

**IMPLEMENTASI *PAPERLESS OFFICE* PADA UNIT TATA
USAHA PT ANGKASA PURA I CABANG BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Luh Putu Jenni Astuti

NIM: 2115713040

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**IMPLEMENTASI *PAPERLESS OFFICE* PADA UNIT TATA
USAHA PT ANGKASA PURA I CABANG BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Luh Putu Jenni Astuti

NIM: 2115713040

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR *)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luh Putu Jenni Astuti
NIM : 2115713040
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah **Projek Akhir** saya dengan judul:

" IMPLEMENTASI *PAPERLESS OFFICE* PADA UNIT TATA USAHA
PT ANGKASA PURA I CABANG BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI "

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 di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dituntut sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Agustus 2024

Yang menyatakan,



(Luh Putu Jenni Astuti)
NIM. 2115713040

Lembar Persetujuan Dan Pengesahan

**IMPLEMENTASI PAPERLESS OFFICE PADA UNIT TATA USAHA
PT ANGKASA PURA I CABANG BANDAR UDARA
I GUSTI NGURAH RAI BALI**

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

(Luh Putu Jenni Astuti)

NIM. 2115713040

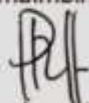
Badung, 15 Agustus 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si NIP. 199206132019032023	
Dosen Penguji 1, I Nyoman Sukayasa, SH., MH NIP. 196312311992031015	
Dosen Penguji 2, Ketut Vini Elfarosa, SE, MM NIP. 197612032008122001	

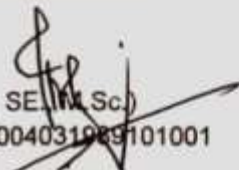
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1,



(Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si)
NIP. 199206132019032023

Dosen Pembimbing 2,



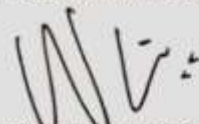
(Waelan, SE, M.Sc.)
NIP. 196004031989101001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,




(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karna atas Rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “ IMPLEMENTASI *PAPERLESS OFFICE* PADA UNIT TATA USAHA PT ANGKASA PURA I CABANG BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI “ ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan akademik pada Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyelesaian penelitian dan penulisan laporan ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan saran dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan berbagai fasilitas kepada mahasiswa.
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 yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir

4. Ibu Made Ayu Jayati Prita Utami, S.S.T.,AK.M.Si,, selaku dosen pembimbing saat magang sekaligus dosen pembimbing I Tugas Akhir ini
5. Bapak Waelan SE., M.Sc., selaku dosen pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya dan membimbing dengan baik selama penyusunan Tugas Akhir ini
6. Bapak I Nyoman Sukayasa, SH., MH.selaku dosen penguji I dan Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, MM selaku dosen Penguji II pada Ujian Tugas Akhir ini
7. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
8. Bapak I Made Rai Artana Putra selaku *Manager General Services* PT Angkasa Pura I Bali
9. Serta Ibu Dayu Yuli Lestari dan Bapak Putu Krisna Cahya staff di *Archive Centre* yang sudah senantiasa membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini
10. Seluruh karyawan di *General Services* PT Angkasa Pura I Bali
11. Orang tua yang saya sayangi dan banggakan, yang turut serta memberikan dukungan, doa dan motivasi selama Penelitian Tugas Akhir ini dilaksanakan

12. Teman Seperjuangan saya Ni Luh Putu Yuki Adrianti dan Irnesti Septya serta untuk teman-teman dari grup QiPiEn yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa/i yang akan melakukan maupun mengambil penelitian dengan topik yang sama.

JURUSAN ADMINISTRASI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 6 Agustus 2024
Penulis

DAFTAR ISI

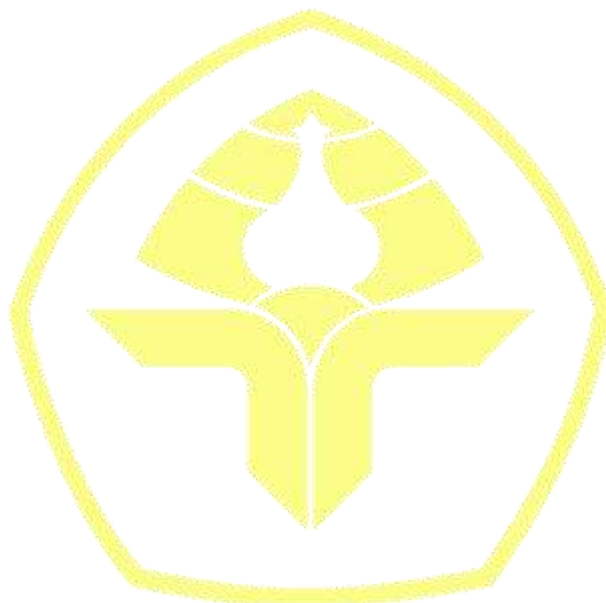
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR *)	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Implementasi <i>Paperless Office</i>	13
1. Pengertian Implementasi.....	13
2. Implementasi Kebijakan	14
3. Pengertian <i>Paperless Office</i>	15
4. Fungsi Implementasi <i>Paperless Office</i>	16
B. Manajemen Perkantoran	17
1. Pengertian Manajemen Perkantoran.....	17
2. Manfaat Manajemen Perkantoran	20
3. <i>Paperless Office</i> sebagai Manajemen Perkantoran	21
C. Surat	22
1. Pengertian Surat	22
2. Jenis-Jenis Surat.....	23
D. <i>Total Quality Management (TQM)</i> Dalam Dunia Kerja	28
1. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	28
2. Unsur-Unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i>	29

3. Konsep Total <i>Quality Management</i> (TQM)	33
4. Elemen Pendukung Total <i>Quality Management</i> (TQM)	36
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	44
A. Sejarah Berdiri PT. Angkasa Pura I	44
1. Logo dan Tagline PT. Angkasa Pura I.....	44
2. Visi dan Misi PT Angkasa Pura 1.....	46
B. Bidang Usaha.....	47
1. Aeronautika Non ATS (Kebandaraan)	47
2. Non Aeronautika (Non Bandara)	47
C. Struktur Organisasi dan Keterangananya	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Kebijakan Perusahaan PT. Angkasa Pura I.....	61
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Simpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	79

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

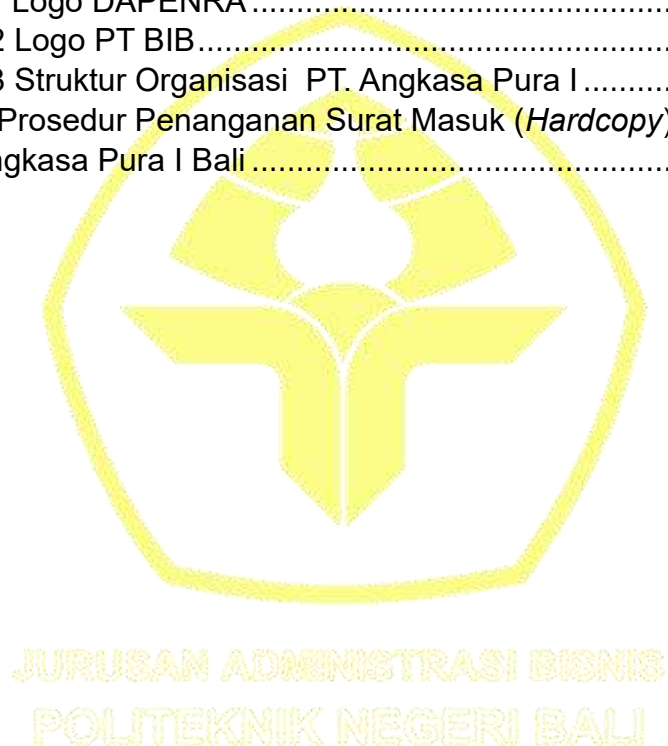
Tabel 2. 1 14 Langkah untuk Menerapkan Perbaikan Mutu	35
---	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Pertama PT. Angkasa Pura I	44
Gambar 3.2 Logo Kedua PT. Angkasa Pura I	45
Gambar 3.3 Logo PT. Angkasa Pura Hotels (APH).....	49
Gambar 3. 4 Logo PT. Angkasa Pura Logistik (APL)	49
Gambar 3. 5 Logo PT. Angkasa Pura Properti (APP).....	50
Gambar 3. 6 Logo PT. Angkasa Pura Supports (APS).....	50
Gambar 3. 7 Logo PT. Angkasa Pura Retail (APR).....	51
Gambar 3. 8 Logo PT. Gapura Angkasa	51
Gambar 3. 9 Logo PT. Jasa Marga Bali Tol.....	52
Gambar 3. 10 Logo YAKKAP I	52
Gambar 3. 11 Logo DAPENRA	53
Gambar 3. 12 Logo PT BIB.....	53
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I	54
Gambar 4. 1 Prosedur Penanganan Surat Masuk (<i>Hardcopy</i>) di Unit Tata Usaha PT. Angkasa Pura I Bali	67



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I** : Pertanyaan Wawancara dengan Kak Krisna (Staff
Tata Usaha PT. Angkasa Pura Bali
- LAMPIRAN II** : Penggunaan Tanda Tangan *Quick Response Code*
(*QR Code*) pada Surat Keluar PT. Angkasa Pura I –
Bali
- LAMPIRAN III** : Tampilan dari Tata Naskah Dinas Elektornik (TNDE)
PT. Angkasa Pura I – Bali
- LAMPIRAN IV** : Dokumentasi wawancara dan pengambilan data
didampingi oleh staff unit Tata Usaha PT. Angkasa
Pura I Bali
- LAMPIRAN V** : Dokumentasi dengan staff AP LOG PT. Angkasa Pura
I saat pengambilan dokumen kontrak pegawai
kepada yang bersangkutan
- LAMPIRAN VI** : Surat Keterangan Penyelesaian Proyek Akhir
- LAMPIRAN VII** : Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I dan
Dosen Pembimbing II

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang ditentukan sebelumnya (Siagian dalam Supriyanto, 2016). Surat merupakan salah satu komponen yang ada dalam administrasi. Dikarenakan mempunyai kelebihan tersendiri seperti dapat menyimpan informasi secara panjang lebar, terperinci, ekonomis dan dapat menyimpan rahasia dibandingkan dengan alat komunikasi *modern* seperti telepon, *e-mail*, dan televisi (Subatri, Tata; Jurnal Dwija Kusuma: vol 11, 2023).

Pada saat ini proses surat menyurat masih menggunakan media kertas. Padahal peningkatan penggunaan kertas menyebabkan peningkatan gas CO^2 yang menyebabkan pemanasan global. Salah satu cara penyelamatan lingkungan alami dari pemanasan global adalah penerapan *paperless*.

Atas dasar realitas tersebut mendorong para pendukung *Paperless Office* mengubah semua dokumen menjadi bentuk digital yang dapat

mengehemat waktu, biaya dan memperbaiki ekosistem tanaman dengan tidak menebang pohon yang dapat mengakibatkan bencana dan terganggunya beberapa ekosistem lainnya (Jurnal Dwija Kusuma: vol 11, 2023).

Budaya *paperless* sangat penting untuk mengurangi penggunaan kertas, tinta printer, dan sumber daya listrik sehingga menghemat anggaran. Produk media *digital* mendukung perubahan dari *hardcopy* ke *paperless*, dari buku ke *flashdisk*, *smartphone*, *e-mail*, *e-book* dan lainnya, serta dari interaksi fisik ke kolaborasi *virtual*. Adanya teknologi tersebut, banyak diperoleh keuntungan dari data, informasi dan pengetahuan, namun di sisi lain juga muncul masalah baru dengan ledakan informasi, informasi palsu dan penyalahgunaan pengetahuan. Oleh karena itu perlu peningkatan kesadaran, kebijaksanaan dan kecerdasan terhadap konsep literasi *digital* dalam mendukung proses pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien. Pada perancangan *paperless office* tidak hanya memerlukan uji kelayakan, akan tetapi juga disenangi oleh *user* (Abidin, Taufik, Fuadi, 2016). Perancangan tersebut juga berdampak terhadap pendistribusian surat lebih cepat sehingga disposisi dapat langsung ditindaklanjuti, penggunaan ATK dan sarana fisik penyimpanan dokumen yang digunakan berkurang dan dialihkan kepenyimpanan kedalam *database* secara online. *Database* tersebut membantu proses *input-update* dan pencarian data dengan mudah dan cepat (Mulyono, Totok, 2016).

PT Angkasa Pura I merupakan salah satu perusahaan BUMN pengelola bandara di Indonesia. PT Angkasa Pura I mengelola 15 bandara, yaitu bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, Bandara Juanda Surabaya, Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan, Bandara Frans Kaisiepo Biak, Bandara Sam Ratulangi Manado, Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin, Bandara Ahmad Yani Semarang, Bandara Adisutjipto Yogyakarta, Bandara Internasional Lombok Praya, Bandara Pattimura Ambon, Bandara El Tari Kupang, dan Bandara Sentani Jayapura. PT Angkasa Pura I juga mempunyai beberapa anak perusahaan, yaitu PT Angkasa Pura Logistik, PT Angkasa Pura Properti, PT Angkasa Pura Supports, PT Angkasa Pura Hotel, PT Angkasa Pura Retail, PT Gapura Angkasa, PT Jasa Marga Bali Tol, YAKKAP I, DAPENRA, PT Bandara Internasional Batam (AP1, 2018).

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Kantor dari PT Angkasa Pura I berada di daerah Tuban, Kuta yang dimana berdekatan dengan kawasan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali agar mempermudah operasional dan kinerja perusahaan. Tempat yang sangat strategis dekat dengan berbagai tempat wisata di daerah Kuta.

PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali mempunyai delapan *department* yang memiliki peranan sangat penting dalam menunjang operasional dan kinerja pada Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. *General Services Manager* merupakan salah satu

department yang berperan penting dalam perkantoran. *Department General Services Manager* merupakan bagian yang mengurus dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan dan pelayanan terkait keperluan perusahaan baik dari internal maupun eksternal. Adapun kegiatan yang dilakukan seperti menyiapkan *meeting room*, pengadaan rumah dinas untuk pegawai, memberikan stempel dan cap perusahaan untuk perjalanan dinas, pengadaan keperluan kantor dan pakaian dinas harian.

Archive Centre merupakan salah satu bagian dari *General Services Manager* yang mengelola dan menyimpan berkas arsip perusahaan serta dokumen dari unit lain, mulai dari nota keuangan penerimaan maupun pengeluaran kas atau bank, surat masuk dan surat keluar, nota dinas, memo, fax, surat perjanjian, surat kuasa, berita acara, surat keterangan, SKPP, surat pengantar, pengumuman, surat pernyataan, lampiran naskah dinas seperti majalah maupun selebaran, dan surat rahasia. Selain itu di *Archive Centre* dapat mencari stempel dan cap perusahaan untuk keperluan perjalanan dinas instansi tertentu.

Pada *Archive Centre* juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam membantu kelancaran kegiatan administrasi di kantor PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Jika dilihat kegiatan administrasi cukup kompleks, sehingga diperlukan bagian yang bisa membantu memilah-milah tugas yang lebih penting dan harus segera diselesaikan untuk kelancaran kegiatan administrasi dan keperluan dinas pegawai.

Bagian *Archive Centre* pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali mempunyai peranan atau tugas untuk membantu *Airport Administration Senior Manager* agar dapat bertindak secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Seiring berkembangnya jaman saat ini, menciptakan perubahan di berbagai bidang pada PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, salah satu nya berpengaruh terhadap bidang *Airport Administration Senior Manager* khususnya bagian *Archive Centre*.

Pada awalnya pengiriman surat keluar perusahaan dilakukan oleh staff *Archive Centre*, sehingga tidak efisien waktu. Namun setelah TNDE diperbaharui dengan sistem *paperless office NEW TNDE* yang mulai diberlakukan pada tanggal 3 Mei 2021 menurut Surat Edaran dari kantor pusat Jakarta dengan Nomor: ED.DP.40/TU.02.2021 dengan perihal "IMPLEMENTASI TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK BARU (*NEW TNDE*) PT ANGKASA PURA I (PERSERO)". Tata naskah dinas elektronik (*TNDE*) dirancang dengan sistem otomatisasi, agar lebih efektif, efisien, terencana dan akuntabel serta aplikasi tata naskah dinas elektronik (*TNDE*) ini merupakan bagian dari *change management*, karena berdampak pada tuntutan perencanaan kerja yang lebih detail, sistematis, kronologis, dan terukur

Namun selama 3 tahun masa peralihan dari *TNDE* lama ke *NEW TNDE*, staff *Archive Centre* masih mengalami beberapa hambatan, yang menyebabkan kurang efektifnya dalam proses korespondensi surat dan

pengarsipan surat. Seperti surat masuk yang belum terotomatisasi arsip sesuai dengan kode klasifikasi surat, sehingga masih menggunakan cara manual dengan bantuan *excel*. Serta masih ada surat masuk yang dikirim dengan *hardcopy letter*.

Berdasarkan hal tersebut penulis akan mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana implementasi sistem informasi *Paperless Office* dan hasil dari pengembangannya di unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang berkaitan langsung dengan pengelolaan surat dengan tugas mengelola surat dan melakukan pengarsipan surat. Maka dari itu diangkatlah topik ini sebagai bahan tugas akhir dengan judul “Implementasi *Paperless Office* Pada Unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali”.

B. Pokok Masalah

Ditinjau dari beberapa paparan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *paperless office* pada unit Tata Usaha di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Bagaimana hasil implementasi *paperless office* pada unit Tata Usaha di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?
3. Bagaimana implementasi *paperless office* pada unit Tata Usaha di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali jika dilihat dari sudut pandang *Total Quality Management*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi *paperless office* pada unit Tata Usaha di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali
2. Untuk mengetahui hasil dari implementasi *paperless office* pada unit Tata Usaha di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali
3. Untuk mengetahui implementasi *paperless office* pada unit Tata Usaha di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali jika dilihat dari sudut pandang *Total Quality Management*.

D. Manfaat Penelitian

Jika tujuan ini dapat dicapai, maka penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Dapat menjadikan mahasiswa lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja dan melaksanakan tugasnya. Mahasiswa dapat mengaplikasikan teori maupun praktik yang sudah diperoleh dalam permasalahan yang timbul selama melakukan penelitian Tugas Akhir.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
Dapat menciptakan kerjasama yang baik antara mahasiswa dengan perusahaan yang bersangkutan serta dapat mengetahui

kemampuan mahasiswa dalam menerapkan pembelajaran yang didapatkan di Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Bagi PT Angkasa Pura I Bali, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk inovasi baru dan ide-ide kepada perusahaan, agar dapat mengambil langkah-langkah kedepannya dalam menjalankan tugas pada unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, terutama sekali dalam menangkap fenomena atau penelitian yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat.

Lokasi penelitian ini yaitu di PT. Angkasa Pura I (Persero) Gedung Wisthi Sabha Lt. 1 (Bandara Internasional Ngurah Rai) Tuban, Kuta, unit *General Services Manager* (Tata Usaha).

2. Objek Penelitian

Menurut Mukhtazar (2020), objek penelitian adalah permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Dan menurut Pratiwi

(2020) menyatakan objek penelitian merupakan ruang lingkup atau hal-hal yang menjadi pokok persoalan dalam suatu penelitian.

Adapun objek penelitian dalam tulisan ini, adalah staff unit Tata Usaha (*General Services*) dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang berbentuk kata, kalimat, narasi, gerak tubuh, ekspresi wajah dan gambar (Sugiyono, 2019).

Data kualitatif dalam penelitian ini adalah profil PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara penelitian dengan staff unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Bali.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dapat diperoleh melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa:

- a. Studi kepustakaan pada jurnal maupun hasil penelitian terdahulu dengan topik yang sama.
- b. Melalui website resmi PT Angkasa Pura I <https://ap1.co.id/id> dan dokumen kebijakan perusahaan yang diperoleh dari PT. Angkasa Pura I.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu :

1. Observasi

Menurut Morissan (2017) observasi atau pengamatan adalah keseharian manusia dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis.

Tipe observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dengan cara pengamatan langsung.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2019). Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber secara langsung kepada staff di unit Tata Usaha PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau literatur adalah pengumpulan data-data melalui literatur yang berhubungan dengan objek penelitian.

Pada penelitian ini penulis mencari informasi dari konsep, teori, buku-buku, jurnal, laporan. Dalam penelitian ini mengumpulkan informasi dari hasil penelitian terdahulu dengan topik yang sama.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah cara untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa dokumentasi di unit Tata Usaha PT. Angkasa Pura I Bali.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Sedangkan menurut Kriyantono (2020), analisis data penelitian kualitatif digunakan jika adanya pengumpulan data-data kualitatif.

Berdasarkan dari kedua pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan penelitian ini berfokus pada analisis permasalahan yang tidak melibatkan data berupa angka.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dari suatu kelompok atau peristiwa. Diambil dengan cara pengumpulan data lalu penyajian data dan menarik kesimpulan dari tempat penelitian, serta sudah melalui reduksi data.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis data diatas maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, implementasi *paperless office* pada unit tata usaha di PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan standar operasi perusahaan yang telah ditetapkan.

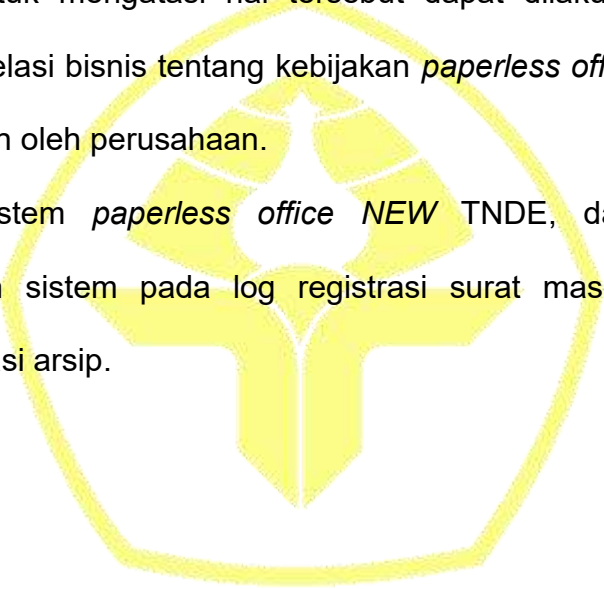
Dengan diterapkannya sistem *NEW TNDE* dimana dirancang menggunakan sistem otomatisasi, yang lebih efektif, efisien, terencana dan akuntabel memberikan dampak dan hasil pada perusahaan dan karyawan. Seperti penggunaan *QR-Code Signatures*, manajemen dokumen dan pengelolaan arsip yang dilakukan secara online (*softcopy*) dan otomatis.

Agar sistem *paperless office* dapat berjalan dengan efektif, maka dapat menggabungkan *Total Quality Management* sebagai acuan dalam perencanaan yang matang dan komitmen perusahaan untuk mengambil tindakan selanjutnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, yang dimana sudah berjalan dengan baik. Namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran untuk perbaikan berkelanjutan. Adapun saran yang peneliti ajukan, sebagai berikut:

1. Dikarenakan masih ada surat masuk *hardcopy* dari relasi bisnis, maka untuk mengatasi hal tersebut dapat dilakukan sosialisasi kepada relasi bisnis tentang kebijakan *paperless office* yang sudah diterapkan oleh perusahaan.
2. Untuk sistem *paperless office* *NEW* TNDE, dapat dilakukan perbaikan sistem pada log registrasi surat masuk agar dapat otomatisasi arsip.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

PT Angkasa Pura I. (2020). Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik (Tnde)

PT Angkasa Pura I (Persero). Jakarta.

PT Angkasa Pura I. (2020). Perubahan Keputusan Direksi Nomor

Kep.Du.78/Tu.01/2020 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas

Elektronik (Tnde) Pt Angkasa Pura I (Persero). Jakarta.

Abdul Aziz Nugraha Pratama, F. N. (2016). Pengaruh *Total Quality*

Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna

Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah. Volume 7 Nomor 1.

Akhsa, A. T. (2024). Perancangan *E-Office* Pelayanan Dan Pengarsipan

Digital Menggunakan Metode Ocr Berbasis Web. *Journal of*

Information Technology and Computer Science (INTECOMS)

Volume 7 Nomor 1.

Badriyah, S. (2021). *Implementasi: Pengertian, Tujuan, dan Jenis-Jenisnya*.

Diambil dari <https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/>

Christiani, Y. (2021, September). Kantor Ramah Lingkungan dengan

Penerapan *Paperless Office*. Diambil kembali dari

[https://greeneration.org/publication/green-info/kantor-ramah-](https://greeneration.org/publication/green-info/kantor-ramah-lingkungan-dengan-penerapan-paperless-office/)

[lingkungan-dengan-penerapan-paperless-office/](https://greeneration.org/publication/green-info/kantor-ramah-lingkungan-dengan-penerapan-paperless-office/)

- Dian Purnamasari, H. S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Warga Sebagai Implementasi Konsep Paperless Dan Transformasi Digital. Jurnal Jitek Vol 3 No. 3 .
- Diningsih, S. (2023). Implementasi *E-Office* Dalam Mendukung Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta.
- Farah Ula Nida Hanifah, E. R. (2023). Penerapan Sistem Digitalisasi Dokumen Ekspor Menggunakan *Paperless Office* Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Kerja (Studi Kasus pada PT Mitra Kargo Indonesia). Hal 51-58.
- Fauziyah, R. N. (2022). *Apa Itu Paperless Office Dalam Bisnis, Simak Penjelasannya Disini*. Diambil dari <https://www.gramedia.com/best-seller/paperless/>
- Harahap, A. F. (2020). Implementasi *E-Office* Sebagai Pendukung Kegiatan Administrasi Perkantoran. (Hal 494-498).
- Hendrik. (2021). *Prototype* Adalah: Pengertian, Manfaat, Tujuan, Dan Contohnya. Dari <https://www.gramedia.com/literasi/prototype/>
- Hertian, N. (2019, Maret). *Eco-Friendly* Tips: 9 Cara Meminimalisir Penggunaan Kertas Di Kantor. Diambil Kembali Dari <https://xwork.co/blog/eco-friendly-tips-9-cara-meminimalisir-penggunaan-kertas-di-kantor/>

PT Angkasa Pura I. (2021). Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik Baru (*New Tnde*) Pt Angkasa Pura I (Persero). Jakarta.

Jalilah, S. (2019). Implementasi *Paperless Office* (Plo) Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Muthmainnah Mutiara Indriani, S. (2023). Perancangan *Paperless Office* Bidang Pengelolaan Informasi Publik (PIP) Di DISKOMINFO Sumut. JUKTISI Volume 2 No 1 - Page: 232-247.

Nadaria, S. (2020). Implementasi *E-Office* Pada Dinas Tenaga kerja Dan Transmigrasi Provinsi Riau.

Nursyafitri, G. D. (2022). Pengertian Data Sekunder Menurut Beberapa Ahli. Dipetik Juni 15, 2023, dari <https://dqlab.id/pengertian-data-sekunder-menurut-beberapa-ahli>

Sagala, S. (2021, Oktober). Kertas Bisa Memicu Pemanasan Global? Dari <https://www.kompasiana.com/slipisagala/6174e610dfa97e4c0e49bc42/kertas-bisa-memicu-pemanasan-global>

Siagian, Ade Onny, Omera Pustaka. (2021). Manajemen Perkantoran.

Syfa Tasya Zahwani, M. I. (2023). Implementasi Teknologi Informasi Dalam Pertumbuhan Efektivitas, Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan. Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek Volume 2, No. 1.

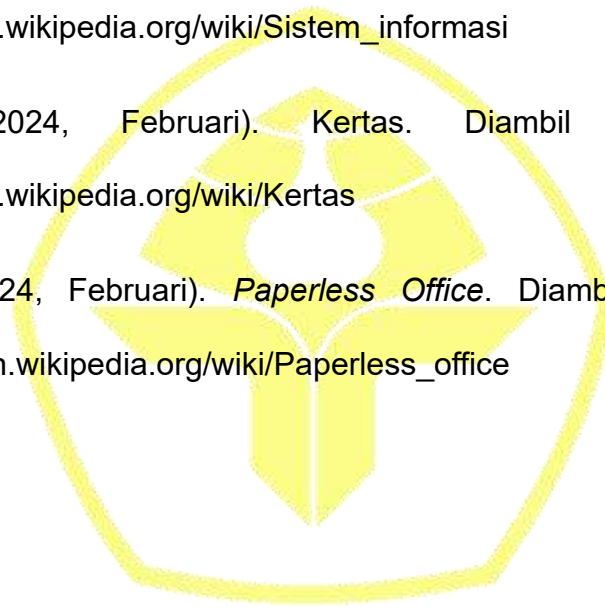
Toni Anwar, Y. W. (2017). Implementasi *Paperless Office* Pada Sistem Monitoring Dan Evaluasi Program Kerja Organisasi Mahasiswa. Jurnal Matrik Vol. 17 No. 1.

Wahyudin. (2023). Implementasi *E-Office* Dalam Peningkatan Pengelolaan Tata Naskah Dinas Di Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2022. Jurnal Fusion Vol 3 No 06.

Wikipedia. (2023, Desember). Sistem Informasi. Diambil kembali dari https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi

Wikipedia. (2024, Februari). Kertas. Diambil kembali dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Kertas>

Wikipedia. (2024, Februari). *Paperless Office*. Diambil kembali dari https://en.wikipedia.org/wiki/Paperless_office



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI