

**PROSEDUR PENGELOLAAN ARSIP INDUK LANGGANAN (AIL)  
DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI DIGITAL PADA  
PT. PLN (Persero) ULP MENGWI**



**Oleh**

**Ni Made Rai Jumentari**

**NIM 2215713073**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

**PROSEDUR PENGELOLAAN ARSIP INDUK LANGGANAN (AIL)  
DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI DIGITAL PADA  
PT. PLN (Persero) ULP MENGWI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Made Rai Jumantari**

**NIM 2215713073**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

## PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis pajatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) Dengan Menggunakan Sistem Aplikasi Digital Pada PT PLN (Persero) ULP Mengwi”**. Dengan baik dan tepat waktunya.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Selama penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan

bimbingan, dorongan, dan petunjuk dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini

5. Bapak I Nyoman Sukayasa, SH., MH. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna bagi penulis.
6. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan Pegawai Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu atas didikan, ajaran, dorongan, dan bantuannya selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Lutfi Abdilah selaku Manager ULP Mengwi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Ni Putu Rina Yuliani selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi ULP Mengwi yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan penulis untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staff dan pegawai yang telah banyak membantu dalam menjalani Kerjasama selama penulis melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Mengwi.
10. Keluarga, dan teman-teman serta seluruh pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 28 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ni Made Rai Jumentari', written over a light blue horizontal line.

Ni Made Rai Jumentari

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Pengarsipan data-data sangatlah penting bagi instansi atau suatu Perusahaan. Di dalam kegiatan perkantoran, kearsipan sangat diperlukan dalam sebagai media informasi arsip juga berperan penting sebagai bahan bukti yang dapat dipertanggung jawabkan keberadaanya. Arsip merupakan produk yang tercipta di suatu Perusahaan atau instansi manapun untuk kegiatan sehari-hari yang melandasi pengambilan keputusan, melakukan kegiatan sehari-hari, dan sebagai memori data Perusahaan. Selain itu arsip juga sebagai penyelenggaraan administrasi dan bukti peradilan yang sah serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pengelolaan arsip induk langganan adalah proses pengendalian arsip induk langganan yang dilakukan secara efektif dan seefisien mungkin agar dapat memudahkan penemuan Kembali arsip induk langganan. Dengan ini penulis mempunyai tujuan pengamatan yaitu untuk mengetahui pengelolaan arsip induk langganan (AIL) dengan menggunakan sistem Aplikasi Digit-AIL di PT. PLN (Persero) ULP Mengwi.

Dalam pengamatan ini penulis menggunakan metode pengamatan deskriptif kualitatif yaitu studi kasusnya mengarah pada pendeskripsian secara rinci tentang apa yang sebenarnya terjadi sesuai yang ada di lapangan yaitu pengelolaan arsip induk langganan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan wawancara, observasi, pengumpulan dokumen, dan studi Pustaka.

Dari hasil pengamatan penulis, dapat mengambil Kesimpulan bahwa prosedur pengelolaan arsip induk langganan dengan menggunakan sistem Aplikasi Digit-AIL di PT. PLN (Persero) ULP Mengwi telah terlaksana dengan baik, lancar, dan sesuai dengan peraturan yang ada di Perusahaan. Yaitu dengan menggunakan aplikasi Digital-Arsip Induk Langganan (Digit-AIL), sehingga lebih mudah dalam pencatatan, penyimpanan, serta penemuan Kembali arsip induk langganan. Meskipun terdapat keterbatasan dalam jumlah pegawai dibidang kearsipan sehingga proses pengerjaannya yang cukup lama.

Kata kunci: Prosedur, Pengelolaan, Arsip Induk Langganan, Digit-AIL

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	i
SURAT PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
PRAKATA .....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian.....	8
E. Metode penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Pengertian Administrasi.....	13
B. Pengertian Prosedur .....	17
C. Pengertian Arsip.....	19
D. Pengelolaan Arsip .....	23
E. Digit-AIL (Digital-Arsip Induk Langganan).....	25
F. Flowchart .....	26
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	31
A. Sejarah Perusahaan .....	31
B. Bidang Usaha .....	35
C. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Mengwi.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Kebijakan Perusahaan .....	43
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	68
A. Simpulan .....	68
B. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kelemahan Pengelolaan Arsip Induk Langganan (AIL) secara manual .....	5
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi .....	38
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Pengelolaan Arsip Induk Langganan (AIL) Dengan Menggunakan Sistem Aplikasi Digit-AIL .....	47
Gambar 4. 2 Contoh Sistem AP2T (Pengamparahan Pelanggan) .....	48
Gambar 4. 3 Contoh Sistem AP2T PK (Perintah Kerja) .....	49
Gambar 4. 4 Contoh Sistem AP2T BA (Berita Acara) .....	50
Gambar 4. 5 Contoh Sistem AP2T SPJBTL.....	51
Gambar 4. 6 Contoh Sistem AP2T SIP (surat Ijin Pemasangan) .....	52
Gambar 4. 7 Contoh Sistem AP2T Survey (Survey Petugas Lapangan) .	53
Gambar 4. 8 Contoh Sistem AP2T PDL ( Perubahan Data Langganan) ..	54
Gambar 4. 9 Contoh Sistem AP2T PDPJ (Pemetaan data Jaringan Pelanggan).....	55
Gambar 4. 10 Contoh Map AIL (Arsip Induk Langganan) .....	56
Gambar 4. 11 Contoh Sistem Aplikasi Digital.....	57
Gambar 4. 12 Contoh Sistem Aplikasi Digital .....	58
Gambar 4. 13 Contoh Sistem Aplikasi Digital .....	59
Gambar 4. 14 Contoh Sistem Aplikasi Digital .....	60
Gambar 4. 15 Contoh Sistem Aplikasi Digital .....	61
Gambar 4. 16 Contoh Sistem Aplikasi Digital .....	62
Gambar 4. 17 Contoh Sistem Aplikasi Digital .....	63
Gambar 4. 18 Contoh sistem Aplikasi Digital .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perubahan Data Pelanggan .....	72
Lampiran 2 Perintah Kerja (PK) .....	73
Lampiran 3 Berita Acara .....	74
Lampiran 4 Surat Ijin Pemasangan.....	74
Lampiran 5 surat Ijin Pemasangan (SIP) .....	75
Lampiran 6 Sketsa Lokasi Pelanggan.....	77
Lampiran 7 Daftar Pertanyaan wawancara.....	78
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara.....	79
Lampiran 9 Lembar Kartu Bimbingan.....	80
Lampiran 10 Surat persetujuan layak ujian.....	81



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi komputer memegang peran yang sangat penting untuk membantu aktivitas kerja di suatu instansi Perusahaan. Teknologi komputer pada saat ini secara tidak langsung menuntut Perusahaan menggunakan teknologi komputer. Pengelolaan data secara komputerisasi dapat memberikan kontribusi untuk peningkatan kerja suatu Perusahaan atau instansi. Jika dibandingkan dengan pengolahan data dengan cara manual, pengolahan data secara terkomputerisasi memiliki banyak keunggulan seperti pengolahan data yang cepat dan akurat.

Di dunia perkantoran saat ini sangat membutuhkan teknologi yang dapat membantu menyelesaikan atau mempermudah pekerjaan-pekerjaan yang diambil seperti halnya dengan pengetikan, pada masa lalu cukup dengan mesin ketik manual, kemudian seiring dengan perkembangan jaman beralih dengan mesin ketik elektronik dan pada era globalisasi seperti saat ini computer maupun laptop tidaklah asing lagi bagi setiap instansi atau

perkantoran. Penggunaan komputer sebagai alat teknologi informasi dalam dunia perkantoran memberikan nilai tambah dalam proses pengolahan data, dalam dunia perkantoran keberadaan informasi juga sangat berguna bagi pihak Perusahaan atau instansi untuk mempermudah kinerja dalam kegiatan sehari-hari terutama untuk pengarsipan data-data yang diperlukan nantinya juga sangat berguna bagi pihak Perusahaan atau instansi untuk mempermudah kinerja dalam kegiatan sehari-hari terutama untuk pengarsipan data-data yang diperlukan nantinya.

Pengarsipan data-data sangatlah penting bagi instansi atau suatu Perusahaan. Arsip mempunyai nilai tinggi dan penting dalam berbagai hal. Selain sebagai media informasi arsip juga berperan penting sebagai bukti yang dapat dipertanggung jawabkan keberadaannya. Arsip merupakan produk yang tercipta di suatu Perusahaan atau instansi manapun untuk kegiatan sehari-hari yang melandasi pengambil Keputusan, melakukan kegiatan sehari-hari, dan sebagai memori data Perusahaan. Selain itu arsip juga sebagai penyelenggaraan administrasi dan bukti peradilan yang sah serta dapat dipertanggungjawabkan.

Prosedur pengelolaan berkas-berkas agar bisa diarsip meliputi administrasi pengamprahan pelanggan, pembuatan berkas, pengecekan situasi dilapangan, pengembalian berkas oleh staf aruna selaku vendor dari PT PLN (Persero) ULP Mengwi,

pengecapan berkas serta penandatanganan agar berkas dapat masuk kedalam sistem kearsipan yang ada di instansi atau Perusahaan. Kegiatan pengarsipan merupakan suatu kegiatan yang penting di dalam suatu instansi ataupun Perusahaan dimana setiap Perusahaan tentu mempunyai cara atau sistem pengarsipan yang berbeda-beda. Kegiatan pengarsipan berkas-berkas Perusahaan harus mendapatkan perhatian khusus, karena seluruh kegiatan Perusahaan akan terekam atau terbukti di dalam berkas yang diarsip serta dapat dipertanggungjawabkan. Maka dari itu perlu adanya pengelolaan arsip yang baik di dalam suatu instansi atau Perusahaan.

Pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) secara manual lebih banyak menggunakan kertas perharinya. Berkas-berkas Arsip Induk Langgan (AIL) yang sudah diarsip juga harus disimpan di suatu tempat yang aman dan membuat Perusahaan harus menyiapkan sebuah ruangan sendiri untuk menyimpan seluruh AIL tersebut. Hal-hal tersebut membuat Perusahaan harus mengeluarkan biaya yang cukup besar dalam pengelolaan AIL tersebut.

Keterbatasan kemampuan pegawai di bidang kearsipan juga menjadi masalah dalam pengelolaan kearsipan secara manual karena proses pengerjaannya yang memakan waktu lama, mulai dari pengumpulan berkas, memasukan berkas ke dalam map AIL,

mencatat kelengkapan berkas AIL, dan memasukan serta mengurutkan AIL ke dalam rak AIL. Seluruh proses tersebut sangat Panjang dan lama sehingga kemampuan dan tenaga pegawai yang jumlahnya terbatas tidak mampu menyelesaikan berkas-berkas AIL yang terbit setiap harinya.

Selain itu, pencarian data Arsip Induk Langgan (AIL) yang masih dilakukan secara manual yaitu ketika pegawai tersebut memerlukan satu data pelanggan, maka pegawai tersebut harus mencari satu persatu data pelanggan menggunakan ID pelanggan yang sudah digudangkan di Gudang Arsip Induk Langgan (AIL) dengan memerlukan waktu yang sangat lama dan belum terkomputerisasi, sedangkan data yang berhubungan dengan proses tersebut sangat banyak. Kondisi yang ada saat ini kurang efektif dalam proses pencarian data pelanggan karena akan memerlukan waktu pegawai yang cukup lama hanya untuk mencari satu data pelanggan.

Berikut merupakan tabel Kelemahan pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) secara Manual PT PLN (Persero) ULP Mengwi

*Tabel 1. 1 Kelemahan Pengelolaan Arsip Induk Langganan (AIL) secara manual*

Kelemahan Pengelolaan Arsip Induk Langganan (AIL) secara Manual
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membutuhkan banyak tenaga pegawai dalam pengerjaan kearsipan</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membutuhkan biaya yang cukup besar dalam pengelolaan arsip</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memakan waktu yang cukup lama dalam mengelola 1 dokumen arsip</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membutuhkan ruangan yang cukup besar dalam penyimpanan dokumen AIL setiap harinya</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses pencarian AIL yang sulit an membutuhkan waktu yang cukup lama</li> </ul>

(sumber : PT PLN (Persero) ULP Megwi 2024)

Untuk menangani hal tersebut maka dibutuhkan suatu sistem informasi berbasis komputerisasi dengan sistem digital yang dapat membantu dalam melakukan kegiatan pengarsipan berkas tersebut. Dengan adanya metode berbasis komputerisasi tentu akan sangat mudah untuk membantu proses kegiatan pengarsipan yang sudah berjalan pada saat ini.

Dengan memanfaatkan teknologi komputerisasi PT PLN (Persero) ULP Mengwi sebagai salah satu Perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan tenaga Listrik yang dulu masih memakai cara manual untuk penanganan pengarsipan berkas-berkas pelanggan yang tercetak setiap harinya, kini sudah mempunyai cara yang mudah, cepat dan sangat akurat dengan menggunakan aplikasi Digital-Arsip Induk Langgan atau yang disingkat menjadi Digit-AIL. Aplikasi Digital-Arsip Induk Langgan (Digital-AIL) merupakan suatu aplikasi milik PLN (Persero) yang berfungsi sebagai sarana untuk pengelolaan arsip di dalam Perusahaan yang bukan bersifat rahasia, dengan adanya aplikasi Digit-AIL sistem pengarsipan di PLN (Persero) menjadi lebih mudah. Aplikasi Digit-AIL ini sangat menunjang di dalam pengelolaan arsip berkas-berkas dengan mudah, cepat, dan akurat meskipun surat tersebut sudah berusia lama. Penyimpanan arsip-arsip tersebut akan berupa file yang dilengkapi dengan ID Pelanggan yang sudah tercantum ke dalam map yang nantinya akan mempercepat pencarian berkas meskipun berkas tersebut sudah bertahun-tahun masuk ke dalam lemari AIL.

Adapun berkas-berkas yang dapat dimasukkan ke dalam Arsip Induk Langgan (AIL) dan didata dengan aplikasi Digit-AIL antara lain PB (Pasang Baru), PD (Penambahan Daya), Bongkar Rampung dan Penyambungan Sementara.

Dengan adanya aplikasi Digital- Arsip Induk Langgan atau Digit-AIL ini diharapkan dapat mempermudah pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) tersebut, dikarenakan Tingkat penyimpanan data dengan memakai sistem aplikasi sangat akurat. Selain itu aplikasi Digit-AIL juga dapat menunjang pekerjaan karyawan menjadi lebih efektif dan efisien. Akan tetapi penggunaan aplikasi Digit-AIL masih belum maksimal dikarenakan masih ada beberapa berkas yang masih menggunakan sistem manual dan harus dirubah terlebih dahulu agar dapat didata oleh aplikasi Digital-AIL

Maka dari itu penulis ingin guna untuk mengetahui lebih dalam tentang penerapan aplikasi Digital-AIL dengan mengangkat judul penelitian mengenai "PROSEDUR PENGELOLAAN ARSIP INDUK LANGGANAN (AIL) DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI DIGITAL PADA PT PLN (Persero) ULP MENGWI".

## **B. Pokok Masalah**

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Bagaimanakah prosedur pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) dengan menggunakan sistem aplikasi Digital?

## **C. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) dengan menggunakan Aplikasi Digital di PT PLN (Persero) ULP MENGWI.

## D. Manfaat penelitian

### 1. Bagi Mahasiswa

a. Merupakan suatu kesempatan untuk mengaplikasikan materi-materi dan pengetahuan pembelajaran dengan yang didapat pada proses apa yang terjadi di lapangan untuk menambah wawasan agar benar-benar siap untuk terjun ke dunia industri.

b. Sebagai salah syarat untuk mendapatkan ijazah Diploma III

### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

a. Sebagai pedoman atau referensi bagi Angkatan berikutnya, serta dapat digunakan dalam proses belajar mengajar di lingkungan Politeknik Negeri Bali.

b. Dapat menghasilkan tenaga ahli di bidang administrasi yang nantinya bisa bersaing di dunia kerja serta mengenalkan Politeknik Negeri Bali ke Masyarakat umum.

### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna untuk memberikan informasi mengenai operasional penggunaan sistem aplikasi Digit-AIL pada bagian Pelayanan dan Administrasi pada PT PLN (Persero) ULP MENGWI

## E. Metode penelitian

### 1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini berada di PT PLN (Persero) ULP Mengwi yang terletak di Jl. Raya Abianbase, kapal, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali.

### 2. Objek penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu “Prosedur Pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) Dengan Sistem Aplikasi Digit-AIL pada PT PLN (Persero) ULP Mengwi”.

### 3. Data penelitian

#### a. Jenis data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif sugiyono (2016), Dimana “data kualitatif adalah data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka melainkan meliputi informasi, keterangan-keterangan, yang berkaitan dengan objek penelitian.” Pada penelitian ini data kualitatif merangkum informasi mengenai “Pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) Dengan Sistem Aplikasi Digit-AIL Pada PT PLN (Persero) ULP Mengwi”.

## b. Sumber data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Menurut satori (2014) “data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama baik itu individu atau langsung program dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab masalah penelitian.” Adapun data primer dari penelitian ini adalah data hasil wawancara tentang “Prosedur Pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) Dengan Sistem Aplikasi Digit-AIL pada PT PLN (Persero) ULP Mengwi”.

### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) “data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain ataupun dokumentasi data yang bersangkutan.” Adapun data yang dipergunakan penulis yaitu melalui buku, jurnal, dan penelitian yang lain mengenai “pengelolaan arsip induk pelanggan (AIL) dengan sistem aplikasi Digit-AIL.”

#### 4. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Observasi

Menurut Sugiyono (2016) “pada dasarnya Teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan social yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penelitian tersebut.” Bagi pelaksanaan observasi untuk melihat objek moment tertentu, sehingga dapat memisahkan antara yang perlu digunakan dan yang tidak perlu digunakan. Teknik observasi yang dilakukan penulis adalah observasi tidak terstruktur karena pengamatan yang dilakukan tanpa berpatokan dengan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan. Observasi yang dilakukan peneliti yakni, mengamati langsung kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada bagian pelayanan dan administrasi di PT PLN (Persero) ULP Mengwi seperti pengamatan tentang sistem Pengarsipan AIL (Arsip Induk Langgan).

## b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab (Satori dan Komariah, 2014). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan teknik **wawancara tidak terstruktur**, sehingga pertanyaan yang diajukan dapat berkembang sesuai kondisi di lapangan.

Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan perusahaan dalam pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) menggunakan sistem aplikasi Digital, prosedur pelaksanaannya, serta kendala yang dihadapi selama proses pengelolaan AIL secara digital. Pihak yang menjadi responden adalah karyawan di bagian Administrasi dan Pelayanan PT PLN (Persero) ULP Mengwi yang menggunakan aplikasi Digit-AIL dan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).

## c. Studi Pustaka

Menurut Sujarweni (2015) "Studi Pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literatur terkait dan sumber-sumber yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini." Adapun studi Pustaka dari penelitian ini, yaitu soft copy petunjuk

cara pengoperasian aplikasi Digit-AIL dalam Perusahaan PLN (Persero)ULP Mengwi.

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengkaji dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen seperti berkas Arsip Induk Langganan (AIL), hasil cetakan dari aplikasi Digit-AIL, screenshot tampilan aplikasi Digit-AIL, serta foto-foto kegiatan pengelolaan arsip di PT PLN (Persero) ULP Mengwi. Teknik ini bertujuan untuk mendukung hasil observasi dan wawancara serta sebagai bukti fisik pelaksanaan prosedur yang diamati.

5. Metode analisis data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu analisis yang menjabarkan atau menerapkan fakta yang telah diproses di PT PLN (Persero) ULP Mengwi yang kemudian dianalisis berdasarkan teori yang berhubungan dengan pokok masalah sehingga dapat ditarik suatu Kesimpulan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai prosedur pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) dengan menggunakan aplikasi Digital, dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan arsip telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku di PT PLN (Persero) ULP Mengwi. Penggunaan aplikasi Digital terbukti mempermudah proses pencatatan, penyimpanan, serta penemuan kembali arsip pelanggan secara lebih cepat, teratur, dan efisien dibandingkan dengan sistem manual. Prosedur kerja yang telah diterapkan mendukung peningkatan kinerja pelayanan administrasi yang lebih modern dan terintegrasi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis, seperti gangguan sistem atau error saat proses input data berlangsung. Kendala ini disebabkan oleh keterbatasan kapasitas server dan belum maksimalnya penggunaan aplikasi karena masih tergolong baru diterapkan. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak perusahaan melakukan penginputan data secara bertahap serta melakukan evaluasi sistem secara berkala. Dengan upaya tersebut, diharapkan aplikasi Digit-AIL dapat terus berjalan

secara optimal dan mendukung proses digitalisasi arsip di lingkungan PT PLN (Persero) ULP Mengwi secara berkelanjutan.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan timbulnya masalah dalam prosedur pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) dengan menggunakan sistem aplikasi Digital pada PT. PLN (Persero) ULP Mengwi, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. *Upload* data secara bertahap sesuai dengan kapasitas server yang terdapat pada aplikasi Digit-AIL agar aplikasi tidak mengalami *error* dan dapat berjalan dengan lancar dan perangkat sistem pada aplikasi Digit-AIL agar segera di *upgrite* terutama pada bagian penampungan data pelanggan agar dapat menampung lebih banyak dan tidak mengalami *error*.
2. Menyatukan sistem aplikasi yang digunakan untuk menginput data pelanggan dan mengarsip data pelanggan seperti AP2T dan Digit-AIL agar lebih mempermudah dalam proses administrasi. Dan disarankan agar dapat menggunakan barcode untuk menggantikan tandatangan dan cap Perusahaan pada berkas-berkas pelanggan sebagai tanda legalitas dari data tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutha Diah Wijayanti. 2018. *Administrasi Perkantoran: Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*. Edisi Pertama. Sidoarjo: Indomedia Pustaka
- Rifka, R.N. 2017. *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher
- Ardiyose. 2013. *Kamus Standar Akuntansi*. Citra Harta Prima: Jakarta
- Elqorni, Ahmad. (2012). Pengertian Kearsipan dan Beberapa Peranan Penting dari Kearsipan. Diakses dari URL: <https://elqorni.wordpress.com/category/manajemen-kantor/arsip-dan-dokumen/>
- Jumiyati, E. (2016). *Pengelolaan Arsip di Pusat Teknologi Bahan Bakar Nuklir*. PIN Pengelolaan Instalasi Nuklir, 2(03).
- Keputusan Kepala ANRI No. 3 Tahun 2000 tentang Standar Minimal Gedung dan Ruang Penyimpanan Arsip Inaktif.
- Priansa, D. (2014). *Kesekretariatan*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia No. 26 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyediaan Arsip Dinamis Sebagai Informasi Publik.
- Rahayu, Mulyani, S., & Suyetty. (2009). *Modul Mengelola dan Menjaga Sistem Kearsipan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rusman, Kurniawan D., Riyana C. (2011). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Teknologi: Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: Rajawali Pers. PT Raja Grafindo Persada.
- Rosalin, S. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Universitas Brawijaya Press.
- Sanjuli, Rachmad Fuji. "Sistem Pengelolaan Arsip di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 3.3 (2015).

- Sedarmayanti. (2017). Tata Kearsipan. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiarto dan Teguh Wahyono. (2015). Manajemen Kearsipan Modern. Gava Media. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syariasih. (2012). Penerapan Media Kearsipan Digitasi pada Pembelajaran Kearsipan Kelas X dalam Rangka Meningkatkan Kompetensi Siswa SMK Tamtama Karanganyar. In Prosiding Seminar Nasional Manajemen Pendidikan.
- Undang-Undang Kearsipan No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI