

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN E-SURAT  
DALAM MEMUDAHKAN AKSESIBILITAS DOKUMEN  
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI  
KANTOR PUSAT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:**

**Luh Amanda Priatna Dewi**

**NIM 2115713077**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN E-SURAT  
DALAM MEMUDAHKAN AKSESIBILITAS DOKUMEN  
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI  
KANTOR PUSAT DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**Luh Amanda Priatna Dewi**

**NIM 2115713077**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luh Amanda Priatna Dewi

NIM : 2115713077

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan Judul:  
**“IMPLEMENTASI PENGGUNAAN E-SURAT DALAM MEMUDAHKAN  
AKSESIBILITAS DOKUMEN PADA PT BANK PEMBANGUNAN  
DAERAH BALI KANTOR PUSAT DENPASAR”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Badung, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,



NIM. 2115713077

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN E-SURAT DALAM MEMUDAHKAN  
AKSESIBILITAS DOKUMEN PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
BALI KANTOR PUSAT DENPASAR**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

(Luh Amanda Priatna Dewi)

NIM. 2115713077

Badung, 16 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji,  Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM NIP. 197612032008122001	
Dosen Penguji 1,  I Putu Okta Priyana, S.Kom.,M.Kom NIP. 18108809	
Dosen Penguji 2,  Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb NIP. 196204221990032002	

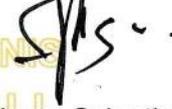
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM)  
NIP. 197612032008122001

Dosen Pembimbing 2



(Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb)  
NIP. 196204221990032002

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D)  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Projek Akhir yang berjudul “Implementasi Penggunaan E-Surat Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar” pada waktu yang tepat. Tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Projek Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Projek Akhir ini tepat waktu. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE,.M.eCOM, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin kepada penulis dalam menyelesaikan projek akhir ini.
3. Bapak I Made Wudiantara, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri

Bali yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan projek akhir ini.

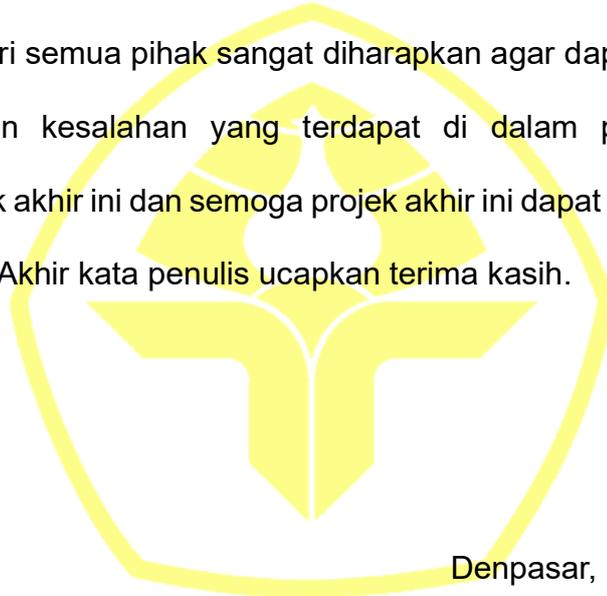
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,MM selaku Koordinator Magang Kerja Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang kerja.
5. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM selaku pembimbing I yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran, ide bimbingan, dorongan, arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan projek akhir ini.
6. Ibu Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb selaku pembimbing II yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran, ide bimbingan, dorongan, arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan projek akhir ini.
7. Bapak I Nyoman Sudharma, SH.,MH selaku Direktur Utama PT Bank Pembangunan Daerah Bali yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang kerja di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat.
8. Ibu Putu Dharmapatni, SE.,MM Kepala Divisi Dana & Jasa yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melaksanakan magang kerja berlangsung dan telah memberikan izin untuk mencari data – data untuk menyelesaikan projek akhir ini.

9. Bapak Agus Junio Kurniawan, S.Sos selaku Kepala Bagian Dana dan Hubungan Kelembagaan (DHK), Divisi Dana dan Jasa yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam melaksanakan magang kerja berlangsung dan telah memberikan izin untuk mencari data – data untuk menyelesaikan projek akhir ini.
10. Ibu I Gusti Agung Mas Risnawati selaku Asisten Officer (AOR) Pengembangan Produk dan Pemasaran Dana, Divisi Dana dan Jasa, yang telah memberikan banyak ilmu, arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan projek akhir ini.
11. Ibu I Gusti Ayu Indah Savitri Damayanti, selaku Tenaga Arsip Divisi Dana Dan Jasa dan Bapak I Putu Dedik Priantara selaku Officer Pengembangan Organisasi Divisi Perencanaan Strategis yang telah memberikan bantuan serta informasi untuk menyelesaikan projek akhir ini.
12. Seluruh Staff PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan banyak bantuan berupa bimbingan dan masukan selama pelaksanaan magang kerja dan dalam penyelesaian projek akhir ini.
13. Orang Tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan semangat, motivasi serta dukungan moril dan materiil yang tiada henti kepada penulis.
14. Rekan-rekan seperjuangan, atas kebersamaan dan bantuannya selama proses penyusunan tugas akhir ini.

15. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan projek akhir ini.

16. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan projek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak kekurangan-kekurangan yang terdapat pada penulisan projek akhir ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan agar dapat memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang terdapat di dalam pembuatan dan penulisan projek akhir ini dan semoga projek akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Denpasar, 18 Maret 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b><i>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....</i></b>	<b>ii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Objek Penelitian.....	9
3. Data Penelitian.....	9
4. Teknik Analisis Data .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Pengertian Korespondensi .....	12

B. Surat .....	13
1. Pengertian Surat.....	13
2. Fungsi surat .....	14
3. Jenis – Jenis Surat.....	17
4. Bagian – Bagian Surat Resmi .....	21
C. Pengertian E-Surat.....	24
D. Pengertian Arsip.....	25
1. Manfaat Arsip .....	26
2. Tujuan Pengelolaan Arsip .....	27
3. Fungsi Arsip .....	28
4. Jenis – Jenis Arsip .....	28
E. Pengertian Implementasi.....	31
F. Pengertian Aksesibilitas .....	32
G. Pengertian Sistem Informasi .....	33
H. Pengertian Website .....	34
I. Pengertian Flowchart .....	35
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>37</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	37
B. Bidang Usaha.....	39

C. Produk Struktur Organisasi Perusahaan – Produk PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	66
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	71
1. Implementasi Penggunaan E-Surat pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar. ....	71
2. Kendala dan Solusi Dalam Implementasi Penggunaan E-Surat Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar. ....	104
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>109</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Web E-Surat PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....	3
Gambar 1. 2 Modul Petunjuk Teknis Aplikasi E-Surat .....	4
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Bank BPD Bali Kantor Pusat .....	52
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Divisi Dana dan Jasa .....	53
Gambar 4. 1 Dashboard E-Surat untuk Akses Pegawai.....	76
Gambar 4. 2 Dashboard E-surat untuk Akses Non Pegawai .....	76
Gambar 4. 3 Login Form Pada Aplikasi E-Surat.....	79
Gambar 4. 4 Captcha Keamanan Login.....	79
Gambar 4. 5 Dashboard Aplikasi E-surat .....	80
Gambar 4. 6 Modul Disposisi E-Surat.....	81
Gambar 4. 7 Proses Disposisi .....	81
Gambar 4. 8 Pengisian Disposisi .....	82
Gambar 4. 9 Menu Riwayat Disposisi .....	83
Gambar 4. 10 Daftar Surat Keluar .....	84
Gambar 4. 11 Tambah Surat Keluar.....	84
Gambar 4. 12 Draft Surat Keluar .....	85
Gambar 4. 13 Alur Tanda Tangan Elektronik .....	87
Gambar 4. 14 Alur Tanda Tangan Basah.....	88
Gambar 4. 15 Daftar Nomor Unit .....	89
Gambar 4. 16 Contoh Pemanfaatan modul agenda .....	89

Gambar 4. 17 Pembuatan Grouping Tujuan Naskah.....	90
Gambar 4. 18 Catatan Aktivitas User .....	91
Gambar 4. 19 Dashboard Surat Masuk User Operator .....	92
Gambar 4. 20 Dashboard Surat Masuk User Operator .....	93
Gambar 4. 21 Surat Keluar User Operator.....	94
Gambar 4. 22 Daftar Nomor Pada Unit Kerja.....	94
Gambar 4. 23 Agenda.....	95
Gambar 4. 24 Menu Reset Password User Non Pegawai.....	95
Gambar 4. 25 Tambah Jenis Naskah.....	96
Gambar 4. 26 Setting Penomoran Naskah .....	96
Gambar 4. 27 Setting Spare Penomoran Harian.....	98
Gambar 4. 28 Inisiasi Nomor Surat Keluar.....	98
Gambar 4. 29 Grouping Penerimaan Tujuan .....	99
Gambar 4. 30 Catatan Aktivitas .....	99
Gambar 4. 31 Flowchart Surat Masuk.....	101
Gambar 4. 32 Flowchart Surat Keluar.....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. **Pertanyaan Wawancara.**

Lampiran 2. **Dokumentasi Wawancara.**

Lampiran 3. **Modul Petunjuk Teknis Aplikasi E-Surat.**

Lampiran 4. ***Link Google Drive* Video Tutorial Penggunaan E-Surat.**

Lampiran 5 **Luaran *Flyer*.**

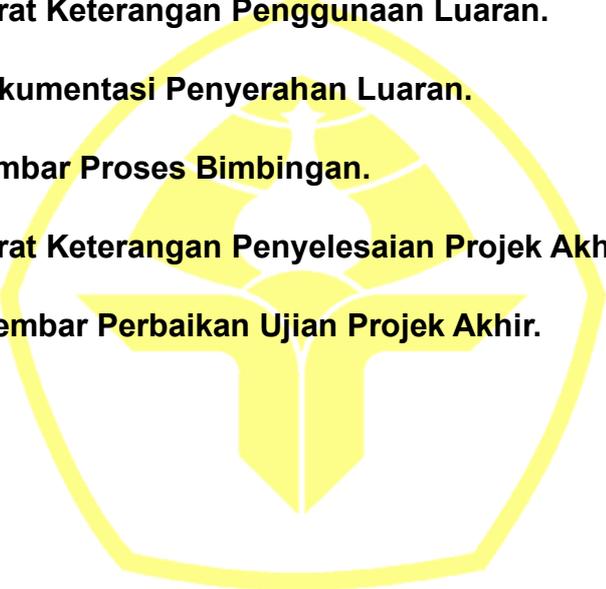
Lampiran 6. **Surat Keterangan Penggunaan Luaran.**

Lampiran 7. **Dokumentasi Penyerahan Luaran.**

Lampiran 8. **Lembar Proses Bimbingan.**

Lampiran 9. **Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir.**

Lampiran 10. **Lembar Perbaikan Ujian Projek Akhir.**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital seperti saat ini, transformasi teknologi telah mengubah cara kita berinteraksi dengan informasi, terutama dalam pengelolaan dokumen. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dokumen merupakan surat, rekaman suara, gambar dalam film, yang dapat digunakan sebagai bukti yang menerangkan atas sesuatu, dan berkas yang berisi teks yang dibuat dengan *software* pengolah kata, seperti *Microsoft Word*. Dokumen sangat berguna bagi perusahaan atau organisasi untuk melindungi para pihak dalam suatu hubungan hukum, diantaranya untuk melindungi kekayaan intelektual, paten, merk dagang, aset perusahaan dan lain sebagainya.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi proses penyimpanan dokumen juga ikut berkembang memanfaatkan teknologi untuk mengakses dan penyebarannya. Tidak hanya itu perkembangannya waktu globalisasi informasi juga telah menempatkan

Indonesia sebagai bagian dari Masyarakat informasi dunia, sehingga mengharuskan dibentuknya Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik, yang mendasari diterbitkannya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 tentang tata cara pendaftaran system elektronik instansi penyelenggara negara. Hal ini menyebabkan pembangunan teknologi informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa.

PT Bank Pembangunan Daerah Bali merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang perbankan. Menurut undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sebagai salah satu instansi milik pemerintah PT Bank Pembangunan Daerah Bali turut serta dalam mendukung penggunaan teknologi agar lebih efektif sehingga dalam pelayanannya PT Bank Pembangunan Daerah Bali dapat lebih cepat, efektif dan efisien.

Penggunaan e-surat menjadi semakin penting sebagai solusi untuk meningkatkan aksesibilitas dokumen. Tradisionalnya, proses pengarsipan dan distribusi surat-surat resmi melibatkan banyak kendala, seperti kehilangan dokumen, kesulitan pencarian, dan

lambatnya alur kerja. Tentunya hal ini juga dapat menjadi kendala dalam proses administrasi pada perusahaan.

PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar dalam proses pengiriman dokumen atau surat menyurat menggunakan *Web E-Surat Bank BPD Bali* yang merupakan *platform* surat menyurat pengganti *e-mail*. *Web* ini diterapkan sejak tahun 2022 akan tetapi penggunaannya belum di optimalkan, kemudian pada bulan Oktober 2023 penggunaan *Web E-Surat* ini mulai di optimalkan kembali yaitu melalui laman <https://e-surat.bpd Bali.co.id>. Dan berikut merupakan tampilan dari laman *web e-surat bank BPD Bali*.



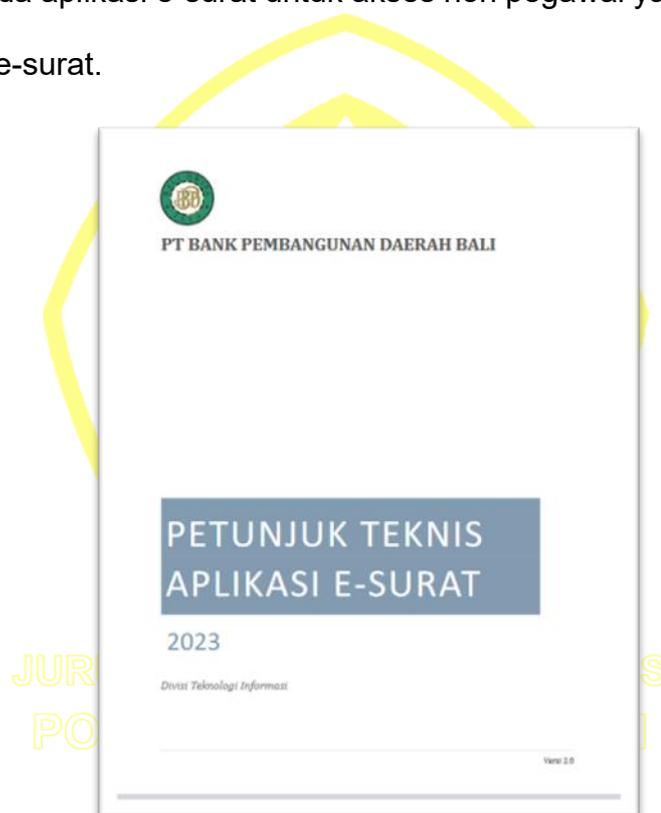
**Gambar 1. 1 Web E-Surat PT Bank Pembangunan Daerah Bali**

**Sumber: Modul Petunjuk Teknis Aplikasi E-Surat PT Bank BPD Bali**

Kemudian saat diterapkannya kembali e-surat ini PT Bank Pembangunan Daerah Bali memberikan pelatihan, kepada tenaga arsip atau perwakilan di setiap divisi. Agar nantinya perwakilan dari setiap divisi ini dapat menyampaikan kepada karyawan lain yang tidak

mengikuti pelatihan tersebut. Tidak hanya itu PT Bank Pembangunan Daerah Bali Juga sudah menyediakan panduan untuk karyawan yang tidak mengikuti pelatihan e-surat tersebut.

Pada gambar 1.2 merupakan cover dari modul petunjuk teknis aplikasi e-surat, untuk gambar lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 3. Modul ini terdiri dari 24 halaman yang terbagi kedalam 2 modul yaitu, modul pada aplikasi e-surat untuk akses pegawai dan modul pada aplikasi e-surat untuk akses non pegawai yang merupakan operator e-surat.



**Gambar 1. 2 Modul Petunjuk Teknis Aplikasi E-Surat**

**Sumber: Modul Petunjuk Teknis Aplikasi E-Surat PT Bank BPD Bali**

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga arsip pada Divisi Dana dan Jasa PT Bank Pembangunan Daerah Bali panduan yang diberikan sudah cukup jelas dan mudah untuk dipahami serta panduan yang diberikan juga sudah lengkap cara untuk menggunakan e-surat. Akan tetapi yang menjadi kendala dalam penggunaan e-surat ini adalah kendala sistem dan sumber daya manusia. Untuk kendala sistem yang sering dialami terkadang *server* dari e-surat ini lambat dikarenakan banyak *user* yang mengakses e-surat ini akan tetapi kendala ini sudah dapat teratasi dengan melapor ke bagian teknologi dan informasi. Dan untuk kendala Sumber Daya Manusia (SDM) terkadang karyawan merasa malas untuk membaca panduan yang banyak demikian jawaban yang diberikan saat wawancara. Sehingga karyawan lainnya lebih cenderung bertanya kepada tenaga arsip atau karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut.

Menurut tenaga arsip pada Divisi Dana dan Jasa langkah dalam menggunakan e-surat yang mengalami kendala atau paling sering ditanyakan yaitu dalam proses mencari nomor surat keluar hal ini disebabkan karena langkah ini kurang dijelaskan secara terperinci tidak seperti langkah lainnya. Sehingga hal ini menyebabkan karyawan kesulitan untuk memahami cara untuk mencari nomor surat keluar dan dapat menyebabkan pekerjaan sedikit terhambat. Berdasarkan pengamatan saya langkah ini memang sering ditanyakan dan memerlukan panduan yang lebih jelas agar mudah dipahami.

Diterapkannya kembali *Web E-Surat* ini bertujuan untuk memudahkan dalam aksesibilitas dokumen, serta mengurangi penggunaan kertas pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat. Sebelumnya dalam kegiatan operasional di PT Bank Pembangunan Daerah Bali sering terjadi peningkatan volume surat dalam setiap tahunnya. Hal ini mengakibatkan penggunaan kertas di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar otomatis terus meningkat dan peningkatan volume surat ini juga dapat berakibat rentan akan terjadinya kehilangan surat atau dokumen.

Penggunaan e-surat sendiri juga bertujuan untuk mengatasi tantangan ini dengan memberikan solusi efisien dan efektif. Dengan mengadopsi teknologi ini, aksesibilitas terhadap dokumen menjadi lebih mudah memungkinkan pengguna untuk dengan cepat mencari, mendistribusikan, dan menyimpan surat secara elektronik. Hal ini tidak hanya mempercepat proses kerja, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan dokumen yang seringkali terjadi dalam pengelolaan surat konvensional.

Selain itu, e-surat juga mendukung konsep penghematan waktu dan biaya dengan mengurangi keterlibatan media fisik seperti kertas dan dokumen cetak. Keberlanjutan lingkungan menjadi fokus utama dalam penerapan teknologi ini, membantu organisasi untuk beralih ke praktik yang lebih ramah lingkungan.

Dengan demikian, penggunaan e-surat tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih responsif, adaptif, dan berkelanjutan. Transformasi ini memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas dan kualitas layanan organisasi dalam era digital yang terus berkembang.

Melihat begitu pentingnya manfaat dari penggunaan E-Surat ini penulis tertarik untuk mengangkat sebagai judul penelitian “Implementasi Penggunaan E-Surat Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu, bagaimana implementasi penggunaan e-surat dalam memudahkan aksesibilitas dokumen pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi penggunaan e-surat dalam memudahkan aksesibilitas dokumen pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar.

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

##### 1. Bagi Mahasiswa

a. Untuk menambah pengetahuan, wawasan serta membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan dilapangan dalam memasuki dunia kerja, dan dapat untuk memenuhi syarat kelulusan Program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang Implementasi Penggunaan E-Surat Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar.

##### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam menanamkan pengembangan materi pengajaran, serta menjadi tambahan bagi mahasiswa lain atau pihak lain untuk acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang sejenis atau sama.

##### 3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak instansi untuk lebih mengetahui Implementasi Penggunaan E-Surat

Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar, Jalan Raya Puputan, Niti Mandala, Denpasar Bali Indonesia.

### **2. Objek Penelitian**

Objek yang diteliti oleh penulis adalah Implementasi Penggunaan E-Surat Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 14) "Data Kualitatif adalah data yang tidak berupa angka – angka melainkan berupa penjelasan – penjelasan, keterangan – keterangan, atau informasi yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang akan dibahas".

#### **b. Sumber Data**

##### **1) Data Primer**

Menurut Sugiyono (2016: 225) "Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data

kepada pengumpul data”. Sumber data primer didapatkan melalui wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan.

## 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016: 225) “Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian, buku serta dokumen–dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## c. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara.

## 2) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

## 3) Wawancara

Pengumpulan Data dengan Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

## 4. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan tentang Implementasi Penggunaan E-Surat Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar, maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi penggunaan e-surat di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar telah di implementasikan dengan baik dan lancar serta dapat memudahkan aksesibilitas dokumen karena status dari surat yang terdapat pada *web* e-surat dapat diketahui oleh operator e-surat, namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi tujuan dari implementasi tersebut. Kendala tersebut terdiri dari masalah sistem, seperti keterlambatan server yang disebabkan oleh beban penggunaan tinggi.

Selain itu kendala sumber daya manusia juga menjadi tantangan, di mana kurangnya motivasi atau ketidaksukaan karyawan terhadap membaca panduan dapat menyebabkan ketidakjelasan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu kurangnya pelatihan yang merata juga menjadi kendala dalam implementasi e-surat ini, sehingga dapat menghambat efisiensi dalam pengelolaan informasi perusahaan.

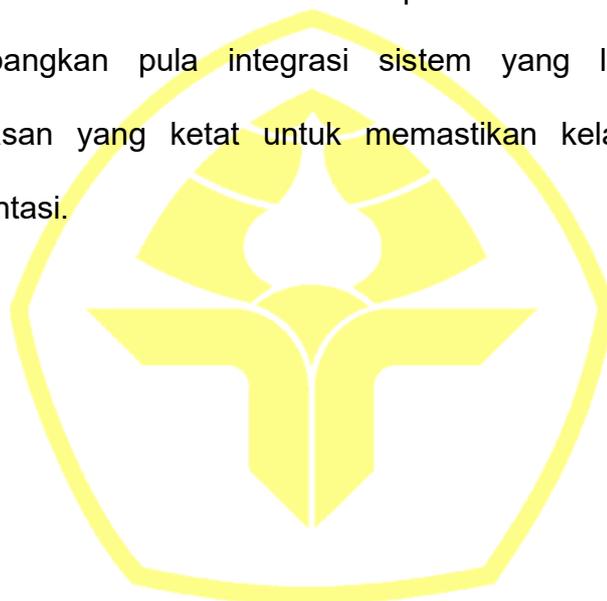
## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan tentang Implementasi Penggunaan E-Surat Dalam Memudahkan Aksesibilitas Dokumen Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar, adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

Pada Implementasinya penggunaan e-surat Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat Denpasar sudah diadakan pelatihan secara *offline* dan diikuti oleh perwakilan dari masing-masing divisi. Untuk implementasi e-surat selanjutnya di cabang-cabang PT Bank Pembangunan Daerah Bali sebaiknya diadakan 2 jenis pelatihan yaitu, pelatihan *offline* untuk perwakilan dari masing-masing bagian dan pada saat pelatihan sebaiknya menampilkan video tutorial dalam penggunaan e-surat agar para karyawan dapat secara langsung mengetahui bagaimana cara penggunaan dari e-

surat tersebut, dan memberikan pelatihan *online* untuk karyawan lainnya yang tidak mengikuti pelatihan secara *offline*.

Selain itu, pada cabang – cabang Bank BPD Bali sebaiknya diberikan *file* video petunjuk penggunaan e-surat tersebut agar setiap karyawan yang mengakses e-surat lebih memahami langkah-langkah dalam penggunaannya. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam mempersiapkan seluruh tim terkait penggunaan e-surat secara optimal. Selain itu, perlu dipertimbangkan pula integrasi sistem yang lebih baik dan pengawasan yang ketat untuk memastikan kelancaran proses implementasi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2018). *Pemograman Web Untuk Pemula*. Jakarta :Elex Media Komputindo.
- Asriel, Armida Silvia. (2019). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Laksmi, Fuad Gani, dan Budiantoro. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Laudon, Kenneth C; & Laudon, Jane P. (2018). *Management Information Systems (Managing the Digital Firm), Fifteenth Edition*. New York: Pearson Education, Inc.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto. (2014). *Korespondensi Bisnis Profesional*. Jakarta: Erlangga
- R. Kelly Rainer Jr., Brad Prince, C. C. (2021). *Introduction to Information Systems Supporting and Transforming Business Fifth Edition*. In Wiley.Wiley.
- Sailendra. (2015). *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Media Publishing.
- Sarwono, J. (2015). *Bikin Website Itu Mudah*. Jakarta: MediaKita.
- Shwom, (2019). Barbara G. Snyder, Lisa Gueldenzoph. *Business Communication: Polishing Your Professional Presence*. Upper Saddle River, NJ, USA: Pearson.
- Sovia Rosalin, S. S. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Ppress.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, dkk, 2015. *Analisis Pola Makan Dan Anemia Gizi Besi Pada Remaja Putri Kota Bengkulu*. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Bengkulu Dinas Kesehatan Kota Bengkulu: Bengkulu.
- Dra S Nooryani, M. (2018). *Cara Mudah Mengelola Arsip Inaktif (Vol. 1)*. IPB Press.
- Meilinda, E. (2016). *Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat Pada Badan Pemerintahan (Studi Kasus: Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Pontianak)*. Jurnal Khatulistiwa Informatika. Jurnal Khatulistiwa Informatika, No. 2, pp 144–152.
- Junus, M. (2018). *Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk & Surat Keluar Jurusan Teknik Elektro Berbasis Web Melalui Jaringan*. Jurnal ELTEK, 16, 18–32. Retrieved from <http://eltek.polinema.ac.id/index.php/eltek/article/download/97/92/> (Diakses 30 Mei 2024).



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI