

**IMPLEMENTASI APLIKASI E – LETTER
PADA PROSEDUR SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
DI PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
NI KADEK DEWI YULIANI
NIM 2115713154**

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

**IMPLEMENTASI APLIKASI E – LETTER
PADA PROSEDUR SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
DI PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
NI KADEK DEWI YULIANI
NIM 2115713154**

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Dewi Yuliani

NIM : 2115713154

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul "Implementasi Aplikasi E – Letter Pada Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar" adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu 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 Proyek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 20 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ni Kadek Dewi Yuliani

NIM. 2115713154

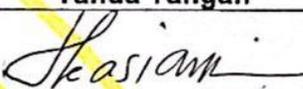
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**IMPLEMENTASI APLIKASI E – LETTER
PADA PROSEDUR SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
DI PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**

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

(NI KADEK DEWI YULIANI)
NIM : 2115713154

Badung, 27 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Kasiani, SE.M.Si NIP. 196204211990032002	
Dosen Penguji 1, Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM NIP. 196508141990031014	
Dosen Penguji 2, Ngr. Putu Raka Novandra Asta, S.Kom.,M.M NIP. 195909201989031001	

Pembimbing,

Dosen Pembimbing 1



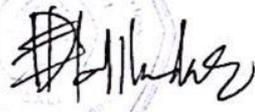
Kasiani, SE.M.Si
NIP. 196204211990032002

Dosen Pembimbing 2



Kadek Cahya Dewi, S.T.,M.Cs
NIP. 198409092014042001

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 Widianjara, S.Psi., M.Si
NIP.197902182003121002

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nyalah tugas akhir yang berjudul " Implementasi Aplikasi E – Letter Pada Proses Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar" ini dapat selesai tepat pada waktu.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka mengakhiri program Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis. Sebagaimana telah disadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan – kekurangan. Walaupun demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu sampai terselesainya Tugas Akhir ini kepada:

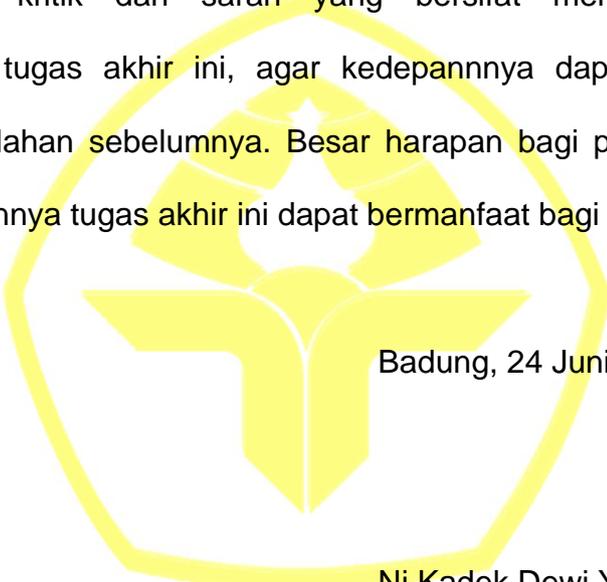
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCOM selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penulisan tugas akhir
3. Bapak I Made Widiantra, S, Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama proses pembuatan tugas akhir

4. Ibu Kasiani, SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir I yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sangat baik sehingga terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Ibu Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir II yang telah ikut serta memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sangat baik sehingga terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Seluruh Staff Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang memberikan perkuliahan selama 3 tahun penulis di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak I Gusti Ngurah Gede Wisudha selaku General Manager dari PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan pengarahan dan informasi yang berhubungan dengan tugas akhir.
8. Bapak Samsul Hadi selaku Manager of General Affair & Administration PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan arahan dan dukungan serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir.
9. Bapak I Ketut Adiyana selaku pembimbing di bagian HRD Kantor Internal Service (IS) PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.

10. Seluruh Staff PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang tentunya telah banyak membantu, menerima, dan ikut serta membimbing penulis dengan sangat baik.

11. Orang Tua, pacar dan teman – teman selaku mendoakan dan mendukung penulis.

Mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, pastinya terdapat kekurangan baik dari isi, materi, dan tata bahasa, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini, agar kedepannya dapat menghindari kesalahan-kesalahan sebelumnya. Besar harapan bagi penulis, semoga dengan tersusunnya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.



Badung, 24 Juni 2024

Ni Kadek Dewi Yuliani

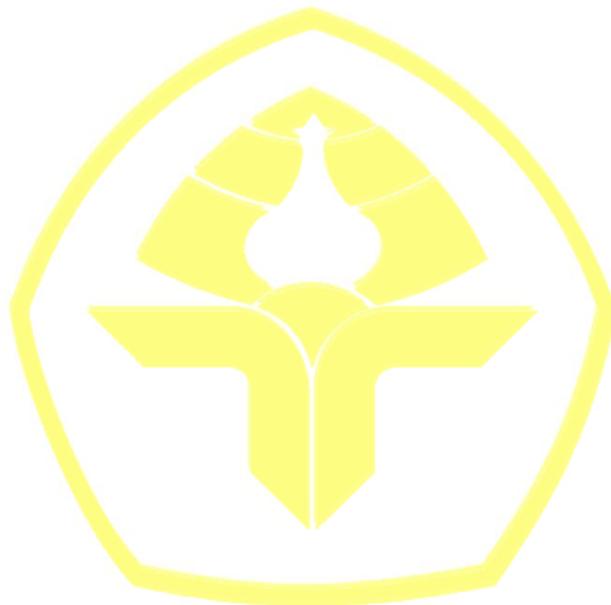
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian	10
3. Data Penelitian	11
4. Teknik Analisis Data	14
BAB V	18
SIMPULAN DAN SARAN	18
A. Simpulan	18
B. Saran	18
DAFTAR PUSTAKA	20

DAFTAR TABEL

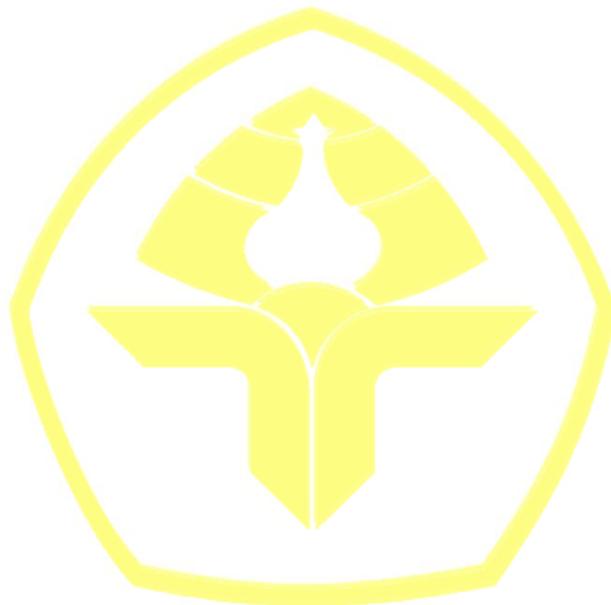
Tabel 1.1 Pencatatan Surat Masuk.....	4
Tabel 1.2 Pencatatan Surat Keluar.....	4



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisis Data Deskriptif Kualitatif.....	14
---	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Surat merupakan salah satu sarana komunikasi untuk dapat menyampaikan informasi tertulis oleh kepada suatu pihak kepada pihak lain (Meilinda, 2016). Surat masih digunakan sampai sekarang karena surat masih memiliki kelebihan dibandingkan dengan sarana komunikasi lainnya, kelebihan tersebut karena surat lebih praktis, efektif dan ekonomis. Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai pengingat, bahan bukti hitam diatas putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data, alat pengingat, jaminan, wakil, alat promosi.

Adapun jenis – jenis surat antara lain surat pribadi, surat resmi, surat dinas dan surat niaga. Surat pribadi adalah surat yang dibuat oleh individu dan ruang lingkup yang berkaitan pada persuratan lingkup pribadi dari pengirim tersebut atau surat tersebut bersifat kekeluargaan yang mencakup ruang kecil, surat resmi adalah bentuk surat yang dibuat oleh individu atau perseorangan tetapi melibatkan kerjasama dengan

sebuah perusahaan, surat dinas adalah surat yang dibuat oleh suatu lembaga, organisasi, atau instansi secara resmi dan memiliki kop surat dalam performatannya dan surat niaga adalah bentuk surat perdagangan yang dibuat oleh perusahaan perdagangan, penjual atau instansi yang melibatkan proses jual beli.

Jenis surat masuk yang biasanya diterima oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar merupakan surat resmi contohnya seperti surat permohonan, surat undangan rapat, surat perintah perjalanan dinas, surat keputusan tentang pembebasan serta pengangkatan dan lain – lainnya.

Prosedur surat menyurat yang selama ini muncul dalam perusahaan adalah pengelolaan surat masuk ataupun surat keluar. Mekanisme prosedur surat menyurat yang selama ini berlangsung adalah secara manual yaitu pengiriman surat diantar kurir surat ke tiap satuan kerja. Dengan prosedur manual seperti ini sangat kurang efisien dan memakan waktu dalam proses pengiriman surat.

Terdapat dua jenis pengelolaan surat pada suatu perusahaan, yaitu pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Surat masuk merupakan surat yang diterima oleh perusahaan yang dikirim oleh seorang atau organisasi atau perusahaan lain. Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan atau di buat oleh perusahaan kepada perusahaan lain untuk suatu kepentingan perusahaan.

Menurut Sugiarto dkk (2015) mengatakan bahwa surat masuk merupakan surat atau dokumen yang diterima dari luar organisasi dan surat keluar adalah surat yang bersifat kedinasan yang dibuat organisasi atau perusahaan yang dikirim atau ditunjukkan kepada pihak lain di luar organisasi atau perusahaan.

Dalam prosedurnya baik surat masuk maupun surat keluar ke/dari dinas ditangani pertama kali oleh operator bagian sekretaris/manager. Surat tersebut sebelum di disposisi akan diperiksa, diagenda, dan diklasifikasikan sesuai dengan sifat surat (rahasia, biasa) dan kepentingannya (penting, biasa), sebelum disimpan sementara atau diberikan kepada pejabat. Begitu surat sampai pada pejabat, surat dapat beralih pada pejabat lainnya atau kembali ke operator.

Setiap surat yang masuk dan keluar pada suatu organisasi atau kantor, baik instansi pemerintah maupun swasta mempunyai nilai yang sangat penting. Aktivitas yang dilakukan dalam bentuk penerimaan surat ataupun pengiriman surat dipahami telah melakukan komunikasi dalam bentuk tertulis. Dengan surat juga kita dapat mengingat kembali informasi yang diperlukan.

Tabel 1.1 Pencatatan Surat Masuk

Tanggal	No Surat
30 Maret 2023	BA/GM/008/Mar/23
15 Maret 2023	BA/GM/008.4/Mar/2023
16 Maret 2023	BA/GM/008.5/Mar/2023
30 Maret 2023	BA/GM/009/Mar/23
20 Maret 2023	BA/GM/009.1/Mar/23
27 Maret 2023	BA/GM/008.3/Mar/2023

Sumber: Buku Agenda Surat Masuk PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar (Data Diolah)

Tabel 1.2 Pencatatan Surat Keluar

Tanggal	No Surat	Perihal	Tujuan
28/04/2023	Gapura/MU/2.181/APR/2023	Permohonan Pas Bandara	OTBAN
28/04/2023	Gapura/MU/2.182/APR/2023	Pas Mingguan	OTBAN
28/04/2023	Gapura/MU/2.183/APR/2023	Hotel	-
28/04/2023	Gapura/MU/2.184/APR/2023	Pas Visitor	OTBAN
03/05/2023	Gapura/MU/2.185/MEI/2023	Pas Mingguan	OTBAN
03/05/2023	Gapura/MU/2.186/MEI/2023	Pas Mingguan	OTBAN

Sumber: Buku Agenda Surat Keluar PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar saat ini, masih ada kegiatan yang belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini tercermin dari adanya ketidaktepatan dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, yang terkadang pencatatan yang dilakukan tidak terorganisir dan terstruktur yang dapat dilihat dari segi tanggal, nomor surat dan perihal surat.

Selain itu masalah lainnya pembuatan surat keluar dimana saat akan mengonsep surat yang memiliki perihal/hal sama seperti surat keluar di bulan sebelumnya maka isi surat keluar yang akan dibuat harus sama dengan surat sebelumnya. Dengan terjadinya hal tersebut dapat menghabiskan waktu dalam pencarian surat keluar sebelumnya.

Oleh karenanya dalam kehidupan modern ini perusahaan harus didukung dengan aplikasi yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang maksimal. Pada saat ini banyak perusahaan yang sudah mengubah pengelolaan surat secara manual ke bentuk aplikasi. Aplikasi ini adalah untuk memproses surat menyurat yang setiap hari dilakukan. Aplikasi ini berguna untuk aktivitas surat menyurat secara *online*. Sehingga dapat memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara elektronik.

Pada saat ini PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar sudah menggunakan sebuah aplikasi yang bernama *E – Letter*. Aplikasi *E – Letter* merupakan suatu aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk

mengelola surat guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk maupun surat keluar secara *online*.

Tetapi setelah pemakaian *E – Letter* ternyata masih ditemukan masalah yang kerap ditemui pada *E – Letter* ialah banyaknya surat masuk melalui *E – Letter* dan revisi dalam pembuatan surat dan masalah pada sistem *E – Letter*. Masalah revisi ini menyebabkan pengulangan dalam pembuatan surat dikarenakan *E – Letter* menggunakan tanda tangan elektronik maka terjadi revisi yang berulang.

Permasalahan lainnya, yaitu saat menggunakan aplikasi *E – Letter*, alur yang diterapkan tidak dapat berjalan dengan baik dikarenakan pada langkah-langkahnya tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Misalnya dalam pembuatan surat keluar ke *provider* (PT Kidora) atau yang akan diteruskan ke *Human Capital*, diperlukan adanya persetujuan dari *Manager of General Affair & Administration* dengan cara mendraft surat tersebut di aplikasi *E – Letter* lalu menunggu persetujuan yang lama dan sangat menyita banyak waktu, belum lagi jika surat tersebut harus dikirimkan secepatnya.

Hal tersebut membuktikan adanya ketidaksesuaian pada prosedur yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan prosedur surat menyurat dikatakan tidak efektif dan prosesnya tidak dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut

perlu adanya panduan atau *flowchart* dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, baik itu berupa soft copy maupun hard copy.

Surat masuk dan surat keluar merupakan bagian dari surat menyurat yang dapat diartikan dengan istilah korespondensi, sedangkan orangnya disebut koresponden. Diketahui bahwa korespondensi adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui pengiriman surat dari satu pihak ke pihak lain, baik dalam konteks perusahaan, organisasi, maupun individu. Korespondensi menjadi bagian terkait dengan alur komunikasi antar perusahaan yang menggunakan surat.

Surat masuk atau surat keluar ini akan disimpan sebagai arsip, yang dimana biasanya disebut dosier. Dosier merupakan istilah pengarsipan yang dipergunakan oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar untuk menyimpan surat ataupun berkas penting dan memudahkan pencariannya dalam bentuk hardcopy, yang tempatnya berupa laci – laci berisikan urutan nomor dan nama pegawai. Dengan demikian akan terciptalah efisiensi kerja sehingga bisa meningkatkan produktivitas.

Korespondensi dan pengarsipan termasuk bagian dari administrasi. Pengertian Administrasi pada dasarnya adalah sebuah aktivitas atau bentuk usaha yang memiliki hubungan kuat dengan banyak pengaturan kebijakan, yang mana salah satu tujuannya untuk mewujudkan target dari sebuah perusahaan atau organisasi. Oleh

karena itu, administrasi mempunyai peran yang cukup vital untuk berbagai aspek dan aktivitas untuk sebuah perusahaan atau organisasi bisa tetap bertahan dan terus berkembang.

Menurut Rahman (2017) mendefinisikan administrasi dalam arti sempit sebagai kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit inilah yang sebenarnya lebih tepat disebut tata usaha (clerical work / office work). Seluruh kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum dalam tiga kelompok, yaitu korespondensi, ekspedisi, dan pengarsipan.

Sehubungan dengan beberapa masalah yang ditemukan dalam proses surat menyurat pada objek penelitian, maka peneliti mengusulkan judul **“Implementasi Aplikasi E – Letter Pada Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar Di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”**. Aplikasi E – Letter merupakan sistem elektronik yang dapat membantu dalam melakukan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang lebih efektif dan efisien.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah implementasi aplikasi E – Letter pada prosedur surat masuk dan surat keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah diatas yaitu Untuk mengetahui cara mengimplementasikan aplikasi E – Letter pada prosedur surat masuk dan surat keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini ditinjau dari 3 sudut pandang yaitu:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk mengembangkan ilmu yang telah dituntut selama masa perkuliahan bagi penulis.
 - b. Untuk membandingkan dan mempraktikan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan di Perusahaan tempat Magang Kerja.
 - c. Untuk memenuhi tugas yang telah diberikan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan keustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait.
- b. Sebagai bahan bacaan dan perbandingan antara teori dan praktek, khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, yang pastinya dapat berguna bagi Perusahaan karena sebagai tolak ukur dan dijadikan masukan berupa saran dan informasi bagi perusahaan dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan produktivitas perusahaan serta kinerja para karyawan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar Bali tepatnya di Jalan By Pass Ngurah Rai No. 100x Kedonganan, Kuta, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah Implementasi Aplikasi E – Letter pada Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2017:193) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif juga data yang tidak berupa angka – angka melainkan keterangan – keterangan atau informasi – informasi yang berhubungan dengan penelitian, seperti: prosedur surat masuk dan surat keluar di E – Letter, sejarah perusahaan, dan lain – lain.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan langsung oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti atau pengumpul data secara tidak langsung. Dikatakan tidak langsung karena data diperoleh melalui perantara, yaitu bisa lewat orang lain, ataupun lewat dokumen Data ini digunakan untuk mendukung informasi

primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sujarweni (2020:32) Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Pada tahap ini peneliti melaksanakan Magang Kerja selama 6 bulan, mulai dari bulan Agustus sampai bulan Februari 2024 di divisi HRD (*Human Resources Developmentt*) PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar untuk memperhatikan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Menurut Yusuf (2014:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati.

2. Wawancara

Menurut Sujarweni (2020:31) wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang isu atau tema yang diangkat dalam penelitian.

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Wawancara dilakukan dengan komunikasi dua arah secara bertatap muka antara pewawancara (mahasiswa) dengan informan (tutor divisi HRD). Pada tahap ini peneliti mengajukan pertanyaan – pertanyaan mengenai proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta kendala-kendala yang dihadapi.

3. Studi Dokumen

Menurut Sujarweni (2020:32) Studi Dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan proses surat masuk dan surat keluar di divisi HRD PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

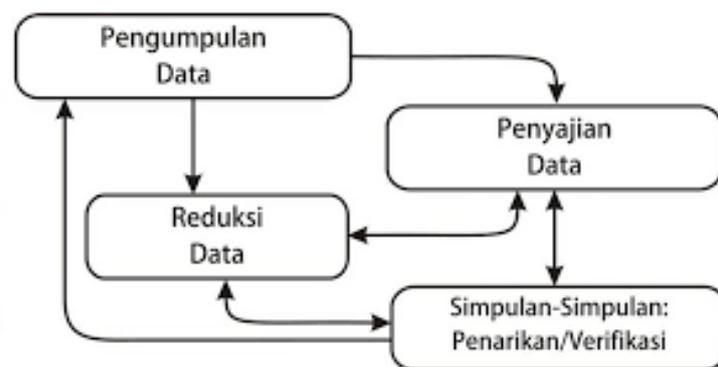
4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016:291), Studi Pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, studi pustaka sangat penting dalam melakukan penelitian hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Penulis mengumpulkan data yang diperoleh dengan jalan membaca buku-buku dan

jurnal yang berhubungan dengan masalah yang dibahas untuk mendukung dalam penyelesaian tugas akhir.

4. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif kualitatif yang dimana merupakan suatu metode analisis data dengan cara menguraikan atau memaparkan dan menggambarkan secara lengkap permasalahan yang ada berdasarkan data dan keterangan yang diperoleh dari perusahaan sehingga nantinya dapat ditarik sebuah kesimpulan. Berikut merupakan salah satu contoh Skema Teknik Deskriptif Kualitatif.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
DAN TEKNIK NEGESDARI I

Sumber: Sugiyono, 2005

Gambar 1.2 adalah alur dari Teknik deskriptif kualitatif, yang dimana proses data yang dilakukan menggunakan beberapa tahap diantaranya :

a. Pengumpulan Data

Data ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu catatan deskripsi dan catatan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data yang alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Untuk mendapatkan catatan ini, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa tutor di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar, yang dimana dianggap mengetahui tentang masalah yang akan diteliti

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustahaan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang

dipilih peneliti. Reduksi data meliputi: (1) meringkas data, (2) mengkode, (3) menelusur tema, (4) membuat gugus-gugus. Caranya: seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. Meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori, dan tema-tema, itulah kegiatan reduksi data, pengumpulan data dan reduksi data saling berinteraksi dengan melalui konklusi dan penyajian data, ia tidak bersifat sekali jadi, tetapi secara bolak balik, perkembangannya bersifat sekuensial dan interaktif, bahkan melingkar.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

d. Penarikan/Verifikasi

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara: memikir ulang selama penulisan, tinjauan ulang catatan lapangan, tinjauan kembali dan tukar pikiran antarteman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

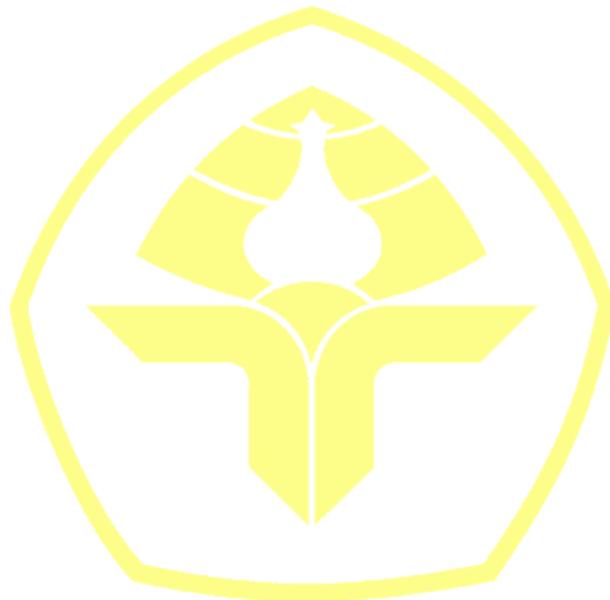
A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan disimpulkan bahwa Implementasi Aplikasi *E – Letter* pada Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar sudah berjalan dengan baik dan terstruktur, yang dimana dimulai dari adanya perencanaan, proses pembuatan surat, hingga sampai tahap akhir yaitu penyampaian surat kepada yang bersangkutan. Sistem *E – Letter* yang digunakan juga sangat membantu kelancaran aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan adalah perlunya ketelitian dan melakukan *crosscheck* untuk karyawan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar pada Implementasi Prosedur Surat Keluar dalam mengonsep atau membuat isi surat dari surat keluar agar tidak menyebabkan

terjadinya revisi atau pengulangan pembuatan surat dari awal, serta menghindari kesalahan dalam meng-*upload* file ke *E – Letter*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Barthos Basir. (2016). *Manajemen Kearsipan* . Jakarta: PT Bumi Aksara .

Damayanti, S., dan Damayanti, F. (2019). Tinjauan Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar Secara Elektronik di Departemen MK3L PT LAPI ITB.

Lumingkewas, Elvis, MC., dan Fransisco, Supit. (Mei 2023).

Pengantar Administrasi Perkantoran. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

Fahmi, Ilham. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

Handayani, R. N. (2019). Tinjauan Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi E-Filling Pindad di Divisi Kendaraan Khusus PT Pindad.

Mahyuddin., Ardhariksa, Zukhruf, Kurniullah., Abdurrozzaq, Hasibuan., Puspita,Puji, Rahayu. (2021). *Teori Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.

M Arisandi, R., & Fitriasuri, F. (2020). *Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada PT PLN (PERSERO) UIWS2JB* (Doctoral dissertation, Universitas Bina Darma).

Meilinda, E. (2016). Perancangan dan Pengembangan Aplikasi Web Penjualan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, vol 2 (no 2), 175-183.

Meirinawati, M., dan Prabawati, I. (2015, September). *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.

Mirmani, Anom. *Korespondensi dan Perkantoran*. Pustaka.ut.ac.id.

Mustiastri. (2015). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Nuraida, Ida. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta.

Penerbit PT Kanisius.

Priansa dan Damayanti. (2015) *Administrasi dan Operasional Perkantoran*
Alfabeta: Bandung

Rahman, Mariati. (2017 Agustus 31). *Ilmu Administrasi*. Makassar.

CV Sah Media.

Ramlah. (2017). *Pengembangan Media Flowchart Berbasis Drill* .
Makassar: Uin Allaudin Makassar.

Rusmawan. (2019). *Teknik Penulisan Tugas Akhir dan Skripsi Pemograman*
Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sari, Yane. Puspito., Frans, Sudirjo., Yongker, Baali., Rusyadi, Fauzan.,

Kardini., Kurniawati., Satriawan. (2023).
Manajemen Perkantoran. Global Eksekutif Teknologi.

Sipas, "*Aplikasi Persuratan*". <https://www.sipas.id/blog/aplikasi-persuratan>
(Diakses 25 April 2024).

Siswandi. (2017). *Administrasi Logistik & Gudang (Kasus dan Aplikasi Perusahaan)*. Jakarta:Penerbit

Siswanto, A., dan Salam, H. B. (2022). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Administrative and Social Science*, 3(1), 44-60.

Solusi, I. T (2022, Oktober 13).

Mudahnya Mengirim E - Letter atau Surat Digital dengan Aplikasi Persuratan. <https://integrasolusi.com/blog/mudahnya-mengirim-e-letter-atau-surat-digital-dengan-aplikasi-persuratan/> (Diakses 25 April 2024)

Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono (2015). *Manajemen Kearsipan Modern (Dari Konvensional ke Basis Komputer)*. Jakarta: Gava Media.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D..* Bandung: CV Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna, V. (2020), *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

Tifani. (2022, November 22). *Memahami Pengertian Administrasi dalam Arti Sempit*. Ekonopedia: [https://katadata.co.id/ekonopedia/istilahekonomi/637f7e2d5c327/memahami-pengertian-administrasi-dalam arti-sempit](https://katadata.co.id/ekonopedia/istilahekonomi/637f7e2d5c327/memahami-pengertian-administrasi-dalam-arti-sempit) (Diakses 10 Juni 2024).