

**PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS)
KORPORAT PADA PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK
DISTRIBUSI BALI**



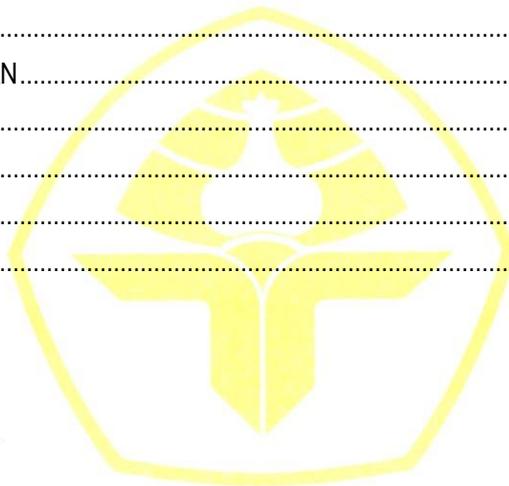
Ni Putu Eca Sintiani
NIM 2025713037

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBER PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI	12
A. Surat.....	12
1. Pengertian Surat	12
2. Bentuk-Bentuk Surat	14
3. Fungsi Surat.....	15
4. Macam-Macam Surat.....	16
B. Pengelolaan Surat.....	20
C. Aplikasi Data.....	24
D. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat	26
E. <i>Flowchart</i>	28
BAB III.....	32
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	32
A. Sejarah Perusahaan.....	32

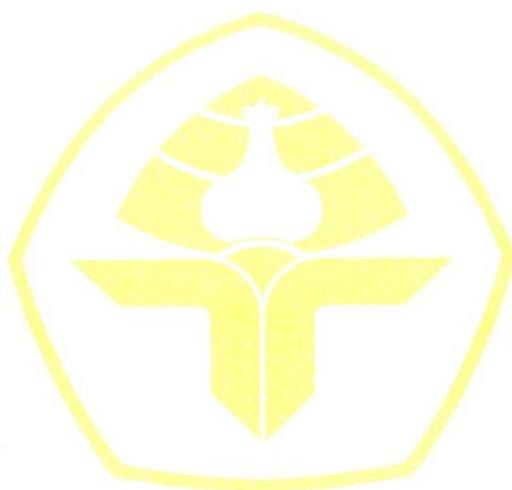
B. Bidang Usaha	36
C. Struktur Organisasi.....	37
BAB IV.....	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan.....	50
B. Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan AMS Korporat PT PLN (Persero) UID Bali.....	56
C. Pengelolaan Surat Keluar Menggunakan AMS Korporat PT PLN (Persero) UID Bali.....	62
D. Dampak Penerapan AMS Korporat PT PLN (Persero) UID Bali.....	66
BAB V.....	70
SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol dan Makna <i>Flowchart</i>	31
--	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Menu Awal AMS Korporat	27
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UID Bali.....	39
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Surat Masuk PT PLN (Persero) UID Bali	58
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Surat Keluar PT PLN (Persero) UID Bali.....	63
Gambar 6. 1 Buku Agenda Surat Masuk PT PLN (Persero) UID Bali	77
Gambar 6. 2 Arsip Surat Masuk	77
Gambar 6. 5 Amplop PT PLN (Persero) UID Bali	77
Gambar 6. 4 Daftar Pengeposan.....	77
Gambar 6. 3 Buku Agenda Surat Keluar PT PLN (Persero) UID Bali.....	77

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan Awal AMS Korporat PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 2. Struktur Organisas PT PLN (Persero) UID Bali

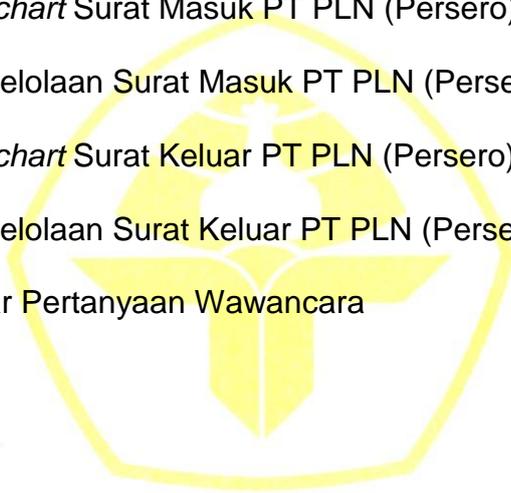
Lampiran 3. *Flowchart* Surat Masuk PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 4. Pengelolaan Surat Masuk PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 5. *Flowchart* Surat Keluar PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 6. Pengelolaan Surat Keluar PT PLN (Persero) UID Bali

Lampiran 7. Daftar Pertanyaan Wawancara



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam menghadapi dunia bisnis yang kompetitif harus memiliki cara untuk mendapatkan keuntungan dan tidak kalah saing dari kompetitor. Cara yang biasa digunakan oleh perusahaan adalah dengan mengumpulkan segala informasi yang berkaitan untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Menurut Kelly (2011:10), “informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang”. Sedangkan menurut Carlos Coronel and Steven Morris (2016:4) “informasi adalah hasil dari data mentah yang telah diproses untuk memberikan hasil di dalamnya”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil dari data mentah yang telah di olah sehingga mempunyai makna untuk mengambil keputusan saat ini atau saat yang akan datang. Bagi perusahaan informasi adalah kunci untuk mengambil keputusan yang cerdas, mengantisipasi perubahan pasar, dan mencapai keunggulan kompetitif. Perusahaan yang mampu mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi secara efektif akan memiliki keuntungan dalam menghadapi tantangan dan mencapai tujuan bisnis perusahaan.

Perusahaan pada dasarnya menggunakan surat sebagai media untuk mencari informasi. Surat adalah alat yang efektif dalam mencari informasi tertulis, karena surat dapat dikirimkan kepada sumber informasi yang dibutuhkan seperti perusahaan, institusi, atau individu. Menurut Hisyam dalam Mustiastri (2015:10), "surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi". Sedangkan menurut Purwanto (2015:10), "surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis". Dalam pengertian tersebut dijelaskan bahwa dengan mengajukan pertanyaan atau permintaan informasi secara spesifik kepada pihak yang berwenang, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan

rinci dan jelas. Dengan mengirim surat, dapat meminta dokumentasi tertulis, laporan, atau data yang diperlukan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan sah. Surat dapat digunakan sebagai alat untuk menghubungi para ahli, pakar, atau sumber informasi lainnya yang tidak dapat diakses melalui media komunikasi lainnya. Selain itu, melalui surat menjalin komunikasi tertulis dengan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan atau informasi yang dicari dan pihak-pihak yang membutuhkan informasi yang dicari.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali adalah salah satu unit induk distribusi dari PT PLN (Persero) yang bertanggung jawab atas penyediaan listrik di wilayah Bali. Dalam menjalankan tugasnya, PT PLN (Persero) UID Bali menggunakan berbagai alat komunikasi termasuk surat sebagai sarana untuk mencari informasi, mengkoordinasikan kegiatan bisnis dan menjalankan operasional yang efisien. Surat digunakan untuk mengirimkan permintaan informasi kepada pihak terkait, mengajukan permohonan izin, melakukan komunikasi formal dengan pelanggan atau mitra bisnis, serta mendokumentasikan aktivitas dan keputusan penting dalam menjalankan bisnis distribusi listrik di wilayah Bali. Dengan mengirim surat kepada berbagai pihak terkait, PT PLN (Persero) UID Bali dapat meminta informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan, melakukan negosiasi kontrak, memperoleh data pelanggan,

atau meminta klarifikasi dari mitra bisnis.

Pada PT PLN (Persero) UID Bali terdapat dua surat yaitu, surat masuk dan surat keluar. Surat masuk dapat diartikan sebagai sebuah surat yang masuk dalam suatu instansi atau perusahaan atau bisa juga pada bagian lain yang dikirim oleh instansi atau perusahaan lain. Namun, surat masuk juga bisa berasal dari instansi atau perusahaan yang sama, tetapi dari bagian yang lain. Setiap surat yang masuk dalam sebuah instansi atau perusahaan dapat dikatakan sebagai surat berharga. Hal ini dikarenakan setiap surat dapat digunakan sebagai bahan yang otentik sekaligus landasan bagi institusi atau perusahaan untuk melaksanakan suatu kegiatan. Maka dari itu, PT PLN (Persero) UID Bali perlu melakukan pengelolaan surat masuk secara tepat, sehingga kegiatan institusi atau perusahaan bisa terlaksana secara maksimal.

Sementara itu, surat keluar adalah surat yang dibuat dan dikeluarkan oleh sebuah instansi atau perusahaan untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik itu perorangan atau bagian dari suatu instansi atau perusahaan. Selain itu, surat keluar bisa dipahami sebagai surat yang sudah lengkap dari suatu instansi, organisasi, perusahaan, atau lembaga lainnya. Surat yang sudah lengkap yaitu surat yang memiliki tanggal, nomor, stempel, hingga tanda tangan oleh pihak yang berwenang. Surat keluar biasanya digunakan sebagai bentuk inisiatif

untuk memberikan jawaban atau tanggapan terkait isi dari surat masuk yang telah terima. Maksud dari pembuatan surat keluar adalah untuk menciptakan hubungan timbal balik sehingga kedua belah pihak bisa mendapatkan suatu keuntungan tertentu. Maka dari itu, PT PLN (Persero) UID Bali perlu melakukan pengelolaan surat keluar secara tepat agar informasi yang terkandung dalam surat tersebut dikelola dengan baik.

PT PLN (Persero) UID Bali sebelum pada zaman modern ini, segala aktivitas surat menyurat dilaksanakan secara konvensional baik dalam pengelolaan surat masuk maupun pengelolaan surat keluar. Pada wawancara yang penulis laksanakan dengan sekretariat PT PLN (Persero) UID Bali mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar sebelum adanya AMS Korporat tersebut mengatakan bahwa:

Kondisi pengelolaan surat pada PT PLN (Persero) UID Bali masih tidak terkelola dengan baik karena pengelolaan surat masih dikelola secara konvensional. Terdapat banyak keluhan mengenai surat yang hilang dan tidak tersimpan dengan baik yang mengakibatkan pada saat melakukan pencarian surat yang dibutuhkan surat sulit untuk di temukan.

Maka dari itu, PT PLN (Persero) UID Bali menerbitkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat untuk melaksanakan pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar secara digital.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali telah mengimplementasikan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat. Aplikasi ini dirancang untuk mengotomatisasi dan memfasilitasi alur

kerja terkait manajemen surat dalam lingkungan PT PLN (Persero) UID Bali. Meskipun telah memberikan potensi besar dalam pengelolaan dokumen, keberhasilan penerapan AMS Korporat terkendala oleh sumber daya manusia (SDM) yang kurang memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai dalam menggunakan sistem ini.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis, pokok masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali?
2. Bagaimana pengelolaan surat keluar menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali?
3. Bagaimana dampak dari penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengelolaan surat masuk menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.
2. Untuk mengetahui pengelolaan surat keluar menggunakan Aplikasi

Manajemen Surat (AMS) Korporat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

3. Untuk mengetahui dampak penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Memperoleh ilmu tentang cara meningkatkan kualitas diri sehingga mampu menjadi tenaga kerja yang nantinya dibutuhkan oleh industri perusahaan dan melalui hal ini juga mahasiswa dapat mendalami ilmu khususnya kemampuan dalam memajemen sebuah perusahaan atau bisnis dalam bidang pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bentuk implementasi hasil proses pembelajaran mahasiswa, dan juga dapat dijadikan tambahan referensi bagi para mahasiswa atau mahasiswi lain yang akan melakukan penelitian yang sejenis sebagai studi kepustakaan pada perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran dalam hal pengambilan keputusan dan kesempurnaan

dalam menetapkan kebijakan perusahaan berguna untuk kelancaran kerja dan kualitas perusahaan di masa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali yang berlokasi di Jl. Letda Tantular No. 1, Dangin Puri Kelod, Kota Denpasar, Bali.

2. Obejek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah mengenai “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali”.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) “data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.” Data kualitatif dalam hal ini juga merupakan pendekatan penelitian berorientasi pada fenomena gejala yang bersifat alami.

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.” Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek penelitian di lakukan. Data primer yang digunakan oleh peneliti adalah hasil survei yang didapatkan dari perusahaan selama melaksanakan praktek kerja lapangan dan melaksanakan wawancara yang berhubungan mengenai topik penelitian.

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 peneliti yaitu melalui jurnal, laporan dan penelitian yang lain mengenai “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali”.

c. Teknik Pengumpulan Data

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

1). Observasi

Menurut (Morissan, 2017:143) "Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra". Dengan secara langsung melihat proses pengelolaan surat menggunakan AMS Korporat.

2). 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. Mencarai jurnal yang berkaitan dengan AMS Korporat.

3). Wawancara

(Satori dan Komariah,2014) "wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab." Melaksanakan wawancara terkait AMS

Korporat dengan sekretariat dan pegawai bidang komunikasi dan umum.

4). Dokumentasi

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

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006:155), "metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan". Penulis berusaha mendeskripsikan seluruh keadaan yang ada, yaitu keadaan menurut apa adanya saat penelitian dilakukan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dalam pengelolaan surat masuk menggunakan AMS Korporat, PT PLN (Persero) UID Bali telah memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur untuk menerima, mencatat, mendistribusikan, menangani dan menyimpan surat-surat yang masuk. Prosedur surat masuk menggunakan AMS Korporat dapat memberikan kemudahan pada sekretariat PT PLN (Persero) UID Bali dalam mengelola surat masuk. Sehingga pengelolaan surat masuk menjadi teratur dan sistematis untuk menjaga efisiensi operasional, meningkatkan responsivitas terhadap surat-surat masuk, dan memastikan komunikasi yang efektif antara perusahaan dan pemangku kepentingan.

2. Pengelolaan surat keluar menggunakan AMS Korporat pada PT PLN (Persero) UID Bali, memberikan kemudahan kepada pegawai dalam proses pengkonsepan surat hal tersebut sangat berguna untuk menjaga hubungan dengan pihak eksternal dan mengirimkan informasi yang diperlukan secara tepat. PT PLN (Persero) UID Bali telah memiliki prosedur surat keluar yang jelas dan terstruktur mulai dari pengkonsepan, persetujuan hingga pengiriman dan penyimpanan surat. Serta memastikan bahwa surat tersebut telah diterima oleh pihak yang dituju.
3. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat menjadi solusi untuk melaksanakan proses pengelolaan surat masuk, dalam meningkatkan efisiensi dan memudahkan pencarian dan akses data surat masuk yang diterima. Penerapan AMS Korporat dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi, penghematan ruang, perlindungan data, meningkatkan akurasi dan kecepatan pencarian informasi. Namun, dari segi kelancaran dalam pengoperasian AMS Korporat PT PLN (Persero) UID Bali masih belum terlaksana dengan baik. Beberapa pegawai masih belum kompeten dalam mengoperasikan AMS Korporat. Sehingga hal tersebut dapat menjadi kendala dalam pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan agar PT PLN (Persero) UID Bali dapat meningkatkan efektifitas penggunaan AMS Korporat dalam pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan PT PLN (Persero) UID Bali dapat memberikan pelatihan kepada sekertariat mengenai penggunaan sistem AMS Korporat seperti memberikan pemahaman yang mendalam tentang fitur-fitur dan fungsi aplikasi termasuk cara mengunggah, mencari, dan mengelola surat-surat secara efektif. Tingkatkan kesadaran akan pentingnya pengelolaan surat secara digital dan manfaatnya bagi efisiensi kerja dan penghematan ruang. Sehingga tidak ada lagi pegawai yang mengalami kendala dalam menggunakan AMS Korporat.
2. Diharapkan PT PLN (Persero) UID Bali dapat melakukan pemantauan dan evaluasi, PT PLN (Persero) UID Bali dapat melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penggunaan AMS Korporat dan efektifitas pengelolaan surat. Identifikasi area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian, dan memberikan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Sehingga tidak ada kendala yang fatal untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Djama'an Satori. (2014). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabetha.
- Abdul Hakim. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Suka Bumi : CV Jejak
- Abdullah, Wursanto. 2014. *Manajemen dan Evaluasi kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo
- Adi Widarma, Sri Rahayu,2017. "Perancangan Aplikasi Gaji Karyawan Pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk. Gunung Malayu Estate Kabupaten Asahan". *Jurnal Tekhnologi Informasi Program Studi Teknik Informatika*, Universitas Asahan, Vol. 1, No. 1, pp 2
- A., Morissan M. Et al., (2017). *Metode Penelitian Survei Jakarta*
- Ana Naela Nurhayati, Ahmat Josi, dan Nur Aini Hutagalung. 2017, "Rancang Bangun Aplikasi Penjualan Dan Pembelian Barang Pada Koperasi Kartika Samara Grawira Pabumulih". *Jurnal Teknik Komputer* Vol. III, No. 2, Agustus 2017
- Azhar Susanto, (2013), *Sistem Informasi Akuntansi, -Struktur-Pengendalian Resiko Pengembangan*. Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung
- Carina Mutiara Putri & Sofiatiningsih. 2021. "*Management of Incoming and Outgoing Mails using Aplikasi Manajemen Surat Korporat to Streamline The Administrative Process at PT PLN (Persero) UID West Java*". *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No.2, pp 134-147.
- Dewi. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Desri Aryanti & Sofiatiningsih. 2022. "*Implementation of Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat to Support Communication at PT PLN (Persero) Pursharlis*". *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No.1, pp 62-72.

Fendi Nurcahyono (2017), *Pembangunan Aplikasi Penjualan Dan Stock Barang Pada Toko Nuansa Elektronik Pacitan*

Figru Mahar.2022. "Pemanfaatan Aplikasi Manajemen Surat Menyurat Dalam Pengelolaan Arsip Digital". *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No.2, pp 87-96.

Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory., 2014. *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eleventh Edition. USA: South Western.

Hanief, Shofwan, I Wayan Jepriana. (2020). *Konsep Algoritme dan aplikasinya dalam pemrograman C++*. Yogyakarta: Andi.

Hidayat, S., & Jumiatin, U. (2016). "Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang". *Jurnal Sekretaris*, Vol. 3, No. 1, pp 90

Indrawan, Sukma, Eko Suhartono. (2020). *Pemrograman Dasar Pascal Untuk Penyelesaian Sains Sederhana*. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.

Muhidin, S., Winata, H.B. S. *Jurnal P. B. dan, & 2016, undefined. (n.d.). Pengelolaan Arsip Digital*. Journal2.Um.Ac.Id. Retrieved from

Novitasari & Niayu Netisia.2021. "Peningkatan Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat Guna Mencegah Penyebaran Covid-19". *Jurnal Dharma Jnana*, Vol. 1, No. 1, pp 1-6.

Nabilla Nur Amalinda & Catur Eri Gunawan.2022. "Pemodalan Proses Bisnis Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar (AMS Korporat) Menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) Pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang". *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, Vol. 5, pp 195-209.

Politeknik Negeri Sriwijaya. "Tinjauan Pustaka". <http://eprints.polsri.ac.id/5971/3/BAB%20II.pdf>. (Diakses 30 Mei 2023)

Politeknik Negeri Bandung. "Tinjauan Pustaka". <https://digilib.polban.ac.id/files/disk1/83/jbptppolban-gdl-sarrinoorf-4117-3-bab2--7.pdf>. (Diakses 14 Juni 2023)

- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabet
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Suharsaputra, Uhar. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Universitas Bina Sarana Informatika. "Landasan Teori". https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/254882/File_14-Landasan-Teori.pdf. (Diakses 15 Juni 2023)
- Winartha I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Gaha Ilmu.
- Yuniansyah. 2020. *Algoritma dan Pemograman, menggunakan bahasa pemrograman java (teori dan aplikasi)*. Bogor: Penerbit Lindan Bestari.
- Z, Mariskha. 2015. *Memahami Surat Fomal Disertai Berbagai Macam Contoh Surat*. Yogyakarta: Graha Ilmu.