BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan pasti memiliki kegiatan administrasi yang penting, dan kelancaran dalam proses administrasi ini menjadi penentu dalam menilai kinerja sistem di perusahaan tersebut. Salah satu aspek fundamental dalam administrasi adalah pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Proses untuk surat masuk dimulai dengan penerimaan surat oleh sekretaris, yang kemudian melakukan penyortiran berdasarkan kategori seperti biasa, penting, atau rahasia. Jika surat tersebut tidak bersifat rahasia, maka surat dibuka, dicatat dalam buku agenda masuk, dan kemudian diserahkan kepada pimpinan dilengkapi dengan lembar disposisi untuk mencatat instruksi pimpinan. Selanjutnya, pimpinan akan memberikan arahannya dengan menuliskan instruksi pada lembar disposisi, surat akan diperbanyak sesuai jumlah penerima, dan kemudian disampaikan berdasarkan instruksi tersebut.

Penerima surat diwajibkan menandatangani bukti penerimaan dalam buku ekspedisi intern, dan setelah semua proses selesai, surat asli akan disimpan oleh bagian tata usaha (Indrawan, 2020) .Pengelolaan surat masuk dan keluar adalah sebuah proses administrasi yang panjang dan saling terhubung. Setiap surat yang masuk dan memerlukan balasan harus segera direspon. Proses balasan dimulai dengan penyusunan konsep surat oleh petugas tata usaha, yang seringkali melibatkan konsultasi dengan pimpinan. Setelah itu, surat diketik, diedit, diberi nomor verbal, dicetak beserta amplopnya, dicatat dalam buku agenda keluar, dilengkapi dengan lembar disposisi, dan kemudian diantar oleh kurir atau jasa pengiriman hingga sampai kepada penerima. Proses ini terbilang panjang dan memakan waktu considerable, seperti yang dijelaskan oleh Wursanto (2018), yang menyebutkan bahwa penyelesaian dan konfirmasi balasan surat secara manual dapat memakan waktu hingga tiga hari.

Seiring perkembangan perusahaan dan perluasan jaringan, jumlah surat yang diterima dan dikirim juga akan meningkat. Jika pengelolaan surat tetap dilakukan secara manual, maka waktu yang dibutuhkan akan semakin lama, menghambat komunikasi baik di tingkat internal maupun eksternal perusahaan.

Menurut Ramadhanty (2020), proses pengelolaan surat menyurat sangat penting untuk dilaksanakan secara efektif agar korespondensi berjalan lancar, sehingga informasi dapat disampaikan dengan cepat dan operasional perusahaan tidak terganggu. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang dapat mendukung pengelolaan surat masuk dan keluar, untuk mempercepat arus informasi dan memperpendek waktu distribusi surat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Putra (2019), yang menunjukkan bahwa pengelolaan surat secara konvensional perlu diperbaiki karena memiliki sejumlah kelemahan, seperti waktu yang lama untuk mencari informasi surat akibat metode pencarian yang memeriksa satu per satu surat dalam jumlah besar di buku agenda, serta lambatnya pengelolaan dan penyampaian informasi disebabkan terbatasnya tenaga kerja.

Di era teknologi informasi saat ini, salah satu layanan penting yang dapat dimanfaatkan adalah internet. Layanan internet ini mencakup surat elektronik (e-mail), berita, dan ruang obrolan (*chat room*). Informasi yang dibagikan melalui aplikasi dan platform komunikasi ini menciptakan jejak digital yang lebih mudah didokumentasikan dalam bentuk elektronik.

Madanchian dan Hamed (2015:1082) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa sebagian besar karyawan di berbagai organisasi menggunakan e-mail sebagai alat komunikasi dan untuk melaksanakan tugas sehari-hari yang berkaitan dengan pekerjaan kantor. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasanah dkk (2018: 155) yang menyebutkan bahwa media yang paling efektif untuk menyampaikan informasi dalam organisasi adalah e-mail atau surat elektronik. Dari segi manfaat, e-mail sangat membantu organisasi dalam proses pendistribusian informasi secara formal.

Kemudahan komunikasi melalui e-mail tidak hanya sebatas pertukaran informasi; informasi yang dikirim melalui e-mail juga dapat berfungsi sebagai bukti autentik dalam situasi tertentu, sama halnya dengan surat menyurat yang dilakukan secara manual. Penelitian oleh Heniyatun dkk (2018: 30) mendukung hal ini dengan menjelaskan bahwa informasi elektronik, termasuk yang dikirim melalui e-mail, dapat dijadikan alat bukti dalam penyelesaian kasus di pengadilan. Ini menunjukkan bahwa transformasi dari surat manual menjadi format digital tidak menghilangkan fungsi dasar surat tersebut.

Digitalisasi dan globalisasi mendorong setiap organisasi atau instansi untuk mengikuti perkembangan teknologi, salah satunya adalah penerapan persuratan berbasis elektronik. Selain mengurangi penggunaan kertas, surat elektronik juga lebih efektif, ringkas dalam proses, dan lebih mudah untuk didokumentasikan atau diarsipkan. Selain itu, perkembangan sistem informasi e-government menjadi acuan penting dalam penerapan teknologi persuratan di organisasi atau instansi. Ini didasari oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia tahun 2003 tentang pengembangan e-government yang transparan dan demokratis. Penelitian Prasetyo dan Kurniawan (2016: 5) memperkuat pendapat ini dengan menyatakan bahwa penggunaan komputer atau teknologi membuat pengelolaan surat masuk dan keluar menjadi lebih efektif, sementara dokumen yang dihasilkan dapat diarsipkan secara elektronik.

Dalam konteks modern, tantangan pengelolaan surat tidak hanya terbatas pada volume dan kecepatan pemrosesan, tetapi juga mencakup kebutuhan akan keamanan informasi, kemudahan aksesibilitas, dan kemampuan untuk berkolaborasi secara efektif. Surat-surat seringkali mengandung informasi sensitif dan rahasia yang memerlukan perlindungan ekstra dari akses yang tidak sah. Sistem manajemen surat elektronik yang baik harus mampu menyediakan fitur-fitur keamanan seperti enkripsi, kontrol akses pengguna, dan audit trail untuk memastikan integritas dan kerahasiaan informasi. Selain itu, dengan semakin meningkatnya mobilitas tenaga kerja, akses terhadap surat-surat tidak lagi terbatas pada ruang

kantor fisik. Pegawai seringkali perlu mengakses informasi dari berbagai lokasi dan perangkat. Oleh karena itu, sistem manajemen surat elektronik yang ideal harus dapat diakses melalui berbagai platform dan perangkat, memungkinkan pegawai untuk tetap produktif di mana pun mereka berada. Kolaborasi tim juga menjadi aspek penting dalam pengelolaan surat. Banyak proses bisnis yang melibatkan beberapa pihak dan memerlukan pertukaran informasi serta umpan balik yang cepat dan efisien. Sistem manajemen surat elektronik dapat memfasilitasi kolaborasi dengan menyediakan fitur-fitur seperti alur kerja (workflow) otomatis, notifikasi, dan kemampuan untuk memberikan komentar atau catatan pada surat.

Lebih lanjut, implementasi sistem manajemen surat elektronik juga sejalan dengan tren digitalisasi yang sedang berlangsung di berbagai sektor. Pemerintah dan organisasi semakin menyadari pentingnya transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. E-government, misalnya, mendorong penggunaan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik yang lebih baik dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Dalam konteks ini, pengelolaan surat elektronik menjadi bagian integral dari upaya untuk menciptakan administrasi yang lebih modern dan efisien. Dengan beralih dari sistem manual ke sistem elektronik, organisasi dapat mengurangi ketergantungan pada kertas, menghemat biaya operasional, dan mengurangi dampak lingkungan. Selain itu, sistem elektronik juga memungkinkan pencarian dan pengambilan informasi yang lebih cepat dan akurat, meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan demikian, implementasi sistem manajemen surat elektronik bukan hanya merupakan kebutuhan operasional, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk meningkatkan daya saing dan mendukung tujuan organisasi yang lebih luas.

Maka dari itu, diperlukan sebuah aplikasi yang dapat mempercepat proses penyelesaian surat baik untuk surat masuk maupun keluar. Pendapat Sawitri dan Irhandayaningsih (2019) menyatakan bahwa tujuan dari pengembangan Aplikasi Tata Surat adalah untuk memudahkan

pengelolaan surat serta penyimpanan arsip sementara.

Penggunaan aplikasi sistem informasi ini memberikan keuntungan bagi perusahaan, di antaranya adalah penghematan biaya dan pengurangan penggunaan kertas, sehingga lebih ramah lingkungan. Menurut Sitoresmi dkk (2020), "Penggunaan sistem informasi dalam administrasi dan pelayanan publik diharapkan dapat mempercepat pekerjaan, serta memproses dan mengolah data secara lebih efisien, sesuai harapan masyarakat.

Sementara itu, Damara dan Arfa (2019) mencatat bahwa PT PLN (Persero) APP Salatiga menerapkan software pengelola arsip dinamis aktif yang dikenal sebagai Aplikasi Manajemen Surat, yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk mengelola arsip dinamis aktif di lingkungan perusahaan. Aplikasi Manajemen Surat ini diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja pegawai serta memungkinkan pengelolaan arsip dinamis aktif dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk memilih judul, yaitu:

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN SURAT ELEKTRONIK UNTUK MENDUKUNG KOMUNIKASI DI PT.PLN (PERSERO) UIP3B SUMATERA UPT PADANG

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas tersebut, maka permasalahan yang akan penulis bahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Sistem Manajemen Surat secara Elektronik (E – Mail di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang dalam mendukung komunikasi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi Manajemen surat secara elektronik (E – Mail) di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang ?
3. Bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan optimalisasi dan pemanfaatan manajemen surat (E – Mail) di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang ?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi Sistem Manajemen Surat secara Elektronik (E – Mail) untuk mendukung komunikasi di PT.PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi manajemen surat secara elektronik di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang.
3. Untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan optimalisasi dan pemanfaatan manajemen surat secara elektronik (E – Mail) di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti untuk berbagai pihak, yaitu:

1) Bagi Instansi

   Dapat memudahkan dalam berbagi informasi dan berkomunikasi dengan menggunakan aplikasi manajemen surat yang terintegrasi, kolaborasi antara staf dapat ditingkatkan. Selain itu, dapat melindungi keamanan Data dari resiko kerusakan atau kehilangan

dokumen.

2) Bagi Penulis

Dapat mempersiapkan diri menghadapi lika liku dunia kerja, memahami manfaat dilaksanakannya pemagangan serta menjadi tambahan pengalaman dan wawasan baru terkait dunia kerja.

3) Bagi Universitas

Dapat digunakan sebagai literatur tambahan mengenai bisnis dan manajemen terkait topik Kearsipan Digital dan menjadi bahan bacaan untuk adik tingkat dalam melaksanakan tugas akhir.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan dalam mendapatkan data ini adalah:

1.Studi Literatur

Mengumpulkan informasi dari dokumen internal perusahaan, kebijakan, prosedur standar operasional, dan referensi ilmiah serta melakukan tinjauan pustaka terkait penerapan surat elektronik.

2.Wawancara

Mengadakan wawancara dengan pegawai atau pemangku kepentingan terkait, untuk mendapatkan data kualitatif tentang pengalaman dan persepsi mereka terhadap sistem manajemen surat elektronik.

3.Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung atau mensurvei secara langsung ke tempat dengan mengamati proses yang terjadi sehingga dapat menyimpulkan informasi yang ditemukan.

1.6 Tempat Dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang yang penulis laksanakan ini pada PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang Jl.Bypass km 6, Lubuk begalung, Padang, Sumatera barat. Penulis menentukan kegiatan magang ini selama 2 bulan atau setara dengan 40 hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan ini,maka penulis menyusun sistematika,Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memaparkan teori-teori yang relevan yang menjelaskan teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkatkan penulis.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bagian ini memberikan gambaran dari tempat magang yaitu pada PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang yang berisikan tentang sejarah,visi dan misi PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang ,lokasi,dan struktur PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian pembahasan ini merupakan hasil dari temuan yang didapatkan berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang sudah dijelaskan pada Bab I. Pembahasan ini menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang pastinya memberikan informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penjelasan yang paling penting di bagian ini adalah jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian

yang telah dijelaskan pada Bab I.

BAB V PENUTUP

Pada bagian penutupan ini berisikan kesimpulan dari hasil magang yang telah penulis laksanakan. Pada bagian ini, kesimpulan disajikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam menyampaikan inti dari hasil penelitian ini. Dan juga pastinya pada bagian ini juga memberikan saran yang baik bagi PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Padang untuk kedepannya. Dalam pemberian saran haruslah didasarkan atas data/hasil dari penelitian yang telah dilakukan.