

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MANAJEMEN
SURAT (AMS) PADA PENGELOLAAN SURAT KELUAR
DI PT. PLN ULP DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Sarah Ramadhani
NIM 2015713006

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

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MANAJEMEN
SURAT (AMS) PADA PENGELOLAAN SURAT KELUAR
DI PT. PLN ULP DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Sarah Ramadhani
NIM 2015713006

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarah Ramadhani
NIM : 2015713006
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah tugas akhir saya dengan judul :

“Analisis Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Pada Pengelolaan Surat Keluar Di PT. PLN ULP 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 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 disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Badung, 25 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Sarah Ramadhani

NIM. 2015713006




Lembar Persetujuan dan Pengesahan

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) PADA PENGELOLAAN SURAT KELUAR DI PT. PLN ULP DENPASAR

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

SARAH RAMADHANI
NIM. 2015713006

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Gede Pradiva Adiningrat., S.AB.,M.AB NIP. 199201312019031011	
Dosen Penguji 1, Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb NIP. 196204221990032002	
Dosen Penguji 2, Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum NIP. 196312311989031023	

Dosen Pembimbing 1



(Gede Pradiva Adiningrat., S.AB.,M.AB)
NIP. 199201312019031011

Dosen Pembimbing 2.



(Drs. Ida Bagus Putu Suamba, M.A., Ph.D)
NIP. 196312311992031013

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah K. D., S.E, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) PADA PENGELOLAAN SURAT KELUAR DI PT. PLN ULP DENPASAR”**.

Penelitian laporan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan serta untuk memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Selama penyusunan laporan tugas akhir ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan izin serta petunjuk dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantera, S. Psi.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri

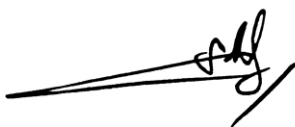
Bali yang memberikan pengarahannya, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.

4. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan saran, motivasi, dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Drs. Ida Bagus Putu Suamba, M.A., Ph.D selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan saran, motivasi, dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama peneliti mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Krisanus H. Setyawan selaku Senior Manajer Komunikasi dan Umum yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga dapat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.
8. Bapak Dodi Wilka Penas selaku Pejabat K3L pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar yang telah membimbing langsung pada saat peneliti melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Ibu Farida Hendriani selaku Staf Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah memberikan informasi beserta data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.

10. Seluruh staff PT. PLN (Persero) ULP Denpasar yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan senantiasa membantu keseharian peneliti dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan serta kesediaannya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.
11. Kedua orang tua dan saudara-saudara yang telah memberikan doa serta dukungan selama peneliti menyelesaikan tugas akhir.
12. Seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan motivasi dan bantuan dalam penelitian tugas akhir ini, sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini peneliti menyadari banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harakan dari kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Besar harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pikiran bagi semua pihak guna menambah pengetahuan, akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Denpasar, 25 Agustus 2023



Sarah Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II	16
LANDASAN TEORI	16
A. Surat	16
1. Pengertian Surat	16
2. Pengertian Surat Elektronik	18
3. Fungsi Surat	19
B. Pengelolaan	21
1. Pengertian Pengelolaan	21
2. Pengelolaan Surat Keluar	23
3. Pengelolaan Surat Masuk	24
C. Arsip Elektronik	25
1. Pengertian Arsip Elektronik	25
2. Komponen Arsip Elektronik	27
3. Aplikasi Manajemen Surat	30

BAB III.....	33
GAMBARAN UMUM PT. PLN (PERSERO) ULP DENPASAR	33
A. Sejarah Singkat PT.. PLN ULP Denpasar.....	33
B. Bidang Usaha	39
C. Struktur Organisasi	40
BAB IV	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan.....	50
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	54
BAB V	97
SIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. Simpulan.....	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indeks Pembangunan TIK Indonesia	2
Tabel 1. 2 Efektivitas Pengelolaan Surat Keluar	4
Tabel 1. 3 Data Pendapatan PT. PLN 2019 -2021.....	6
Tabel 3. 1 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) ULP Denpasar	38
Tabel 4. 1 Estimasi Pengeriman Surat di AMS	83
Tabel 4. 2 Hasil dan Pembahasan Rumusan Masalah 1	85
Tabel 4. 5 Hasil dan Pembahasan Rumusan Masalah 2	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo AKHLAK.....	38
Gambar 4. 1 Tampilan Form Login	58
Gambar 4. 2 Tampilan Lembar Kosong Konsep Surat	59
Gambar 4. 3 Penginputan Kepala Surat	60
Gambar 4. 4 Penginputan Jabatan Pembuat Surat	61
Gambar 4. 5 Penginputan Alur Pemerosesan.....	61
Gambar 4. 6 Menginput Kepada	62
Gambar 4. 7 Menginput Pemeriksa Surat.....	63
Gambar 4. 8 Menginput Isi Surat	63
Gambar 4. 9 Preview Surat.....	64
Gambar 4. 10 Flowchart Prosedur Surat Keluar Untuk Pihak Internal	88
Gambar 4. 11 Flowchart Prosedur Surat Keluar Untuk Pihak Eksternal ..	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Wawancara
- Lampiran 2 : Contoh Surat Keluar Untuk Pihak Eksternal
- Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 4 : Dokumentasi Arsip Manual Surat Keluar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan pandemi telah memberikan dampak yang sangat luas mempengaruhi setiap aspek kehidupan. Aspek kehidupan tersebut diantaranya cara kita hidup, bekerja, dan berkomunikasi. Pandemi memaksa masyarakat untuk berdiam di rumah, membatasi pergerakan, dan mengurangi interaksi dengan tetap produktif melakukan pekerjaan dengan baik. Seiring dengan terjadinya pandemi, beberapa kegiatan perlu dihentikan atau dibatasi. Kegiatan tersebut meliputi pertemuan tatap muka, Transaksi langsung, berkerumun di pusat belanja, mengadakan rapat, dan lain-lain yang tentunya sangat merugikan dunia bisnis.

Dunia bisnis di Indonesia dalam membangun kembali kegiatan yang telah terhambat oleh pandemi mengembangkan proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi tersebut diimplementasikan dalam segala kegiatan bisnis. Perusahaan juga berupaya meningkatkan sumber daya manusianya menjadi lebih profesional sehingga dapat menggunakan segala teknologi berupa aplikasi berbasis *digital* yang disediakan

perusahaan untuk menunjang kegiatan bisnis praktis, lebih cepat dan tepat. Teknologi yang diterapkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan dan kembali membangun produktivitas pegawai yang telah menurun akibat pandemi di berbagai bidang.

Tabel 1. 1 Indeks Pembangunan TIK Indonesia

No	Nama	IP-TIK / Indeks	Subindeks Akses & Infrastruktur / Indeks	Subindeks Penggunaan / Indeks	Subindeks Keahlian / Indeks
1	2015	3,88	4,81	2,21	5,38
2	2016	4,34	4,88	3,19	5,54
3	2017	4,99	5,16	4,44	5,75
4	2018	5,07	5,34	4,45	5,76
5	2019	5,32	5,53	4,85	5,84
6	2020	5,59	5,67	5,34	5,92

Sumber; <https://databooks.katadata.co.id>

Pada data tersebut Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) Indonesia tercatat meningkat pada 2020. Nilainya naik sekitar 5% dari tahun sebelumnya. Peningkatan teknologi ini secara tidak langsung membuktikan bahwa dunia bisnis *digital* berhasil bertahan, berkembang dan memperbesar cangkupannya menjadi lebih luas dalam bidang teknologi di Indonesia. Kemajuan dalam teknologi *digital* juga memungkinkan banyak pekerja untuk bekerja dari jarak jauh yang sangat sesuai pada era pandemi. Dalam era peningkatan teknologi, dibutuhkan suatu sistem sebagai alat untuk mempercepat arus informasi, Alat komunikasi resmi yang biasa digunakan perusahaan sebagai komunikasi

dua arah disebut dengan surat. Menurut Sari (2018:91), Surat dipandang sebagai alat komunikasi tulis yang efisien, efektif, ekonomis, dan praktis dibandingkan dengan komunikasi lisan. Surat juga dapat berfungsi sebagai alat untuk mewakili penulis. Dalam hal ini penulis tidak perlu bertatap muka langsung dengan orang yang dituju untuk menyampaikan informasi melainkan telah diwakili oleh surat tersebut. Surat yang digunakan untuk penyampaian informasi dari perusahaan kepada eksternal perusahaan disebut dengan surat keluar. Dalam pengelolaan surat keluar tersebut dikembangkanlah teknologi baru oleh perusahaan yang disebut dengan aplikasi manajemen surat.

Aplikasi Manajemen surat menyediakan *platform* terpusat untuk surat, sehingga memudahkan bisnis untuk mengelola komunikasi surat mereka tanpa harus beralih di antara beberapa aplikasi, pegawai dapat mengakses semua surat mereka di satu aplikasi. Ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga memastikan tidak ada surat penting yang terlewatkan. Selain itu, aplikasi manajemen surat memiliki berbagai fitur manajemen surat. Alat pencarian canggih yang memungkinkan pegawai menemukan surat dengan cepat. Semua fitur ini memudahkan pegawai untuk mengelola komunikasi surat mereka, sehingga menghasilkan peningkatan produktivitas kinerja.

Produktivitas kinerja perusahaan dapat ditingkatkan menggunakan aplikasi manajemen surat. Dengan komunikasi yang semakin cepat, mudah dan efisien akan memberikan kemudahan layanan untuk memenuhi

kepuasan pegawai dalam meningkatkan produktivitas kerja mereka. Manfaat penggunaan Aplikasi Manajemen Surat yaitu proses pengiriman surat ke seluruh Indonesia dapat dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Proses pengiriman cepat, dan akses data surat mudah dilakukan, kerusakan dokumen arsip dapat diminimalisir, dapat memudahkan mobilitas surat terkait dengan disposisi surat, dapat dengan mudah untuk diakses dimana saja dan kapan saja. Dari manfaat tersebut tentunya menjadikan pengelolaan surat semakin efektif.

Tabel 1. 2 Efektivitas Pengelolaan Surat Keluar

Indikator	Pengelolaan surat keluar secara manual	Pengelolaan Surat Keluar dengan AMS
Lama waktu pembuatan surat	3 hari	1 hari
Lama waktu pelacakan surat	5 hari	1/4 hari
Lama pengiriman surat internal	2 hari	1/2 hari

Sumber: PT. PLN ULP Denpasar

Tabel tersebut menunjukkan indikasi efisiensi pengelolaan surat keluar menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Pembuatan surat manual membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan pembuatan surat menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Hal ini dikarenakan pembuatan surat manual melibatkan beberapa tahapan yang memerlukan

waktu, seperti menyiapkan kertas, menandatangani surat, dan mengirimkannya ke penerima. Semua tahapan tersebut dapat dikesampingkan menggunakan AMS. Kelebihan lainnya menggunakan AMS yang signifikan dari data tersebut adalah waktu pelacakan surat.

Proses pelacakan surat secara manual biasanya membutuhkan waktu yang relatif lama. Waktu yang dibutuhkan untuk pelacakan surat manual bisa bervariasi tergantung pada ukuran dan kompleksitas bisnis tersebut, serta jumlah surat yang diterima dan dikirim setiap harinya. Pelacakan surat secara *digital* dalam sistem manajemen surat elektronik AMS, bisa dilakukan dengan mudah dan cepat melalui fitur pencarian dan filter yang disediakan. Oleh karena itu, banyak perusahaan dan instansi pemerintah kini beralih ke sistem manajemen surat *digital*, termasuk PLN.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. PLN sebagai Perusahaan Listrik Negara diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem listrik serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang sudah ditetapkan. PLN bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek tentang ketenagalistrikan. Hal ini selaras dengan misi yang diemban oleh PLN yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan agar tenaga

listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Tabel 1. 3 Data Pendapatan PT. PLN 2019 - 2021

Tahun	Rumah Tangga	Bisnis	Industri	Lain-lain	Jumlah dalam persen	Jumlah
2019	41,08%	21,33%	30,88%	6,71%	100%	Rp 277.517.060,40
2020	42,63%	20,34%	30,20%	6,84%	100%	Rp 260.963.721,43
2021	42,33%	19,66%	31,49%	6,52%	100%	Rp 279.094.308,54

Sumber : Buku Statistik PLN, <https://web.pln.co.id/>

Berdasarkan data tersebut terlihat PT PLN sukses mengembangkan sisi teknis dan operasional serta inovasi-inovasi melalui Program Transformasi PLN yang dilaksanakan sejak April 2020 lalu, kinerja keuangan PLN meningkat signifikan di tengah masa pemulihan ekonomi akibat pandemi. Perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja pegawai, agar PT PLN dapat terus bisa berkembang. PT PLN menyelaraskan kinerja pegawainya dengan *digitalisasi* perusahaan. PLN sukses menerapkan program *digitalisasi* ke seluruh cabang perusahaan di penjuru Indonesia dengan cepat dan sesuai target sehingga dapat menekan Biaya Pokok Penyediaan (BPP) Listrik.

PT. PLN masuk ke dalam deretan perusahaan yang bertahan bahkan dapat meningkatkan pendapatannya di era pandemi. *Digitalisasi* PT. PLN yang digunakan hingga saat ini yaitu salah satunya adalah Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat. Dengan menggunakan aplikasi tersebut PLN dapat melakukan pengelolaan surat secara otomatis sekaligus melakukan pengelolaan kearsipan elektronik yang menguntungkan pegawai namun, tidak dapat dipungkiri terdapat kendala-kendala yang terjadi pada

proses pengelolaan surat keluar menggunakan AMS (Aplikasi Manajemen Surat). Kendala-kendala yang dialami PT PLN ULP Denpasar antara lain keterbatasan infrastruktur dan teknologi perusahaan, *server* yang digunakan hanya satu untuk semua cabang perusahaan, fitur aplikasi yang kurang beragam dan perlunya tingkat keamanan yang tinggi pada aplikasi. Permasalahan tersebut bisa saja diperbaiki dengan menghubungkan sistem teknik yang ada di PT PLN (Persero). Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul “Analisis Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Pada Pengelolaan Surat Keluar Pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar”.

B. Pokok Masalah

1. Bagaimana penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT. PLN (Persero) ULP Denpasar?
2. Apa hambatan dalam penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT. PLN (Persero) ULP Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan pokok masalah di atas adalah :

1. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.
2. Untuk mempelajari hambatan dalam penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk mempelajari secara mendalam bagaimana situasi atau kondisi sebenarnya di perusahaan, menambah pengetahuan diri peneliti tentang bekerja dalam sebuah organisasi dan bagaimana melakukan pemecahan masalah, sekaligus melatih diri peneliti dalam hal tersebut, memperoleh pengalaman tentang dunia kerja yang sesungguhnya dan melihat bagaimana penerapan ilmu administrasi yang telah peneliti dapatkan di bangku kuliah pada sebuah perusahaan, serta menjalin hubungan yang baik antara peneliti dengan perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian.

2. Bagi PT. PLN (Persero) ULP Denpasar

Menjalin kerja sama antara perusahaan dengan dunia pendidikan terutama dalam menyalurkan tenaga kerja professional, dapat membantu dalam menyediakan sumber daya manusia yang berpotensi dan bermutu untuk lembaga, membangun hubungan kerja sama yang baik dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali, dan menjadi fasilitator dan berpartisipasi dalam mempersiapkan tenaga kerja yang lebih terampil pada bidang akuntansi

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjalin hubungan yang baik dan saling menguntungkan antara Politeknik Negeri Bali dengan perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian, mempersiapkan lulusan Politeknik Negeri Bali yang

berkualitas. Dan menjaga nama baik Politeknik Negeri Bali karena kualitas peneliti dalam melaksanakan penelitian di perusahaan tempat peneliti melaksanakan penelitian.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian dilaksanakan di PT. PLN ULP Denpasar dengan alamat Jalan Jendral Sudirman No. 2, Denpasar. Waktu penelitian dan pelaksanaan praktek kerja lapangan (PKL) yang dilakukan peneliti selama 3 bulan dimulai dari bulan 30 Januari 2023 sampai dengan 30 April 2023.

2. Objek Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang diambil, objek dari penelitian ini adalah penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT. PLN ULP Denpasar.

3. Data Penelitian

3.1 Jenis Data

Berdasarkan pada judul penelitian "Analisis Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Pada Pengelolaan Surat Keluar Di PT. PLN (Persero) ULP Denpasar. Metode penelitian ini menghasilkan data kualitatif. Menurut Advernesia (2018:2) Data kualitatif adalah data dari penjelasan kata verbal tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka. Dalam penelitian, data kualitatif berupa gambaran mengenai objek penelitian. Data kualitatif

memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan.

3.2 Sumber data

Secara umum data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017;193) yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer memiliki nilai yang sangat penting dalam penelitian karena merupakan sumber data yang paling akurat dan dapat diandalkan. Contoh data primer dalam penelitian ini antara lain data yang diperoleh dari kunjungan dan wawancara langsung kepada pegawai PT. PLN ULP Denpasar. Data primer dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan kesimpulan. Dengan data-data yang langsung didapat dari pegawai dan layanan bisa diperbaiki sehingga perusahaan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik. Pengumpulan data primer penting untuk terus dilakukan, agar perusahaan bisa terus maju dan berkembang untuk menghadirkan produk serta layanan baru dengan kualitas yang lebih baik.

Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti publikasi ilmiah, laporan pemerintah, basis data, dan sumber-sumber media. Data sekunder yang dikumpulkan peneliti pada penelitian ini adalah data

yang diperoleh dari instansi terkait yang berhubungan dengan kajian, berupa buku catatan, laporan dan literatur-literatur kepustakaan seperti buku, internet, peraturan perundang-undangan, serta sumber tertulis lainnya yang terkait.

3.3 Teknik pengumpulan data

Metode yang digunakan peneliti adalah metode wawancara pengamatan, studi pustaka, dokumentasi. Adapun penjelasan dari metode-metode tersebut antara lain :

a. Metode Pengamatan (Observation)

Menurut Hasanah (2017:21) Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan. Namun lebih dari itu, observasi memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar. Observasi ilmiah berbeda dengan observasi biasa, ini terletak pada sistematisasi prosedur dan kaidah ilmiah yang harus terpenuhi dalam proses kegiatan observasi. Isu metodologis dari observasi ini mendasarkan pada keterlibatan peneliti dalam kegiatan observasi. Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati dan melihat pelaksanaan secara langsung dalam pelaksanaan penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

b. Metode Wawancara

Menurut Khotijah (2021:2834), Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian, terutama

penelitian kualitatif. Ada beberapa jenis wawancara yang perlu dipahami, sebelum memutuskan akan menggunakan yang mana bergantung pada pertanyaan penelitian yang hendak dijawab. Jenis pertanyaan juga menggambarkan informasi yang akan diperoleh. Penelitian mengharuskan kolega sebagai partisipan, proses wawancara tidaklah semulus yang dibayangkan. Beberapa kendala seperti kesalahpahaman juga dapat timbul. Untuk itu diperlukan teknik tersendiri untuk mengurangi kendala tersebut.

Wawancara digunakan peneliti untuk mengetahui secara mendalam tentang Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dalam menunjang kelancaran kerja pegawai bagian Sekretariat PT PLN (Persero) ULP Denpasar, wawancara ini menggunakan jenis wawancara terstruktur yaitu wawancara dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang dibuat sebelumnya. Dalam penelitian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Farida Hendriani selaku Staff Pelayanan Pelanggan dan Administrasi dan Bapak Dodi Wilka Penas selaku Pejabat Pelaksana K3L.

c. Studi Pustaka (Library Study)

Menurut Sugiyono (2016:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari

literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu

d. Dokumentasi

Menurut Suharsaputra (2014:215), dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang tertulis atau dicetak mereka dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen. Peneliti mengumpulkan data yang sesuai dengan topik pada penelitian tugas akhir berupa sejarah perusahaan, visi misi, foto-foto tentang Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dan data-data yang diperlukan sebagai pelengkap dalam penyusunan tugas akhir.

e. Triangulasi

Menurut Hengki (2019:22), Teknik triangulasi adalah pemeriksaan kembali data dengan tiga cara, yaitu triangulasi sumber, merupakan triangulasi yang mengharuskan peneliti mencari lebih dari satu sumber untuk memahami data atau informasi Triangulasi metode, yaitu menggunakan lebih dari satu metode untuk melakukan cek dan ricek. Jika pada awalnya peneliti menggunakan metode wawancara selanjutnya melakukan pengamatan. Triangulasi waktu, merupakan teknik triangulasi yang lebih memperhatikan perilaku subjek yang terdapat pada penelitian.

4. Teknik analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisis interaktif. Berikut diuraikan beberapa tahapan dalam menganalisis data model interaktif ini menurut Miles (2014:16), yaitu reduksi data, *display* data, dan pengambilan keputusan

Reduksi data berarti membuat rangkuman, memilih tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna. Reduksi data merupakan bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data ke arah pengambilan kesimpulan. Data diseleksi dan direduksi sehingga hanya data yang relevan yang dipergunakan.

Display Data merupakan proses menyajikan data setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk ikhtisar, bagan, hubungan antar kategori, pola dan lain-lain sehingga mudah dipahami pembaca. Data yang telah tersusun secara sistematis akan memudahkan pembaca memahami konsep, kategori serta hubungan dan perbedaan masing-masing pola atau kategori.

Pengambilan keputusan dan melakukan verifikasi yang menjadi kesimpulan dalam penelitian. Kesimpulan hasil penelitian harus dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan. Selain memberikan jawaban atas rumusan masalah, kesimpulan juga harus menghasilkan temuan baru di bidang ilmu yang sebelumnya belum ada. Temuan tersebut dapat berupa

deskripsi tentang suatu objek atau fenomena yang sebelumnya masih samar, setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat pula berupa hipotesis bahkan teori baru.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar sudah sesuai dengan teori Prosedur pengelolaan surat keluar menurut Nuraida (2014) dan diketahui banyak kemudahan yang diperoleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar dengan uraian sebagai berikut :
 - a. Penyiapan konsep pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dibuat oleh pejabat yang terkait dengan cara membuat konsep surat di microsoft word lalu dimasukkan ke aplikasi manajemen surat secara berstruktur. Kemudahan yang dirasakan adalah saat proses pengerjaan lebih sederhana karena approval surat bisa dilakukan dengan mudah.

- b. Pengelompokan surat dilakukan oleh pihak yang berwenang menggunakan AMS yaitu pegawai dengan email terdaftar dipusat. Proses pengelompokan surat dilakukan saat proses pengetikan, pembubuhan paraf dan penandatanganan dimulai dari pembuatan surat, lalu pengajuan konsep di AMS, kemudian ditandatangani manajer unit. Proses pengelompokan surat menjadi lebih lebih fleksibel karena monitoring bisa dilakukan menggunakan *handphone*.
- c. Pencatatan surat dilakukan dengan 2 cara yaitu, menyimpan cetakkan surat secara manual. Sedangkan cara kedua adalah penyimpanan pada aplikasi manajemen surat. Surat yang sudah tersimpan di AMS hanya dapat diedit dan diubah oleh manajer. Pencatatan dan penggandaan surat keluar yang dilakukan di aplikasi manajemen surat memiliki tingkat kewaspaan tinggi sehingga dapat meningkatkan akurasi proses administrasi mengurangi kesalahan human eror.
- d. Pengiriman surat keluar dibagi menjadi dua berdasarkan penerima surat yaitu surat internal dikirimkan ke perusahaan secara online melalui aplikasi manajemen surat. Sedangkan surat keluar untuk eksternal dikirimkan langsung oleh pegawai atau pihak ekspedisi. Kemudahan yang dirasakan dalam proses pengiriman surat adalah pengiriman surat ke internal perusahaan

menjadi lebih cepat dan pelacakan surat menjadi lebih mudah karena semua arsip surat sudah tersedia dalam satu aplikasi.

2. Penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar sudah berjalan dengan baik sesuai teori yang ada juga memberikan manfaat yang sangat banyak ke perusahaan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut :
 - a. Keterbatasan infrastruktur dan teknologi perusahaan.
 - b. *Server* yang digunakan hanya satu untuk semua cabang perusahaan.
 - c. Fitur aplikasi manajemen surat kurang beragam.
 - d. Kurangnya pilihan dalam menu format lampiran.
 - e. Tingginya tingkat keamanan yang diperlukan dalam pengawasan aplikasi

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) pada pengelolaan surat keluar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Perusahaan perlu meningkatkan infrastruktur dan teknologi perusahaan terutama jaringan internet perusahaan. Jaringan

internet yang lebih cepat dan berkualitas tentunya akan meningkatkan kerja aplikasi lebih optimal.

2. Perusahaan sebaiknya menambah *server* yang digunakan pada aplikasi manajemen surat. Jika *server* dibedakan sesuai unit induk distribusinya dipastikan akan memperlancar penggunaan aplikasi manajemen surat dalam pengelolaan surat keluar perusahaan.
3. Perusahaan perlu memperbanyak fitur dalam aplikasi manajemen surat guna menjadikan aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai aplikasi pengelolaan surat terpusat perusahaan. Semakin banyak fitur dalam aplikasi akan memudahkan pegawai dalam pengelolaan sehingga pegawai tidak memerlukan aplikasi *software* lain dalam proses administrasi surat. Fitur yang disarankan untuk ditambahkan seperti fitur edit untuk pegawai yang mengkonsepkan surat dan fitur tambahan untuk pengiriman surat keluar melalui *email* perusahaan kepada *email* pelanggan yang diteruskan dari aplikasi manajemen surat.
4. Perusahaan sebaiknya menambah pilihan dalam menu format file saat pegawai ingin memasukkan lampiran pada penginputan konsep surat. Dengan bertambahnya menu tersebut pegawai dapat memasukkan lampiran surat ke aplikasi dengan menggunakan format gambar yang dapat memperkecil ukuran lampiran yang akan dimasukkan ke aplikasi dan dapat mempermudah manajer untuk mengakses surat tersebut.

5. Perusahaan perlu meningkatkan keamanan aplikasi dari dalam agar tidak mudah terkena *hack* dari luar perusahaan. Dan sebaiknya pegawai diberikan himbauan berupa poster penggunaan aplikasi manajemen surat di luar perusahaan atau di luar jam kerja. Agar dalam penggunaan dan pelaksanaannya pegawai lebih bijak dan penuh kehati-hatian.

DAFTAR PUSTAKA

- Advernesia. "Pengertian Data Kuantitatif dan Kualitatif serta Contohnya – Advernesia". <https://www.advernesia.com/blog/data-science/pengertian-data-kuantitatif-dan-kualitatif-serta-contohnya/> (Diakses 2 April 2023)
- Asyari, Muhammad Rizky. 2021 "Sistem informasi arsip surat menyurat". *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3.1 pp 175-184.
- Arzhikiah, Nurul. "Manajemen Surat di Perusahaan. *Kantor Kita | Aplikasi Absensi Android - Perijinan - Slip Gaji Dalam 1 Aplikasi*". <https://www.kantorkita.co.id/manajemen-surat-di-perusahaan/> (Diakses 4 April 2023)
- Damayanti, Rosa. 2022. "Apa Itu Manajemen? Ini Pengertian, Prinsip, Unsur, dan Fungsinya. *Detikedu*". <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6119402/apa-itu-manajemen-ini-pengertian-prinsip-unsur-dan-fungsinya> (Diakses 4 April 2023)
- Hasanah, Hasyim. 2017. "Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial)". *Jurnal At-Taqaddum*, Vol 8.1, 21-46.
- Handoko, Hani. T. 2003. *Manajemen. Edisi 2*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Helaluddin. 2019. *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hisyam, Djihad. 2008. *Korespondensi Bahasa Indonesia dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ida Nuraida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Khotijah, Siti. 2021. "Analisis Persepsi Guru dalam Pelaksanaan Pembelajaran, Daring Di Sekolah Dasar." *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3.5, 2834-2846.
- Miles, Matthew. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : Universitas Indonesia.

Purwanto, Djoko. 2007. *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: Esensi, Erlangga Group

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012.

PT PLN (Persero). "Lakukan Efisiensi Di Tengah Pandemi, Laba Bersih Pln Teraudit Naik 38,6% Menjadi Bukti Transformasi Berada Pada Jalur Yang Tepat".<https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2021/05/lakukan-efisiensi-di-tengah-pandemi-laba-bersih-pln-teraudit-naik-38-6-persen-menjadi-bukti-transformasi-berada-pada-jalur-yang-tepat/> (Diakses 2 April 2023)

Priansa, D. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Alfabeta: Bandung

Read, J. 2011. *Record management (9th ed.)*. Mason, Ohio: Thomson South-Western.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.

Sudiman. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta : Depdiknas.

Srirahayu. 2013. *Manajemen Arsip Elektronik*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Sedianingsih. 2010. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Methods)*.Bandung: Alfabeta.

Suharsaputra, U. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.

Standard Operating Procedure Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Kantor Pusat Nomor 01/TIM AMS/SOP/2013.

Soedjito, TW. 2014. *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Terry, George R. 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.