

**PENGELOLAAN SURAT MENGGUNAKAN SISTEM  
E-OFFICE DAN MANUAL PADA PT JAMKRIDA BALI  
MANDARA (PERSERODA)  
DI DENPASAR**



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Putu Winna Hitarani  
NIM : 2115713179  
Prodi/ Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul :

**"Pengelolaan Surat Menggunakan Sistem E-Office dan Manual Pada PT Jankrida Bali Mandara (Persero) Di Denpasar"**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek 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 Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 3 Juli 2024  
Yang Menyatakan,



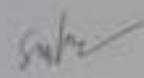
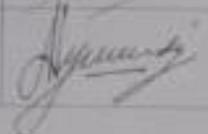
NIM. 2115713179

*Lembar Persetujuan dan Pengesahan*  
**PENGELOLAAN SURAT MENGGUNAKAN SISTEM E-OFFICE DAN MANUAL  
PADA PT JAMKRIDA BALI MANDARA (PERSERODA)  
DI DENPASAR**

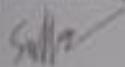
Proyek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

(AYU PUTU WINA HITARANI)  
NIM. 2115713179

Badung, 3 Juli 2024  
Disetujui oleh:

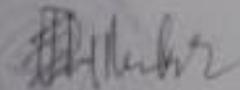
Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji  Wayan Suryathi, SE., M.M. NIP. 196510171990112001	
Dosen Penguji 1  Dr. Des. Majid Wajdi, M.Pd NIP. 196212081990111001	
Dosen penguji 2  Cokorda Gede Putra Yudistira, Se., MM NIP. 196808271990031002	

Dosen Pembimbing 1



(Wayan Suryathi, SE., M.M.)  
NIP. 196510171990112001

Disahkan oleh  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua

  
(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. || Made Yoda Negara, S.Pai, Msi.)  
NIP. 196409291990032003

Pembimbing

Dosen Pembimbing 2



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

Diketahui oleh  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua

  
(Made Yoda Negara, S.Pai, Msi.)  
NIP. 197002182003121002

## PRAKATA

Puja syukur penulis ucapkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir ini dengan judul **“Pengelolaan Surat Menggunakan Sistem E-Office dan Manual Pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Di Denpasar”**. Penulisan Projek Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk kelulusan pada program studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Projek Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE., M,eCOM., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. I Made Widiantara, S.Psi, M.Si., selaku Ketua Program D3 Administrasi Bisnis.
4. Wayan Suryathi, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan Projek Akhir ini.

5. Gede Pradiva Adiningrat, S.AB. M.AB, selaku Dosen Pembimbing II yang telah ikut serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan Projek Akhir ini.
6. I Ketut Widiana Karya, SE., MBA., selaku Direktur Utama PT Jamkrida Bali Mandara.
7. Tyas Sandya Dianti dan Putri Milyuni, selaku Staff Sekretariat PT Jamkrida Bali Mandara.
8. Orangtua tersayang, Bapak (I Gede Widanta) dan Ibu (Ni Ketut Santi Astari), yang telah membimbing dan selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta dukungan penuh terhadap Pendidikan anak – anaknya hingga saat ini. Terimakasih atas pengorbanan yang telah diupayakan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

Semoga Projek Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 21 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian Karya Projek Akhir .....	ii
Lembar Persetujuan dan Pengesahan.....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Metode Penelitian .....	10
1. Lokasi Penelitian.....	10
2. Objek Penelitian.....	10
3. Data Penelitian .....	11
a. Jenis Data .....	11
b. Sumber Data .....	11
c. Metode Pengumpulan Data .....	12

BAB II LANDASAN TEORI .....	14
A. Pengelolaan Surat .....	14
1. Pengertian Pengelolaan.....	14
2. Pengertian Surat.....	20
B. Sistem E-Office dan Manual.....	26
1. Pengertian Sistem .....	26
2. Pengertian Sistem E-Office.....	32
3. Pengertian Sistem Manual.....	38
BAB III GAMBARAN UMUM .....	42
A. Sejarah Perusahaan .....	42
B. Bidang Usaha .....	49
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Kebijakan Perusahaan.....	61
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	84

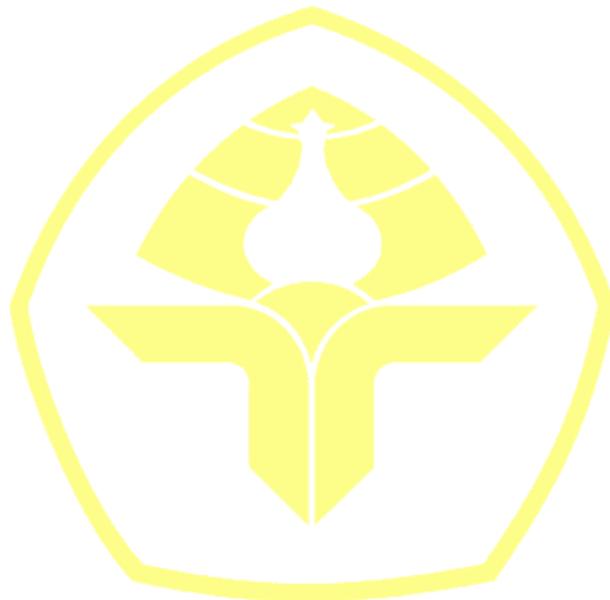
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah Surat Masuk.....	7
Gambar 1.2 Diagram Jumlah Surat Keluar.....	7
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Jamkrida Bali Mandara.....	55
Gambar 4.1 Dashboard E-Office.....	65
Gambar 4.2 Menu E-Office.....	65
Gambar 4.3 Tampilan Disposisi Surat Masuk.....	66
Gambar 4.4 Proses Disposisi Surat.....	66
Gambar 4.5 Step Kedua Disposisi Surat.....	67
Gambar 4.6 Detail Disposisi Surat Masuk.....	68
Gambar 4.7 Proses Persetujuan Direksi.....	68
Gambar 4.8 Proses Disposisi Surat Keluar.....	72
Gambar 4.9 Detail Disposisi Surat Keluar.....	73
Gambar 4.10 Alur Pengelolaan Surat Berbasis E-Office.....	74
Gambar4.11 Alur Pengelolaan Surat Sistem Manual.....	75

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

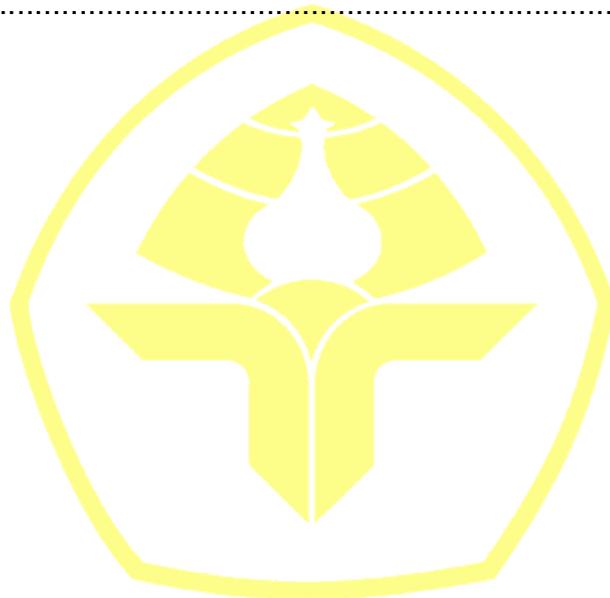
Tabel 1.1 Jumlah Surat Masuk dan Surat Keluar.....	7
Tabel 3.1 Pemegang Saham PT Jamkrida Bali Mandara.....	49
Tabel 4.1 Persamaan dan Perbedaan Sistem E-Office dan Manual.....	76



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	85
Lampiran 2.....	86
Lampiran 3.....	87
Lampiran 4.....	88
Lampiran 5.....	89
Lampiran 6.....	90
Lampiran 7.....	91



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat menjadikan sistem informasi dan komunikasi di dunia perkantoran tidak diragukan lagi keberadaannya. Fakta membuktikan bahwa teknologi informasi dan komunikasi sangat berperan dalam berbagai aktivitas di kantor. Keberadaan sistem informasi dan komunikasi memberikan peningkatan kinerja bagi karyawan secara efektivitas, efisiensi dan produktivitas berbagai perusahaan dan lembaga pemerintah, swasta dan perorangan instansi pemerintah, serta mendorong terwujudnya masyarakat yang maju dan sejahtera (Dewi, Dkk, 2020).

Kuswantoro (2017) menyatakan Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk saling bertukar pesan atau informasi baik melalui media maupun bertatap muka secara langsung. Teknologi informasi memiliki pengertian sebagai alat teknologi yang dipergunakan oleh sebuah Perusahaan

untuk menghasilkan, memproses, dan menyebarkan informasi dalam bentuk apapun. Oleh sebab itu, teknologi informasi dapat menyajikan dukungan untuk operasional perusahaan. Teknologi informasi bermanfaat untuk mengurangi pemakaian biaya dalam penyelenggaraan aktivitas bisnis, hal ini berlaku pada pelaku usaha UMKMK. Dalam kegiatannya, UMKMK mengalokasikan serta melakukan penyimpanan anggaran yang nantinya digunakan untuk kepentingan pengembangan lainnya. (Muafi, Dkk, 2014).

Menurut Putra G.P. (2019) surat merupakan sarana komunikasi berupa pesan tertulis untuk berbagai keperluan, termasuk ditingkat pemerintahan. Penanganan surat dan tata persuratan merupakan hal penting dalam pengarsipan. Tata persuratan merupakan tahap penciptaan materi yang merupakan Langkah komunikasi pemerintahan yang dapat mengakomodasikan penggunaan dan keamanan dalam hal kemampuan tanda-tangan. Surat merupakan sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dengan tujuan memberitahukan maksud pesan dari pengirim. Pesan yang disampaikan berisi tentang informasi pernyataan, pertanyaan, permintaan, sanggahan, pemberitahuan, penawaran atau laporan. Komunikator atau komunikan dapat berupa instansi atau perusahaan, pegawai, pelanggan, ataupun pihak lain yang berkepentingan dengan instansi atau perusahaan.

Pengelolaan surat dan tata persuratan merupakan salah satu komponen penting dalam arsip, karena tata persuratan yang baik akan mendukung tugas-tugas pimpinan. Pada dasarnya suatu lembaga/instansi akan melakukan pengawasan yang ketat terhadap surat yang masuk ataupun surat yang keluar. Berkembang pesatnya teknologi membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap informasi salah satunya yaitu, memudahkan setiap orang bahkan sebuah organisasi dalam mendapatkan berbagai informasi dengan mudah dan akurat tanpa terkendala waktu, jarak, dan tidak harus bertemu terlebih dahulu atau tatap muka. Perkembangan teknologi pada zaman era modern ini sangatlah pesat, teknologi yang ada pada saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek (Ayuningtyas Alfania, et all, 2023).

Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai bahan bukti secara tertulis yang mempunyai kekuatan hukum, sebagai jaminan keamanan, dan pengingat dalam suatu kegiatan. Surat juga sering digunakan sebagai alat promosi oleh kantor atau perusahaan untuk menghemat baik waktu, tenaga, dan juga biaya.

Dalam suatu instansi atau perusahaan terdiri dari sekelompok orang yang bekerjasama untuk keperluan bisnis, profesi, sosial dan berbagai macam keperluan. Mereka bekerja sama agar tercapainya

tujuan yang diinginkan, menyusun rencana kerja, mengelola, dan menjalankan perusahaan. Ada berbagai cara komunikasi guna melakukan kerjasama dengan pihak luar perusahaan sebagai sarana alat tercapainya tujuan suatu perusahaan. Berkomunikasi dengan pihak luar perusahaan dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan sebagai usaha untuk memelihara hubungan yang baik. Salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik bagi pihak luar tersebut dengan kegiatan surat – menyurat antara instansi – instansi yang terikat dengan perusahaan. Kegiatan surat – menyurat ini juga sering disebut dengan korespondensi.

Korespondensi secara etimologi berasal dari bahasa *inggris* yaitu *correspondence*, yang artinya surat-menyurat atau komunikasi dengan surat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa korespondensi berarti hal surat-menyurat. Korespondensi dapat juga diartikan dengan berkirim-kiriman surat. Ini berarti bahwa korespondensi adalah kegiatan berkomunikasi dengan menggunakan surat sebagai sarana.

Pada era teknologi yang canggih ini, salah satu bentuk layanan yang dapat digunakan yaitu internet dan *website*. Layanan internet dan *website* ini mencakup surat elektronik (*e-mail*), berita, dan *chat room*. Adanya internet sebagai media baru dalam berkomunikasi memiliki peran positif dalam meningkatkan komunikasi *interpersonal* antar pribadi, kelompok dan massa.

Begitupun juga dengan penggunaan *e-mail* memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan surat – menyurat. Dimana dalam sistem tersebut memudahkan penggunaan untuk mengelola dan mengakses surat atau catatan dari *e-mail*. Sebagian besar pegawai atau perusahaan telah menggunakan *e-mail* sebagai alat komunikasi dengan pihak lain atau sebagai alat untuk melakukan kegiatan sehari – hari yang berhubungan dengan perusahaan melalui *e-mail*.

Teknologi yang digunakan dikantor untuk mendukung aktivitas kantor yaitu E-Office. E-Office merupakan salah satu Teknik dalam menangani manajemen virtual dan memusatkan komponen organisasi. Salah satu wadah untuk menghasilkan data akurat yang dihasilkan lewat media komunikasi (Mulyono, 2018). Fungsi utama dari E-Office adalah untuk menghemat waktu dalam proses pencatatan dan pengiriman formal serta menghemat biaya terutama menghemat penggunaan kertas (Diana, 2019).

PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Denpasar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjaminan kredit yang imana surat – menyurat masih sangat digunakan untuk komunikasi antara perusahaan atau instansi lainnya. Persuratan pada PT Jamkrida Bali Mandara menggunakan dua sistem yaitu sistem digital yang disebut dengan E-Office dan sistem manual yang masih digunakan sampai sekarang. Sebelum berdirinya sistem E-Office, setiap unit kantor menangani surat secara manual yang terkadang tidak dapat

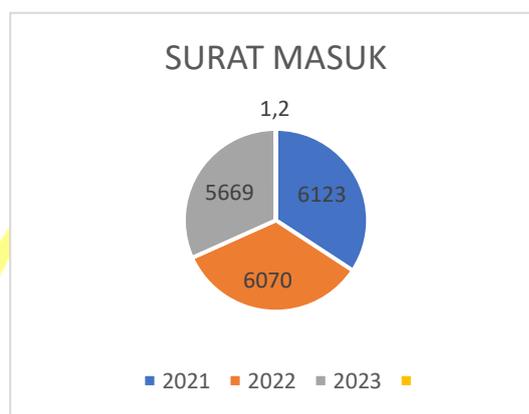
memenuhi kebutuhan unit lain disuatu kantor. Permasalahan pada sistem manual ini ada pada pendistribusian dan pengarsipan surat yang dimana setiap pendistribusian surat ke unit lain terkadang tidak langsung diterima oleh yang bersangkutan sehingga membuat surat tersebut tidak tersampaikan dan mudah hilang dan permasalahan yang dihadapi pada saat pengarsipan yaitu lemari arsip yang tidak tertata dengan baik sehingga saat mencari surat tersebut terkadang tidak ditemukan. Sedangkan permasalahan yang dihadapi pada sistem E-Office ini terdapat pada internet dan peralatan kantor berupa computer dan laptop yang terkadang tidak bisa beroperasi dengan baik. Penerapan pengelolaan surat – menyurat dengan sistem E-Office ini sebagai wujud pengimplementasian pemerintahan berbasis *Good Governance*.

Kegiatan persuratan merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus menerus, hal ini didukung oleh data distribusi surat melalui sistem E-Office pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Denpasar periode 2023 yang menunjukkan bahwa kegiatan surat – menyurat pada perusahaan tersebut memiliki jumlah dengan intensitas yang tinggi, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Surat Masuk dan Surat Keluar

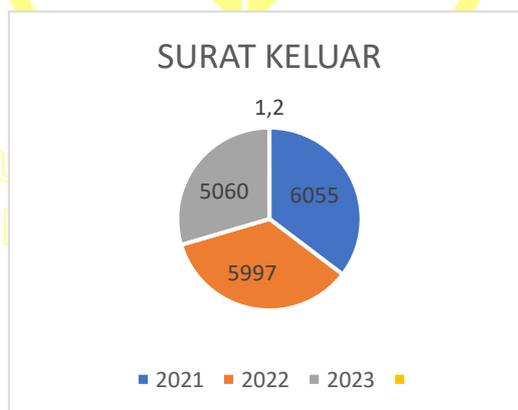
NO	TAHUN	SURAT MASUK	SURAT KELUAR
1	2021	6123	6055
2	2022	6070	5997
3	2023	5669	5061
TOTAL		17862	17113

Sumber : PT Jamkrida Bali Mandara



Gambar 1. 1 Diagram Jumlah Surat

Sumber : PT Jamkrida Bali Mandara



Gambar 1. 2 Diagram Jumlah Surat

Sumber : PT Jamkrida Bali Mandara

Dari data diatas, diperlukan manajemen pengelolaan surat yang baik. Mengingat arti penting kegiatan surat – menyurat bagi kemajuan organisasi atau perkantoran di era teknologi seperti sekarang ini, maka perlu di teliti lebih mendalam tentang pengelolaan surat di suatu perusahaan. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka dari itu penulis mengambil judul **“Pengelolaan Surat Menggunakan Sistem E-Office dan Manual Pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Di Denpasar.”**

## B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengelolaan surat masuk menggunakan sistem E-Office dan manual pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar?
2. Bagaimanakah pengelolaan surat keluar menggunakan sistem E – Office dan manual pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Pengelolaan surat masuk menggunakan sistem E-Office dan manual pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar.

2. Pengelolaan surat keluar menggunakan sistem E – Office dan manual pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian tentang **Pengelolaan Surat Menggunakan Sistem E-Office Dan Manual Pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar** adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dari segi ilmiah penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan tentang surat – menyurat yang dapat digunakan sebagai acuan pada penelitian sejenis dan memberikan informasi pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Dapat dijadikan sebagai tambahan masukan sehingga dapat menerapkan praktik dan teoritis yang didapat dibangku kuliah.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan acuan dalam menyusun tugas akhir bagi pihak – pihak lain yang berkepentingan untuk melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

c. Bagi PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Denpasar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan informasi bagi PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Denpasar untuk mencermati lebih dalam tentang sistem penanganan surat yang dirasa masih kurang sehingga dapat ditindak lanjuti sebagai upaya dalam meningkatkan tata kelola dalam surat – menyurat.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Denpasar, yang berlokasi di Jalan Surapati No.8, Dangin Puri, Kota Denpasar.

### 2. Objek Penelitian

Dalam suatu penelitian tentu terdapat objek yang menjadi sasaran penelitian. Objek penelitian adalah apa yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian. Adapun objek penelitian ini adalah **Pengelolaan Surat Menggunakan Sistem E-Office dan Manual Pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar.**

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yaitu data yang tidak bisa diukur dengan angka melainkan berupa keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang telah diteliti. Data yang didapatkan bisa dengan bertanya secara langsung kepada staf karyawan atau pimpinan di PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Denpasar serta mencari sumber tersebut di buku – buku yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau langsung dari sumber aslinya. Data primer ini dikumpulkan melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti itu sendiri atau melalui survey, pengumpulan data secara langsung, observasi, dokumentasi, atau wawancara tentang pengelolaan surat menggunakan sistem E-Office dan manual Pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar. Pada wawancara tersebut menanyakan tentang sistem penerimaan surat, pengolahan surat, pendistribusian surat dan sistem pengarsipan surat tersebut.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Data ini tidak diperoleh langsung oleh peneliti melalui pengumpulan data sendiri tetapi diperoleh dari sumber – sumber yang telah ada seperti publikasi ilmiah, database, laporan pemerintah, studi sebelumnya atau sumber – sumber lainnya.

### c. Metode Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Observasi adalah cara mengumpulkan data dengan mengamati perilaku, kejadian atau melakukan pencatatan data yang berhubungan dengan objek yang diteliti seperti apa **Pengelolaan Surat Menggunakan Sistem E-Office Dan Manual Pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar.**

#### 2) Wawancara

Wawancara adalah teknik penelitian dimana peneliti mengumpulkan data dengan berkomunikasi langsung dengan pihak – pihak yang terkait dalam hal ini untuk mendapatkan informasi tentang pandangan, pengalaman, atau pengetahuan mereka tentang suatu topik tertentu. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon atau menggunakan media komunikasi lainnya

dengan pimpinan atau staf karyawan di PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) Denpasar.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen-dokumen ini dapat berupa catatan tertulis, foto, video, dan berbagai bentuk media lainnya yang dapat memberikan informasi berharga untuk penelitian.

### 4) Triangulasi

Metode triangulasi dalam penelitian adalah teknik yang digunakan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, peneliti, atau teori dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Triangulasi membantu memastikan bahwa hasil penelitian tidak bergantung pada satu pendekatan tunggal, sehingga meningkatkan keakuratan dan kepercayaan terhadap temuan penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang **Pengelolaan Surat Menggunakan Sistem E-Office Dan Manual Pada PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda) di Denpasar**, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pengelolaan surat masuk dikelola secara elektronik menggunakan sistem *E-Office* dan manual. Pengelolaan surat masuk melalui sistem *E-Office* memiliki tahapan mulai dari penerimaan surat, mengecek surat, disposisi surat, pengelompokan surat, persetujuan Direksi, distribusi, penyimpanan. Dan pengelolaan surat masuk menggunakan sistem manual memiliki tahapan mulai dari surat diterima, pengecekan surat, penyortiran surat, pencatatan surat, pendistribusian surat, pengolahan surat oleh divisi – divisi dan penyimpanan.

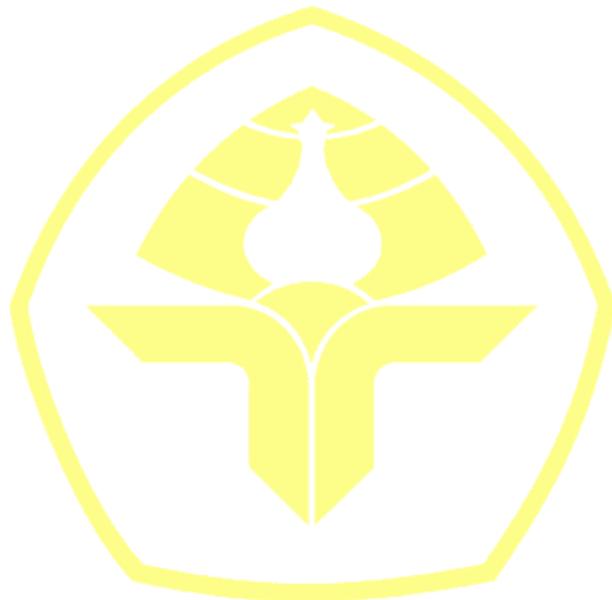
2. pengelolaan surat keluar melalui sistem *E-Office* memiliki tahapan mulai dari membuat draft surat, revisi Direksi, mendapatkan nomor surat, persetujuan Direksi, mendapatkan tanda – tangan elektronik Direksi, surat dikirim, penyimpanan. Dan pengelolaan surat keluar menggunakan sistem manual memiliki tahapan mulai dari membuat draft surat, revisi Direksi, Persetujuan direksi berupa paraf atau tanda – tangan, dicatat dibuku agenda surat keluar, diberi stampel perusahaan, surat dikirim, dan penyimpanan.

## B. Saran

Berdasarkan penemuan dan simpulan diatas, maka yang dapat penulis sarankan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya pengimplementasian terhadap sistem e-office dalam pengelolaan surat agar dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dengan fitur automasi pengarsipan dan pelacakan surat secara digital. Ini juga memungkinkan akses cepat dan mudah dari berbagai perangkat serta mendukung fleksibilitas kerja.
2. Dalam pengelolaan surat secara manual, perlu adanya penetapan prosedur yang terstruktur dan konsisten, serta memastikan adanya pencatatan yang teliti untuk setiap surat yang masuk dan keluar. Penggunaan buku agenda dan

map berlabel dapat membantu meminimalisir kesalahan dan kehilangan dokumen.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2024, Official Website PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda), <https://www.jamkridabali.co.id> akses tanggal 3 Mei 2024.

Anonim, 2024, E-Office PT Jamkrida Bali Mandara (Perseroda), <https://e-office.jamkridabali.co.id> akses tanggal 3 Mei 2024.

An Nisa Nur Amalia, A. H. (2019). Implementasi E-Document Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar (Studi Kebijakan UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Bagian Umum Balai Kota Malang, Jawa Timur) . Jurnal Respon Publik, Volume 13 (No 3), 10-20

Asriel, Armida Silvia, Armiati dan Leo Frista. 2016. Manajemen Kantor. Jakarta: Kencana.

Ayuningtyas Alfania, et all, 2023, Pengaruh *Brand Trust*, *Product Quality*, *Brand Image*, *Customer Satisfaction* Terhadap *Consumer Loyalty*.

Azizah, N. F., & Kuswanto, A. (2021). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65-81.

Diana Agus Bambang. (2019). Konsep Electronic Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance). *Jurnal Prosiding Seminar StiamiP- ISSN 2355-2883*, 6(1).

Edgar F.Huse dan James L Bowdict. Analisis Dan Perancangan Sistem Perwalian Online Mahasiswa Pada Program Pendidikan Jarak Jauh.

Elvina, A. A. (2023). Penerapan E-Office Dalam Mewujudkan Efektivitas Dan Efisiensi Kinerja Birokrasi Publik (Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat).

Kuswantoro, Tedi. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Pada Amik Bumi Nusantara Berbasis Web. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(12), 123–136.

Mardiyati, S. (2020). Sistem Pengelolaan Data Surat Masuk Dan Surat Keluar Kelurahan Curug. *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(1), 11-23.

Mulyono, T. (2018). Sistem Informasi e-office Sebagai Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus: Bagian Administrasi Akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik). *TECNOSCENZA*, Vol.2 No.2.

- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022). Penerapan Dan Pemanfaatan E-Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6(2), 102-113.
- Putra G.P. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Persuratan Dinas Pendidikan Banyuwangi.
- Rahmahwati, W. D. (2019). Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Wilayah Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah. *Perpustakaan Universitas Negeri Semarang*.
- R Roostika, M Muafi (2014). The Role of SourceCredibility and Place Attachment in Enhancing Visitors' Satisfaction Journal of Technology Management 13 (3), 239-252.
- Terry, George R dan Rue, Leslie W. (2015). Dasar – Dasar Manajemen. Cetakan ke 16. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Wahyuni, S., Harahap, M. F., & Siregar, D. R. (2023). Korespondensi dan Presentasi Bisnis Serta Penanganan Keluhan Pelanggan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2).
- Yomi, A. P., & Rahmah, E. (2015). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 4(1), 81-89.