

**PENANGANAN ARSIP ELEKTRONIK PADA PT PLN
(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)
TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Wayan Bella Natali Dewi

NIM 2215713024

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PENANGANAN ARSIP ELEKTRONIK PADA PT PLN
(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)
TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Wayan Bella Natali Dewi

NIM 2215713024

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan proposal penelitian ini dengan Judul “Penanganan Arsip Elektronik pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan”

Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Program Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan proposal ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan sehingga penulis sangat mengharapkan sumbangan pemikiran dari pembaca. Baik itu berupa saran atau kritik yang sifatnya membangun untuk dapat menyempurnakan laporan seperti ini di masa-masa yang akan datang.

1. Kepada Bapak I Nyoman Abdi, SE., M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin dan kesempatan melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Kepada Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D. selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Kepada Bapak I Made Widiantara, S. Psi., M. Si, selaku ketua program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir.

4. Kepada Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.AK., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
5. Kepada Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb., Selaku Pemimbing 1 yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini tepat pada waktunya

6. Kepada Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si., Selaku Pemimbing 2 yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini tepat pada waktunya
7. Bapak I Wayan Murtika selaku Manager PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak I Wayan Sukarba selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi. PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh pegawai dan karyawan PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
10. Kedua Orang Tua, Adik, serta orang terdekat yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik secara material maupun mental dan

memotivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir.

11. Seluruh teman-teman yang telah banyak membantu menyumbangkan pikiran, semangat, dorongan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu dengan ucapan terima kasih penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.

Denpasar, 15 Februari 2025

Penulis

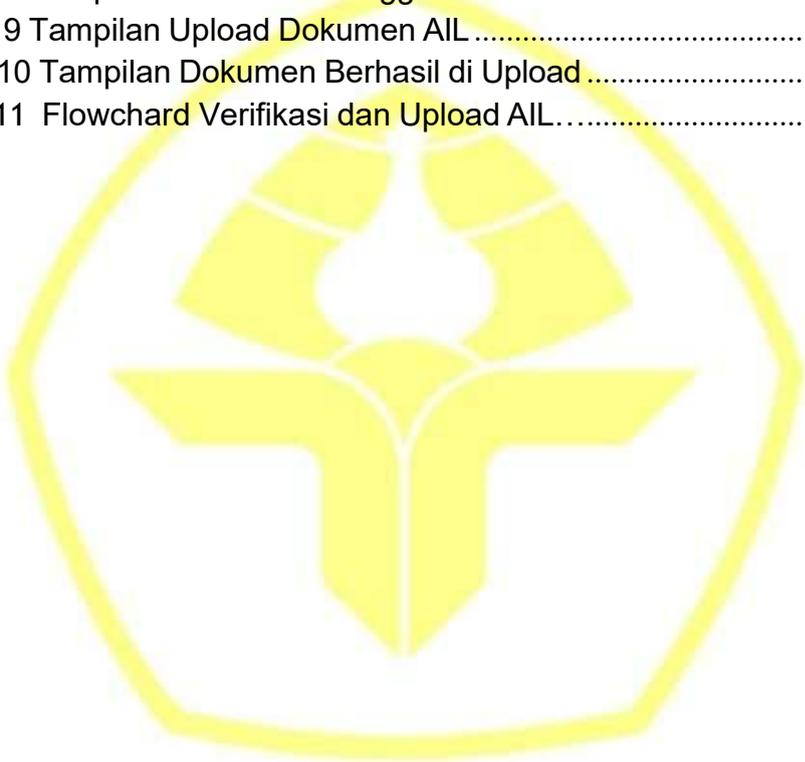
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKARTA.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Pengertian Penanganan.....	11
B. Fungsi Penanganan.....	12
C. Tujuan Penanganan.....	13
D. Pengertian Arsip Elektronik.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	20
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha.....	22
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Kebijakan Perusahaan.....	32
B. Pembahasan.....	32
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Simpulan.....	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampilan Login e-AIL	34
Gambar 4. 2 Tampilan Awal Menu e-AIL.....	35
<i>Gambar 4. 3 Tampilan Data dan Masukan id pelanggan</i>	<i>36</i>
Gambar 4. 4 Tampilan Identitas Pelanggan	37
Gambar 4. 5 Tampilan Isian Verifikasi Berkas.....	38
Gambar 4. 6 Tampilan Verifikasi Berkas Berhasil Tersimpan.....	39
Gambar 4. 7 Tampilan Hasil Scan Dokumen	40
Gambar 4. 8 Tampilan Identitas Pelanggan	41
Gambar 4. 9 Tampilan Upload Dokumen AIL.....	42
Gambar 4.10 Tampilan Dokumen Berhasil di Upload.....	43
Gambar 4.11 Flowchard Verifikasi dan Upload AIL.....	56



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat lembar bimbingan tugas akhir pembimbing 1

Lampiran 2 : surat layak ujian pembimbing 1

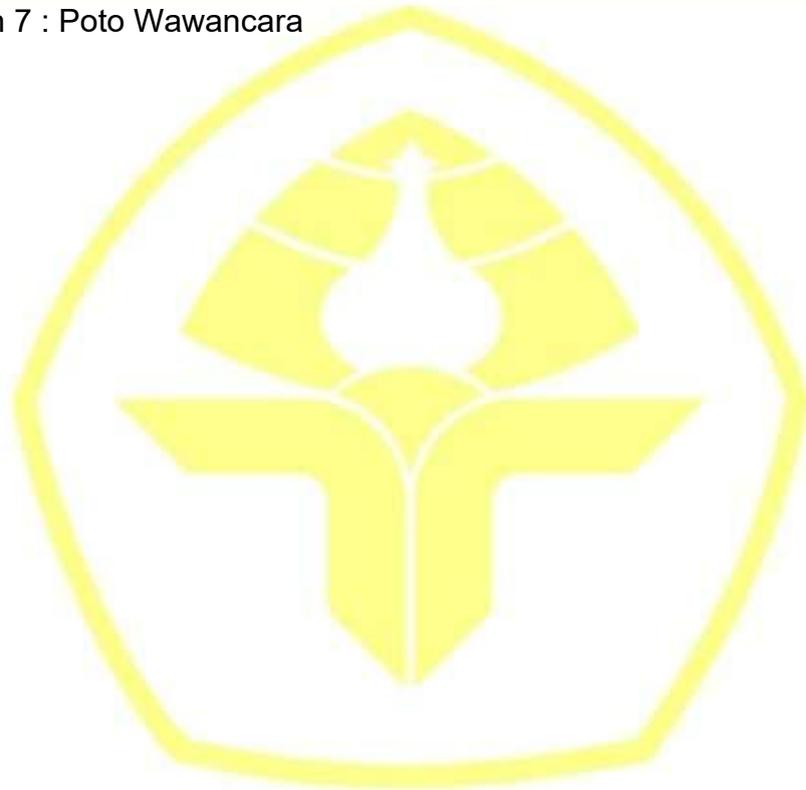
Lampiran 3 : Surat lembar bimbingan tugas akhir pembimbing 2

Lampiran 4 : surat layak ujian pembimbing 2

Lampiran 5 : Map Arsip Induk Lngganan

Lampiran 6 : Pertanyaan Wawancara

Lampiran 7 : Poto Wawancara



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Surat menyurat merupakan suatu kegiatan untuk mengadakan hubungan komunikasi secara terus-menerus antara satu pihak dengan pihak lainnya. Kegiatan surat menyurat ini juga dikenal dengan istilah korespondensi. Jika hanya salah satu pihak saja yang mengirimkan surat secara terus menerus tanpa adanya balasan dari pihak lain, maka hal tersebut tidak dapat disebut sebagai kegiatan surat-menyurat. Dalam praktiknya, setiap individu maupun organisasi selalu membutuhkan kerja sama dengan pihak lain untuk mencapai tujuan, sehingga kegiatan surat-menyurat menjadi bagian penting dari aktivitas sehari-hari, baik di Perusahaan besar maupun kecil.

Dan sejak zaman dahulu sampai sekarang kegiatan surat-menyurat ini digunakan, meskipun kini telah berkembang teknologi komunikasi yang lebih canggih. Surat tetap dianggap lebih ekonomis, praktis, dan efektif dibandingkan alat komunikasi lain. Surat dianggap efektif karena informasi yang disampaikan bersumber

langsung dari pihak pengirim tanpa mengalami penyingkatan. Dari sisi biaya, pembuatan dan pengiriman surat juga relatif murah.

Selain sebagai alat komunikasi, Surat berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai duta Perusahaan/pribadi, sebagai bukti secara tertulis yang mempunyai kekuatan hukum. Sebagai sumber data untuk tidak lanjut, sebagai bahan pengingat atas kegiatan dimasa lalu, sebagai jaminan keamanan, serta sebagai alat promosi dan penghemat waktu, tenaga dan biaya.

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan untuk menyimpan berbagai surat, dokumen, dan naskah melahirkan sistem kearsipan. Arsip dapat dipahami sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa yang dituangkan dalam bentuk dokumen yang disimpan secara rapi agar dapat digunakan Kembali jika dibutuhkan. Di Indonesia, pengelolaan kearsipan diatur dalam Undang-undang RI Nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan, yang bertujuan untuk penjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional serta menyediakan bahan pertanggungjawaban. untuk kegiatan pemerintah.

Setiap organisasi termasuk Perusahaan, menghasilkan berbagai dokumen dalam menjalankan aktivitasnya. Dokumen-dokumen tersebut perlu disimpan dengan sistem tertentu agar tersusun rapi,

Mudah dicari, dan siap digunakan Kembali sebagai bahan perencanaan, evaluasi, maupun bukti otentik.

Dalam pengelolaan arsip, keterampilan tenaga pengelola arsip sangat diperlukan untuk membantu kelancaran kerja instansi. Arsip menjadi salah satu sumber penting dalam pengambilan Keputusan, sehingga pemeliharaan dan pengelolaan arsip menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari manajemen perkantoran yang baik.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, penggunaan energi Listrik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia modern. Hampir semua aktivitas tergantung pada energi Listrik, termasuk komunikasi. Dulu surat digunakan untuk berkomunikasi elektronik seperti telepon genggam telah mengubah pola komunikasi menjadi lebih cepat dan praktis.

Begitu pula dalam bidang pengelolaan informasi dan dokumen. Munculnya teknologi komputer dan sistem informasi menyebabkan terjadinya pergesekan dari sistem arsip kertas (konvensional) menuju arsip elektronik. Arsip elektronik menawarkan berbagai keunggulan seperti penghematan tempat, efisien biaya, percepatan pencarian arsip, serta mengurangi resiko kerusakan atau kehilangan data. Namun, pada kenyataannya tidak semua instansi di Indonesia sepenuhnya menerapkan arsip elektronik namun masih banyak instansi yang menggunakan arsip kertas, sehingga volume arsip menjadi besar dan menyulitkan pengelolaan. Oleh karena itu, penerapan sistem arsip

elektronik menjadi sebuah kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip.

Salah satu instansi yang mulai menerapkan pengelolaan arsip elektronik adalah PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan, PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PT PLN (Persero) mengatur dan mengurus pasokan Listrik di seluruh Indonesia agar kebutuhan Masyarakat terpenuhi. PT PLN (Persero) memiliki kantor cabang yang telah tersebar di seluruh daerah di Indonesia. Di Bali terdapat beberapa kantor cabang yang biasanya di sebutkan sebagai unit layanan pelanggan (ULP) Tabanan, yang berlokasi Jalan Gajah Mada No. 1 Delod Peken, Kec. Tabanan, Kab. Tabanan, Bali 82121.

Arsip pelanggan pada PT PLN (Persero) Tabanan merupakan salah satu sarana penting untuk pengambilan suatu Keputusan, misalnya untuk melakukan pemasangan Listrik baru, menindaklanjuti transaksi migrasi (perpindahan jenis tarif atau perubahan daya Listrik), hingga acuan untuk pemutusan Listrik kepada pelanggan yang memiliki tunggaka. Arsip pelanggan ini dikenal dengan sebutan Arsip Induk Langganan (AIL), yang mencakup dokumen-dokumen penting seperti Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), Berita Acara, Sertifikat Laik Operasi (SLO), dan lain-lain. Sebelumnya, pengelolaan AIL di ULP Tabanan dilakukan secara manual (konvensional), sehingga

menimbulkan berbagai kendala seperti penumpukan berkas, sulitnya pencarian arsip, hingga resiko kerusakan dokumen.

Dalam mengelola Arsip Induk Langgan (AIL) ULP Tabanan sebelumnya menggunakan sistem kearsipan manual dan pada akhir Juli 2024 dengan adanya perkembangan teknologi informasi ULP Tabanan menggunakan e-AIL atau Aplikasi Pengelolaan Arsip Induk Langgan Elektronik yang dapat mempermudah dalam pencarian arsip jika dibutuhkan dan waktu yang digunakan lebih efisien.

Meskipun e-AIL telah diterapkan, implemenstasinya belum dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedeur (SOP) tertulis, sehingga pelaksanaan kegiatan masih berdasarkan arahan lisan. Hal ini menyebabkan kesulitan terutama bagi pegawai baru dalam memahami alur kerja, yang pada akhirnya dapat menghambat efektivitas dan efisiensi kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas masalah tersebut, penulis tertarik untuk membahas tentang “Penanganan Arsip Elektronik pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan”

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pokok masalah yang akan dibahas adalah bagaimanakah Penanganan Sistem Arsip Elektronik Induk Langgan (AIL) Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai pokok permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk bagaimana Penanganan Sistem Arsip Elektronik Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali serta sebagai wadah dalam mengaplikasikan teori – teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di Perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau pedoman serta bahan referensi bagi mahasiswa dan dosen yang akan meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang terkait serta dapat menambah koleksi hasil karya ilmiah di perpustakaan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dilakukan agar salah satu bahan evaluasi terhadap PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan menjalankan Penanganan Arsip Induk Langgan (AIL) Elektronik agar kedepannya proses penanganan ini menjadi lebih mudah dan tidak akan memakan waktu lama. Dan secara keseluruhan,

implementasi sistem arsip elektronik untuk Induk Langganan ini akan memberikan manfaat besar dalam meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT PLN (ULP) Tabanan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan yang beralamat di Jl. Gajah Mada No. 1, Delod Peken, Kec. Tabanan, Kabupaten Tabanan, Bali

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah Penanganan Sistem Arsip Elektronik Induk Langganan (AIL) pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

3. Data Penelitian

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Data Kualitatif data yang dikumpulkan dalam bentuk teks, gambar, atau suara yang menggambarkan pengalaman, pandangan, dan makna yang diberikan oleh partisipan terhadap suatu fenomena. Contohnya Sejarah berdirinya Perusahaan, struktur organisasi di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui Teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi.

Seperti Yang bisa dilakukan secara langsung oleh peneliti mengenai penanganan Arsip Induk Langgan (AIL) Elektronik dari PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain dan bukan langsung dari sumber utama. Data ini dapat berupa dokumen, laporan, arsip, dan publikasi resmi.

c. Metode Pengumpulan Data

Data yang saya gunakan dalam penelitian saya yaitu:

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan terfokus pada topik tertentu. Teknik pengumpulan data wawancara diperoleh atau dikumpul oleh peneliti dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung dengan Manajer, Supervisor terkait dengan pembahasan

masalah yang bersangkutan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari sumber pertanyaan kepada pegawai Arsip yang menangani Arsip Induk Langgan (AIL) di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

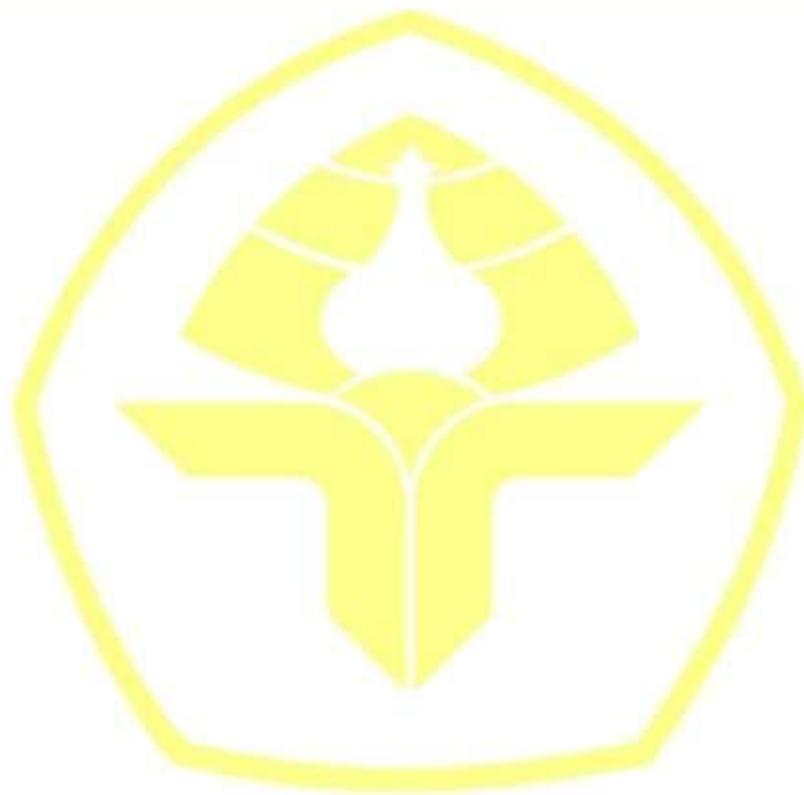
2) Observasi

Menurut Sugiyono (2019) Observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung kegiatan yang sedang berlangsung, untuk mendapatkan data yang objektif dan relevan dengan penelitian kegiatan dan data yang ada hubungannya dengan Arsip Induk Langgan (AIL) di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

4. Metode Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam Menyusun tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Mukhtar (2018:28) mengatakan bahwa "Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu gejala menurut apa yang ada pada saat penelitian dilakukan:.. Metode Analisis Data deskriptif kualitatif digunakan dengan memamparkan hal yang didapat pada

saat mengadakan penelitian secara sistematis dan secara langsung mengenai Penanganan Arsip Induk Langgan (AIL) Elektronik pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan. Data Kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan wawancara dan observasi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penanganan Arsip Induk Langgan (AIL) secara elektronik di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan. Untuk hardcopy (surat pendaftaran, KTP, BA, PK dan surat-surat) dikumpulkan berdasarkan sistem kronologis dan disimpan di lemari Arsip, sedangkan untuk File digital softcopy disimpan berdasarkan sistem DMS (Dokumen Managemen Sistem) .

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, Saran yang dapat diberikan dalam penanganan arsip elektronik pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan adalah pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam mengelola arsip digital melalui pelatihan yang berkelanjutan agar setiap pegawai memahami prosedur pengarsipan yang baik sesuai standar kearsipan nasional. Diperlukan pula penguatan infrastruktur teknologi informasi seperti perangkat lunak arsip, ruang penyimpanan data yang memadai, dan jaringan internet yang stabil untuk

menunjang kelancaran pengelolaan arsip elektronik. Penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara konsisten juga menjadi hal yang krusial agar semua aktivitas pengarsipan dapat berjalan secara sistematis dan efisien. Selain itu, pengawasan rutin terhadap pelaksanaan pengarsipan elektronik perlu dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan, kehilangan data, atau penyalahgunaan arsip yang bersifat rahasia. Penting pula dilakukan pencadangan (backup) data secara berkala untuk mencegah hilangnya arsip akibat gangguan teknis atau kerusakan perangkat. Dukungan manajemen terhadap pengembangan sistem arsip elektronik juga harus ditingkatkan baik dari segi pendanaan, pengadaan fasilitas, maupun kebijakan internal yang mendukung transformasi digital. Digitalisasi terhadap arsip-arsip fisik yang masih aktif juga perlu dipercepat agar dapat diintegrasikan dalam sistem digital yang terpusat sehingga mempermudah pencarian, pemantauan, dan pengamanan dokumen. Seluruh pegawai perlu diberikan pemahaman mengenai pentingnya menjaga integritas dan keamanan informasi yang terkandung dalam arsip elektronik sebagai bentuk tanggung jawab profesional dalam menunjang pelayanan kepada pelanggan dan efisiensi administrasi perusahaan. Dengan pengelolaan arsip elektronik yang lebih modern dan terstruktur, diharapkan PT PLN (Persero) ULP Tabanan dapat menjadi contoh dalam penerapan tata kelola arsip digital yang efektif dan akuntabel di lingkungan BUMN.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). California: SAGE Publications.
- International Council on Archives (ICA). (2021). *Electronic Records and Digital Preservation*. <https://www.ica.org>
-
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2023). *KBBI Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Mukhtar. (2018). *Metodologi Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). New York: Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani Afifah. (2018). *Pengelolaan Arsip Elektronik di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
- Whitney, J. O. (2020). *Flowcharting Techniques for Process Management*. New York: Business Expert Press.