

**IMPLEMENTASI E-LETTER PADA PROSES SURAT  
MASUK DAN SURAT KELUAR DI PT GAPURA  
ANGKASA CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Nyoman Putri Krisna Dewi**  
**NIM 2015713117**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

**IMPLEMENTASI E-LETTER PADA PROSES SURAT  
MASUK DAN SURAT KELUAR DI PT GAPURA  
ANGKASA CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Nyoman Putri Krisna Dewi  
NIM 2015713117**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Nyoman Putri Krisna Dewi**

**NIM : 2015713117**

**Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**"Implementasi *E-Letter* Pada Proses 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 Tugas 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 Tugas 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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



**Nyoman Putri Krisna Dewi**

**NIM. 2015713117**



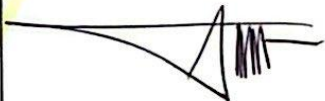
## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI *E-LETTER* PADA PROSES SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR

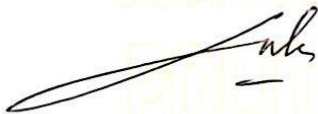
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**Nyoman Putri Krisna Dewi**  
**NIM 2015713117**

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

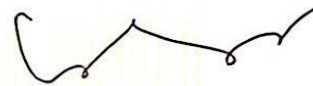
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs NIP. 198409092014042001	
Dosen Penguji 1, I Gusti Ketut Gede, SE., MM NIP. 196112081988111001	
Dosen Penguji 2, Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB. NIP. 199201312019031011	

Dosen Pembimbing I



(I Nyoman Suka Sanjaya, SS., M. TESOL, Ph.D)  
NIP. 197409152000121002

Dosen Pembimbing II



(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 D3 Administrasi Bisnis

Ketua,



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

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya serta semangat dan tekad yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Implementasi *E-Letter* Pada Proses Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar” tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Kelancaran proses pembuatan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu yaitu:

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 Widiantara, 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. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS., M.TESOL, Ph.D. 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. Bapak Ngakan Made Widiatmika selaku General Manager dari PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan pengarahan dan informasi yang berhubungan dengan tugas akhir.
7. Bapak I Gusti Bagus Parta Dwipayana selaku Manager of General Affair & Administration PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan arahan dan dukungan serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir.
8. 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

9. Seluruh staff PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang tentunya telah banyak membantu, menerima, dan ikut serta membimbing penulis dengan sangat baik.
10. Orang tua dan teman-teman yang selalu 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.

Denpasar, 25 Agustus 2023



Nyoman Putri Krisna Dewi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Pokok Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>E. Metode Penelitian .....</b>	<b>6</b>
1. Lokasi Penelitian .....	6
2. Obyek Penelitian .....	7
3. Data Penelitian.....	7
4. Teknik Analisis Data.....	9



<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	13
<b>A. Definisi Implementasi</b> .....	13
<b>B. Definisi Korespondensi</b> .....	14
<b>C. Surat</b> .....	15
1. Definisi Surat.....	15
2. Fungsi Surat.....	16
3. Bentuk-bentuk Surat.....	16
4. Jenis-jenis Surat.....	17
<b>D. E-Letter</b> .....	21
1. Definisi <i>E-Letter</i> .....	21
2. Tujuan <i>E-Letter</i> .....	22
<b>E. Flowchart</b> .....	24
1. Definisi <i>Flowchart</i> .....	24
2. Simbol Umum <i>Flowchart</i> .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	26
<b>A. Sejarah Perusahaan</b> .....	26
<b>B. Bidang Usaha</b> .....	29
<b>C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan</b> .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
<b>A. Kebijakan Perusahaan</b> .....	41

1. Format Surat Masuk PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.....	42
2. Format Surat Keluar PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.....	46
3. <i>Log-in E-Letter</i> di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	50
4. Spesifikasi Kebutuhan dari <i>User E-Letter</i> di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. ....	51
<b>B. Analisis dan Interpretasi Data .....</b>	<b>53</b>
1. Implementasi <i>E-Letter</i> pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.....	53
2. Pemanfaatan sistem <i>E-Letter</i> yang dibangun oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	59
3. Kendala yang dihadapi dalam proses surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan <i>E-Letter</i> beserta solusi yang dapat diterapkan di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
<b>A. SIMPULAN.....</b>	<b>66</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Umum <i>Flowchart</i> .....	24
--	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pencatatan Surat yang Tidak Terstruktur.....	2
Gambar 1.2 Lokasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	6
Gambar 1.3 Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman.....	10
Gambar 3.1 Logo PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	34
Gambar 4.1 Contoh format surat masuk PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	43
Gambar 4.2 Contoh format surat keluar PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	47
Gambar 4.3 Tampilan depan <i>E-Letter</i> .....	51
Gambar 4.4 <i>Flowchart</i> surat masuk pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	53
Gambar 4.5 Tampilan <i>Distribute Letter</i> .....	54
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> surat keluar pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	56
Gambar 4.7 Tampilan <i>Official Letter</i> .....	57
Gambar 4.8 Tampilan akun yang digunakan pada <i>E-Letter</i> .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Fitur-fitur *E-Letter* beserta penjelasannya

Lampiran 2. Hasil wawancara dengan narasumber

Lampiran 3. Dokumentasi

Lampiran 4. Surat masuk dan surat keluar



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman selalu diiringi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin berkembang pesat di masyarakat. Selalu ada inovasi baru yang ditemukan dengan tujuan untuk membantu manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya serta memudahkan menyelesaikan suatu pekerjaan. Hampir semua aktivitas manusia dilakukan dengan sistem komputer bahkan sudah terkoneksi dengan jaringan internet. Kegiatan rutinitas yang biasanya dilakukan dengan cara yang manual, dengan berkembangnya teknologi segala kegiatan rutinitas tersebut bisa dilakukan lebih cepat dan mudah dengan menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Penggunaan teknologi informasi juga digunakan dalam institusi-institusi pendidikan untuk menunjang proses belajar mengajar yang berlangsung sampai pada proses administrasi yang berlangsung di institusi tersebut

Komunikasi pada suatu instansi sangat dibutuhkan agar tidak terjadinya kesalahan dalam menyampaikan suatu informasi. *E-Letter* sebagai salah satu sarana komunikasi yang penting dalam ruang lingkup suatu perusahaan, instansi, maupun suatu lembaga. Dalam jurnal Asidhiqi & Hartanto (2013) menjelaskan pentingnya *E-Letter* yaitu sistem informasi harus mampu mendukung kebutuhan pengolahan data yang ada didalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan, guna menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja.

Dalam sistem pengelolaan surat menyurat 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 dimana terkadang pencatatan yang dilakukan tidak terorganisir dan terstruktur. Berikut merupakan data pencatatan surat yang tidak terstruktur:

30 Mar '23	BA/GM/008/Mar'23
15 Maret '23	BA/GM/008.4/Mar/2023
16 Maret '23	BA/GM/008.5/Mar/2023
30 Mar '23	BA/GM/009/Mar'23
20 Mar '23	BA/GM/009.1/Mar/23
27 Mar 2023	BA/GM/008.3/Mar/2023
19 Mar 2023	BA/GM/009.4/Mar/2023

Gambar 1.1 Pencatatan Surat Masuk yang Tidak Terstruktur

Sumber: Buku Agenda Surat Masuk PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar (2023)

Gambar 1.1 merupakan contoh pencatatan surat masuk yang tidak terstruktur yang dapat dilihat dari segi tanggal dan nomor surat.

Permasalahan lain yang timbul, yaitu saat menggunakan aplikasi *E-Letter*, alur yang diterapkan tidak dapat berjalan dengan lancar dikarenakan pada langkah-langkahnya tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Misalnya dalam pembuatan surat keluar ke provider (PT Kidora), diperlukan adanya persetujuan dari Manager of General Affair & Administration, namun pegawai yang membuat surat tersebut langsung mengirimkan ke General Manager. Hal tersebut membuktikan adanya ketidaksesuaian pada prosedur yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan proses surat menyurat dikatakan tidak efektif dan prosesnya tidak dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut perlu adanya panduan serta prosedur dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, baik itu berupa soft copy maupun hard copy.

Dalam prosesnya, surat masuk/keluar, ke/dari dinas ditangani pertama kali oleh operator bagian kesekretariatan/HRD. 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. Surat masuk atau keluar ini akan disimpan sebagai arsip, yang dimana biasanya disebut dengan dossier.



Dosier merupakan istilah pengarsipan yang dipergunakan oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar untuk menyimpan surat ataupun berkas penting untuk memudahkan pencariannya dalam bentuk hardcopy, yang tempatnya berupa laci-laci yang sudah berisikan urutan nomor dan nama pegawai. Dengan demikian akan terciptalah efisiensi kerja sehingga bisa meningkatkan produktivitas perusahaan.

PT Gapura Angkasa yang dimana sebagai perusahaan *ground handling* yang memiliki tujuan untuk menjaga industri pasar dalam negeri yang tidak menunjukkan keadaan yang berat sebelah dalam peralatan dan kerahasiaan yang tinggi untuk semua pelanggan dan menjamin mereka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dengan harga yang sesuai.

Sehubungan dengan beberapa masalah yang ditemukan dalam proses surat menyurat pada objek penelitian, maka peneliti mengusulkan judul **“Implementasi E-Letter Pada Proses Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”**, yang dimana sistem elektronik ini 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 permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *E-Letter* pada proses surat masuk dan surat keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?

2. Bagaimana pemanfaatan sistem *E-Letter* yang dibangun oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam proses surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan *E-Letter* beserta solusinya di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara mengimplementasikan *E-Letter* pada proses surat masuk dan surat keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui pemanfaatan sistem *E-Letter* yang dibangun oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang menghambat proses surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan *E-Letter* beserta solusi yang tepat untuk diterapkan di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi Politeknik Negeri Bali  
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pedoman yang bermanfaat dan bisa dijadikan referensi bagi pembacanya.

## 2. Bagi Perusahaan

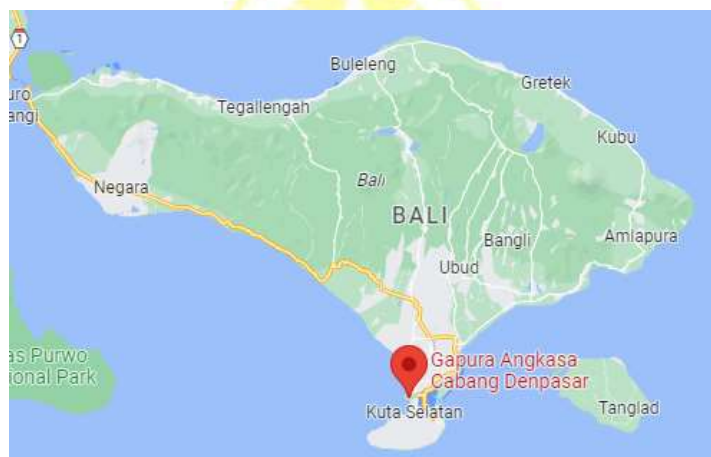
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan produktivitas perusahaan serta kinerja para karyawannya.

## 3. Bagi Diri Sendiri

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terutama pada perkembangan teknologi dan informasi.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian



Gambar 1.2 Lokasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar

Sumber: Google Maps

Gambar 1.2 merupakan peta dari lokasi penelitian tempat Praktek Kerja Lapangan di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar, yang terletak di Jalan Bypass Ngurah Rai No. 100x, Kedonganan, Badung, Bali.

## 2. Obyek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah Implementasi *E-Letter* pada proses surat masuk dan surat keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

## 3. Data Penelitian

### a. Jenis Data

Ditinjau dari segi prosedur dan pola yang ditempuh oleh peneliti, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian data kualitatif. Menurut Saryono (2010:49) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

### b. Sumber Data

#### 1) Data Primer

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87), data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber. Dalam penelitian ini, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari jawaban seluruh pertanyaan penelitian yang diajukan kepada Tutor Divisi HRD.

## 2) Data Sekunder

Menurut Hasan (2002:58), data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. 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

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung, melihat, dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat yang menjadi objek pengamatan. Pada tahap ini peneliti melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 3 bulan, mulai dari bulan Januari sampai bulan April 2023 di divisi HRD PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar untuk memperhatikan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

#### 2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertatap muka antara pewawancara (mahasiswi) 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) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu pengumpulan data dan informasi dari sumber-sumber dokumen yang terkait. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan proses surat masuk dan surat keluar di divisi HRD PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

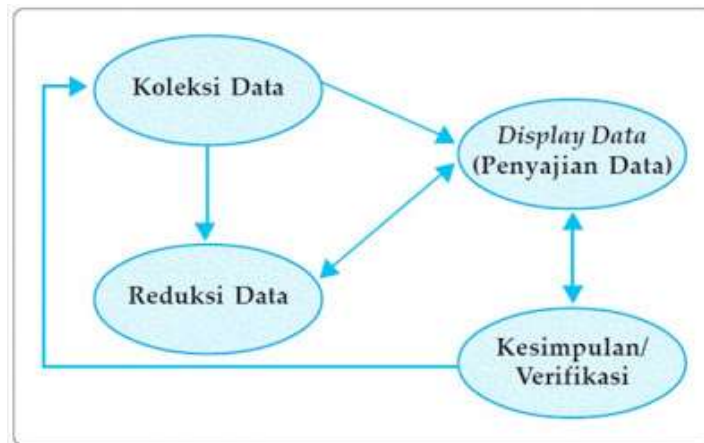
### 4) Studi Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Misalnya dari jurnal, buku-buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti dengan tujuan untuk mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

## 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:



Gambar 1.3 Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman

Sumber: Prof. Dr. Sugiyono, 2005

Gambar 1.3 adalah alur dari teknik deskriptif kualitatif, yang dimana proses data yang dilakukan menggunakan beberapa tahap diantaranya:

1) Koleksi Data/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.

## 2) Reduksi Data

Istilah reduksi data dalam penelitian kualitatif dapat disejajarkan maknanya dengan istilah pengelolaan data (mulai dari editing, koding, hingga tabulasi data) dalam penelitian kualitatif. Ia mencakup kegiatan mengikhtikarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahkannya ke dalam konsep tertentu, atau tema tertentu (Burhan Bungin, 2003:70).

## 3) Display Data/Penyajian Data

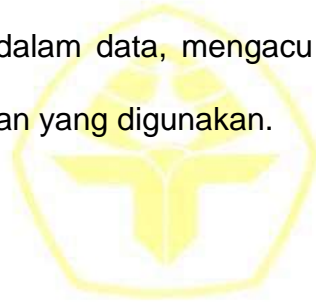
Penyajian data cenderung mengarah pada penyederhaan data, kompleks ke dalam satuan berbentuk sederhana dan selektif sehingga mudah dipahami. Adanya banyak data yang didapat menyulitkan peneliti untuk bisa melihat hasil penelitiannya karena hasil penelitian yang didapatkan masih berupa data-data mentah, sehingga peneliti harus



mengolah dan menyajikan data agar penelitiannya bisa disajikan.

#### 4) Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan yang ditarik diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan pemahaman yang lebih tepat. Dengan meninjau kembali catatan-catatan lapangan dan menempatkan salinan suatu temuan dalam data, mengacu dan memanfaatkan teknik keabsahan yang digunakan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi *E-Letter* pada Proses Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *E-Letter* pada proses surat masuk dan surat keluar yang diterapkan sudah cukup terstruktur, yang dimana dimulai dari adanya perencanaan, proses pembuatan surat, hingga sampai ditahap 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.
2. Pemanfaatan sistem E-Letter ini dapat menambah produktivitas yang dilaksanakan oleh PT Gapura Angkasa

Cabang Denpasar menjadi lebih efektif dan efisien, dikarenakan penyimpanan datanya yang aman dan pengoperasian yang dimiliki lebih praktis dan mudah.

3. Kendala yang paling sering ditemui yaitu pada saat menggunakan *E-Letter attachment* yg dimasukkan tidak sesuai dengan isi surat. Hal tersebut membuat karyawan mendapat *complain* dari atasan. Maka dari itu, solusi yang dapat dilakukan adalah dengan cara memeriksa kembali atau *crosscheck* berkas yang dimasukkan apakah sudah sesuai atau belum, dikarenakan surat akan dikirimkan ke kantor pusat.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, sampai pada kesimpulan, peneliti memberikan saran dan masukan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi agar proses implementasi pada *E-Letter* dapat berjalan dengan lancar dan lebih baik lagi kedepannya. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam menggunakan *E-Letter* yang dimana merupakan sistem yang sangat berperan penting bagi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar, perlu adanya ketelitian saat melakukan proses surat menyurat untuk meminimalisir terjadinya kesalahan. Disamping itu, teknologi masa kini yang sudah semakin berkembang pesat dan juga canggih

harus mampu dimanfaatkan oleh para karyawan untuk meningkatkan kinerja perusahaannya.

2. Pemanfaatan sistem *E-Letter* yang dibangun ini sudah efektif dan efisien, hanya saja baru diterapkan di beberapa perusahaan. Peneliti mengharapkan sistem ini dapat digunakan oleh banyak perusahaan yang fokusnya tidak hanya di perusahaan *Ground Handling* saja namun diluar itu juga turut menggunakan demi mencapai visi misi diinginkan.
3. Dari beberapa kendala yang ditemui oleh peneliti dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, peneliti memiliki saran pada kendala bagian "Memasukkan attachment yang tidak sesuai ke dalam surat". Hal tersebut tidak hanya memiliki satu solusi yaitu dengan cara melakukan *crosscheck*, namun juga pada saat melakukan penyimpanan berkas, dibuatkan folder khusus, yang dimana tujuannya tidak hanya untuk mengetahui berkas tersebut digunakan untuk surat jenis apa tetapi juga untuk mempermudah dalam pencariannya. Sehingga tidak bingung dan tidak salah dalam memasukkan berkas yang diperlukan ke dalam surat yang sudah dibuat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

Arinda, Firdianti. (2018). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah. Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. Yogyakarta: CV.

Andriyan, H., & Hisyam, D. (2016). Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Kecamatan Donorojo Kabupaten Pacitan. Pendidikan Administrasi Perkantoran, Vol 5, 147–154.

Milles dan Huberman. (1992). Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, hlm. 16

Ridlo, I. A. (2017). Pedoman Pembuatan Flowchart. Surabaya: Universitas Airlangga

Siti Badriyah. (2023, January 5). Jenis-Jenis Surat Resmi Beserta Fungsi dan Struktur Penulisannya. Gramedia Literasi.

### Sumber Jurnal:

Ashidiqi, Umar. Hartanto, Anggit Dwi. (2013). Pembuatan dan Perancangan Sistem E-Letter Berbasis Web dengan Codeigniter dan Bootstrap. Jurnal Ilmiah DASI Vol. 14 No. 04 Desember 2013.

A. Sibarani, T. D., & Fanida, E. H. (2016). Efektivitas Sistem Tata Proses surat menyurat Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 7.

Karjadi, M., & Pambudi, A. H. (2011). Sistem Informasi Surat Elektronik.

Prawono, J., & Pamungkas, A. (2015). Pengelolaan Surat Masuk. INFORMATIKA vol 2 No.1 edisi Maret 2015

Studocu. (2018). Implementasi Sistem Informasi e-Letter.

### Sumber Website:

Alumni dan Informasi. (2022). Pengertian Korespondensi dan Seberapa Pentingnya untuk Perusahaan – Biro Administrasi Kemahasiswaan. <https://bakai.uma.ac.id/2022/02/09/pengertian-korespondensi-dan-seberapa-pentingnya-untuk-perusahaan/> (Diakses 22 Juni 2023)

ANREP.ID. (2015). Media Informasi Kinerja Perusahaan Indonesia - Annual Report ID. Annualreport.id. <http://annualreport.id/perusahaan/PT%20GAPURA%20ANGKASA> (Diakses 10 Mei 2023)

Charis, M. (2009). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Dengan Visual Foxpro 8.0. 5(1). <https://media.neliti.com/media/publications/221672-sistem-informasi-pengelolaan-surat-masuk.pdf> (Diakses 28 Maret 2023)

integraadmin. (2022, Oktober 13). *E Letter: Mudahnya Mengirim Surat Digital dengan Aplikasi Persuratan*. E-Office, Sistem Persuratan Digital, Aplikasi Persuratan Elektronik, Aplikasi Document Management, IT Audit, IT Master Plan, EOffice. <https://integrasolusi.com/blog/mudahnya-mengirim-e-letter-atau-surat-digital-dengan-aplikasi-persuratan/> (Diakses 30 Juni 2023)

Jadwal Pelatihan. (2020, September 29). Pengenalan Bagian dan Macam Bentuk Surat -. Pelatihan-Sdm.net. <https://www.pelatihan-sdm.net/pengenalan-bagian-dan-macam-bentuk-surat/> (Diakses 22 Juni 2023)

Mulyadi, M. (2021). BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Pengertian Implementasi. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/92401/NTM00DUy/Sistem-Informasi-Pengelolaan-Arsip-Naskah-Dinas-di-Dinas-Pemberdayaan-Masyarakat-dan-Desa-Kabupaten-Kebumen-4.pdf> (Diakses 31 Maret 2023)

Parsuta. (2013, Juli 18). GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR. Blogspot.com. <http://kadekagusparsuta.blogspot.com/2013/07/gambaran-umum-perusahaan-pt-gapura.html> (Diakses 19 April 2023)

- Permana, (2022). Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Naskah Dinas. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/92401/NTM00DUy/Sistem-Informasi-Pengelolaan-Arsip-Naskah-Dinas-di-Dinas-Pemberdayaan-Masyarakat-dan-Desa-Kabupaten-Kebumen-4.pdf> (Diakses 28 Maret 2023)
- PT. Gapura Angkasa. (2019). E-Letter Gapura Angkasa: [eletter.gapura.id](http://eletter.gapura.id) (Diakses 14 Juli 2023)
- Siswapedia, T. (2019, September). Bagian-Bagian Surat Resmi Beserta Penjelasannya. Siswapedia. <https://www.siswapedia.com/bagian-bagian-surat-resmi-beserta-penjasannya/> (Diakses 23 Juni 2023)
- Syafnidawaty, (2020, November 8). Pengertian Data Sekunder. <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/> (Diakses 17 Agustus 2023)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI