

**ANALISIS PROSEDUR PENANGANAN SURAT KELUAR PADA
BAGIAN HR & SUSTAINABILITY DI PT KONVERTA MITRA
ABADI LAMPUNG MILL**

TUGAS AKHIR

Oleh:

Nanda Rindiana

2306061019



**PROGRAM STUDI DIPLOMA-III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

**ANALISIS PROSEDUR PENANGANAN SURAT KELUAR PADA
BAGIAN HR & SUSTAINABILITY DI PT KONVERTA MITRA
ABADI LAMPUNG MILL**

Oleh

NANDA RINDIANA

TUGAS AKHIR

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md.)**

Pada

**Program Studi D-III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2026

ABSTRAK

ANALISIS PROSEDUR PENANGANAN SURAT KELUAR PADA BAGIAN HR & SUSTAINABILITY DI PT KONVERTA MITRA ABADI LAMPUNG MILL

Oleh:

Nanda Rindiana

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, serta mengidentifikasi kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya beserta upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan informan yang terlibat dalam prosedur penanganan surat keluar, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill dilaksanakan melalui sembilan tahapan, yaitu: (1) pembuatan konsep surat, (2) pemeriksaan dan persetujuan konsep surat, (3) permintaan nomor surat (*booking nomor*), (4) pengetikan surat, (5) penandatanganan dan pembubuhan cap stempel, (6) pencatatan ke buku agenda surat keluar, (7) pemindaian (*scanning*), (8) pengiriman surat melalui aplikasi Microsoft Outlook atau kurir, dan (9) pengarsipan. Secara umum prosedur tersebut telah berjalan dengan sistematis. Namun ditemukan dua kendala, yaitu pencatatan surat keluar yang masih dilakukan secara manual menggunakan buku agenda fisik, serta pengelolaan arsip digital yang belum konsisten. Upaya perbaikan yang disarankan adalah beralih ke sistem pencatatan digital berbasis Microsoft Excel dan menstandarisasi sistem pengelolaan arsip digital dengan menetapkan konvensi penamaan file dan penggunaan subfolder yang seragam.

Kata Kunci: Prosedur Penanganan Surat Keluar, Administrasi Perkantoran, Arsip Digital, PT Konverta Mitra Abadi

ABSTRACT**ANALYSIS OF OUTGOING MAIL HANDLING PROCEDURES IN THE HR & SUSTAINABILITY DEPARTMENT AT PT KONVERTA MITRA ABADI LAMPUNG MILL**

By

Nanda Rindiana

This study aims to describe the outgoing mail handling procedure in the HR & Sustainability department at PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, and to identify the obstacles encountered in its implementation along with potential solutions. This research employs a descriptive qualitative method. Data were collected through direct observation, interviews with informants directly involved in the outgoing mail handling procedure, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldaña (2014) model, consisting of three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing.

The results indicate that the outgoing mail handling procedure in the HR & Sustainability department consists of nine sequential steps: (1) drafting the letter, (2) review and approval of the draft, (3) requesting a letter number (booking), (4) typing the final letter, (5) signing and stamping, (6) recording in the outgoing mail register, (7) scanning, (8) sending via Microsoft Outlook or courier, and (9) filing. Overall, the procedure runs systematically. However, two obstacles were identified: the outgoing mail recording is still performed manually using a physical register book, and the digital archive management is inconsistent. Recommended improvements include transitioning to a digital recording system using Microsoft Excel and standardizing the digital archive management by establishing a consistent file naming convention and subfolder structure.

Keywords: Outgoing Mail Handling Procedure, Office Administration, Digital Archive, PT Konverta Mitra Abadi

Judul Tugas Akhir : Analisis Prosedur Penanganan Surat Keluar
pada Bagian HR & Sustainability di PT
Konverta Mitra Abadi Lampung Mill

Nama Mahasiswa : **Nanda Rindiana**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2306061019

Program Studi : D-III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



2. Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

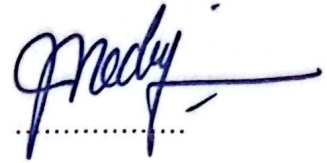
Mediva

Mediva Destalia, S.A.B., M.A.B
NIP. 198512152008122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B.**



Penguji Utama : **Deddy Aprilani, S.A.N., M.A.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 08 Juni 2026

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Rindiana
NPM : 2306061019
Prodi : D-III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Prosedur Penanganan Surat Keluar pada Bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill” Adalah benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan oleh orang lain. Apabila ditemukan hasil penelitian Tugas Akhir saya terhadap pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak manapun.

Bandar Lampung, 04 Juni 2026

Hormat saya,



Nanda Rindiana

2306061019

RIWAYAT HIDUP



Nanda Rindiana, lahir di Karawang pada tanggal 21 Januari 2005, adalah anak dari Ibu Suwarni dan Bapak Asep Endang Widayat. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara.

Penulis mengawali pendidikan formal di SD Negeri 1 Karang Anom dan lulus pada tahun 2017. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Natar dan lulus pada tahun 2020. Setelah itu, penulis menempuh pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Natar dan lulus pada tahun 2023.

Pada tahun 2023, penulis diterima sebagai mahasiswa di Program Studi Diploma III (D3) Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung jalur SNBT (Seleksi Nasional Berdasarkan Tes). Di tahun 2025, Penulis telah melaksanakan Magang Kerja selama enam bulan, terhitung mulai tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 di Bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill. Pengalaman magang kerja ini kemudian diangkat menjadi topik dalam Laporan Magang Penulis yang berjudul “Penanganan Surat Keluar di Bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill” yang kemudian penelitiannya dilanjutkan sebagai Tugas Akhir dengan judul “*Analisis Prosedur Penanganan Surat Keluar pada Bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill*”.

MOTTO

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui."

— (QS. Al-Baqarah: 216)

"Pada akhirnya, kita hanya akan menyesali peluang yang tidak kita ambil. Jadi,
take a risk or lose the chance — setidaknya kita tahu rasanya berjuang."

— **Nanda Rindiana**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Prosedur Penanganan Surat Keluar pada Bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Administrasi Perkantoran. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Mediya Destalia, S.AB., M.A.B. selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. Seluruh dosen dan juga staff jurusan Administrasi Perkantoran FISIP Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu ,pengetahuan, dan bantuan selama masa perkuliahan.
4. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, khususnya bagian HR & Sustainability, yaitu Bapak Andri Restuni, Bapak Tri Jatmiko, dan Mbak Lasmi Putri Kinasih yang telah memberikan arahan, bantuan, serta informasi yang sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan untuk penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Mbah Kas tersayang, sosok luar biasa yang telah merawat, membesarkan, dan mendidik penulis dengan penuh kehangatan sejak bayi hingga dewasa ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang paling nyaman, sandaran terbaik saat penulis merasa lelah, dan pilar kekuatan utama dalam hidup penulis.
6. Keluarga besar penulis, terima kasih atas segala bentuk perhatian, wejangan, keceriaan, dan doa tulus yang selalu mengalir dalam setiap berkumpulnya kita. Dukungan moral dari seluruh anggota keluarga menjadi suntikan semangat tambahan bagi penulis untuk menyelesaikan masa perkuliahan ini dengan baik.
7. Kak Adib, terima kasih telah menjadi pendengar setia, pengingat terbaik di kala malas melanda, dan sosok yang selalu ada di garis depan untuk memberikan dukungan emosional. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
8. Teman-teman baik penulis, yakni Vivi, Adel, Naya, Yuda, Ivy, Manda, Gita, Azizah, dan Risna, terima kasih atas sesi diskusi yang random, bantuan-bantuan kecil yang tak terhitung, dan tempat berbagi keluh kesah selama ini.
9. Teman-teman Program Studi D-III Administrasi Perkantoran angkatan 2023, terima kasih atas memori yang telah dibuat selama 3 tahun masa perkuliahan, semoga kalian selalu sukses dimanapun kalian berada.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, bagi pengembangan ilmu administrasi perkantoran, maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan sebagai bahan referensi di masa yang akan datang.

Lampung Selatan, 27 Februari 2026

Penulis,

Nanda Rindiana

DAFTAR ISI

Lampiran

ABSTRAK	ii
MENGESAHKAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Administrasi Perkantoran	6
2.1.1 Pengertian Administrasi Perkantoran	6
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Administrasi Perkantoran	7
2.1.3 Administrasi Perkantoran Modern.....	8
2.2 Surat.....	9
2.2.1 Pengertian Surat.....	9
2.2.2 Fungsi Surat	10
2.2.3 Jenis-Jenis Surat.....	11
2.3 Surat Keluar.....	16
2.3.1 Pengertian Surat Keluar	16
2.3.2 Jenis-Jenis Surat Keluar	17
2.4 Prosedur Penanganan Surat Keluar	18

2.4.1 Pengertian Prosedur	18
2.4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	19
2.4.3 Pencatatan Surat Keluar	24
2.5 Arsip dan Pengarsipan	25
2.5.1 Pengertian Arsip	25
2.5.2 Sistem Penyimpanan Arsip	26
2.5.3 Manajemen Kearsipan dan Siklus Hidup Arsip.....	27
2.5.4 Kearsipan Digital	28
2.6 Pengelolaan Surat Elektronik	30
2.7 Efektivitas dan Efisiensi Administrasi Perkantoran	31
2.8 Penelitian Terdahulu.....	32
2.9 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
3.2 Waktu Penelitian	37
3.3 Sumber Data dan Informan	37
3.3.1 Data Primer	37
3.3.2 Data Sekunder.....	38
3.3.3 Informan Penelitian.....	38
3.4 Fokus Penelitian	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.1 Observasi	40
3.5.2 Wawancara.....	41
3.5.3 Dokumentasi	42
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Kondensasi Data (<i>Data Condensation</i>)	42
3.6.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	43
3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing/</i> <i>Verification</i>).....	44
3.7 Keabsahan Data.....	44
3.7.1 Triangulasi Sumber.....	45

3.7.2 Triangulasi Teknik.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.1 Sejarah dan Profil PT Konverta Mitra Abadi	47
4.1.2 Logo Perusahaan.....	49
4.1.3 Visi dan Misi PT Konverta Mitra Abadi	49
4.1.4 Produk PT Konverta Mitra Abadi.....	50
4.1.5 Struktur Organisasi PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.....	51
4.1.6 Gambaran Umum Bagian HR & Sustainability.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Identitas Informan.....	55
4.2.2 Prosedur Penanganan Surat Keluar pada Bagian HR & Sustainability	56
4.2.3 Triangulasi Data Penanganan Surat Keluar	65
4.3 Kendala dalam Prosedur Penanganan Surat Keluar	70
4.3.1 Pencatatan Surat Keluar Masih Dilakukan Secara Manual	71
4.3.2 Arsip Digital Belum Dikelola Secara Konsisten	73
4.4 Pembahasan	75
4.4.1 Kesesuaian Prosedur dengan Standar Administrasi Perkantoran	75
4.4.2 Analisis Kendala dan Upaya Perbaikan.....	76
4.5 Upaya Penanganan Kendala	77
4.5.1 Upaya Mengatasi Kendala Pencatatan Manual	77
4.5.2 Upaya Mengatasi Kendala Arsip Digital yang Tidak Terstruktur.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	81
5.1.2 Saran bagi PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill	82
5.1.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2 Fokus Penelitian	39
Tabel 3 Profil PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill	48
Tabel 4 Divisi dan Departemen PT Konverta Mitra Abadi.....	52
Tabel 5 Personil Bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.....	54
Tabel 6 Identitas Informan Penelitian	55
Tabel 7 Prosedur Penanganan Surat Keluar di Bagian HR & Sustainability	56
Tabel 8 Triangulasi Sumber	66
Tabel 9 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	69
Tabel 10 Kendala dalam Penanganan Prosedur Surat Keluar	71
Tabel 11 Daftar Pertanyaan Wawancara	88
Tabel 12 Transkrip Wawancara Informan 1	90
Tabel 13 Transkrip Wawancara Informan 2.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 2 PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.....	49
Gambar 3 Logo PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill	49
Gambar 4 Struktur Organisasi PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.....	51
Gambar 5 Struktur Organisasi Departemen HR & Sustainability	53
Gambar 6 Alur Prosedur Penanganan Surat Keluar	57
Gambar 7 Pembuatan Konsep Surat	102
Gambar 8 Buku Agenda Surat Keluar	102
Gambar 9 Proses Scanning	103
Gambar 10 Lemari Arsip Bagian HR & Sustainability	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi perkantoran merupakan salah satu pilar utama dalam pengelolaan suatu organisasi, baik instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. Kegiatan administrasi mencakup serangkaian aktivitas yang mendukung kelancaran operasional organisasi, mulai dari pengelolaan dokumen, penanganan korespondensi, hingga pengarsipan data. Tanpa sistem administrasi yang tertib dan terstruktur, arus informasi dalam organisasi dapat terhambat, sehingga berdampak langsung pada efektivitas pengambilan keputusan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Salah satu aspek krusial dalam administrasi perkantoran adalah penanganan surat menyurat, yang menjadi sarana komunikasi resmi antara organisasi dengan pihak internal maupun eksternal. Surat keluar, sebagai dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu organisasi, memerlukan prosedur penanganan yang sistematis agar setiap informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan tepat, tercatat dengan baik, dan tersimpan sebagai arsip yang dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pengelolaan surat keluar mencerminkan tingkat profesionalisme dan kerapian tata kelola suatu organisasi.

Di era modern saat ini, pengelolaan administrasi surat menyurat di berbagai perusahaan terus berkembang mengikuti kemajuan teknologi. Pengiriman surat melalui media elektronik seperti surat elektronik (*email/Outlook*) menjadi pilihan utama karena lebih efisien, cepat, dan hemat biaya. Namun demikian, tidak sedikit perusahaan yang masih mempertahankan sistem pencatatan manual dalam proses administrasi surat keluarnya, terutama pada tahapan pencatatan ke dalam buku agenda. Kondisi ini menimbulkan berbagai

tantangan tersendiri terkait keakuratan data, kecepatan penelusuran informasi, serta keamanan dan kelestarian arsip jangka panjang.

PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill merupakan perusahaan manufaktur produk kertas dan kemasan (*paper & packaging product*) yang merupakan anak perusahaan dari Asia Pulp & Paper (APP) Sinar Mas. Sebagai bagian dari grup berskala global dengan standar operasional yang ketat, kebutuhan akan sistem administrasi yang tertib menjadi hal mutlak. Khususnya pada bagian HR & Sustainability, intensitas surat menyurat sangat tinggi karena mencakup pengelolaan sumber daya manusia sekaligus laporan keberlanjutan yang melibatkan pemangku kepentingan eksternal, instansi pemerintah, dan vendor.

Berdasarkan pengamatan pra riset di bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, ditemukan bahwa prosedur penanganan surat keluar pada bagian tersebut meliputi serangkaian tahapan yang cukup terstruktur. Tahapan tersebut diawali dari pembuatan konsep surat, persetujuan konsep oleh atasan, permintaan nomor surat atau dikenal dengan istilah booking nomor, pengetikan surat, penandatanganan oleh pejabat berwenang dan pembubuhan cap stempel, pencatatan ke buku agenda surat keluar, pemindaian (*scanning*) untuk keperluan arsip digital dan pengiriman melalui aplikasi Outlook, pengiriman kepada pihak yang dituju, hingga pengarsipan dokumen fisik.

Dari keseluruhan tahapan prosedur tersebut, terdapat sebuah kondisi yang menarik untuk dikaji lebih mendalam, yaitu inkonsistensi sistemik pada tahap pencatatan dan pengarsipan. Pencatatan surat keluar masih dilakukan secara manual menggunakan pena pada buku agenda, sementara arsip digitalnya belum terorganisasi karena ditumpuk dalam satu folder tanpa klasifikasi yang sistematis.

Kondisi tersebut menciptakan celah signifikan antara kapabilitas teknologi yang diadopsi dengan realitas produktivitas di lapangan. Pencatatan manual dalam buku agenda rentan terhadap berbagai risiko, antara lain tulisan yang kurang terbaca, kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, sulitnya proses

penelusuran surat apabila diperlukan di kemudian hari, hingga risiko kerusakan atau kehilangan buku agenda yang berpotensi menghambat alur kerja administrasi secara keseluruhan. Di sisi lain, sistem penyimpanan digital yang tidak teratur menghambat proses *information retrieval* (temu balik informasi) yang sangat dibutuhkan di lingkungan manufaktur yang serba cepat. Hal ini tidak hanya berpotensi menghambat alur kerja administrasi, tetapi juga dapat memengaruhi akuntabilitas departemen dalam jangka panjang.

Fenomena inilah yang mendorong penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill. Penelitian ini dipandang penting karena prosedur yang baik merupakan fondasi dari sistem administrasi yang efektif. Dengan menganalisis secara komprehensif setiap tahapan prosedur yang berlaku, termasuk mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dari sistem yang ada, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi aktual pengelolaan surat keluar sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan ke depannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Prosedur Penanganan Surat Keluar pada Bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi perkantoran, khususnya dalam bidang manajemen kearsipan dan administrasi perkantoran yang berkaitan dengan prosedur penanganan surat keluar.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

1. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai prosedur penanganan surat keluar secara nyata di lingkungan perusahaan, khususnya pada bagian HR & Sustainability.
2. Melatih kemampuan penulis dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan yang terjadi di dunia kerja secara ilmiah dan sistematis.
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar ahli madya pada program studi D-III Administrasi Perkantoran.

b. Bagi Perusahaan

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, khususnya bagian HR & Sustainability, dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi prosedur penanganan surat keluar.
2. Memberikan gambaran mengenai potensi perbaikan sistem pencatatan surat keluar agar lebih tertib, akurat, dan mudah ditelusuri di kemudian hari.

c. Bagi Institusi Pendidikan

1. Hasil penelitian ini dapat menambah koleksi karya ilmiah perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh civitas akademika sebagai referensi pembelajaran di bidang administrasi perkantoran.
2. Sebagai bukti nyata penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dalam menghadapi permasalahan administrasi di dunia kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi Perkantoran

2.1.1 Pengertian Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan salah satu bidang ilmu yang mempelajari tentang kegiatan pengelolaan dan pengurusan pekerjaan perkantoran secara sistematis guna mencapai tujuan organisasi. Pengertian administrasi perkantoran telah banyak dikemukakan oleh para ahli dari berbagai sudut pandang yang saling melengkapi.

Menurut Gie (2017), administrasi perkantoran merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Administrasi dalam konteks ini mencakup seluruh kegiatan yang bersifat teknis ketatausahaan dari suatu kantor yang mempunyai peranan penting dalam pelayanan terhadap pelaksanaan pekerjaan operatif, penyediaan keterangan bagi pimpinan, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi.

Selanjutnya, Nuraida (2018) mendefinisikan administrasi perkantoran sebagai rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengawasi, dan mengendalikan hingga menyelenggarakan secara tertib berbagai pekerjaan perkantoran atau pekerjaan ketatausahaan. Definisi ini menekankan bahwa administrasi perkantoran tidak hanya berupa kegiatan fisik perkantoran, melainkan juga proses manajerial yang menyeluruh.

Lebih lanjut, Sedarmayanti (2019) mengemukakan bahwa administrasi perkantoran adalah semua kegiatan yang bersifat teknis dan mempunyai

peranan penting dalam pelaksanaan pekerjaan operatif, penyediaan keterangan bagi pimpinan, dan fungsi-fungsi manajemen yang berkaitan dengan penyimpanan, pemindahan, penerimaan, pengolahan, dan penyampaian informasi. Dengan demikian, administrasi perkantoran memiliki peran strategis dalam menunjang keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi perkantoran adalah seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan informasi, dokumen, dan sumber daya perkantoran yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk mendukung kelancaran operasional organisasi dalam mencapai tujuannya.

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran memiliki berbagai fungsi yang vital bagi keberlangsungan suatu organisasi. Menurut Sukoco (2017), fungsi administrasi perkantoran secara garis besar dapat dibagi menjadi lima fungsi utama, yaitu fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengarahan, fungsi pengawasan, dan fungsi pembuatan keputusan. Kelima fungsi ini saling berkaitan dan mendukung satu sama lain dalam upaya mencapai efektivitas dan efisiensi kerja perkantoran.

Nuraida (2018) menjelaskan bahwa tujuan administrasi perkantoran adalah untuk menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai bahan keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama. Tujuan ini mencerminkan bahwa administrasi perkantoran pada dasarnya berperan sebagai tulang punggung sistem informasi dalam organisasi yang memastikan informasi tersedia secara tepat, akurat, dan tepat waktu bagi pihak yang membutuhkan.

Adapun menurut Sedarmayanti (2019), tujuan administrasi perkantoran antara lain adalah: (1) menyediakan keterangan yang lengkap dan diperlukan siapapun dan untuk kepentingan pelaksanaan tugas; (2)

memberikan catatan dan laporan yang bermakna dan tepat waktu; (3) memberikan pelayanan tata usaha yang baik kepada pimpinan dan kepada staf; serta (4) membantu perusahaan memelihara persaingan yang sehat. Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, suatu organisasi akan mampu berjalan secara profesional dan berkelanjutan.

2.1.3 Administrasi Perkantoran Modern

Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi telah mengubah wajah administrasi perkantoran secara signifikan. Konsep administrasi perkantoran modern muncul sebagai respons terhadap perubahan lingkungan bisnis yang semakin kompleks, dinamis, dan kompetitif, di mana efisiensi dan kecepatan menjadi tuntutan utama.

Menurut Priansa dan Garnida (2019), administrasi perkantoran modern adalah pengelolaan kegiatan perkantoran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana utama dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi. Berbeda dengan administrasi perkantoran konvensional yang bertumpu pada proses manual berbasis kertas, administrasi perkantoran modern mengintegrasikan perangkat lunak, jaringan komputer, dan sistem informasi manajemen dalam setiap aspek pengelolaan perkantoran, mulai dari korespondensi, pengarsipan, hingga pelaporan.

Ginting (2022) menjabarkan bahwa setidaknya terdapat empat karakteristik utama yang membedakan administrasi perkantoran modern dari pendekatan konvensional. Pertama, otomatisasi perkantoran (*office automation*), yaitu penggunaan teknologi untuk mengotomatiskan tugas-tugas rutin seperti pembuatan dokumen, pengiriman surat, dan penjadwalan. Kedua, digitalisasi dokumen, yaitu konversi dokumen fisik ke dalam format digital untuk memudahkan penyimpanan, pencarian, dan distribusi. Ketiga, integrasi sistem, yaitu penggunaan platform yang menghubungkan berbagai fungsi perkantoran dalam satu ekosistem digital

yang terpadu. Keempat, aksesibilitas jarak jauh, yaitu kemampuan untuk mengakses, mengelola, dan mendistribusikan dokumen dari mana saja melalui jaringan internet.

Sukoco (2017) menambahkan bahwa dalam era administrasi perkantoran modern, kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor kritis keberhasilan. Staf administrasi tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat teknologi, tetapi juga kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan sistem dan prosedur. Pelatihan berkelanjutan dan budaya organisasi yang terbuka terhadap inovasi merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan transformasi menuju administrasi perkantoran modern.

Dalam konteks penanganan surat keluar, administrasi perkantoran modern diwujudkan melalui penggunaan aplikasi email korporat, sistem booking nomor surat digital, pemindaian dokumen untuk arsip digital, serta pengiriman surat melalui media elektronik. Pendekatan ini memungkinkan proses penanganan surat yang lebih cepat, terdokumentasi secara otomatis, dan dapat dipantau secara real-time oleh seluruh pemangku kepentingan yang berwenang.

2.2 Surat

2.2.1 Pengertian Surat

Surat merupakan salah satu alat komunikasi tertulis yang paling mendasar dan paling banyak digunakan dalam dunia perkantoran dan bisnis. Sebagai sarana komunikasi formal, surat memiliki peran yang sangat penting dalam menyampaikan informasi, gagasan, atau maksud tertentu dari satu pihak kepada pihak lain secara resmi dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Finoza (2017), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Informasi yang dimaksud dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan lain-lain. Sebagai sarana

komunikasi tertulis, surat memiliki kelebihan dibandingkan komunikasi lisan, yaitu dapat dijadikan sebagai bukti tertulis, menjangkau lokasi yang jauh, dan dapat disimpan dalam jangka panjang.

Sejalan dengan hal tersebut, Soedjito dan Solchan (2018) mendefinisikan surat sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis kepada pihak lain yang bersangkutan, baik atas nama pribadi maupun atas nama jabatan dalam suatu organisasi. Surat dianggap resmi apabila dibuat oleh lembaga atau pejabat yang berwenang, memiliki kop surat dan nomor surat, serta ditandatangani oleh pihak yang berwenang.

Lebih jauh, Bratawidjaja (2016) menyatakan bahwa surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan sebagai alat komunikasi tertulis yang berisi pernyataan, pemberitahuan, permintaan, dan tuntutan dari seseorang atau lembaga kepada orang atau lembaga lain. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara personal maupun institusional, yang memiliki kekuatan hukum dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.2.2 Fungsi Surat

Dalam kehidupan organisasi, surat menjalankan berbagai fungsi yang sangat penting. Menurut Finoza (2017), fungsi surat dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Surat sebagai alat komunikasi, yaitu sebagai sarana untuk menyampaikan informasi atau keterangan secara tertulis dari suatu pihak kepada pihak lain.
- 2) Surat sebagai wakil atau duta organisasi, yaitu surat mencerminkan citra dan wibawa suatu organisasi atau lembaga yang mengeluarkannya.

- 3) Surat sebagai alat bukti tertulis, yaitu surat dapat dijadikan sebagai bukti autentik atas suatu peristiwa atau transaksi yang telah terjadi.
- 4) Surat sebagai alat pengingat, yaitu surat yang sudah diarsipkan dapat dimanfaatkan untuk mengingatkan kembali hal-hal yang pernah terjadi atau disepakati.
- 5) Surat sebagai pedoman kerja, yaitu surat berisi instruksi, petunjuk, atau kebijakan yang dapat dijadikan dasar atau pedoman dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- 6) Surat sebagai alat dokumentasi, yaitu surat dapat berfungsi sebagai dokumen historis yang menyimpan rekam jejak kegiatan atau perjalanan suatu organisasi.

Sementara itu, Soedjito dan Solchan (2018) menambahkan bahwa surat juga berfungsi sebagai sarana promosi bagi organisasi yang mengeluarkannya, karena melalui gaya penulisan dan kualitas fisik surat tersebut, penerima dapat menilai tingkat profesionalisme pengirimnya.

2.2.3 Jenis-Jenis Surat

Surat dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria atau sudut pandang. Pemahaman yang komprehensif mengenai jenis-jenis surat sangat penting bagi tenaga administrasi karena setiap jenis surat memiliki karakteristik, format, dan prosedur penanganan yang berbeda-beda. Berikut ini diuraikan klasifikasi surat berdasarkan beberapa kriteria menurut para ahli.

A. Berdasarkan Wujudnya

Menurut Soedjito dan Solchan (2018), berdasarkan wujudnya surat dapat dibedakan menjadi:

1. Kartu pos, yaitu surat yang ditulis pada selembar kartu berukuran 10 x 15 cm yang diterbitkan oleh PT Pos Indonesia. Kartu pos bersifat terbuka sehingga dapat dibaca oleh siapa saja.

2. Warkat pos, yaitu surat yang ditulis pada selembur kertas khusus yang apabila dilipat akan membentuk amplop tersendiri. Warkat pos bersifat tertutup karena hanya dapat dibaca oleh penerima.
3. Surat bersampul, yaitu surat yang dimasukkan ke dalam amplop atau sampul. Jenis ini paling umum digunakan dalam komunikasi resmi karena memberikan kerahasiaan isi surat.
4. Telegram, yaitu berita atau surat yang dikirimkan melalui pesawat telegraf. Isi telegram umumnya singkat, padat, dan menggunakan bahasa telegram yang ekonomis.
5. Surat elektronik (*email*), yaitu surat yang dikirimkan melalui media elektronik berupa internet. Surat elektronik tidak memerlukan kertas dan dapat sampai kepada penerima dalam hitungan detik.

B. Berdasarkan Tujuan atau Isinya

Finoza (2017) mengklasifikasikan surat berdasarkan tujuan atau isinya sebagai berikut:

1. Surat pemberitahuan, yaitu surat yang berisi pemberitahuan kepada pihak lain mengenai suatu hal atau peristiwa tertentu agar pihak yang bersangkutan mengetahuinya.
2. Surat permintaan atau permohonan, yaitu surat yang berisi permintaan kepada pihak lain untuk melakukan sesuatu sesuai dengan yang dikehendaki pengirim.
3. Surat perintah, yaitu surat yang berisi perintah dari pejabat yang berwenang kepada bawahannya atau pihak lain untuk melaksanakan suatu tugas atau kegiatan tertentu.
4. Surat kuasa, yaitu surat yang memberikan kewenangan kepada orang lain untuk bertindak atas nama pemberi kuasa dalam melaksanakan urusan tertentu.

5. Surat panggilan, yaitu surat yang meminta seseorang untuk menghadap atau datang ke suatu tempat pada waktu yang telah ditentukan.
6. Surat laporan, yaitu surat yang berisi laporan tentang pelaksanaan suatu kegiatan, perkembangan situasi, atau kondisi tertentu kepada pihak yang berwenang.
7. Surat pengantar, yaitu surat yang digunakan untuk mengantar atau mengirim barang, dokumen, atau orang kepada pihak yang dituju.
8. Surat keputusan, yaitu surat yang berisi keputusan resmi dari pejabat atau pimpinan yang berwenang tentang suatu hal dan bersifat mengikat.

C. Berdasarkan Sifatnya

Nuraida (2018) membedakan surat berdasarkan sifatnya menjadi tiga kelompok besar, yaitu:

1. Surat pribadi, yaitu surat yang ditulis oleh seseorang atas nama dirinya sendiri dan tidak berkaitan dengan urusan kedinasan atau bisnis. Surat pribadi bersifat personal dan tidak memerlukan format resmi tertentu.
2. Surat dinas, yaitu surat resmi yang digunakan oleh instansi pemerintah maupun organisasi swasta untuk keperluan kedinasan. Surat dinas harus memenuhi persyaratan formal seperti penggunaan kop surat, nomor surat, tanggal, dan tanda tangan pejabat berwenang.
3. Surat niaga atau bisnis, yaitu surat yang digunakan dalam kegiatan bisnis atau perdagangan, seperti surat penawaran, surat pesanan, surat tagihan, dan surat perjanjian. Surat niaga bertujuan untuk mendukung kelancaran transaksi dan hubungan bisnis antar perusahaan.

D. Berdasarkan Keamanan atau Kerahasiaannya

Barthos (2016) menjelaskan bahwa berdasarkan tingkat keamanan atau kerahasiaannya, surat diklasifikasikan menjadi:

1. Surat sangat rahasia, yaitu surat yang memuat informasi yang sangat penting dan bersifat rahasia sehingga hanya boleh dibuka dan diketahui oleh pejabat yang namanya tercantum sebagai penerima. Surat jenis ini biasanya menggunakan kode "SR" pada amplopnya.
2. Surat rahasia, yaitu surat yang isinya tidak boleh diketahui oleh pihak yang tidak berwenang karena dapat merugikan kepentingan dinas atau instansi. Surat rahasia menggunakan kode "R" dan dibungkus dengan dua lapis amplop.
3. Surat terbatas, yaitu surat yang isinya hanya boleh diketahui oleh pejabat tertentu di lingkungan instansi yang bersangkutan. Surat ini menggunakan kode "T" pada sampulnya.
4. Surat biasa, yaitu surat yang isinya tidak bersifat rahasia sehingga apabila diketahui oleh pihak lain tidak akan menimbulkan kerugian yang berarti.

E. Berdasarkan Urgensi atau Tingkat Kecepatan Pengirimannya

Menurut Soedjito dan Solchan (2018), berdasarkan urgensinya surat dibedakan menjadi:

1. Surat kilat khusus, yaitu surat yang harus segera dikirimkan dan disampaikan kepada penerima sesegera mungkin karena memuat informasi yang sangat mendesak. Surat ini mendapat prioritas pengiriman tertinggi.
2. Surat kilat, yaitu surat yang harus dikirimkan dan disampaikan lebih cepat dari surat biasa, namun tidak secepat surat kilat khusus. Pengiriman surat kilat biasanya dilakukan pada hari yang sama.
3. Surat segera, yaitu surat yang pengirimannya harus diprioritaskan karena memuat kepentingan yang tidak dapat ditunda, meskipun tidak semendesak surat kilat.

4. Surat biasa, yaitu surat yang tidak memerlukan penanganan atau pengiriman secara khusus karena tidak mengandung hal yang sangat mendesak.

F. Berdasarkan Jangkauannya

Finoza (2017) membedakan surat berdasarkan jangkauannya menjadi dua jenis, yaitu:

1. Surat *intern*, yaitu surat yang dipergunakan untuk keperluan komunikasi di dalam lingkungan satu organisasi atau instansi. Contoh surat intern antara lain nota dinas, memorandum, dan pengumuman internal. Surat intern umumnya tidak menggunakan kop surat lengkap dan tidak memerlukan amplop.
2. Surat *ekstern*, yaitu surat yang ditujukan kepada pihak di luar organisasi, baik kepada instansi lain, perusahaan mitra, maupun perorangan. Surat ekstern harus menggunakan kop surat resmi, nomor surat, dan kelengkapan formal lainnya sebagai representasi resmi organisasi kepada pihak luar.

G. Berdasarkan Arah Pengirimannya

Pembagian surat berdasarkan arah pengirimannya merupakan klasifikasi yang paling banyak digunakan dalam pengelolaan administrasi surat menyurat sehari-hari. Menurut Amsyah (2016), berdasarkan arah pengirimannya surat dibedakan menjadi:

1. Surat masuk, yaitu semua surat yang diterima oleh suatu organisasi atau instansi yang berasal dari organisasi, instansi, atau perorangan lain. Surat masuk memerlukan prosedur penanganan tersendiri, meliputi penerimaan, penyortiran, pencatatan, pengarahan, dan distribusi kepada unit yang dituju.

2. Surat keluar, yaitu semua surat yang dibuat dan dikirimkan oleh suatu organisasi atau instansi kepada pihak lain, baik pihak eksternal maupun pihak internal lintas unit. Surat keluar memerlukan prosedur penanganan mulai dari pembuatan konsep, persetujuan, penomoran, pengiriman, hingga pengarsipan.

Pemahaman tentang berbagai jenis surat ini sangat relevan dengan penelitian yang dilakukan, karena bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill mengelola berbagai jenis surat keluar yang ditujukan kepada beragam pihak dengan sifat dan urgensi yang berbeda-beda, sehingga prosedur penanganannya pun memerlukan ketelitian dan konsistensi yang tinggi.

2.3 Surat Keluar

2.3.1 Pengertian Surat Keluar

Surat keluar merupakan salah satu komponen utama dalam pengelolaan surat menyurat di lingkungan perkantoran. Surat keluar adalah semua surat dinas yang dibuat atau dikeluarkan oleh suatu instansi atau organisasi yang ditujukan kepada pihak lain, baik pihak internal maupun pihak eksternal.

Menurut Barthos (2016), surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi atau lembaga untuk kemudian dikirimkan kepada pihak lain. Kelengkapan unsur-unsur formal tersebut menjadikan surat keluar sebagai dokumen resmi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Sejalan dengan itu, Nuraida (2018) mendefinisikan surat keluar sebagai surat yang dibuat dan dikirimkan oleh suatu organisasi atau instansi kepada pihak lain. Surat keluar harus memenuhi persyaratan tertentu, antara lain memiliki kop surat, nomor surat, perihal, lampiran (apabila ada), tanggal, dan tanda tangan pejabat yang berwenang beserta stempel

lembaga. Kelengkapan syarat formal ini mencerminkan keabsahan dan otentisitas surat sebagai dokumen resmi organisasi.

Lebih lanjut, Armitha dan Nurhajati (2020) menjelaskan bahwa surat keluar merupakan dokumen tertulis yang dikeluarkan oleh suatu organisasi untuk dikomunikasikan kepada pihak di luar maupun di dalam organisasi tersebut, yang memerlukan penanganan khusus mulai dari pembuatan hingga pengarsipannya agar setiap informasi yang tertuang di dalamnya dapat terdokumentasi dengan baik dan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan.

2.3.2 Jenis-Jenis Surat Keluar

Surat keluar dalam lingkungan perkantoran dapat terdiri dari berbagai jenis, tergantung pada tujuan dan isi yang disampaikan. Menurut Nuraida (2018), beberapa jenis surat keluar yang umum ditemukan di lingkungan perusahaan antara lain:

1. Surat Pemberitahuan, yaitu surat yang berisi pemberitahuan atau pengumuman mengenai suatu hal kepada pihak yang bersangkutan.
2. Surat Permintaan atau Permohonan, yaitu surat yang berisi permintaan atau permohonan atas sesuatu hal kepada pihak yang dituju.
3. Surat Balasan, yaitu surat yang dibuat sebagai jawaban atau tanggapan atas surat yang diterima sebelumnya.
4. Surat Keputusan, yaitu surat yang berisi kebijakan atau keputusan resmi dari pejabat berwenang dalam suatu organisasi.
5. Surat Perintah atau Instruksi, yaitu surat yang berisi perintah atau instruksi dari atasan kepada bawahan atau dari pimpinan kepada unit kerja tertentu.
6. Surat Tugas, yaitu surat yang diberikan kepada seseorang atau tim untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau misi tertentu.
7. Surat Keterangan, yaitu surat yang berisi penjelasan atau keterangan resmi mengenai suatu hal atau seseorang dari pihak yang berwenang.

8. Nota Dinas atau Memorandum, yaitu surat yang dipergunakan untuk keperluan komunikasi internal di dalam lingkungan satu organisasi.

2.4 Prosedur Penanganan Surat Keluar

2.4.1 Pengertian Prosedur

Sebelum membahas prosedur penanganan surat keluar secara spesifik, penting untuk terlebih dahulu memahami konsep prosedur secara umum. Prosedur merupakan suatu rangkaian langkah yang telah ditentukan sebelumnya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu secara sistematis dan konsisten.

Menurut Mulyadi (2016), prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Definisi ini menekankan bahwa prosedur bersifat baku dan berulang, sehingga menjamin keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan.

Sementara itu, Moekijat (2018) mendefinisikan prosedur sebagai suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang harus diselesaikan. Prosedur yang baik harus menguraikan secara jelas dan terperinci langkah demi langkah cara melaksanakan suatu pekerjaan, siapa yang bertanggung jawab atas setiap langkah, dan bagaimana hasil akhirnya.

Adapun Tathagati (2017:9) menyatakan bahwa prosedur kerja adalah uraian tertulis mengenai cara melaksanakan suatu pekerjaan yang mencakup langkah-langkah yang harus dilakukan secara berurutan, mulai dari awal hingga akhir. Prosedur kerja berfungsi sebagai pedoman standar yang memastikan setiap personil melaksanakan pekerjaan dengan cara yang sama, tepat, dan konsisten. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan langkah-langkah atau tata cara

yang telah ditetapkan secara baku dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dari awal hingga akhir untuk mencapai hasil yang diharapkan secara efektif dan efisien.

2.4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.4.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis mengenai tata cara pelaksanaan suatu pekerjaan yang disusun secara sistematis dan terstandar. SOP digunakan sebagai pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan tugas sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Tambunan (2013), SOP merupakan pedoman yang berisi prosedur operasional standar dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan setiap aktivitas kerja dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP disusun untuk memberikan kejelasan mengenai urutan pekerjaan, pihak yang bertanggung jawab, serta hasil yang diharapkan dari suatu kegiatan.

Sailendra (2015) menyatakan bahwa SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan suatu kegiatan operasional dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten sehingga dapat meminimalkan kesalahan serta meningkatkan kualitas hasil kerja. Dengan adanya SOP, setiap pegawai memiliki acuan yang sama dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Golu, Baene, Yamolala, dan Telaumbanua (2024) yang menjelaskan bahwa SOP merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas sesuai fungsi kerja serta dapat digunakan sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator administratif, teknis, dan prosedural.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah kerja secara sistematis sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar tercipta keseragaman, efektivitas, efisiensi, dan kualitas kerja yang sesuai dengan tujuan organisasi.

2.4.2.2 Tujuan SOP

SOP disusun untuk membantu organisasi dalam menciptakan proses kerja yang terstruktur dan terstandarisasi. Menurut Tambunan (2013), tujuan penyusunan SOP adalah untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasional dilaksanakan secara konsisten, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mempermudah pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan.

Secara umum, tujuan SOP meliputi:

1. Memberikan pedoman kerja bagi pegawai.
2. Menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan.
3. Mengurangi kesalahan dan penyimpangan kerja.
4. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.
5. Mempermudah proses pengawasan dan evaluasi.
6. Menjamin kualitas hasil pekerjaan.
7. Memperjelas tugas dan tanggung jawab pegawai.
8. Mendukung pencapaian tujuan organisasi.

2.4.2.3 Fungsi SOP

SOP memiliki fungsi yang penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi. Menurut Sailendra (2015), SOP berfungsi sebagai pedoman yang menjelaskan bagaimana suatu pekerjaan harus dilakukan sehingga setiap pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan benar.

Adapun fungsi SOP antara lain:

1. Sebagai pedoman kerja dalam melaksanakan tugas.

2. Sebagai alat pengendalian pelaksanaan pekerjaan.
3. Sebagai dasar evaluasi kinerja pegawai.
4. Sebagai sarana pelatihan bagi pegawai baru.
5. Sebagai dokumen administrasi yang menjelaskan tata cara kerja organisasi.
6. Sebagai alat untuk menjaga konsistensi kualitas pekerjaan.

2.4.2.4 Manfaat SOP

Penerapan SOP memberikan berbagai manfaat bagi organisasi maupun pegawai. Menurut Tambunan (2013), manfaat SOP adalah menciptakan keteraturan kerja, meningkatkan efisiensi operasional, serta mempermudah pengendalian kegiatan organisasi.

Beberapa manfaat SOP antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas kerja.
2. Mengurangi risiko kesalahan kerja.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Mempermudah koordinasi antarpegawai.
5. Meningkatkan disiplin dan kepatuhan terhadap aturan kerja.
6. Memperjelas alur pekerjaan dan tanggung jawab.
7. Mempermudah proses evaluasi dan audit.
8. Menjamin konsistensi hasil kerja.

2.4.2.5 Unsur-Unsur SOP

Menurut Tambunan (2013), SOP yang baik umumnya memuat beberapa unsur pokok, yaitu:

1. Judul SOP.
2. Tujuan SOP.
3. Ruang lingkup kegiatan.
4. Dasar hukum atau kebijakan.

5. Pihak yang bertanggung jawab.
6. Dokumen atau formulir yang digunakan.
7. Uraian prosedur kerja.
8. Catatan atau dokumen hasil pelaksanaan pekerjaan.

Keberadaan unsur-unsur tersebut bertujuan untuk memberikan kejelasan mengenai tata cara pelaksanaan suatu kegiatan sehingga mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh pegawai.

2.4.2.6 Karakteristik SOP yang baik

Menurut Sailendra (2015), SOP yang baik harus memenuhi beberapa karakteristik, yaitu:

1. Jelas dan mudah dipahami.
2. Disusun secara sistematis.
3. Menggunakan bahasa yang sederhana.
4. Dapat diterapkan oleh seluruh pelaksana.
5. Memiliki alur kerja yang jelas.
6. Fleksibel terhadap perubahan yang diperlukan.
7. Dapat dievaluasi secara berkala.
8. Memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas.

Karakteristik tersebut diperlukan agar SOP dapat digunakan secara efektif sebagai pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan.

2.4.2.7 SOP dalam Penanganan Surat Keluar

Dalam kegiatan administrasi perkantoran, SOP berperan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penanganan surat keluar. SOP digunakan untuk mengatur tahapan penyusunan surat, pemeriksaan surat, persetujuan, penandatanganan, pemberian nomor surat, pencatatan, pengiriman, hingga pengarsipan surat.

Penerapan SOP dalam penanganan surat keluar bertujuan untuk memastikan bahwa setiap surat yang diterbitkan organisasi telah melalui prosedur yang benar, terdokumentasi dengan baik, serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya SOP, proses penanganan

surat keluar dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan terhindar dari kesalahan administrasi.

2.4.3 Prosedur Penanganan Surat Keluar

Prosedur penanganan surat keluar merupakan serangkaian tahapan yang harus dilalui dalam memproses surat keluar, mulai dari pembuatan hingga pengarsipan. Penanganan surat keluar yang baik dan sistematis sangat penting untuk memastikan bahwa komunikasi organisasi dapat berjalan dengan lancar, terdokumentasi dengan baik, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Barthos (2016), prosedur penanganan surat keluar secara umum meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pembuatan konsep surat. Konsep surat dibuat oleh pejabat yang berwenang atau staf yang ditugaskan. Konsep ini berisi isi pokok surat yang akan dikirimkan kepada pihak yang dituju.
2. Pengetikan surat. Setelah konsep disetujui, surat diketik oleh petugas administrasi sesuai format standar yang berlaku di organisasi bersangkutan.
3. Penandatanganan surat. Surat yang telah diketik kemudian diserahkan kepada pejabat yang berwenang untuk ditandatangani sebagai tanda pengesahan.
4. Pemberian nomor dan cap stempel. Setelah ditandatangani, surat diberi nomor urut sesuai ketentuan dan distempel dengan cap lembaga.
5. Pencatatan surat. Surat dicatat dalam buku agenda surat keluar atau sistem pencatatan yang berlaku, yang memuat informasi seperti nomor surat, tanggal, perihal, dan tujuan surat.
6. Pengiriman surat. Surat dikirimkan kepada pihak yang dituju melalui media yang sesuai, baik secara langsung, pos, maupun elektronik.

7. Pengarsipan. Salinan atau tembusan surat disimpan sebagai arsip sesuai sistem penyimpanan yang berlaku untuk keperluan dokumentasi dan temu kembali di masa mendatang.

Nuraida (2018) menjabarkan prosedur penanganan surat keluar yang lebih komprehensif dengan menekankan pentingnya persetujuan atasan sebelum surat diselesaikan secara final. Menurutnya, tahapan pembuatan konsep surat harus diikuti oleh proses persetujuan atau koreksi dari pejabat yang berwenang sebelum surat diketik secara final. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa isi surat telah sesuai dengan kebijakan organisasi dan tidak terdapat kesalahan yang dapat merugikan organisasi di kemudian hari.

Lebih lanjut, Ginting (2022) dalam konteks perusahaan swasta menjelaskan bahwa prosedur penanganan surat keluar di lingkungan korporasi modern telah mengadaptasi kemajuan teknologi dengan mengintegrasikan proses pemindaian (*scanning*) dan pengiriman digital sebagai bagian dari prosedur standar. Tahapan *scanning* dilakukan untuk menciptakan salinan digital dari surat fisik yang kemudian dapat digunakan untuk pengiriman melalui email atau disimpan dalam sistem manajemen dokumen perusahaan. Adaptasi teknologi ini mempercepat proses pengiriman dan meningkatkan efisiensi pengarsipan.

2.4.3 Pencatatan Surat Keluar

Pencatatan surat keluar merupakan salah satu tahapan penting dalam prosedur penanganan surat keluar yang bertujuan untuk menciptakan rekam jejak administratif atas seluruh surat yang telah dikeluarkan oleh suatu organisasi. Pencatatan yang baik memungkinkan organisasi untuk melakukan penelusuran surat secara efisien apabila diperlukan di kemudian hari.

Menurut Amsyah (2016), pencatatan surat dilakukan dengan menggunakan buku agenda surat keluar yang memuat kolom-kolom

seperti nomor urut, nomor surat, tanggal surat, tanggal pengiriman, perihal surat, nama dan alamat yang dituju, serta keterangan tambahan apabila diperlukan. Buku agenda berfungsi sebagai indeks atau register surat yang memudahkan petugas untuk mencari dan melacak surat yang telah dikirimkan.

Dalam perkembangannya, Priansa dan Garnida (2019) menjelaskan bahwa pencatatan surat tidak lagi terbatas pada buku agenda manual. Banyak organisasi yang telah beralih menggunakan sistem pencatatan berbasis teknologi informasi, seperti *spreadsheet* atau aplikasi manajemen dokumen, yang memiliki keunggulan dalam hal kecepatan pencarian, keakuratan data, dan kemudahan pengelolaan informasi dibandingkan dengan sistem pencatatan manual konvensional.

Namun demikian, Purwanto (2019) mengingatkan bahwa terlepas dari medium yang digunakan, kualitas pencatatan surat sangat bergantung pada konsistensi dan ketelitian petugas dalam mengisi setiap informasi yang diperlukan. Pencatatan yang tidak konsisten atau tidak lengkap akan menghambat proses temu kembali informasi dan berpotensi menimbulkan masalah dalam pengelolaan dokumen jangka panjang.

2.5 Arsip dan Pengarsipan

2.5.1 Pengertian Arsip

Arsip merupakan salah satu komponen penting dalam administrasi perkantoran yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan penanganan surat menyurat. Arsip adalah kumpulan warkat atau dokumen yang disimpan secara teratur dan terencana karena memiliki nilai guna tertentu sehingga apabila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga

pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Definisi ini menekankan bahwa arsip tidak hanya terbatas pada kertas, melainkan juga mencakup berbagai bentuk media rekaman lainnya.

Sedarmayanti (2019) mendefinisikan arsip sebagai kumpulan data atau dokumen yang disimpan secara teratur dan berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar bila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan cepat dan mudah. Dengan demikian, arsip bukan sekadar tumpukan dokumen semata, melainkan dokumen yang dikelola secara sistematis untuk keperluan di masa mendatang.

Sementara itu, Sukoco (2017) menyatakan bahwa arsip memiliki nilai yang sangat penting bagi suatu organisasi karena arsip merupakan sumber informasi, alat pengingat, bukti tertulis, dan bahan referensi historis yang tidak ternilai. Kehilangan arsip berarti hilangnya memori kolektif organisasi, yang dapat berdampak serius pada akuntabilitas dan keberlangsungan operasional.

2.5.2 Sistem Penyimpanan Arsip

Agar arsip dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat, diperlukan suatu sistem penyimpanan yang teratur dan sistematis. Menurut Amsyah (2016), terdapat beberapa sistem penyimpanan arsip yang umum digunakan, antara lain:

1. Sistem Abjad (*Alphabetical Filing System*), yaitu sistem penyimpanan arsip berdasarkan urutan abjad dari nama orang, nama organisasi, atau nama tempat yang menjadi subjek atau judul arsip.
2. Sistem Nomor (*Numerical Filing System*), yaitu sistem penyimpanan arsip berdasarkan urutan nomor yang diberikan kepada setiap arsip, di mana setiap berkas diberi nomor kode tertentu.

3. Sistem Tanggal (*Chronological Filing System*), yaitu sistem penyimpanan arsip berdasarkan urutan tanggal, bulan, dan tahun. Sistem ini cocok digunakan untuk arsip yang memiliki keterkaitan erat dengan waktu.
4. Sistem Pokok Soal atau Subjek (*Subject Filing System*), yaitu sistem penyimpanan arsip berdasarkan pokok permasalahan atau subjek yang menjadi isi dari arsip.
5. Sistem Wilayah (*Geographical Filing System*), yaitu sistem penyimpanan arsip berdasarkan letak geografis seperti negara, provinsi, kota, atau wilayah tertentu.

Dalam konteks perkembangan teknologi, Priansa dan Garnida (2019) menambahkan bahwa saat ini dikenal pula sistem penyimpanan arsip elektronik atau digital yang menyimpan arsip dalam bentuk file digital pada media penyimpanan elektronik. Sistem arsip elektronik memiliki keunggulan dalam hal kapasitas penyimpanan yang lebih besar, kemudahan pencarian melalui fitur search, dan ketahanan terhadap kerusakan fisik dibandingkan arsip konvensional. Namun, arsip elektronik juga memiliki tantangan tersendiri, terutama terkait keamanan data, standarisasi penamaan file, dan pemeliharaan sistem.

2.5.3 Manajemen Kearsipan dan Siklus Hidup Arsip

Manajemen kearsipan merupakan suatu bidang manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan arsip secara sistematis dan menyeluruh, mulai dari penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, hingga penyusutan arsip. Manajemen kearsipan yang baik merupakan fondasi dari sistem informasi organisasi yang handal.

Menurut Sukoco (2017), manajemen kearsipan (*records management*) adalah pengendalian secara sistematis atas siklus hidup arsip, meliputi: (1) penciptaan atau penerimaan; (2) distribusi; (3) penggunaan; (4) penyimpanan; dan (5) pemusnahan atau pemindahan ke arsip permanen.

Pendekatan siklus hidup ini menjamin bahwa setiap arsip dikelola secara tepat sesuai dengan nilai dan fungsinya pada setiap tahapan.

Barthos (2016) menambahkan bahwa keberhasilan manajemen kearsipan sangat ditentukan oleh: ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih; sarana dan prasarana yang memadai; penerapan prosedur dan kebijakan kearsipan yang jelas; serta komitmen pimpinan organisasi. Mengenai siklus hidup arsip, Sugiarto dan Wahyono (2020) menguraikan tahapannya sebagai berikut:

1. Tahap Penciptaan (*Creation*). Arsip diciptakan melalui pembuatan dokumen baru, penerimaan dokumen dari pihak luar, atau pengadaan dokumen melalui proses tertentu.
2. Tahap Distribusi (*Distribution*). Arsip didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, baik di dalam maupun di luar organisasi.
3. Tahap Penggunaan (*Use*). Arsip digunakan oleh unit-unit kerja yang membutuhkan informasi yang terkandung di dalamnya untuk menyelesaikan berbagai pekerjaan.
4. Tahap Pemeliharaan (*Maintenance*). Arsip disimpan dan dipelihara agar tetap terjaga kondisinya dan mudah ditemukan kembali apabila diperlukan.
5. Tahap Penyusutan (*Disposition*). Arsip yang telah habis masa retensinya dipindahkan ke unit kearsipan, dikirim ke lembaga kearsipan, atau dimusnahkan sesuai ketentuan yang berlaku.

2.5.4 Kearsipan Digital

Kearsipan digital merupakan sistem pengelolaan arsip yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai medium utama dalam penciptaan, penyimpanan, pengelolaan, dan pendistribusian arsip. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pergeseran paradigma pengelolaan arsip dari sistem konvensional berbasis kertas (*paper-based*) menuju sistem arsip digital (*digital-based*) yang lebih efisien dan fleksibel.

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2020), arsip digital adalah arsip yang diciptakan secara langsung dalam format digital (*born-digital*) atau arsip yang semula berbentuk fisik kemudian dikonversi ke dalam format digital melalui proses pemindaian (*scanning*) dan digitisasi. Pengelolaan arsip digital yang baik memerlukan infrastruktur teknologi yang memadai, kebijakan dan prosedur yang jelas, serta sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi dan kearsipan.

Lebih rinci, Ginting (2022) mengidentifikasi komponen utama dalam sistem kearsipan digital modern, yang meliputi: (1) *Document Management System* (DMS), yaitu perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola seluruh siklus hidup dokumen digital; (2) sistem indeksasi dan metadata, yaitu mekanisme pemberian label dan atribut pada setiap dokumen digital agar dapat dicari dan ditemukan kembali dengan mudah; (3) sistem keamanan dan hak akses, yaitu pengaturan siapa saja yang boleh mengakses, mengubah, atau menghapus dokumen digital tertentu; serta (4) sistem backup dan pemulihan data, yaitu mekanisme untuk mencegah kehilangan data akibat kerusakan sistem atau bencana.

Priansa dan Garnida (2019) menjelaskan bahwa kearsipan digital memiliki sejumlah keunggulan nyata dibandingkan kearsipan konvensional, di antaranya: (1) kemudahan akses, karena arsip digital dapat diakses dari berbagai perangkat dan lokasi melalui jaringan komputer; (2) efisiensi ruang penyimpanan, karena tidak memerlukan lemari arsip dan ruang fisik yang besar; (3) kecepatan temu kembali informasi (*information retrieval*), karena pencarian dapat dilakukan menggunakan kata kunci (*keyword*) dalam hitungan detik; (4) kemudahan penggandaan, karena dokumen digital dapat disalin tanpa mengurangi kualitas dokumen asli; serta (5) ketahanan terhadap kerusakan fisik, karena arsip digital tidak terpengaruh oleh faktor lingkungan seperti kelembapan, rayap, atau kebakaran, asalkan sistem backup dikelola dengan baik.

Di sisi lain, Mulyadi (2016) mengingatkan bahwa kearsipan digital juga menghadirkan tantangan tersendiri yang tidak boleh diabaikan. Pertama,

ancaman keamanan siber (*cybersecurity*), di mana arsip digital rentan terhadap serangan peretas, pencurian data, atau penghapusan data yang tidak sah. Kedua, ketergantungan pada infrastruktur teknologi, di mana kerusakan perangkat keras atau lunak dapat mengancam keselamatan arsip yang tersimpan. Ketiga, masalah standarisasi format file, di mana format file yang sudah usang (*obsolete*) dapat menyulitkan akses arsip di masa mendatang. Keempat, risiko *human error* dalam pengelolaan arsip digital, terutama dalam hal penamaan file, penempatan file pada folder yang tidak tepat, dan ketidakkonsistenan dalam sistem pengklasifikasian.

Oleh karena itu, Sugiarto dan Wahyono (2020) merekomendasikan beberapa praktik terbaik dalam pengelolaan kearsipan digital, antara lain: penerapan sistem penamaan file yang baku dan konsisten (*naming convention*); penggunaan struktur folder yang hierarkis dan logis sesuai klasifikasi arsip; pemberian metadata yang lengkap pada setiap dokumen; pelaksanaan backup data secara berkala; serta penetapan kebijakan retensi dokumen digital yang jelas. Dengan penerapan praktik-praktik tersebut, sistem kearsipan digital dapat berfungsi secara optimal sebagai penopang efektivitas dan efisiensi administrasi organisasi.

Dalam konteks penelitian ini, kondisi kearsipan digital yang ada di bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill menjadi salah satu aspek penting yang perlu dianalisis, khususnya terkait dengan pengelolaan arsip hasil scanning surat keluar yang saat ini belum terklasifikasi secara sistematis dalam sistem penyimpanan *folder* digital.

2.6 Pengelolaan Surat Elektronik

Seiring dengan berkembangnya teknologi komunikasi digital, penggunaan surat elektronik atau *email* telah menjadi media komunikasi utama di lingkungan perkantoran modern. *Email* dipandang sebagai sarana komunikasi yang lebih efisien, cepat, dan hemat biaya dibandingkan surat konvensional berbasis kertas.

Menurut Priansa dan Garnida (2019), surat elektronik atau *email* adalah pesan yang dikirimkan dari satu komputer ke komputer lain melalui jaringan internet. Dalam konteks administrasi perkantoran, email digunakan sebagai media resmi untuk menyampaikan informasi, keputusan, instruksi, atau dokumen kepada pihak internal maupun eksternal organisasi. Kemampuan email dalam melampirkan berbagai jenis file seperti dokumen, gambar, dan spreadsheet menjadikannya media yang sangat fleksibel dan fungsional dalam komunikasi bisnis.

Lebih lanjut, Ginting (2022) menjelaskan bahwa dalam banyak perusahaan korporasi, penggunaan aplikasi email korporat seperti Microsoft Outlook telah menjadi standar dalam pengelolaan komunikasi tertulis resmi. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengiriman pesan, tetapi juga menyediakan fitur kalender, penjadwalan, dan pengelolaan kontak yang memudahkan koordinasi antar unit kerja. Integrasi email korporat dengan sistem manajemen dokumen perusahaan memungkinkan terjadinya alur kerja digital yang lebih terintegrasi dan efisien.

Meskipun demikian, Sukoco (2017) mengingatkan bahwa penggunaan *email* dalam komunikasi bisnis juga memerlukan tata kelola yang baik, termasuk penerapan etika surat-menyurat elektronik (*email etiquette*), penggunaan subjek yang jelas dan informatif, pengelolaan *folder email* yang terstruktur, serta kebijakan retensi email yang konsisten. Tanpa tata kelola yang baik, kotak masuk email yang tidak terkelola dapat menjadi penghambat produktivitas dan sumber kebingungan dalam komunikasi organisasi.

2.7 Efektivitas dan Efisiensi Administrasi Perkantoran

Dalam konteks penanganan surat keluar, konsep efektivitas dan efisiensi merupakan dua ukuran kinerja yang sangat penting untuk dikaji. Penanganan surat keluar yang baik tidak hanya harus menghasilkan *output* yang tepat (efektif), tetapi juga harus dilakukan dengan penggunaan sumber daya yang optimal (efisien).

Menurut Sedarmayanti (2019), efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas dalam administrasi perkantoran berarti bahwa setiap kegiatan yang dilakukan berhasil mencapai sasarannya dengan kualitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sementara itu, efisiensi menurut Gie (2017) adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan usaha yang dilakukan. Dalam administrasi perkantoran, efisiensi berarti pelaksanaan pekerjaan dengan cara yang tepat, menggunakan sumber daya yang minimal, baik dari segi waktu, tenaga, biaya, maupun material, untuk menghasilkan output yang maksimal.

Relevansi konsep efektivitas dan efisiensi dalam penanganan surat keluar juga ditekankan oleh Nuraida (2018), yang menyatakan bahwa prosedur penanganan surat keluar yang tidak efektif dan efisien akan berdampak langsung pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Keterlambatan dalam pengiriman surat, kesalahan pencatatan, atau arsip yang tidak terkelola dengan baik merupakan indikasi dari prosedur yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan yang digunakan peneliti untuk membandingkan penelitian yang sedang dilakukan dengan karya ilmiah yang telah ada sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menghindari duplikasi penelitian serta mempertegas posisi penelitian dalam khazanah ilmu administrasi perkantoran. Melalui telaah pustaka terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan prosedur penanganan surat, peneliti dapat mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta keaslian dari penelitian yang dilakukan di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.

Adapun beberapa penelitian yang menjadi rujukan dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

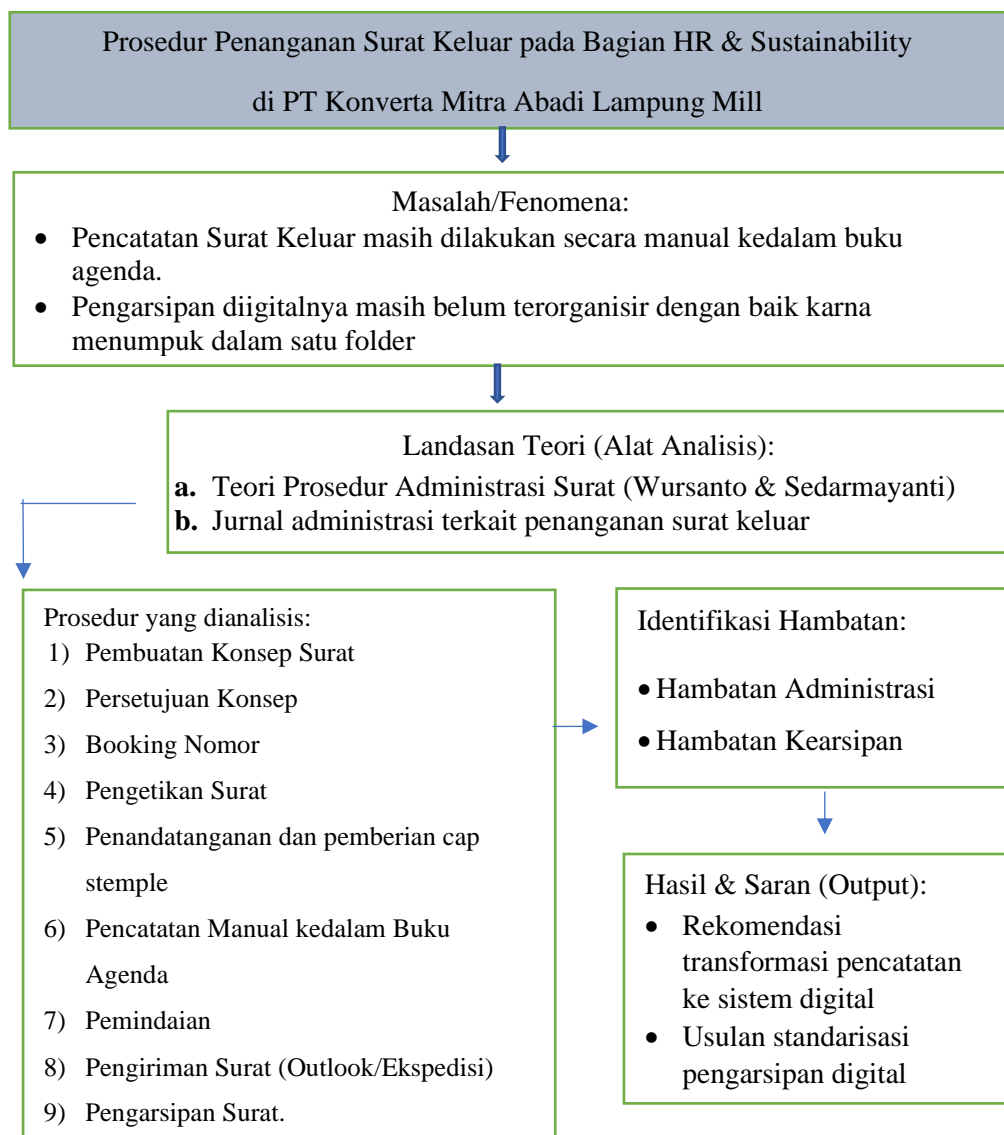
Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Judul	Hasil Penelitian (Singkat)	Persamaan	Perbedaan
1.	Sari, R. (2020)	Analisis Penanganan Surat Keluar pada Bagian Administrasi Umum di PT Pelabuhan Indonesia II.	Prosedur penanganan surat masih mengalami hambatan pada koordinasi antar unit.	Menggunakan metode kualitatif deskriptif dan fokus pada surat keluar.	Fokus penelitian di instansi pelabuhan
2.	Pratama, A. (2022)	Prosedur Administrasi Surat Keluar Berbasis Digital di PT Sumber Alfaria Trijaya.	Digitalisasi surat mempercepat alur informasi dan memudahkan pencarian arsip.	Membahas proses pemindaian (<i>scanning</i>) dan pengarsipan digital.	fokus pada sistem aplikasi khusus, sedangkan penulis fokus pada prosedur manual ke digital.
3.	Hidayat, N. (2019)	Manajemen Kearsipan Surat Keluar pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.	Menekankan pada sistem penyimpanan menggunakan pola klasifikasi subjek dan abjad.	Meninjau aspek penyimpanan dan temu balik informasi.	Fokus pada instansi pemerintah
4.	Lestari, D. (2023)	Efektivitas Penanganan Surat Keluar dalam Mendukung Kelancaran Komunikasi di PT Telkom Indonesia.	Penanganan surat yang sistematis mengurangi risiko kehilangan dokumen penting.	Meneliti alur distribusi surat dari penulisan hingga pengiriman.	Fokus pada efektivitas komunikasi; kamu pada analisis prosedur operasionalnya.
5.	Ramadhan, F. (2021)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Penomoran Surat Keluar di Perusahaan Manufaktur.	Penomoran yang konsisten memudahkan klasifikasi dokumen dalam skala besar.	Menekankan pentingnya sistem penomoran sebagai identitas surat.	Sistem penomoran menggunakan kode akuntansi;

Sumber: Data diolah,, Peneliti (2026)

2.9 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan alur logika yang disusun untuk menjelaskan bagaimana peneliti memecahkan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran berfungsi sebagai alur logika untuk menganalisis bagaimana prosedur penanganan surat keluar di bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill dijalankan, serta untuk menemukan hambatan yang muncul akibat sistem pencatatan yang masih bersifat manual. Adapun alur kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui bagan berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah, Peneliti (2026)

Berdasarkan bagan kerangka berpikir tersebut, alur pemikiran penulis dapat dijabarkan sebagai berikut:

Penelitian ini berangkat dari sebuah kegelisahan mengenai efisiensi kerja di bagian HR & Sustainability, di mana penulis mengidentifikasi dua kendala utama dalam prosedur penanganan surat keluar. Masalah pertama terletak pada proses pencatatan yang masih mengandalkan tulisan tangan pada buku agenda, sehingga data menjadi sulit diolah dan memakan waktu lama saat ingin dicari kembali. Kendala kedua muncul pada tahap pengarsipan digital yang menunjukkan adanya inkonsistensi dalam pengelolaannya. Kondisi inkonsistensi ini menggambarkan bahwa sistem pengelolaan arsip digital belum diterapkan secara menyeluruh.

Untuk membedah persoalan ini, penulis menggunakan landasan teori dari Wursanto dan Sedarmayanti sebagai standar baku prosedur surat-menyurat, serta diperkuat oleh berbagai referensi jurnal terkini yang relevan. Dengan fondasi teori tersebut, penulis kemudian melakukan analisis mendalam terhadap sembilan langkah prosedur yang berlaku di departemen HR & Sustainability. Fokus perhatian diarahkan pada titik-titik krusial, yaitu pencatatan yang masih konvensional dan tata kelola arsip digital yang belum terorganisir dengan baik.

Melalui perbandingan antara teori ideal dan praktik di lapangan, ditemukan bahwa sistem manual dan pengarsipan yang berantakan tersebut merupakan titik lemah yang berpotensi menghambat produktivitas kerja dalam jangka panjang. Sebagai solusi atas hambatan tersebut, penelitian ini menghasilkan sebuah *output* berupa draf usulan prosedur yang lebih modern. Rekomendasi ini mencakup transisi menuju pencatatan berbasis digital serta penataan struktur folder arsip yang lebih sistematis, yang diharapkan dapat mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memperoleh gambaran yang mendalam, sistematis, dan faktual mengenai prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang ada secara apa adanya berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan, tanpa melakukan manipulasi atau pemberian perlakuan khusus terhadap objek penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardani et al. (2020) yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, atau melukiskan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Penelitian kualitatif deskriptif dipandang paling tepat untuk digunakan dalam penelitian ini karena: (1) data yang diperlukan berupa deskripsi prosedur kerja yang bersifat naratif dan prosedural, bukan data numerik; (2) peneliti terlibat langsung dalam lingkungan yang diteliti melalui kegiatan magang, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang konteks dan proses yang berlangsung; serta (3) penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kendala

nyata dan upaya penanganannya, yang lebih tepat digali melalui pendekatan kualitatif yang bersifat induktif dan kontekstual.

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, khususnya pada bagian Human Resource (HR) & Sustainability. PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur produk kertas dan kemasan (*paper & packaging product*) dan merupakan salah satu anak perusahaan dari Asia Pulp & Paper (APP) Sinarmas yang berlokasi di Provinsi Lampung.

Adapun waktu penelitian mencakup seluruh rangkaian kegiatan yang meliputi pelaksanaan magang, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan Tugas Akhir. Secara keseluruhan, penelitian ini berlangsung mulai dari bulan Januari 2026 hingga April 2026.

3.3 Sumber Data dan Informan

Dalam penelitian kualitatif, sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan kualitas dan keabsahan temuan penelitian. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui kegiatan di lapangan. Menurut Sugiyono (2023), sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

1. Observasi langsung terhadap proses penanganan surat keluar di bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.
2. Wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam proses penanganan surat keluar.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber utama, melainkan melalui dokumen, arsip, atau catatan yang telah ada sebelumnya. Menurut Sugiyono (2023), sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan prosedur penanganan surat keluar, seperti buku agenda surat keluar dan contoh surat keluar di bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.

3.3.3 Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2023), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, di mana peneliti memilih informan yang dianggap paling tahu dan memahami tentang permasalahan yang diteliti.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas dua kategori, yaitu informan kunci (*key informant*) dan informan pendukung. Informan kunci adalah pihak yang paling mengetahui dan terlibat langsung dalam proses penanganan surat keluar sehari-hari. Adapun informan pendukung adalah pihak yang dapat memberikan informasi tambahan guna melengkapi data yang diperlukan.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah staf administrasi bagian HR & Sustainability yang secara langsung menjalankan prosedur penanganan surat keluar, termasuk pencatatan, pemindaian, dan pengarsipan. Sedangkan informan pendukung adalah atasan atau pimpinan divisi HR & Sustainability yang berwenang memberikan persetujuan dan

penandatanganan surat keluar, serta personel lain yang terlibat dalam alur pengiriman surat.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berperan sebagai pembatas ruang lingkup kajian sehingga penelitian dapat dilakukan secara terarah dan mendalam. Penetapan fokus penelitian penting untuk menghindari pengumpulan data yang terlalu luas dan tidak relevan dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Menurut Moleong (2017), fokus penelitian dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk membatasi studi dan berfungsi pula untuk memenuhi kriteria inklusi atau eksklusi suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Dengan penetapan fokus yang jelas, peneliti dapat menentukan dengan tepat data mana yang perlu dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dihimpun.

Fokus dalam penelitian ini adalah analisis prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, yang dirinci ke dalam tiga sub-fokus sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Penjabaran fokus penelitian secara lengkap disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2 Fokus Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Sub-Fokus / Indikator	Teknik Pengumpulan Data
1	Prosedur Penanganan Surat Keluar	Tahapan prosedur penanganan surat keluar yang berlaku pada bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, mulai dari pembuatan konsep surat hingga pengarsipan.	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
2	Kendala dalam Pelaksanaan Prosedur	Hambatan atau permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur penanganan surat keluar, termasuk kondisi pencatatan	Observasi, Wawancara

No.	Fokus Penelitian	Sub-Fokus / Indikator	Teknik Pengumpulan Data
		manual dengan pena di buku agenda.	
3	Upaya Mengatasi Kendala	Langkah-langkah atau upaya yang dilakukan oleh bagian HR & Sustainability untuk mengatasi kendala yang ada dalam prosedur penanganan surat keluar.	Wawancara, Dokumentasi

Sumber: Diolah penulis, 2026.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang valid dan relevan. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi, dan gabungan keempatnya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.5.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2023), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner, karena observasi tidak selalu dengan objek manusia tetapi juga objek-objek alam yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif (*participant observation*), di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari di bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill selama masa magang berlangsung.

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses penanganan surat keluar, mulai dari tahap pembuatan konsep surat hingga tahap

pengarsipan, termasuk cara pencatatan manual dalam buku agenda, proses pemindaian dokumen, mekanisme pengiriman melalui *email* Outlook, serta alur pengiriman hardfile menggunakan jasa kurir. Hasil observasi dicatat dalam lembar observasi yang telah disiapkan sebelumnya guna memastikan kelengkapan data yang diperoleh.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan antara peneliti dengan informan. Menurut Sugiyono (2023), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur (*semi-structured interview*). Pemilihan jenis ini didasarkan pada pertimbangan bahwa wawancara semi-terstruktur memberikan fleksibilitas kepada peneliti untuk menggali informasi lebih dalam dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan lanjutan (*probing questions*) di luar pedoman wawancara yang telah ditetapkan, tanpa kehilangan fokus pada tema yang diteliti.

Wawancara dilakukan terhadap informan kunci dan informan pendukung yang telah ditetapkan. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan panduan wawancara yang telah disiapkan dan berpedoman pada fokus penelitian yang telah ditetapkan. Proses wawancara dilakukan dengan sepengetahuan dan persetujuan informan, dan apabila diizinkan, wawancara dapat direkam untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengkajian terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data pendukung yang bersifat tertulis dan dapat diverifikasi kebenarannya.

Dokumen-dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi: (1) contoh surat keluar yang telah diproses oleh bagian HR & Sustainability; (2) buku agenda surat keluar sebagai bukti sistem pencatatan yang berlaku dan juga dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan prosedur penanganan surat keluar di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Pemilihan model ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan kemampuannya dalam mengelola data kualitatif yang kompleks secara sistematis dan terstruktur.

Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Ketiga alur kegiatan tersebut dilaksanakan secara terus-menerus selama dan setelah pengumpulan data berlangsung.

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan/atau transformasi data yang muncul

dari catatan-catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Pada tahap ini, peneliti melakukan seleksi terhadap data yang diperoleh, memilah data yang relevan dengan fokus penelitian, dan membuang data yang tidak diperlukan. Proses kondensasi data dilakukan sepanjang penelitian berlangsung, dimulai sejak pengumpulan data pertama hingga laporan penelitian selesai disusun.

Dalam penelitian ini, kondensasi data dilakukan dengan cara:

- 1) menelaah seluruh hasil observasi dan catatan lapangan
- 2) membuat rangkuman dari setiap hasil wawancara
- 3) mengidentifikasi dan mengelompokkan data berdasarkan fokus penelitian
- 4) mereduksi informasi yang tidak relevan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses pengorganisasian dan penggabungan informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan prosedur penanganan surat keluar secara runtut sesuai dengan tahapan yang berlaku, dilengkapi dengan bagan alur proses, kutipan hasil wawancara, serta analisis dokumen yang relevan. Penyajian data yang terstruktur ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami temuan penelitian secara komprehensif.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data model Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap, diawali dengan kesimpulan sementara yang masih bersifat tentatif dan akan terus berkembang seiring dengan bertambahnya data yang diperoleh. Verifikasi dilakukan dengan cara meninjau kembali catatan lapangan, membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan, serta memeriksa kesesuaian antara data yang diperoleh dengan teori yang digunakan. Kesimpulan akhir ditarik setelah seluruh data dinyatakan telah valid dan memadai.

Ketiga tahapan dalam model analisis interaktif Miles dan Huberman tersebut tidak bersifat linier, melainkan berlangsung secara siklikal dan interaktif. Artinya, peneliti dapat bergerak di antara ketiga tahapan tersebut secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan analisis, sehingga menghasilkan temuan yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.7 Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2023), triangulasi dalam pengujian kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian, triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu

yang lain di luar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut.

Terdapat tiga jenis triangulasi yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

3.7.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda. Menurut Sugiyono (2023), triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari berbagai sumber tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari berbagai sumber tersebut. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari tiga sumber utama: (1) staf administrasi bagian HR & Sustainability yang menjalankan prosedur penanganan surat keluar secara langsung; (2) atasan atau pimpinan divisi HR & Sustainability yang memberikan persetujuan dan arahan; serta (3) dokumen tertulis seperti buku agenda surat keluar dan contoh surat yang telah diproses. Kesesuaian data dari ketiga sumber tersebut akan memperkuat keabsahan temuan penelitian.

3.7.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Menurut Sugiyono (2023), triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda,

misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Dalam penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan cara: (1) data mengenai prosedur penanganan surat keluar yang diperoleh melalui wawancara diverifikasi dengan hasil observasi langsung; (2) data hasil observasi dikonfirmasi melalui analisis dokumen; serta (3) data dari dokumen dikaitkan kembali dengan pernyataan informan dalam wawancara. Apabila ketiga teknik menghasilkan data yang konsisten, maka data tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila terdapat perbedaan, peneliti akan melakukan penggalian data lebih lanjut hingga diperoleh kepastian tentang data yang sebenarnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability di PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Prosedur penanganan surat keluar pada bagian HR & Sustainability PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill dilaksanakan melalui sembilan tahapan yang berurutan dan saling berkesinambungan, yaitu: (1) pembuatan konsep surat, (2) pemeriksaan dan persetujuan konsep surat oleh Manager HR, (3) permintaan nomor surat (*booking nomor*), (4) pengetikan surat, (5) penandatanganan dan pembubuhan cap stempel, (6) pencatatan ke buku agenda surat keluar, (7) pemindaian (*scanning*), (8) pengiriman surat melalui aplikasi Microsoft Outlook atau kurir, dan (9) pengarsipan dalam bentuk *hardfile* di lemari arsip maupun *softfile* di komputer. Secara keseluruhan, prosedur tersebut telah berjalan secara sistematis dan sesuai dengan prinsip-prinsip dasar administrasi perkantoran yang berlaku.
2. Berdasarkan hasil observasi ditemukan dua kendala dalam pelaksanaan prosedur penanganan surat keluar. Kendala pertama adalah pencatatan surat keluar ke buku agenda yang masih dilakukan secara manual

menggunakan pena, yang mengakibatkan proses temu kembali informasi menjadi lebih lambat, risiko kesalahan pencatatan lebih tinggi, dan tidak tersedianya rekapitulasi data surat secara otomatis. Kendala kedua adalah pengelolaan arsip digital yang belum konsisten, di mana sebagian *file* hasil *scanning* sudah diklasifikasikan ke dalam subfolder dan diberi nama sesuai judul surat, namun masih banyak file yang tertumpuk di *folder* utama bernama “*Scan*” tanpa klasifikasi dan tanpa penamaan yang deskriptif, sehingga menurunkan efisiensi proses temu kembali arsip digital.

3. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi kedua kendala tersebut antara lain: (1) beralih dari sistem pencatatan manual ke sistem pencatatan digital berbasis Microsoft Excel atau aplikasi sejenis yang memungkinkan pencarian cepat dan pembuatan rekapitulasi otomatis; serta (2) menyempurnakan dan menstandarisasi sistem pengelolaan arsip digital yang sudah ada dengan menetapkan konvensi penamaan *file* yang lebih lengkap, memperluas penerapan subfolder secara konsisten, menertibkan *file-file* lama yang belum terklasifikasi, dan menetapkan jadwal backup data secara berkala.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian ini.

5.1.2 Saran bagi PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill

1. Bagian HR & Sustainability disarankan untuk segera beralih dari sistem pencatatan surat keluar manual menggunakan buku agenda fisik ke sistem pencatatan digital berbasis Microsoft Excel atau aplikasi manajemen dokumen lainnya. Peralihan ini tidak memerlukan biaya tambahan karena memanfaatkan perangkat lunak yang sudah tersedia di komputer kantor. Dengan sistem digital, proses temu kembali data surat dapat dilakukan secara instan melalui fitur pencarian, dan rekapitulasi surat dapat dibuat secara otomatis untuk keperluan pelaporan.
2. Bagian HR & Sustainability disarankan untuk menetapkan standar baku pengelolaan arsip digital (*naming convention* dan *struktur folder*) yang berlaku bagi seluruh personil yang terlibat dalam penanganan surat keluar. Standar yang disarankan mencakup format penamaan *file* “[NomorSurat]_[YYYYMMDD]_[Perihal Surat]” dan penggunaan *subfolder* berdasarkan jenis surat dan tahun secara konsisten. Standar ini perlu disosialisasikan kepada seluruh personil dan diterapkan secara seragam untuk setiap surat yang diproses ke depannya.
3. Manajemen PT Konverta Mitra Abadi Lampung Mill disarankan untuk menetapkan jadwal *backup* data arsip digital secara berkala, minimal satu bulan sekali, ke media penyimpanan cadangan seperti *hard disk eksternal* atau layanan *cloud storage* korporat, guna mengantisipasi risiko kehilangan arsip akibat kerusakan perangkat computer.

5.1.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan membandingkan prosedur penanganan surat keluar di beberapa departemen sekaligus, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai konsistensi penerapan prosedur administrasi surat keluar di tingkat perusahaan secara keseluruhan.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, misalnya dengan menambahkan metode kuantitatif melalui kuesioner kepuasan pelanggan *internal* terhadap kualitas layanan administrasi surat keluar, sehingga data yang diperoleh dapat lebih komprehensif dan terukur.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, mengingat penelitian Tugas Akhir ini memiliki keterbatasan waktu dan ruang lingkup yang hanya berfokus pada sudut pandang pelaksana (petugas HR & Sustainability) dalam penanganan surat keluar, maka disarankan bagi peneliti berikutnya untuk memperluas cakupan penelitian dengan mengambil informan dari sisi pengguna layanan (*user/karyawan* divisi lain). Hal tersebut penting dilakukan guna mendapatkan analisis yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan, kecepatan pelayanan, serta dampak riil dari hambatan prosedur surat keluar terhadap operasional kerja karyawan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. (2016). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. ISBN: 979-403-630-7
- Barthos, B. (2016). *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara. ISBN: 979-526-017-0
- Bratawidjaja, T. W. (2016). *Surat Bisnis Modern*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Finoza, L. (2017). *Komposisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Diksi Insan Mulia.
- Gie, T. L. (2017). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Kuswantoro, A., Maremitha Ungu, R. B., Rahmahwati, W. D., & Rahmawati, F. D. (2022). Manajemen surat masuk dan surat keluar di Universitas Negeri Semarang melalui SIRADI (Sistem Informasi Surat Dinas). *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 42–49. <https://doi.org/10.31849/pb.v9i1.7716>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications. ISBN: 978-1-4522-5787-7
- Moekijat. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat. ISBN: 978-979-061-693-5
- Nasution, M. H., & Kusmilawaty, K. (2022). Analisis sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian ekonomi dan pembangunan (Studi kasus di Kantor Walikota Medan). *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 6(1), 109–120. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v6i1.1664
- Nuraida, I. (2018). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius. ISBN: 978-979-21-3693-7
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2019). *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, D. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

- Sedarmayanti. (2019). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Soedjito, & Solchan, T. W. (2018). *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2020). *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media. ISBN: 978-602-7869-75-2
- Sugiarto, A. Y., Indrawati, C. D. S., & Umam, M. C. (2023). Analisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(5), 478–486. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65139>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, B. M. (2017). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga. ISBN: 978-979-015-220-5
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar operasional prosedur (SOP) administrasi kependudukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Sambutan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 53–63. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1736>
- Tathagati, A. (2017). *Step by Step Membuat SOP*. Yogyakarta: Efata Publishing.