

**PENGELOLAAN SURAT MENGGUNAKAN APLIKASI MANAJEMEN
SURAT (AMS) DI PT PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)**

KOBA

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi
Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Uhamka
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Disusun Oleh :

YUKO WIBOWO

1601085008

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF DR. HAMKA
JAKARTA 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengelolaan Surat Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat di
PT PLN Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) Koba

Nama : Yuko Wibowo

NIM : 1601085008

Setelah di pertahankan di hadapan Tim penguji, Skripsi dan direvisi sesuai saran penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi / Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof Dr. HAMKA

Hari : Sabtu

Tanggal : 7 November 2020

Tim Penguji

Nama Jelas

Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd

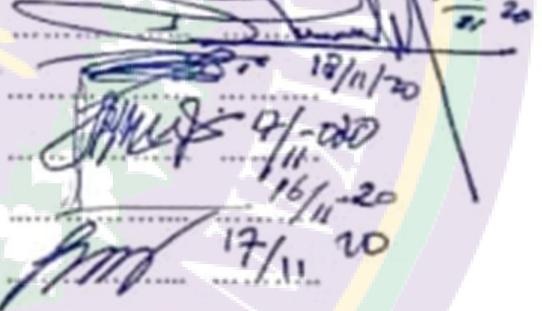
Sekretaris : Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd

Pembimbing : Dra. Hj. Sri Giyanti, MM

Penguji I : Dr. H. Syuaiban Muhammad, M,Si

Penguji II : Moh. Supendi, S.E., M.Pd

Tanda Tangan Tanggal


..... 18/11/20
..... 12/11/20
..... 16/11/20
..... 17/11/20

Disahkan oleh,



Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd

NIDN: 0317126903

ABSTRAK

Yuko Wibowo, 1601085008. “*Pengelolaan Surat Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN ULP Koba*”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Input, Proses, Output, dan Feedback* dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Penelitian ini Menggunakan penelitian Kualitatif yang bersifat deskriptif. Untuk sumber data yang dipilih adalah *purposive sampling* dengan kriteria menguasai atau memahami Sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dengan jumlah Informan sebanyak tiga orang di mana ketiga Informan tersebut pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi Partisipan, wawancara mendalam, Studi Dokumentasi. Teknik analisi data yaitu dengan Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/varifikasi. Dari hasil Penelitian yang dilakukan di PT PLN ULP Koba dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan Aplikasi Manajemen Surat, Adapun (1) *input* dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS), yaitu Dokumen (2) *Proses* dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS), yaitu Penerimaan Surat, Penyortiran surat, pencatatan surat, disposisi surat, pengarahan surat, penyimpanan surat, pembuatan surat Keluar, Penomoran dan Pencatatan Surat Keluar, serta Pengiriman Surat Keluar (3) *Output* dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS), yaitu Mempercepat Penemuan Kembali, serta Efektif dan Efisien (4) *Feedback* dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS), yaitu Pengguna (user), dan Evaluasi Program.

Kata Kunci : Pengelolaan surat, Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

ABSTRACT

Yuko Wibowo, 1601085008. "*Mail Management Using the Letter Management Application (AMS) at PT PLN ULP Koba*". Thesis, Jakarta: Economic Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Prof. Muhammadiyah University. DR. HAMKA, 2020.

This study aims to determine the Input, Process, Output, and Feedback of the Mail Management Application (AMS). This research uses descriptive qualitative research. The selected data source was purposive sampling with the criteria of mastering or understanding the Mail Management Application System (AMS) with three informants where the three informants were users of the Mail Management Application (AMS). Data collection techniques using participant observation, in-depth interviews, documentation studies. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions / variations. From the results of research conducted at PT PLN ULP Koba in managing incoming and outgoing mail using the Letter Management Application, (1) input from the Letter Management Application (AMS), namely Documents (2) Process of the Letter Management Application (AMS), namely Letter Receiving, Letter sorting, letter recording, letter disposition, letter direction, mail storage, Outgoing mail making, Outgoing Mail Numbering and Recording, and Outgoing Mail Delivery (3) Output from Mail Management Application (AMS), namely Accelerating Rediscovery, and Effective and Efficient (4) Feedback from the Mail Management Application (AMS), namely Users, and Program Evaluation.

Keywords: Mail management, Mail Management Application (AMS)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	4
C. Pertanyaan Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian.....	7
1. Fokus Penelitian.....	7
a. Pengelolaan.....	7
b. Surat.....	8
c. Fungsi Surat.....	10
d. Jenis-Jenis Surat.....	12
e. Pengelolaan Surat.....	13
2. Subfokus Penelitian.....	15
a. Surat Masuk.....	15
b. Surat Keluar.....	18
c. Aplikasi Manajemen Surat.....	18

	B. Penelitian yang Relevan	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	24
	A. Alur Penelitian.....	24
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
	C. Latar Penelitian.....	28
	D. Metode dan Prosedur Penelitian.....	28
	E. Peran Penelitian	31
	F. Data dan Sumber Data.....	32
	G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	34
	H. Teknik Analisis Data	37
	I. Pemeriksaan Keabsahan Data	39
BAB IV	PEMBAHASAN.....	42
	A. Deskripsi Wilayah Penelitian	42
	B. Prosedur Memasuki Settingan Penelitian.....	45
	C. Temuan Penelitian	46
	1. Surat Masuk	47
	a. Penerimaan Surat Masuk	48
	b. Penyortiran Surat Masuk.....	49
	c. Pencatatan Surat Masuk.....	50
	d. Disposisi Surat Masuk	52
	e. Pengarahan Surat Masuk.....	53
	f. Penyimpanan Surat Masuk	55
	2. Surat Keluar	57
	a. Pembuatan Surat Keluar	57
	b. Penomoran dan Pencatatan Surat Keluar.....	58
	c. Pengiriman Surat keluar.....	59
	3. Aplikasi Manajemen Surat (AMS)	61
	a. Pengguna (user)	61
	b. Mempercepat Penemuan Kembali	63
	c. Efektif dan Efisien	64
	d. Evaluasi Program	66

D. Pembahasan	67
1. Surat Masuk	67
a. Penerimaan Surat Masuk	67
b. Penyortiran Surat Masuk.....	70
c. Pencatatan Surat Masuk	72
d. Disposisi Surat Masuk	74
e. Pengarahan Surat Masuk.....	76
f. Penyimpanan Surat Masuk	78
2. Surat Keluar	81
a. Pembuatan Surat Keluar	81
b. Penomoran dan Pencatatan Surat Keluar.....	83
c. Pengiriman Surat keluar.....	85
3. Aplikasi Manajemen Surat	87
a. Pengguna (user)	87
b. Mempercepat Penemuan Kembali	89
c. Efektif dan Efisien	91
d. Evaluasi Program	93
BAB V KESIMPULAN	95
A. Simpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSAKA.....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	100
GLOSARIUM.....	204
RIWAYAT HIDUP.....	208

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin tinggi, semakin berkembang pula tingkat kebutuhan terhadap kemajuan teknologi itu sendiri. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Teknologi ini pun terjadi pada dunia perusahaan untuk lebih memudahkan proses kegiatan Lembaga atau instansi salah satunya yang berkaitan dengan Pengelolaan surat menyurat. Pada PT. PLN (Persero) menggunakan media online dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang disebut AMS (Aplikasi Manajemen Surat).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan BAB 2 Pasal 3 butir F dapat tercapai yaitu untuk menjamin keamanan dan keselamatan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.”

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan pengelolaan surat yang sistematis yang juga disesuaikan dengan kondisi organisasi, sumber daya manusia, sarana prasarana, biaya yang cukup memadai, sehingga semua aktifitas pengelolaan dokumen dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan harapan organisasi.

PT. PLN (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang ketenagalistrikan, dan merupakan salah satu perusahaan

listrik di Indonesia. PT. PLN (Persero) terdiri dari beberapa wilayah di Indonesia, salah satunya adalah PT. PLN ULP Koba.

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mengelola administrasi kesekretariatan, guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas, yang lebih terukur. Dalam sistem informasi AMS ini terdapat tiga pembagian surat utama yaitu: Surat masuk, Surat Keluar dan Nota Dinas. (*Standart Operating Procedure Rev.1, 2012: 3*).

PT. PLN melakukan penyampaian informasi perusahaan berupa surat menyurat yang ditujukan oleh internal maupun eksternalnya dalam bentuk intranet yang menggunakan sistem . Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi perusahaan yang sangat beragam dan bervariasi, sehingga membutuhkan sebuah “aplikasi” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah dalam pengaksesannya oleh karyawan.

Sistem yang ada di AMS ini hanya mencakup tiga pembagian surat utama yaitu : Surat Masuk, Surat Keluar dan Nota Dinas. Surat Masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (penerima surat) dengan mempergunakan buku pengiriman . Kemudian Surat Keluar adalah segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan. Sedangkan Arti Nota Dinas menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah alat komunikasi intern antar pejabat satuan organisasi

yang memuat atau berisi pemberitahuan, permintaan, penjelasan, laporan dan sebagainya. Adapun Surat Khusus tidak termasuk pada sistem AMS ini, surat khusus ini pengambilan nomor dan kode masalahnya diambil secara manual menggunakan buku penomoran sesuai perihal surat.

Jika dilihat dari fasilitas yang diberikan di AMS , karyawan diberi kemudahan dalam proses pengamplifikasiannya. Berbeda jika dilakukan secara manual. Pencarian surat menyurat juga akan sangat lambat dan lama. Biaya yang dikeluarkan juga cukup memerlukan biaya yang mahal karena menggunakan kertas yang sangat banyak untuk menyampaikan informasi keseluruhan bidang. Proses ini juga membutuhkan waktu yang sangat lama karena setiap bidang memiliki tempat yang berbeda.

Adapun dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yang memberikan kemudahan karyawan dalam mengelolah surat masuk dan surat keluar seperti, prosedur input, proses, prosedur output dan feedback dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rita Permata sari, mahasiswi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Tahun 2018. Kendala yang disampaikan informan selama penelitian yaitu :

1. Terdapat Gangguan jaringan internet yang menghambat kegiatan pendistribusian surat masuk dan surat keluar.
2. Terjadinya kesalahan dalam pendisposisian surat dikarenakan pegawai tidak diberi pelatihan lagi dalam melaksanakan tugasnya.

3. Adanya kegiatan dalam prosedur surat masuk dan surat keluar yang belum optimal.
4. Pegawai baru hanya diajari pegawai lama yang akan berpindah posisi jabatan secara otodidak.
5. Waktu penginputan data surat membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu 3 – 6 hari.

Berdasarkan dari latar belakang yang peneliti buat, tentunya penulis ingin mendalami lagi bagaimana cara pengelolaan surat yang ada pada aplikasi ini. Berdasarkan dari berbagai uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mendalami bagaimana cara pengelolaan Surat Masuk dan Surat keluar pada Aplikasi *AMS (Aplikasi Manajemen Surat)* tersebut secara lebih mendalam dalam bentuk penelitian eksperimen dengan judul **“Pengelolaan Surat Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN ULP Koba.**

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat merumuskan fokus sebagai berikut, **Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS)**

2. SubFokus

Berdasarkan fokus diatas, maka peneliti dapat merumuskan subfokus sebagai berikut :

- a. Surat Masuk
- b. Surat Keluar
- c. Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus dan subfokus penelitian diatas, maka penelitian dapat merumuskan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT. PLN ULP Koba?
2. Bagaimanakah Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT. PLN ULP Koba ?
3. Bagaimanakah Aplikas Manajemen Surat (AMS) di PT PLN ULP Koba

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Subfokus diatas, maka tujuan penelitan ini adalah untuk mengetahui :

- a. Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT. PLN ULP Koba?
- b. Bagaimanakah Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT. PLN ULP Koba ?
- c. Bagaimanakah Aplikas Manajemen Surat (AMS) di PT PLN ULP Koba

E. Manfaat Peneliti

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat menambah Khasanah pengetahuan pembaca terkait dengan pengelolaan surat menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS).
- b. Sebagai bahan acuan dan pertimbangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepastakaan bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi bidang keahlian Administrasi Perkantoran

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi Pengguna (user) untuk lebih memahami dalam menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

c. Bagi Penelitian

Penelitian ini menambah dan memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan pengelolaan surat menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) serta salah satu syarat untuk mendapat Gelar Sarjana Pendidikan dari Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

DAFTAR PUSAKA

- ali, adlan dan T. (2006). *Pendoman Menulis Surat Surit*. Jakarta: PT Kawan Pustaka.
- Arsandy, Yosy, Andi Harpepen, dan A. K. (2017). *Sistem Informasi Manajemen Teori dan Implementasi dalam Bisnis*. YOGYAKARTA: Pustaka Pelajar.
- Handayani, T. (2015). *Manajemen Kesekretariatan Teori dan Praktik*. Jakarta: Mitra Wancana Media.
- Hidayat, H. M. S., & Jumiatin, U. (2016). *PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT UNTUK MEMPERLANCAR PROSES PENYAMPAIAN INFORMASI PADA KANTOR KECAMATAN PAMULANG*. 3(1), 83–115.
- Mustakim, Z. A. (2005). *Bahasa Indonesia Bagi Sekretaris*. Jakarta: PT Grasindo.
- Nur'aini. (2019). *PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI PERPUSTAKAAN STIPAP MEDAN* Nur'aini. 1(2), 22–34.
- Nurhaida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. YOGYAKARTA: PT KANISIUS.
- Saifuddin. (2018). *Pengelolaan Pembelajaran teori dan Praktik*. YOGYAKARTA: DEEPUBLISH.
- Sandrina, W. (2009). *Surat-Surat KESEKRETARIATAN Panduan Praktis Menyusun Korespondensi Internal Perusahaan*. YOGYAKARTA: Pustaka Grhatama.
- Sedianingsih, Farida mustikawati, dan N. P. S. (2010). *teori dan Praktik Adminisrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Silvia, Arminda, armiati dan L. F. (2016). *Manajemen Kantor*. Jakarta: Kencana.

Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*. In

International Journal of Physiology (9th ed., Vol. 6). Bandung: Alfabeta.

Suparjati, D. (2008). *Surat Menyurat dalam Perkantoran*. YOGYAKARTA:

KANISIUS.

Yuono, J. P. dan N. (2013). *Standard Operating Standard Operating*. In *Quality*

Assurance.