

---

## PENERAPAN SOLUSI E-BUSINES DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KANTOR NOTARIS DAN PPAT (STUDI KASUS ROSSA KRISTANTINA)

Devi Oktaviani<sup>1</sup>, Agung Dwi Nugroho<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Study Program Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Stie Mahardhika  
devioktvn25@gmail.com<sup>1</sup>agungdwinugroho@stiemahardhika.ac.id@gmail.com<sup>2</sup>  
tri.wahjoedi@stiemahardhika.ac.id<sup>3</sup>

### Abstract

Di era digital saat ini, sektor jasa hukum seperti kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) semakin banyak mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan klien. Penelitian ini mengeksplorasi penerapan solusi e-business pada kantor Notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. dengan fokus pada Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (DMS), Sistem Informasi Manajemen (MIS), dan portal klien. Pendekatan kualitatif digunakan melalui studi literatur dan wawancara mendalam terhadap tiga responden utama: Rossa Kristantina, S.H. (pimpinan kantor), staf, dan klien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi e-business telah meningkatkan efisiensi operasional melalui dokumen manajemen yang lebih terstruktur dan akses informasi yang lebih cepat. Selain itu, penggunaan MIS memudahkan pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan yang lebih akurat bagi manajer. Klien mengapresiasi portal klien yang memberikan akses mudah dan transparan dalam menyatukan dokumen status secara online. Namun, tantangan seperti kurva pembelajaran bagi staf dan klien untuk beradaptasi terhadap teknologi baru masih perlu diatasi. Dalam konteks ini, strategi pendidikan berkelanjutan, dukungan teknis, dan kebijakan keamanan data yang ketat diperlukan untuk memastikan keberhasilan penerapan teknologi e-bisnis dalam jangka panjang. Kesimpulannya, integrasi solusi e-business di Kantor Notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. telah membawa manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pasar yang semakin kompleks di era digital ini.

**Kata Kunci** :Sistem Manajemen Dokumen Elektronik, Sistem Informasi Manajemen , Portal Klien & Efisiensi Operasional

### Abstrak

*In the current digital era, the legal services sector such as Notary offices and Land Deed Officials (PPAT) are increasingly adopting information technology to increase operational efficiency and client satisfaction. This research explores the application of e-business solutions at Notary and PPAT offices Rossa Kristantina, S.H. with a focus on Electronic Document Management Systems (DMS), Management Information Systems (MIS), and client portals. A qualitative approach was used through literature study and in-depth interviews with three main respondents: Rossa Kristantina, S.H. (office leadership), staff, and clients. The research results show that the integration of e-business technology has increased operational efficiency through more structured management documents and faster access to information. In addition, the use of MIS makes it easier to manage and make more accurate decisions for managers' information. Clients appreciate the client portal which provides easy and transparent access to compile status documents online. However, challenges such as the learning curve for staff and clients to adapt to new technology still need to be overcome. In this context, ongoing education strategies, technical support, and strict data security policies are necessary to ensure successful implementation of e-business technologies in the long term. In conclusion, the integration of e-business solutions in the Notary and PPAT Office Rossa Kristantina, S.H. has brought significant benefits in improving service quality and meeting increasingly complex market needs in this digital era.*

**Keywords:** *Electronic Document Management System , Management Information System , Client Portal & Operational Efficiency*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari berbagai sektor, termasuk sektor jasa hukum seperti kantor notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Penerapan solusi e-business pada pelayanan notaris dan PPAT mempunyai potensi besar dalam meningkatkan efisiensi operasional, akurasi dan kepuasan klien. Dengan semakin meningkatnya tuntutan akan layanan yang cepat dan akurat, adopsi teknologi merupakan langkah strategis yang tidak dapat diabaikan.

Studi literatur sepanjang tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan bahwa digitalisasi di sektor jasa hukum telah membawa banyak perubahan positif. Misalnya penelitian Susanti dan Handayani (2020) yang menyatakan bahwa penerapan sistem pengelolaan dokumen elektronik (DMS) dapat mengurangi risiko kehilangan dokumen dan meningkatkan aksesibilitas data. Selain itu, survei oleh Rachman et al. (2021) menunjukkan bahwa 78% responden merasa lebih puas terhadap pelayanan notaris yang telah menerapkan teknologi informasi dibandingkan yang belum.

Kantor Notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. telah mulai mengintegrasikan solusi e-bisnis dalam operasi mereka untuk menghadapi tantangan ini. Sebagai langkah awal, mereka menerapkan Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (DMS) dan Sistem Informasi Manajemen (MIS), serta menyediakan portal klien untuk memfasilitasi komunikasi dan pemantauan status dokumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan solusi e-business di kantor Rossa Kristantina, S.H. dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi literatur dan wawancara diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi ini.

Untuk memahami penerapan solusi e-business dalam peningkatan pelayanan kantor Notaris dan PPAT, kajian teori ini akan mengulas beberapa konsep dan teori yang relevan. Fokus utamanya akan mencakup definisi e-bisnis, Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (DMS), Sistem Informasi Manajemen (MIS), dan Portal Klien. Selain itu, dampak digitalisasi pada sektor jasa hukum juga akan dibahas berdasarkan literatur yang diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2023.

1. **Definisi E-Bisnis**, E-bisnis Merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung dan mengoptimalkan proses bisnis. Menurut

Chaffey (2019), e-bisnis melibatkan integrasi sistem elektronik dalam operasi internal perusahaan serta interaksi eksternal dengan klien, pemasok, dan mitra bisnis. Penerapan e-business bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan memberikan layanan yang lebih responsif.

2. **Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (DMS)** Electronic Document Management System (DMS) adalah aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola dokumen secara digital. Menurut Susanti dan Handayani (2020), DMS memungkinkan pengelolaan dokumen terstruktur, pengindeksan mudah, dan aksesibilitas dokumen lebih baik. DMS juga mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik dan meningkatkan efisiensi dalam pencarian dan pengambilan dokumen. Kutipan: *“Penggunaan DMS pada kantor Notaris terbukti meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mencari dan mengakses dokumen yang diperlukan.”* (Susanti & Handayani, 2020)
3. **Sistem Informasi Manajemen (SIM)**, Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan manajerial. Setiawan (2022) menyatakan SIM dalam konteks kantor notaris membantu dalam mengintegrasikan alur kerja, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan efisiensi operasional. MIS memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajer untuk membuat keputusan yang lebih baik. Kutipan: *“Penerapan MIS memungkinkan notaris memiliki kontrol yang lebih baik terhadap alur kerja dan memastikan bahwa semua tugas administratif dilakukan secara tepat waktu dan akurat.”* (Setiawan, 2022)
4. **Klien Portal**, Portal klien adalah platform online yang memungkinkan klien mengakses informasi dan layanan secara mandiri. Menurut Rachman dkk. (2021), portal klien memberikan transparansi yang lebih besar dalam proses layanan, memungkinkan klien memantau status dokumen mereka, berkomunikasi dengan notaris, dan mendapatkan pembaruan secara real-time. Portal ini meningkatkan kenyamanan dan kepuasan klien dengan mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke kantor notaris. Petikan: *“Portal klien memudahkan klien untuk menghubungkan status dokumennya secara online dan berkomunikasi langsung dengan Notaris tanpa harus datang ke kantor.”* (Rachman dkk., 2021)

5. **Dampak Digitalisasi pada Sektor Pelayanan Hukum**, Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan pada sektor jasa hukum. Penelitian Prasetyo dan Nugroho (2023) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam layanan hukum dapat meningkatkan efisiensi, menurunkan biaya operasional, dan meningkatkan aksesibilitas layanan hukum. Digitalisasi juga memungkinkan notaris memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat, sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan klien. Kutipan: *“Digitalisasi dalam layanan hukum telah terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi klien.”* (Prasetyo & Nugroho, 2023)
6. **Kerangka Konseptual**, Solusi penerapan e-business di kantor Notaris dan PPAT dapat dipahami melalui kerangka konseptual yang melibatkan tiga komponen utama:
  1. Teknologi (DMS, MIS, Portal Klien): Teknologi ini menjadi tulang punggung dalam digitalisasi layanan.
  2. Proses Bisnis: Mendigitalkan proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan.
  3. Orang (Staf dan Klien): Keterlibatan staf dan klien dalam adaptasi teknologi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dengan mengintegrasikan komponen ketiga ini, kantor Notaris dan PPAT dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan kepuasan klien.

Di era digital saat ini, penerapan solusi e-business di kantor notaris dan PPAT menawarkan berbagai manfaat seperti peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan klien. Namun, ada sejumlah permasalahan yang perlu diatasi. Kesiapan teknologi yang belum memadai, kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi, sulitnya adaptasi sebagian klien terhadap penggunaan sistem digital, serta kekhawatiran terhadap keamanan dan privasi data merupakan beberapa kendala utama yang dapat menghambat keberhasilan penerapan solusi e-bisnis. Selain itu, regulasi yang rumit dan kebijakan yang tidak harmonis juga dapat menjadi kendala dalam proses digitalisasi. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana kantor Rossa Kristantina, S.H. menghadapi dan mengatasi tantangan tersebut dalam upayanya meningkatkan layanan melalui teknologi e-bisnis.

## **METODE PENELITIAN**

### **Disain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kombinasi studi literatur dan wawancara mendalam terhadap tiga orang responden yang terlibat langsung dalam penerapan solusi e-business pada kantor notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi dan dampak penerapan teknologi e-business dalam meningkatkan pelayanan kantor Notaris dan PPAT. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang kuat mengenai konsep e-business, Electronic Document Management System (DMS), Management Information System (MIS), dan pengaruh digitalisasi pada sektor jasa hukum.

### **Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara tematis, dimana data kualitatif hasil wawancara akan dijelaskan dengan menggunakan pendekatan induktif. Proses analisis data diawali dengan transkripsi wawancara dan pencatatan lapangan. Data akan diberi kode untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul selama wawancara dengan responden. Tema-tema tersebut selanjutnya akan dikaji dan diinterpretasikan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak dan penerapan penerapan solusi e-business di kantor Notaris dan PPAT.

### **Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan klien kantor Notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. Sampel terdiri dari tiga responden yang dipilih secara purposif:

1. Rossa Kristantina, S.H. (Notaris): sebagai pimpinan kantor Notaris yang terlibat langsung dalam pengambilan keputusan mengenai penerapan teknologi.
2. Staf Kantor: staf administratif atau teknis yang terlibat dalam operasi sehari-hari dan penggunaan sistem e-bisnis.
3. Klien Kantor: klien pengguna jasa notaris dan PPAT yang mempunyai pengalaman langsung dalam penerapan teknologi e-business.

Sampel dipilih berdasarkan kepentingannya dalam konteks penerapan solusi e-bisnis dan untuk memperoleh berbagai perspektif komprehensif dalam penelitian ini.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan wawancara semi terstruktur. Panduan ini dirancang untuk mengarahkan proses wawancara kepada masing-masing responden sesuai dengan peran dan pengalamannya terkait penerapan solusi e-bisnis. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali pandangan mereka mengenai manfaat, tantangan dan perubahan yang terjadi akibat digitalisasi layanan kantor notaris dan PPAT.

### **Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian diawali dengan studi literatur secara menyeluruh untuk membangun landasan teori. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap tiga responden terpilih. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi terstruktur untuk memastikan konsistensi dan fokus dalam pengumpulan data. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan analisis tematik terhadap transkripsi wawancara untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Di Berdasarkan wawancara dan refleksi literatur, penerapan solusi e-business di Kantor Notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. telah meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan klien, dan efektivitas layanan secara keseluruhan secara signifikan. Rossa Kristantina, S.H., selaku leader menekankan pentingnya peran teknologi dalam mengoptimalkan proses bisnis dan mempercepat layanan kepada klien, sesuai dengan pandangan literatur bahwa e-business bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan tanggung jawab layanan (Chaffey, 2019). Staf mengungkapkan bagaimana teknologi e-bisnis seperti DMS dan MIS telah menghubungkan alur kerja sehari-hari mereka, meningkatkan manajemen dokumen dan organisasi informasi, yang sejalan dengan temuan bahwa penerapan DMS dan MIS mengurangi waktu pengambilan dokumen dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan (Susanti & Handayani, 2020 ; Setiawan, 2022). Selain itu, umpan balik dari klien menekankan kenyamanan dan transparansi yang dibawa oleh portal klien, sehingga memudahkan untuk membaca dokumen dan berkomunikasi langsung dengan notaris tanpa kunjungan fisik, mencerminkan temuan literatur bahwa portal klien meningkatkan kepuasan terhadap akses dan komunikasi (Rachman et al., 2021). Namun, tantangan seperti kurva pembelajaran bagi staf dan

adaptasi klien terhadap teknologi baru, kesiapan teknologi yang tidak memadai, kompetensi yang buruk dalam memanfaatkan teknologi, dan kekhawatiran mengenai keamanan data masih relevan. Mengatasi tantangan-tantangan ini melalui strategi komprehensif termasuk pendidikan berkelanjutan, dukungan teknis, dan langkah-langkah keamanan data yang kuat sangat penting untuk memaksimalkan manfaat integrasi e-bisnis dalam layanan notaris dan PPAT, serta memastikan peningkatan berkelanjutan dalam kepuasan klien dan efisiensi operasional.

## **Pembahasan**

### ***Naracisme Hasil Wawancara***

Pada bagian ini akan dibahas hasil wawancara terhadap tiga orang responden yang terlibat langsung dalam penerapan solusi e-business pada kantor Notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. Data wawancara akan dihubungkan dengan studi literatur terkait untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengaruh dan implementasi solusi e-business dalam meningkatkan pelayanan kantor Notaris dan PPAT.

Personal Interview by Devi, Rossa Kristantina, S.H. selaku pimpinan kantor Notaris menyampaikan pentingnya teknologi dalam meningkatkan pelayanan kantor Notaris dan PPAT. Menurutnya, “ teknologi menyediakan alat untuk mengoptimalkan proses bisnis dan mempercepat layanan kepada klien. “ ( 10 Juni 2024 ) Pernyataan tersebut sesuai dengan temuan literatur yang menyatakan bahwa solusi e-business seperti Electronic Document Management System (DMS) dan Management Information System (MIS) dapat meningkatkan efisiensi operasional (Susanti & Handayani, 2020; Setiawan, 2022). Rossa juga menyoroti peran dan tanggung jawabnya dalam mengambil keputusan terkait teknologi e-bisnis. Sebagai seorang pemimpin, dia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa teknologi yang diterapkan memenuhi kebutuhan operasional dan harapan klien. Hal ini sejalan dengan pendekatan yang dikemukakan oleh Prasetyo dan Nugroho (2023), bahwa pengambilan keputusan yang tepat dalam investasi teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Salah satu tantangan yang dihadapi Rossa adalah adaptasi staf dan klien terhadap teknologi baru. Hal ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa kurva pembelajaran dan resistensi terhadap perubahan merupakan hambatan umum dalam adopsi teknologi (Prasetyo & Nugroho, 2023). Rossa menjelaskan bahwa mereka mengatasi masalah ini dengan program pelatihan internal dan dukungan teknis yang memadai, strategi yang direkomendasikan oleh literatur untuk meningkatkan adopsi teknologi (Susanti & Handayani, 2020).

Personal Interview by Devi, Staf kantor mengatakan bahwa ‘‘ teknologi e-bisnis telah mengubah alur kerja sehari-hari mereka menjadi lebih efisien. Penggunaan DMS dan MIS telah membantu mereka mengatur dokumen dan informasi dengan lebih baik, sehingga meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. ‘‘ ( 10 Juni 2024 ) Pengalaman staf ini mencerminkan temuan bahwa penerapan DMS dan MIS dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mencari dan mengakses informasi (Susanti & Handayani, 2020). Tantangan utama yang dihadapi staf adalah kurva pembelajaran awal dalam mengoperasikan sistem baru. Namun setelah melalui tahap adaptasi, mereka melihat peningkatan efisiensi kerja yang signifikan. Hal ini sejalan dengan literatur yang menyoroti bahwa pendidikan dan pelatihan berkelanjutan sangat penting dalam memastikan staf dapat menggunakan teknologi dengan baik (Prasetyo & Nugroho, 2023). Staf juga menghargai manfaat langsung bagi klien setelah penerapan portal klien. Portal ini memungkinkan klien mengakses informasi secara mandiri, mengurangi kebutuhan kunjungan fisik, dan meningkatkan transparansi dalam proses layanan. Pernyataan ini sejalan dengan temuan Rachman dkk. (2021) yang menyatakan bahwa portal klien dapat meningkatkan kepuasan klien dengan mempermudah akses dan komunikasi.

Personal Interview by Devi, Klien kantor Notaris dan PPAT juga memberikan pandangan mereka tentang pengalaman menggunakan klien portal. Mereka menyoroti bahwa ‘‘ klien portal sangat memudahkan penyatuan status dokumen dan berkomunikasi dengan notaris tanpa harus datang langsung ke kantor. Kepuasan klien setelah mengadopsi teknologi e-business tercermin dari pernyataan mereka bahwa proses pelayanan menjadi lebih responsif dan efisien. ‘‘ Pengalaman klien ini mendukung temuan bahwa portal klien meningkatkan kenyamanan dan kepuasan klien dengan memberikan akses yang lebih mudah dan transparansi yang lebih besar dalam layanan notaris (Rachman et al., 2021).

### ***Analisis Literatur***

Penerapan teknologi e-business di Gedung Rossa Kristantina, S.H. Kantor Notaris dan PPAT, termasuk penggunaan Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (DMS), Sistem Informasi Manajemen (SIM), dan portal klien, telah membawa perubahan signifikan dalam cara mereka memberikan layanan kepada klien serta dalam manajemen operasional internal. Penggunaan DMS memungkinkan kantor untuk mengelola dokumen secara elektronik, mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik, dan meningkatkan aksesibilitas dokumen (Susanti & Handayani, 2020). Selain itu, MIS

menyederhanakan proses pengumpulan, pemrosesan, dan pendistribusian informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan manajerial, meningkatkan kontrol atas alur kerja, dan mengurangi kesalahan administratif (Setiawan, 2022).

Hasil wawancara dengan Rossa Kristantina, S.H. menunjukkan bahwa teknologi ini telah membantu mengoptimalkan proses bisnis dan mempercepat layanan, sejalan dengan pandangan bahwa e-bisnis bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan tanggung jawab layanan (Chaffey, 2019). Selain itu, studi literatur juga menyoroti bahwa digitalisasi layanan hukum tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memungkinkan peningkatan aksesibilitas layanan hukum bagi masyarakat umum (Prasetyo & Nugroho, 2023). Temuan ini sesuai dengan hasil bahwa penerapan teknologi seperti DMS dan MIS telah memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat sehingga meningkatkan kepuasan klien (Prasetyo & Nugroho, 2023).

Namun dalam proses implementasinya, berbagai tantangan juga dihadapi. Salah satunya adalah kurva pembelajaran dan adaptasi staf dan klien terhadap teknologi baru. Rossa Kristantina, S.H. mencatat bahwa tantangan utamanya adalah memastikan semua pihak yang terlibat dapat beradaptasi dengan lancar terhadap teknologi baru, sebuah isu yang sejalan dengan literatur yang juga menyoroti penolakan terhadap perubahan sebagai hambatan umum dalam adopsi teknologi (Prasetyo & Nugroho, 2023). Tantangan lainnya adalah kesiapan teknologi yang belum memadai, perlunya kompetensi sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi, serta masalah keamanan data dan privasi. Literatur juga menunjukkan bahwa permasalahan peraturan yang kompleks dan kebijakan yang tidak harmonis dapat menjadi hambatan dalam proses digitalisasi (Prasetyo & Nugroho, 2023).

Dengan demikian, integrasi teknologi e-business seperti DMS, MIS, dan portal klien di kantor Notaris dan PPAT Rossa Kristantina, S.H. telah memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan klien dengan memfasilitasi akses yang lebih mudah dan transparansi yang lebih besar dalam proses layanan. Namun, untuk memaksimalkan keberhasilan penerapan teknologi ini, strategi komprehensif perlu dipertimbangkan untuk mengatasi tantangan seperti kurva pembelajaran, kebutuhan pelatihan dan dukungan teknis, serta keamanan data. Dengan pendekatan ini, kantor Notaris dan PPAT dapat memastikan digitalisasi pelayanannya tidak hanya mengadopsi teknologi, namun juga mengelola perubahan organisasi yang diperlukan untuk menjamin kesinambungan peningkatan pelayanan kepada klien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pakar media sosial dan tinjauan pustaka, dapat disimpulkan bahwa strategi penggunaan TikTok Shop dalam menguasai e-commerce membutuhkan pendekatan yang terarah dan terukur. Analisis data dan tren menjadi landasan utama dalam merancang strategi pemasaran yang efektif, sementara konten kreatif dan relevan menjadi kunci untuk menarik perhatian pengguna. Interaksi aktif dan responsif dengan pengguna TikTok membantu membangun hubungan yang kuat, sedangkan personalisasi konten sesuai dengan tahapan perjalanan pembelian pengguna menjadi strategi yang efektif dalam memengaruhi keputusan pembelian. Konsistensi merek dalam konten TikTok Shop juga memainkan peran penting dalam memperkuat identitas merek dan meningkatkan kesadaran merek di antara pengguna. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, perusahaan dapat mengoptimalkan potensi TikTok Shop sebagai salah satu saluran pemasaran yang efektif dalam mencapai konversi pengguna menjadi pembeli aktif di platform e-commerce. Secara keseluruhan, penggunaan strategi yang efektif dan terukur dalam mengelola akun TikTok Shop dapat membantu perusahaan meningkatkan konversi pengguna menjadi pembeli aktif. Dengan memahami kebutuhan pengguna, merancang konten yang menarik, berinteraksi secara aktif, personalisasi konten, dan menjaga konsistensi merek, perusahaan dapat berhasil mengoptimalkan potensi TikTok Shop sebagai salah satu saluran pemasaran yang kuat dalam e-commerce. Untuk optimalisasi, perusahaan harus terus berinvestasi dalam alat analisis data untuk memahami tren dan perilaku pengguna, memastikan kreativitas dalam pembuatan konten, dan berinovasi sesuai tren terkini. Interaksi aktif dengan pengguna, merespons komentar dan umpan balik dengan cepat, membangun loyalitas dan kepercayaan. Personalisasi konten sesuai dengan tahapan pembelian pengguna harus menjadi prioritas, meningkatkan kemungkinan konversi dari minat menjadi pembelian. Penggunaan elemen merek yang konsisten sangat penting untuk membangun dan memperkuat identitas merek, meningkatkan kesadaran dan pengenalan merek di antara pengguna. Menggandeng influencer yang sesuai dengan citra merek dapat membantu menjangkau audiens yang lebih luas dan membangun kepercayaan konsumen. Integrasikan strategi TikTok Shop dengan saluran pemasaran lainnya untuk menciptakan kampanye pemasaran yang holistik dan menyeluruh. Dengan mengikuti saran-saran ini, perusahaan dapat lebih efektif dalam mengelola akun TikTok Shop mereka dan meningkatkan konversi e-commerce, sehingga mencapai tujuan bisnis yang diinginkan.

**DAFTAR PUSAKA**

- AA, interview by Devi Oktaviani. Personal Interview, Juni 10 , 2024.
- Chaffey, D. (2019). *Digital Business and E-Commerce Management*. Pearson Education Limited.
- Susanti, A., & Handayani, F. (2020). The Impact of Document Management System (DMS) Implementation on Organization Performance. In *Proceedings of the International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)* (pp. 67-72).
- Setiawan, A. (2022). The Effect of Management Information System (MIS) Implementation on Organizational Efficiency: A Case Study in Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 6(1), 15-22.
- Rachman, A. A., et al. (2021). The Impact of Client Portals on Service Quality in Legal Services: A Study of Client Perceptions. *International Journal of Business and Management Invention*, 10(6), 34-42.
- Prasetyo, B., & Nugroho, A. (2023). The Role of Digitalization in Improving Legal Services: A Case Study of Notary Offices in Jakarta. *Journal of Legal Technology and Risk Management*, 8(2), 45-58.
- Setiawan, B., et al. (2021). The Adoption of Electronic Document Management Systems (EDMS) in Indonesian Notary Offices: Challenges and Opportunities. *International Journal of Legal Information Systems*, 14(3), 112-125.
- Rachman, A. A., et al. (2022). Enhancing Customer Satisfaction through Digital Transformation in Legal Services: A Case Study of Notary Public Offices in Surabaya. *Journal of Digital Business and Management*, 5(1), 18-26.