasi, dan komunikasi di berbagai unit operasional. Penerapan teknologi ini membantu dalam mempercepat pengelolaan dokumentasi, pengadaan barang, dan pemrosesan pembayaran, yang pada gilirannya meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan kepada pengguna.

Saran

PT Semesta Integrasi Digital (Sekolah.mu) disarankan untuk meningkatkan investasi dalam teknologi sistem informasi untuk efisiensi operasional. Penggunaan teknologi yang lebih canggih, seperti sistem manajemen dokumen terintegrasi dan otomatisasi alur kerja, dapat mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan dalam proses administrasi. Selain itu, teknologi ini dapat meningkatkan akurasi dan transparansi, mengurangi risiko kesalahan manusia, dan memastikan bahwa semua dokumen dan data tersimpan dengan baik serta mudah diakses. Implementasi platform digital yang memungkinkan pelacakan real-time dari setiap proses akan sangat membantu dalam memonitor kemajuan dan mengidentifikasi hambatan dengan cepat. Hal ini juga akan memungkinkan tim untuk berkolaborasi lebih efektif, meskipun bekerja

dari lokasi yang berbeda.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasilnya. Pertama, studi ini terbatas pada lingkup implementasi sistem O2O di Sekolah.mu dan belum mencakup analisis dampak secara mendalam di luar aspek operasional. Kedua, data yang digunakan sebagian besar berasal dari internal organisasi, sehingga generalisasi temuan terhadap konteks yang berbeda perlu dilakukan dengan hati-hati.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. Z. (2022). Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/17981>
- Belferik, R., dkk. (2023). Manajemen Proyek: Teori & Penerapannya. Edisi ke-1. Sonpedia Publishing Indonesia. Jambi.
- Dua, I., & Rumerung, J. (2022). Kajian Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Karyawan Bidang Administrasi Pada Pt. Manado Media Grafika. Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran, 4(1 April), 118. <https://Jurnal.Polimdo.Ac.Id/Index.Php/Mabp/Article/View/329>
- Erwin, dkk. (2024). Sistem Informasi Manajemen: Teori, Prinsip, dan Penerapan. Edisi ke-1. Sonpedia Publishing Indonesia. Jambi.
- Hasanah, R., Islam, M. H., & Rachman, P. (2024). Peran Kepala Tatausaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 119-129. <https://doi.org/10.31316/jk.v8i1.6032>
- Husada, S., & Yunus, U. (2024). Komunikasi Pemasaran Offline to Digital (O2O) PT. Bank Aladin Syariah Tbk. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(1), 197-210. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v7i1.3896>
- Julyanthry, J., Siagian, V., Asmeati, A., Hasibuan, A., Simanullang, R., Pandarangga, A. P., ... & Syukriah M, E. A. (2020). Manajemen Produksi dan Operasi. <https://repository.unai.edu/id/eprint/284>
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Pengawasannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Kiswati, S., & Chasanah, U. (2019). Analisis Konsultan Manajemen Konstruksi terhadap Penerapan Manajemen Waktu pada Pembangunan Rumah Sakit di Jawa Tengah. *Neo Teknika*, 5(1).
- Mukaromah, N., & Supriono, S. (2020). Pengaruh kecukupan modal, risiko kredit, efisiensi operasional, dan likuiditas terhadap profitabilitas perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2015–2017. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(1), 67-78. <https://doi.org/10.32500/jematech.v3i1.1082>

Jurnal Sinabis
Volume 1 No 6 Desember 2025

- Nainggolan, N. T., dkk. (2021). Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi, dan Etika. Edisi ke-1. Yayasan Kita Menulis. Medan.
- Sunarsi, D. (2020). Kepemimpinan Bisnis Strategik. Penerbit Desanta Muliavistama. Serang.
- Wahjono, S. I. (2022). Manajemen dan Peran Manajer. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Wijoyo, H., Cahyono, Y., Ariyanto, A., & Wongso, F. (2020). Digital Economy dan Pemasaran Era New Normal. Edisi ke-1. Insan Cendekia Mandiri. Sumatera Barat.