

HANDLING OF INCOMING MAIL WITH USING THE APPLICATION E-OFFICE VER. 1.0 PT PAL INDONESIA

Ridho Muarief¹, Sintaria Praptinasari², Ahris Nadhifah³

^{1 2 3} Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun,

email : ridho.muarief@pnm.ac.id , sintaria@pnm.ac.id , ahrisnad14@gmail.com

ABSTRACT

Letters are important documents that are definitely needed in a company. Therefore, it is necessary to do good and correct management of letters so that the letters can be well organized and the process of recovering letters can be carried out effectively and efficiently. Along with the development of information technology, mail management is carried out centrally using a system called e-office. PT PAL Indonesia participated in using e-office ver 1.0 to manage the company's internal incoming mail. The purpose of this study is to describe the management of incoming mail using the e-office ver application. 1.0 in the Quality Assurance Division of PT PAL Indonesia. The theoretical basis used is the management of incoming mail according to Dr. Durotul Yatimah. The method used is descriptive qualitative. Sources of data obtained from interviews, observations, and documentation, which are then presented and compared with the theory used. It was found that the management of incoming mail by using the e-office ver application. 1.0 in the Quality Assurance Division of PT PAL Indonesia is in accordance with the indicators in the theory of incoming mail management according to Dr. Durotul Yatimah. In the future, PT PAL Indonesia can create an e-office ver application. 1.0 in mobile form that can be installed on employee cellphones so that notifications of new incoming letters can be read immediately.

Keywords : application, document; company; system.

PENGELOLAAN SURAT MASUK DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI E-OFFICE VER. 1.0 PT PAL INDONESIA

ABSTRAK

Surat merupakan dokumen penting yang pasti dibutuhkan dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan surat yang baik dan benar agar surat-surat tersebut dapat tertata dengan baik dan proses pengembalian surat dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan surat dilakukan secara terpusat dengan menggunakan sistem yang disebut e-office. PT PAL Indonesia berpartisipasi menggunakan e-office ver 1.0 untuk mengelola surat masuk internal perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengelolaan surat masuk menggunakan aplikasi e-office ver. 1.0 di Divisi Quality Assurance PT PAL Indonesia. Landasan teori yang digunakan adalah pengelolaan surat masuk menurut Dr. Durotul Yatimah. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian disajikan dan dibandingkan dengan teori yang digunakan. Ditemukan bahwa pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi e-office ver. 1.0 di Divisi Quality Assurance PT PAL Indonesia sudah sesuai dengan indikator dalam teori pengelolaan surat masuk menurut Dr. Durotul Yatimah. Kedepannya, PT PAL Indonesia dapat membuat aplikasi ver e-office. 1.0 dalam bentuk mobile yang dapat dipasang di handphone pegawai sehingga notifikasi surat masuk baru dapat langsung terbaca.

Kata kunci : aplikasi, dokumen, perusahaan, sistem

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kegiatan berorganisasi. Menurut Vardiansyah (2017), Azizah & Kuswanto (2021), komunikasi adalah penyampaian atau pemindahan informasi antar manusia dengan menggunakan simbol atau bahasa sebagai media penyalurnya. Berdasarkan segi penyampaiannya komunikasi dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi secara lisan dan komunikasi secara tertulis, salah satu contoh komunikasi secara tertulis yaitu melalui surat. Menurut Sawitri & Irhandyaningsih (2017), surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu kepada pihak yang lain. Kegiatan surat menyurat atau yang biasa disebut dengan korespondensi merupakan salah satu kegiatan yang penting dan pasti dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kegiatan ini bertujuan untuk bertukar informasi antar unit dalam satu perusahaan atau antar perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain.

Dengan padatnya aktivitas suatu organisasi dan banyaknya surat yang masuk maupun surat keluar perlu dilakukan proses pengelolaan surat dengan baik dan benar. Menurut Arifin dan Latif, (2020) mengatakan masalah penanganan surat merupakan masalah utama didalam menjaga keutuhan informasi yang pada suatu saat akan dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Penanganan surat harus dilakukan secara praktis dan efisien sehingga surat-surat yang masuk dapat tersusun secara rapi tanpa menghabiskan banyak waktu dan akan mempermudah pencarian kembali surat masuk tersebut. Sistem persuratan yang buruk dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi seperti hilangnya surat dan informasi yang terkandung di dalamnya, kantor menjadi tidak rapi akibat tumpukan surat yang terbengkalai, serta sulit untuk menemukan kembali informasi dalam surat yang lalu. Pada umumnya kegiatan pengelolaan surat masih dilakukan secara manual, sehingga efektivitas dan efisiensi dari pengelolaan surat belum bisa dimaksimalkan. Perkembangan teknologi yang pesat membuat

media komunikasi yang digunakan dalam sebuah organisasi ikut berkembang, teknologi komunikasi yang baru adalah teknologi elektronik yang telah diaplikasikan pada komunikasi organisasi. Perkembangan teknologi dalam komunikasi silih berganti setiap periodenya namun dengan adanya jenis baru tidak membuat media komunikasi yang awalnya berkembang menjadi hilang. Organisasi banyak mengadopsi teknologi komunikasi baru dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam mengkoordinasikan segala kegiatan demi meraih tujuan dalam organisasi. Dalam mendukung kelancaran kegiatan pengelolaan surat dalam suatu perusahaan, saat ini banyak perusahaan yang sudah beranjak mengikuti perkembangan teknologi dan informasi dengan menggunakan sistem layanan aplikasi administrasi dimana seluruh komponennya terpusat menjadi satu sehingga memudahkan untuk diakses dimanapun dan kapanpun. Aplikasi tersebut disebut dengan *e-office*. Setiap perusahaan memiliki aplikasi *e-office* dengan versi dan nama yang beragam. PT PAL Indonesia ikut serta menerapkan penggunaan aplikasi *e-office* di lingkungan perusahaan, dengan demikian kegiatan pengelolaan surat menyurat di lingkungan PT PAL Indonesia dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Penelitian ini berfokus pada pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia. Berdasarkan fokus masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia?. Sesuai rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Purwanto dkk., (2018), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis ataupun non bisnis.

Menurut Junus (2018), surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi dalam bentuk tulisan pada kertas oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, baik perorangan maupun organisasi. Menurut Dewi (2019), surat adalah sebuah alat komunikasi tertulis yang digunakan oleh pengirim untuk mengirimkan berita atau informasi kepada penerima. Menurut Yatimah, (2020), surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi, atau organisasi) kepada pihak lain. Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa surat adalah sarana komunikasi tertulis yang berisi informasi berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya, yang dibuat oleh suatu organisasi untuk ditujukan kepada organisasi lain.

Fungsi surat

Menurut (Yatimah, 2020), surat memiliki beberapa fungsi. Secara umum, fungsi surat, sebagaimana tercermin dalam rumusan pengertiannya, yaitu sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi, secara khusus, fungsi surat adalah sebagai berikut:

1. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicaranya. Oleh karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirimnya.
2. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
3. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
4. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
5. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis, dan administratif.
6. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.

Pengelompokan Surat

1. Pengelompokan Surat Menurut Pemakaiannya

Menurut Purwanto dkk., (2018), menurut pemakaiannya surat dapat dikelompokkan menjadi empat jenis yaitu surat pribadi (personal), surat dinas, surat bisnis (niaga) dan surat sosial.

a. Surat pribadi

Surat pribadi (*personal letter*) adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan atau hal-hal yang sifatnya personal atau pribadi. Oleh karena bersifat pribadi, maka jenis surat ini tidak memiliki format penulisan yang baku dan cenderung bersifat informal. Penulisan surat pribadi tentu saja sangat tergantung dari kemampuan seseorang dalam mengekspresikan buah pikiran, ide, ataupun gagasan yang ingin disampaikan kepada pihak lain. Surat menyurat pribadi itu timbul dalam pergaulan hidup sehari-hari dan terjadi dalam komunikasi antara anak dan orang tua, antarkerabat, antarsejawat, dan antarteman. Yang termasuk dalam kategori surat pribadi antara lain surat perkenalan, surat cinta, surat undangan perkawinan, surat belasungkawa, surat ucapan terima kasih, dan sejenisnya.

b. Surat dinas

Surat dinas atau surat resmi (formal letters) adalah surat yang isinya berkaitan dengan kepentingan tugas dan kegiatan dinas instansi pemerintah. Oleh karena berkaitan dengan kegiatan kedinasan dan bersifat formal, surat dinas memiliki format penulisan baku yang dapat digunakan dalam kegiatan korespondensi suatu instansi tertentu. Surat dinas juga merupakan salah satu alat komunikasi kedinasan yang sangat penting dalam kaitannya dengan pengelolaan administrasi, seperti penyampaian berita tertulis yang berisi pemberitahuan, penjelasan, permintaan, pernyataan pendapat dari suatu instansi kepada instansi lainnya, dan dari instansi kepada seseorang atau

sebaliknya. Yang termasuk di dalam surat dinas antara lain adalah surat undangan dinas, surat pengumuman, surat edaran, surat pengantar, surat tugas, surat nota, surat instruksi, surat kawat, surat kuasa, surat perjalanan dinas, surat memo, dan surat keputusan.

c. Surat bisnis

Surat bisnis (*business letter*), yang juga disebut sebagai surat niaga, adalah surat yang digunakan orang atau badan yang menyelenggarakan kegiatan usaha bisnis, seperti bidang usaha produksi (perusahaan percetakan, perusahaan farmasi, perusahaan mebel, perusahaan tekstil), perdagangan (perusahaan material bangunan, perusahaan ritel/bisnis eceran), dan usaha jasa (perusahaan jasa konsultan, perusahaan angkutan, perusahaan asuransi, perusahaan perhotelan, perusahaan restoran, perusahaan rental audio video *disc*, dan perbankan). Sebagaimana diketahui, usaha bisnis adalah setiap usaha yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk menghasilkan barang dan jasa dengan motif keuntungan (*profit oriented*). Yang termasuk dalam surat bisnis antara lain: surat pemberitahuan, surat pemesanan, surat permintaan informasi, surat penawaran produk, surat pengiriman produk, surat penagihan, surat pembayaran, surat penolakan kerja, surat penerimaan kerja, surat perintah kerja, surat perjanjian jual beli, dan surat pengaduan. Surat bisnis memegang peranan penting dalam dunia bisnis karena hubungan dengan pihak ekstern (luar) organisasi perusahaan dilakukan melalui korespondensi atau surat menyurat. Oleh karena itu, surat bisnis harus dibuat dengan sebaik-baiknya, jelas dan menarik perhatian pembaca, menggunakan bahasa yang sederhana (mudah dipahami), serta perlu dikelola secara profesional oleh pegawai yang memiliki keahlian dalam bidang korespondensi.

d. Surat sosial

Surat sosial (*social letter*) adalah surat yang digunakan oleh organisasi atau lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan untuk berbagi kepentingan sosial bagi masyarakat pada umumnya. Yang termasuk di dalam lembaga-lembaga sosial, antara lain: lembaga yayasan anak yatim-piatu, yayasan anak cacat, yayasan panti jompo (lansia), yayasan peduli AIDS, yayasan peduli korban narkoba, lembaga keagamaan, lembaga advokasi pelanggan, dan lembaga sosial lainnya yang betul-betul memiliki misi sosial dan bukan berorientasi pada profit (keuntungan). Misalnya, surat pemberitahuan kepada instansi terkait, surat permohonan bantuan dana kepada para donatur, surat ucapan terima kasih kepada para donatur, dan surat undangan untuk menghadiri peringatan hari-hari besar keagamaan.

2. Pengelompokan Surat Menurut Banyaknya (Jumlah) Sasaran

Menurut Purwanto dkk., (2018), menurut banyaknya (jumlah) sasaran pembaca yang dituju, surat dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu surat biasa, surat edaran, dan surat pengumuman. Masing-masing jenis surat tersebut dapat dijelaskan secara rinci berikut ini:

a. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang dibuat oleh seseorang atau organisasi yang ditujukan kepada seseorang atau organisasi lain yang berisi suatu informasi yang bersifat umum dan bukan bersifat pribadi/privasi. Apabila surat biasa tersebut bersifat terbuka (tanpa amplop), maka orang lain pun dapat dengan mudahnya membawa isi surat tersebut, misalnya surat pemberitahuan tentang penyelenggaraan lokakarya aplikasi komunikasi bisnis dalam suatu perusahaan. Namun, bila surat biasa tersebut dimasukkan dalam amplop tertutup, sebaiknya orang lain yang tidak berhak menerima surat tersebut

tidak memaksakan diri untuk membuka dan membacanya.

b. Surat edaran

Surat edaran adalah surat pemberitahuan secara tertulis yang disampaikan oleh seorang/suatu lembaga yang ditujukan kepada orang/lembaga lain dalam jumlah yang banyak. Komponen penting dalam surat edaran adalah kepala surat organisasi, nomor surat edaran, perihal/hal surat edaran, tanggal pembuatan surat edaran, nama terang pimpinan yang berwenang membuat surat edaran tersebut, dan pihak-pihak yang menerima tembusan surat. Misalnya, surat edaran tentang hari kerja dan hari libur, upacara bendera hari-hari besar nasional, dan jadwal penggunaan pakaian seragam kerja.

c. Surat pengumuman

Surat pengumuman adalah surat yang berisi pemberitahuan tentang sesuatu hal yang perlu diketahui oleh pegawai/karyawan suatu organisasi ataupun masyarakat luas (bila disebarluaskan melalui media massa). Di dalam surat pengumuman biasanya terdapat beberapa komponen penting, antara lain: kepala surat organisasi/lembaga, nomor, perihal/hal pengumuman, isi pengumuman, tanggal, bulan, tahun pengumuman, dan siapa penanggung jawab pengumuman tersebut. Misalnya, pengumuman perusahaan tentang dibukanya lowongan kerja untuk beberapa posisi penting (manajer pemasaran, manajer personalia, dan manajer produksi), pemberitahuan untuk mewaspadaai munculnya produk tiruan, dan pemberitahuan pindah alamat kantor yang baru.

3. Pengelompokan Surat Menurut Sifatnya

Menurut Purwanto (2018), menurut sifatnya atau jaminan keamanan suatu surat, maka surat dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu: surat biasa, surat konfidensial, dan surat rahasia.

a. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang isinya bersifat biasa (bukan rahasia), dapat beramplop dan tanpa amplop. Apabila surat biasa tersebut tidak disertai amplop, orang lain dengan mudah dapat mengetahui apa isi surat tersebut. Namun, bila surat biasa tersebut dimasukkan ke dalam amplop, maka orang lain yang tidak berhak, tidak seyogianya membuka surat milik orang lain tersebut.

b. Surat konfidensial (terbatas)

Surat konfidensial adalah surat yang termasuk rahasia, tetapi terbatas untuk kalangan tertentu. Artinya surat tersebut ditujukan untuk pejabat tertentu, dan bahkan untuk disebarluaskan secara meluas dalam suatu organisasi. Misal surat hasil rapat pimpinan, surat hasil penilaian kinerja manajer, dan surat hasil keputusan wawancara kerja.

c. Surat rahasia

Surat rahasia adalah surat yang isinya hanya boleh dibuka dan dibaca oleh orang/pejabat tertentu dalam suatu organisasi. Ini berarti bahwa hanya orang/pejabat yang dituju saja yang mempunyai hak untuk membuka dan membacanya.

4. Pengelompokan Surat Menurut Urgensi Penyelesaiannya

Menurut Purwanto (2011:185), menurut urgensi penyelesaiannya, surat dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu: surat biasa, surat segera, dan surat kilat.

a. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang penangannya diperlakukan biasa saja atau tidak ada suatu perlakuan khusus atas surat tersebut. Biasanya surat biasa dibebani dengan prangko pengiriman yang biasa atau standar minimal untuk pengiriman surat.

b. Surat segera

Surat segera adalah surat yang memang memerlukan penanganan secepat mungkin atau dilakukan dengan segera, meskipun tingkat penangannya tidak secepat surat kilat.

Apabila dikirim melalui kantor pos, biaya prangko pengiriman surat segera sedikit lebih mahal daripada prangko untuk pengiriman surat biasa.

c. Surat kilat

Surat kilat adalah surat yang memerlukan penanganan dengan sangat segera, harus didahulukan, dan memperoleh perlakuan khusus daripada surat-surat yang lainnya.

5. Pengelompokan surat menurut isi dan maksudnya

Menurut Purwanto (2018), penggolongan surat menurut isi dan maksudnya sangat tergantung dari maksud dan tujuan pengirim surat. Oleh karena maksud dan tujuan pengiriman surat antara yang satu dengan yang lain berbeda, jenis suratnya pun sangat bervariasi.

Misalnya, surat pemesanan produk, surat keterangan, surat pemberitahuan, surat permintaan informasi, surat penawaran produk, surat konfirmasi, surat tugas, surat perintah kerja, surat penolakan kerja, surat penerimaan kerja, surat panggilan wawancara, surat penagihan, surat klaim, surat penghargaan, surat perjalanan dinas, surat perjanjian jual beli, surat kontrak kerja, dan sebagainya.

Pengelolaan Surat Masuk

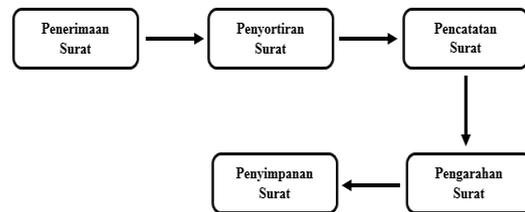
Menurut Reza (2022), surat masuk yaitu semua surat yang dialamatkan, ditujukan dan diterima oleh organisasi, perusahaan atau instansi, baik yang berasal dari perorangan maupun dari suatu organisasi perusahaan instansi dan lainnya. Sedangkan surat keluar yaitu surat yang dibuat oleh instansi atau perusahaan yang ditujukan kepada instansi atau perusahaan lain atau untuk kepentingan internal. Surat masuk dan surat keluar harus dikelola dengan baik dan benar, karena surat merupakan dokumen penting bagi suatu perusahaan. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar tentu mengalami perbedaan, berikut penjelasan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar:

1. Pengelolaan Surat Masuk

Menurut Yatimah, (2013) serta Muharani & Rs. Kurni Setyawati, (2017) pengelolaan surat masuk adalah kegiatan menata surat yang dimulai dari

penerimaan surat masuk, pengolahan, atau penyelesaiannya sampai surat disimpan. Dalam menangani surat masuk terdapat beberapa kegiatan meliputi penerimaan surat, penyortiran surat, pencatatan surat, penyimpanan surat, penyampaian/distribusi surat, dan pengarahannya surat.

Gambar 2.1. Bagan Pengelolaan Surat Masuk (Yatimah, 2020)



a. Penerimaan surat

Penerimaan surat adalah kegiatan menerima surat masuk yang telah dikirim oleh instansi lain. Kegiatan penerimaan surat meliputi:

- 1) Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk.
- 2) Memeriksa kebenaran alamatnya. Apabila salah alamat, surat segera dikembalikan pada pengirim.
- 3) Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima. Biasanya penerimaan dicatat pada buku penerimaan surat.
- 4) Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengolah/nama pejabat).
- 5) Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya. Kalau lampiran tidak lengkap, buat catatan seperlunya). Membuka sampul surat dapat dilakukan untuk surat yang sifatnya rahasia, sesuai dengan pedoman kerja yang sudah dibuat.
- 6) Membubuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima di balik surat atau pada sampul surat.

b. Penyortiran Surat

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Kegiatan penyortiran surat dimaksudkan untuk:

- 1) Mengetahui banyak dan seringnya surat masuk;
- 2) Mengelompokkan/memisahkan surat untuk memudahkan penanganan surat sebagaimana mestinya;
- 3) Mempermudah pengawasan.

c. Pencatatan Surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatat surat, sedangkan pencatatan kartu berarti sekretaris mencatat surat sesuai dengan jenis surat yang masuk. Untuk surat penting, pengurusannya dicatat pada kartu kendali. Jumlah kartu kendali yang biasa digunakan biasanya rangkap tiga dengan warna yang berbeda (putih = lembar I; kuning = lembar II; dan merah = lembar III) untuk memudahkan pengendalian. Untuk surat biasa/rutin, surat dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua. Surat beserta dua lembar pengantar diserahkan kepada unit pengolah. Adapun untuk surat rahasia, surat dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia dua rangkap dan disampaikan pada alamatnya tetap dalam keadaan tertutup.

d. Pengarahan Surat

Untuk menjalankan tugas pengarahan surat, seorang sekretaris hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor dan organisasi kantor serta staf pimpinan. Dalam menentukan arah surat, perlu dipertimbangkan surat mana yang harus disampaikan kepada pimpinan tertinggi dan surat yang disampaikan kepada pengolah. Surat yang disampaikan langsung pada pimpinan tertinggi adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan hal lain yang ditentukan oleh pimpinan. Adapun surat yang berkenaan dengan pekerjaan yang sifatnya rutin disampaikan langsung kepada pengolah. Untuk menyerahkan surat kepada yang berhak mengolah, terlebih dahulu perlu dilengkapi lampiran berupa lembar

disposisi (*routing slip*) pada surat tersebut. Lembar disposisi berguna sebagai tempat pimpinan memberikan tanggapan atas isi surat dengan menegaskan berupa instruksi atau informasi. Instruksi diberikan terutama kepada para pimpinan yang sederajat.

e. Penyimpanan Surat

Surat-surat yang telah selesai diproses akan didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, selanjutnya harus disimpan. Penyimpanan surat ini penting karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan, surat tersebut dapat dibaca kembali. Dalam penyimpanan surat, sekretaris dituntut untuk menyimpan surat dengan cara yang sistematis sehingga bila dibutuhkan dapat ditemukan dalam waktu yang singkat. Bila surat ditemukan dengan membutuhkan waktu yang lama, berarti sekretaris kurang terampil dalam mengelola surat. Penyimpanan surat memiliki beberapa tujuan diantaranya:

- 1) Sebagai referensi bila organisasi memerlukan keterangan tertentu.
- 2) Memberikan data/informasi kepada pimpinan yang bisa dijadikan dasar dalam mengambil keputusan.
- 3) Memberikan keterangan-keterangan vital, misalnya sebagai bukti dengan ketentuan hukum.

Aplikasi E-Office Ver. 1.0 PT PAL Indonesia

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama PT PAL Indonesia Nomor : SKEP/15/10000/IV/2020 tentang Pengesahan Penggunaan Aplikasi Persuratan dan Pengarsipan pada Sistem E-office di Lingkungan PT PAL Indonesia (Persero)(2019), aplikasi e-office ver. 1.0 PT PAL Indonesia adalah aplikasi untuk mempermudah pembuatan surat, pendistribusian, dan pengelolaan arsip secara digital. Penggunaan aplikasi tersebut berlaku untuk Direksi, Kepala Divisi, Kepala Departemen, dan Kepala Biro/Kepala Bengkel beserta Sekretaris Direktorat dan Divisi serta Pejabat Fungsional yang ditetapkan oleh unit kerjanya. Implementasi pengelolaan tata naskah dinas dengan aplikasi ini berlaku untuk pengelolaan surat masuk (mulai dari penerimaan, entry data/pencatatan, membuat disposisi, balasan, teruskan serta unggah file

termasuk scan lampiran apabila ada), memorandum, (mulai dari pembuatan konsep nota dinas sampai dengan peredarannya), nota dinas, dan surat keluar.

Dengan diberlakukannya pengelolaan tata naskah dinas melalui aplikasi e-office maka pengiriman tata naskah dinas di lingkungan internal PT PAL Indonesia cukup melalui aplikasi e-office, dan tidak perlu menggunakan faksimile atau media sosial. Pengelolaan dan/atau penyampaian surat dinas (surat masuk dan surat keluar) dilakukan dalam bentuk digital (paperless) kecuali surat dengan klasifikasi rahasia, kontrak, dan dokumen keuangan tidak perlu di upload melainkan hardcopy dari surat tersebut dikirim secara langsung ke tujuan. Berikut prosedur memulai aplikasi e-office ver. 1.0 PT PAL Indonesia :

1. *E-office* merupakan aplikasi yang berbasis *web*. Untuk menggunakan aplikasi ini harus melalui aplikasi *web browser*, salah satu contoh aplikasi *browser* adalah *Google* dan *Mozilla Firefox*. Aktifkan *browser* yang terdapat pada dekstop dengan melakukan *double* klik pada *icon browser*.
2. Setelah halaman utama browser terbuka, pada bagian alamat *url* ketikkan <https://eoffice.pal.co.id>.
3. Selanjutnya akan muncul form log in ke aplikasi. Masukkan **nama pengguna** dan **password** yang telah diberikan oleh administrator.



Sumber: Aplikasi *e-office* ver. 1.0 PT PAL Indonesia

Gambar 2.2. Form *Log In* Aplikasi *E-office* Ver. 1.0 PT PAL Indonesia

4. Apabila **nama pengguna** dan **password** dimasukkan dengan benar, maka akan muncul halaman utama aplikasi *e-office* untuk menu pengguna.



Sumber: Aplikasi *e-office* ver. 1.0 PT PAL Indonesia
Gambar 2.3. Halaman Utama

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office* ver. 1.0 pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia, maka desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sawitri & Irhandyaningsih, (2017) penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat sesuai disiplin keilmuan yang ditekuni. Penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh data yang sebenarnya dari informan yang kemudian dipaparkan dalam bentuk narasi, gambar, tabulasi dan sebagainya untuk mendeskripsikan sesuai dengan tujuan dari penulisan tugas akhir ini.

Teknik pemilihan sumber data pada penelitian yaitu dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono, (2018) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada

pengumpul data. Sumber data primer diperoleh secara langsung di Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia dengan melakukan wawancara mengenai pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia kepada tiga informan yang mengetahui dan berperan secara langsung dalam pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia. Sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat diperoleh secara lengkap dan akurat. Menurut Sugiyono (2018)), sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk mendukung informasi dari sumber data primer. Sumber data sekunder diperoleh dengan cara mengambil, mencatat, memotret, mengamati data terkait pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2018)), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada informan sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia dengan mengacu pada pedoman wawancara dan menggali informasi lebih lanjut dengan menanyakan informasi terkait dengan jawaban yang telah diberikan oleh informan. Penelitian ini menggunakan jenis observasi partisipasif. Menurut Stainback (dalam Sugiyono (2018), dalam observasi partisipasif peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Dalam observasi partisipasif ini, peneliti mengamati dan ikut serta melakukan pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL

Indonesia. Tujuan dari penggunaan observasi partisipasif adalah untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan akurat. Menurut Sugiyono (2016:2400), dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen berupa laporan, surat-surat, jurnal, artikel, gambar atau foto terkait pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan tujuan untuk mengubah data mentah hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi menjadi suatu informasi yang akan dikaji secara lebih lanjut. Teknik pengolahan data dilakukan dengan mendeskripsikan segala peristiwa yang terjadi dilapangan dengan detail dan membandingkan dengan teori yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

Penerimaan surat masuk, berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh hasil bahwa penerimaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office* pada Divisi Jaminan Kualitas dilakukan oleh sekretaris atau pengelola *e-office*. Kemudian petugas memeriksa kebenaran alamat surat dan kelengkapan surat, seperti adanya lampiran-lampiran. Dalam memeriksa surat, apabila salah alamat maka petugas akan segera memberi kabar pengirim untuk menarik surat yang sudah dikirim atau surat segera dikembalikan kepada pengirim. Pada penerimaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia ini tidak ada penandatanganan bukti pengiriman, namun di aplikasinya akan ada tanda bahwa surat itu sudah terkirim dan sudah dibaca oleh penerima.

Berikut merupakan dokumentasi dari kegiatan penerimaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia:

No	No Surat	No Berkas	No File	Judul	Tujuan	Tanggal
1	Rakasa 181 / 2020 / V / 1	00001/2020	001	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022
2	Rakasa 181 / 2020 / V / 2	00002/2020	002	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022
3	Rakasa 181 / 2020 / V / 3	00003/2020	003	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022
4	Rakasa 181 / 2020 / V / 4	00004/2020	004	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022
5	Rakasa 181 / 2020 / V / 5	00005/2020	005	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022
6	Rakasa 181 / 2020 / V / 6	00006/2020	006	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022
7	Rakasa 181 / 2020 / V / 7	00007/2020	007	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022

Sumber : Aplikasi *E-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia

Gambar 1. Daftar naskah masuk E.Office ver 1.0

Penyortiran surat masuk, berdasarkan observasi dan wawancara diperoleh hasil bahwa kegiatan penyortiran surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office* pada Divisi Kualitas PT PAL Indonesia (Persero) tidak tersortir secara otomatis sesuai penggolongan surat. Surat yang masuk akan berkumpul menjadi satu dan tersusun berdasarkan waktu pengirimannya.

Pencatatan surat masuk, berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh hasil bahwa kegiatan pencatatan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia secara otomatis sudah tersimpan dalam aplikasi dan dapat dilihat langsung dalam menu metadata. Dalam menu metadata terdapat informasi mengenai detail surat yang dikirim tersebut, seperti nomor surat, perihal, tanggal surat, jenis naskah dan lainnya. Selain itu, juga dapat dilihat pada daftar laporan naskah masuk. Laporan naskah masuk tersebut berbentuk tabel dengan format pdf yang berisi tanggal surat masuk, nomor surat, perihal, asal surat, tujuan surat, tanggal penerimaan dan keterangan. Laporan naskah masuk tersebut dapat di cetak dan dibukukan yang mana bisa disebut dengan buku agenda. Pencatatan surat masuk juga dilakukan dengan menuliskan pada excel dan pada buku agenda seperti pada umumnya.

Berikut merupakan dokumentasi kegiatan pencatatan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia:

Unit Kerja	Nomor Berkas	Nama Berkas	Nama Unit Kerja	Divisi
Proyek Senasac KCR G01	07/26/4	Homo G01	PT PAL Indonesia	Jaminan Kualitas
Tingkat Perkembangan	00			
Tanggal Naskah	20/05/2022			
Nomor Naskah Unit Kerja	187 / 2020 / V / 2022			
Nomor Agenda	187 / 2020 / V / 2022			
Hal	Undangan Rapat Koordinasi Perancang Uji Halusan (WSWC275)			
Tingkat Urgensi	Rendah			
Sifat Naskah	Bebas			
Kategori Arsip	Umum			
Tingkat Akses Publik	Tertutup			
Media Arsip	Kertas			
Bahasa	Indonesia			
Sa Bahasa				
Arsip Vital / Tidak Vital	Tidak Vital			
Jumlah	1 Lembar			

Sumber: Aplikasi *E-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia

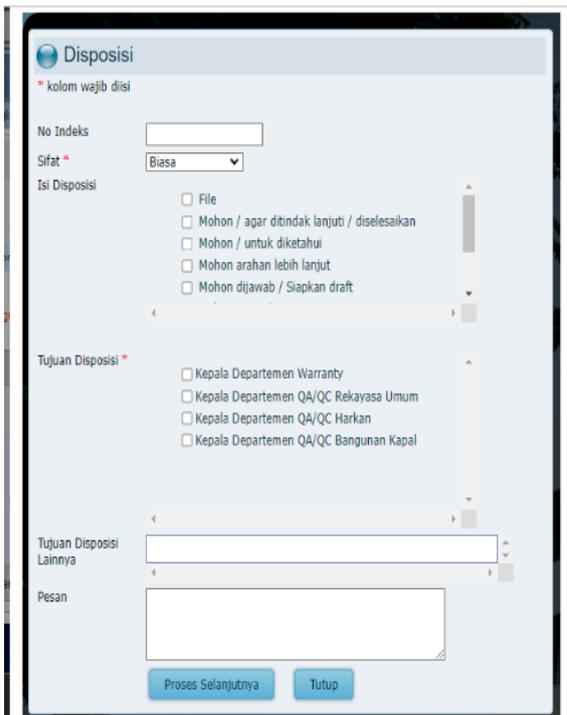
Gambar 2. Detail naskah pada menu metadata

No	Tanggal Naskah	No Berkas	Perihal	Tujuan Naskah	Tanggal Asli Berkas	Keterangan
1	20-05-2022	00001/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
2	20-05-2022	00002/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
3	20-05-2022	00003/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
4	20-05-2022	00004/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
5	20-05-2022	00005/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
6	20-05-2022	00006/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
7	20-05-2022	00007/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
8	20-05-2022	00008/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
9	20-05-2022	00009/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
10	20-05-2022	00010/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
11	20-05-2022	00011/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
12	20-05-2022	00012/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
13	20-05-2022	00013/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
14	20-05-2022	00014/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
15	20-05-2022	00015/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
16	20-05-2022	00016/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
17	20-05-2022	00017/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
18	20-05-2022	00018/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
19	20-05-2022	00019/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None
20	20-05-2022	00020/2022	Kelembagaan	Kelembagaan	20-05-2022	None

Sumber: Aplikasi *E-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia

Gambar 3. Laporan naskah masuk

Pengarahan surat, berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh hasil bahwa kegiatan pengarahannya surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia disertai dengan adanya lembar disposisi. Lembar disposisi akan diisi dan diketahui oleh Kadiv yang kemudian di kirimkan kepada Kadev. Pengisian lembar disposisi tersebut didasarkan pada isi surat. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan pengarahannya surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia:

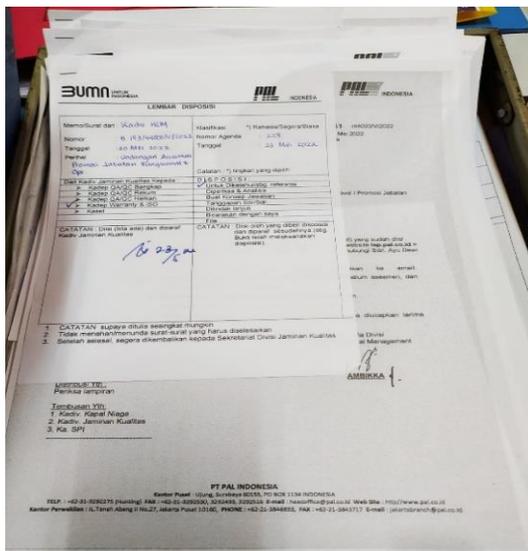


Sumber: Aplikasi *E-office Ver. 1.0* PT PAL Indonesia
Gambar 4. Disposisi pada aplikasi e-office

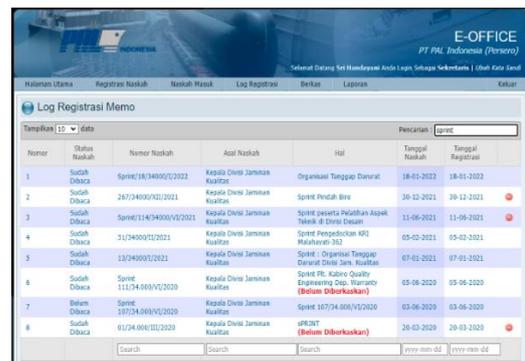
pencarian pada kolom pencarian. Selain itu, salinan suratnya juga disimpan sesuai dengan perihal surat dan dimasukkan kedalam odner sesuai kodenya masing-masing yang kemudian dimasukkan pada lemari arsip. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan penyimpanan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia:



Sumber: Dokumentasi Penulis
Gambar 6 : Penyimpanan Surat Masuk pada Lemari Arsip



Sumber: Dokumentasi Penulis
Gambar 5 : Lembar disposisi konvensional



Sumber: Dokumentasi Penulis
Gambar 7 : Tampilan search engine

Penyimpanan surat, berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh hasil bahwa penyimpanan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia secara otomatis tersimpan pada aplikasi. Untuk proses penemuan kembali dapat dilakukan dengan melakukan

B. Pembahasan

Penerimaan surat masuk, penerimaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver.1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia diawali dengan membuka aplikasi *e-office* tersebut. Aplikasi *e-office ver 1.0*. PT PAL Indonesia dapat dibuka melalui browser kemudian menuliskan <https://eoffice.pal.co.id/> (*E-OFFICE*, n.d.) pada kolom *url*. Setelah aplikasi terbuka, kemudian *log in* dengan menuliskan nama pengguna dan juga *password* yang dimiliki masing-masing pengguna. Ketika aplikasi

terbuka, pada bagian sisi kiri bawah akan ada notifikasi “Ada Surat Masuk Baru !”.

Adanya notifikasi ini menandakan bahwa ada surat masuk baru yang belum dibaca. Untuk membuka dan membaca surat masuk baru maka langkah selanjutnya adalah mengklik menu naskah masuk. Pada menu naskah masuk ini akan terdapat daftar surat masuk. Dalam daftar naskah masuk tersebut terdapat informasi seperti : 1. Nomor urut surat masuk, 2. Status naskah, mempunyai fungsi sebagai penanda sudah dibaca atau belum terbacanya surat. Kemudian ada nomor naskah, 3. Nomor naskah, 4. Asal naskah, menunjukkan pengirim surat tersebut, 5. Perihal, menunjukkan isi dari surat yang dikirim. 6. Tanggal naskah, menunjukkan tanggal pembuatan dari surat, 7. Tanggal registrasi, menunjukkan tanggal surat tersebut diregistrasi atau dikirim dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia. Penerimaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* ini dilakukan dengan menggunakan *PC (Personal Computer)* masing-masing pegawai pada *desk* masing-masing.

Kegiatan ini dilaksanakan pada pagi hari dan sesering mungkin dilakukan pengecekan pada aplikasi untuk mengantisipasi apabila ada surat masuk yang bersifat penting dan mendadak. Setelah pegawai membuka surat, maka pegawai akan membaca dan mengecek kebenaran dan kelengkapan surat tersebut. Apabila ditemukan kesalahan atau ketidaklengkapan pada surat yang dikirim maka pegawai akan menghubungi pengirim melalui *whatsapp* untuk menghapus dan mengirim kembali surat tersebut. Ketika, surat sudah dipastikan benar dan lengkap maka surat tersebut akan dicetak dan diproses lebih lanjut.

Menurut teori Yatimah, (2013) kegiatan penerimaan surat masuk meliputi mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk, memeriksa kebenaran alamatnya, menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima, membuka surat (kecuali surat rahasia), memeriksa kelengkapan surat dan membubuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima di balik surat atau pada sampul surat.

Jadi, berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penerimaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia sudah sesuai dengan indikator penerimaan surat masuk menurut teori Dr. Durotul Yatimah.

Penyortiran surat, Penyortiran surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia tidak dilakukan secara otomatis pada aplikasi melainkan dengan cara memilah-milah surat masuk tersebut. Surat yang masuk akan berkumpul menjadi satu dan tersusun berdasarkan waktu pengirimannya. Jadi, surat yang baru masuk akan berada diurutan teratas dan surat yang lama akan tertindih dibawahnya. Pegawai yang menerima surat masuk tersebut mengecek jumlah surat yang masuk pada tanggal-tanggal tertentu, kemudian mengecek intensitas dari suatu divisi dalam berkirim surat, dan juga mengecek perihal dari surat tersebut untuk mempermudah proses klasifikasi dan penanganan selanjutnya.

Menurut Yatimah, (2013) kegiatan penyortiran surat mempunyai tujuan untuk mengetahui banyak dan seringnya surat masuk, mengelompokkan/memisahkan surat dan mempermudah pengawasan. Jadi, berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penyortiran surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia sudah sesuai dengan indikator penyortiran surat masuk menurut Dr. Durotul Yatimah.

Pencatatan surat, Pencatatan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia secara otomatis sudah terdapat di dalam aplikasi. Pencatatan tersebut dapat dilihat pada menu metadata pada naskah masuk dan juga pada menu laporan. Dalam menu metadata terdapat informasi mengenai detail dari surat masuk tersebut seperti jenis naskah, tanggal naskah, nomor naskah, nomor agenda, perihal, tingkat urgensi, sifat naskah, kategori arsip, tingkat akses, media arsip, bahasa, isi ringkas, arsip vital/tidak vital, jumlah. Pada menu laporan,

terdapat daftar laporan naskah masuk atau yang biasa disebut dengan agenda. Laporan naskah masuk berbentuk tabel yang didalamnya terdapat informasi seperti : 1. Nomor, merupakan nomor urut dari surat masuk tersebut. Surat yang paling baru akan berada di urutan atas, 2. Tanggal naskah, merupakan tanggal surat tersebut dibuat, 3. Nomor naskah, merupakan nomor dari surat tersebut. Setiap divisi dan departemen mempunyai kode surat masing-masing, 4. Perihal, mencerminkan isi dari surat tersebut, 5. Asal naskah, menggambarkan asal dari surat masuk atau pengirim surat masuk, 6. Tujuan naskah, merupakan alamat tujuan dari surat yang dikirim, 7. Tanggal naskah masuk, merupakan tanggal peregistrasian naskah masuk, 8. Keterangan, dalam hal ini keterangan akan diisi dengan jenis naskah tersebut. Naskah masuk dapat berupa memorandum, nota dinas, surat masuk internal dan lain-lain. Pencatatan surat masuk pada Divisi Jaminan Kualitas juga dilakukan dengan menggunakan buku agenda dan pencatatan pada *excel*. Pencatatan ganda seperti ini dilakukan dengan tujuan agar jika salah satu dari sistem pencatatan mengalami permasalahan seperti hilang ataupun rusak, masih ada cadangan pencatatan yang lainnya.

Menurut teori Yatimah, (2020) pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pencatatan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia sudah sesuai dengan indikator pencatatan surat masuk menurut Dr. Durotul Yatimah.

Pengarahan surat, Pengarahan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia akan diarahkan sesuai dengan tujuan dan perihal surat tersebut. Surat-surat yang ditujukan kepada Divisi Jaminan Kualitas akan dimintakan persetujuan kepada Kepala Divisi dengan melampirkan lembar disposisi. Lembar disposisi dapat diisi secara langsung oleh pimpinan dalam aplikasi *e-office*, namun karena kesibukan Kadiv maka untuk bagian detail surat

pada lembar disposisi diisi oleh sekretaris atau pengelola *e-office* lainnya dan Kadiv akan mengisi kolom instruksi kepada para kepala departemen, sekretaris dan atau pegawai yang terlibat dalam surat tersebut. Instruksi yang diberikan oleh Kadiv dapat berupa perintah untuk mengetahui surat tersebut, memeriksa dan menganalisis surat tersebut, membuat konsep jawaban dari surat tersebut, meminta tanggapan mengenai isi surat tersebut, membicarakan isi surat tersebut dengan Kadiv dan mengarsip surat tersebut. Setelah pimpinan memberikan instruksi pada lembar disposisi pimpinan akan menandatangani lembar tersebut kemudian surat akan diarahkan sesuai dengan perintah dalam lembar disposisi.

Menurut teori Yatimah, (2020) dalam kegiatan pengarahan surat harus dipertimbangkan surat mana yang harus disampaikan ke pimpinan tertinggi terlebih dahulu dan surat yang langsung di olah oleh pengelola surat. Kemudian, surat yang akan di sampaikan kepada pimpinan tertinggi harus disertai dengan lembar disposisi sebagai tempat untuk menuliskan instruksi lebih lanjut mengenai surat tersebut dan perintah dalam lembar disposisi tersebut ditujukan kepada pimpinan sederajat. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengarahan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia sudah sesuai dengan indikator pengarahan surat masuk menurut Dr. Durotul Yatimah.

Penyimpanan surat, Penyimpanan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia sudah tersimpan kedalam aplikasi *e-office* itu sendiri. Pengguna dapat melihat penyimpanan surat masuk pada daftar naskah masuk. Penyimpanan surat masuk dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah proses penemuan kembali surat tersebut. Proses penemuan kembali pada aplikasi *e-office* dapat dilakukan dengan memasukkan *key word* dari surat yang akan dicari pada kolom pencarian, kemudian surat akan muncul dan bisa dibuka kembali. Jika pegawai meminta salinan dari surat tersebut berupa *softfile* maka surat tersebut dapat diunduh terlebih dahulu, namun apabila pegawai

meminta salinan berupa *hardfile* maka surat tersebut bisa langsung dicetak. Kelemahan dari proses penyimpanan surat pada aplikasi *e-office ver 1.0*. PT PAL Indonesia adalah penyimpanan surat tidak diklasifikasikan menurut tujuan ataupun perihal surat tersebut, jadi penyimpanan surat menjadi satu dalam daftar naskah masuk. Akan tetapi, di bawah kolom nomor naskah, asal naskah, perihal terdapat kolom pencarian yang memudahkan pengguna untuk menemukan kembali surat yang diminta. Pada Divisi Jaminan Kualitas penyimpanan surat masuk juga dilakukan secara konvensional pada lemari arsip. Salinan dari surat masuk akan dimasukkan kedalam *odner-odner* sesuai dengan perihal surat tersebut dan kemudian *odner-odner* tersebut disimpan dalam lemari atau rak arsip.

Menurut teori Dr. Durotul Yatimah, (2020) kegiatan penyimpanan surat masuk mempunyai tujuan, yaitu sebagai referensi bila organisasi memerlukan keterangan tertentu, memberikan data/informasi kepada pimpinan yang bisa dijadikan dasar dalam mengambil keputusan, dan memberikan keterangan-keterangan vital, misalnya sebagai bukti dengan ketentuan hukum. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penyimpanan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia sudah sesuai dengan indikator penyimpanan surat masuk menurut Dr. Durotul Yatimah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* pada Divisi Jaminan Kualitas PT PAL Indonesia sudah menerapkan langkah-langkah pengelolaan surat masuk menurut Dr. Durotul Yatimah (2020). Untuk kegiatan pengelolaan surat masuk, dalam hal penerimaan surat masuk, petugas menerima surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* di pagi hari ketika memulai bekerja dan sesering mungkin membuka aplikasi *e-office* untuk berjaga-jaga jika ada surat yang penting. Petugas juga melakukan pengecekan mengenai kebenaran alamat surat dan kelengkapan dari surat. Dalam hal penyortiran

surat, petugas melakukan penyortiran dengan memilah-milah surat sesuai tanggal penerimaan dan divisi pengirim, hal ini dengan tujuan dapat mengetahui intensitas dari suatu divisi dalam berkirim surat dan dapat mengetahui banyaknya jumlah surat yang diterima. Dalam hal pencatatan surat, petugas dapat melihat catatan surat masuk pada menu metadata dan laporan naskah masuk. Laporan naskah masuk dapat dicetak dan dibukukan sehingga disebut dengan buku agenda surat masuk. Dalam hal pengarahan surat, surat akan diarahkan sesuai dengan tujuan surat akan tetapi perlu dilampiri lembar disposisi yang harus diisi dan diketahui oleh pimpinan terlebih dahulu. Dan dalam hal penyimpanan surat, surat sudah otomatis tersimpan pada aplikasi ketika pengirim melampirkan surat pada aplikasi. Dengan begitu, ketika menginginkan untuk mencari surat dapat dilakukan dengan memasukkan *keyword* pada *search engine* yang ada pada aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan yaitu untuk kedepannya dapat menciptakan aplikasi *e-office ver. 1.0* dalam bentuk *mobile* yang dapat ter-*instal* pada *handphone* pegawai dengan begitu notifikasi adanya surat masuk baru dapat segera terbaca. Sehingga adanya surat masuk baru dapat segera diketahui tanpa membuka aplikasi terlebih dahulu. Saran untuk peneliti berikutnya yaitu dapat melaksanakan penelitian mengenai pengelolaan surat masuk dengan menggunakan aplikasi *e-office ver. 1.0* PT PAL Indonesia dengan objek dan teori yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, R., & Latif, N. (2020). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Menyurat Berbasis Web Pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 10(1).
<https://doi.org/10.35585/inspir.v10i1.2555>
- Azizah, N. F., & Kuswantoro, A. (2021). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65–81.

- <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eaj/article/view/42853>
- Dewi, I. K. (2019). Pengelolaan Administrasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Unit Kerja Baak Berbasis Web. *Jursima*, 7(2).
<https://doi.org/10.47024/js.v7i2.172>
- E-OFFICE. (n.d.). Retrieved November 10, 2022, from <https://eoffice.pal.co.id/>
- Indonesia, P. T. P. A. L. (2019). Full text of "Laporan Tahunan Annual Report PT PAL Indonesia (Persero) 2019." In *PT PAL Indonesia Annual Report 2019*.
https://archive.org/stream/ar-pt-pal-indonesia-persero-2019/AR%20PT%20PAL%20Indonesia%20%28Persero%29%202019_djvu.txt
- Junus, M. (2018). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk & Surat Keluar Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Malang Berbasis Web Melalui Jaringan Intranet Polinema. *JURNAL ELTEK*, 16(2).
<https://doi.org/10.33795/eltek.v16i2.97>
- Muharani, A., & Rs. Kurni Setyawati. (2017). Efisiensi Pengelolaan Dokumen Berupa Surat Studi Kasus : Pt Astra International Tbk. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 3(1), 138–149.
- Purwanto, Djoko., Sumiharti., Y., & Sihombing, Tulus. (2018). *Komunikasi bisnis*. Penerbit Erlangga.
- Reza, M. (2022). Sistem Informasi Arsip Surat Masuk Dan Surat Keluar Pondok Pesantren Al-Ittifaqiah Indralaya. *Jurnal FASILKOM (Teknologi InFormASi Dan Ilmu KOMputer)*, 12(2).
- Sawitri, A. E., & Irhandayaningsih, A. (2017). Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3).
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Vardiansyah, D. (2017). Ontologi Ilmu Komunikasi: Usaha Penyampaian Pesan Antarmanusia. *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 14(2).
- Yatimah, D. (2020). *Kesekretarian modern dan administrasi perkantoran pengembangan sumber daya manusia bidang keahlian - 2013*. PUSTAKA SETIA.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200026/kesekretarian-modern-dan-administrasi-perkantoran-pengembangan-sumber-daya-manusia-bidang-keahlian>