

**PERAN SUB BAGIAN TATA USAHA DALAM MENDUKUNG
KEGIATAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Laporan Akhir)



Oleh

AMANDA MAHARANI

NPM 2301081010

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR
LAMPUNG**

2026

**PERAN SUB BAGIAN TATA USAHA DALAM MENDUKUNG
KEGIATAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Amanda Maharani 2301081010

(Laporan Akhir)

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md) Manajemen

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR
LAMPUNG**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **PERAN SUB BAGIAN TATA USAHA DALAM
MENDUKUNG KEGIATAN ADMINISTRASI
PERKANTORAN PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : *Amanda Maharani*
Nomor Pokok Mahasiswa : 2301081010
Program studi : DIII Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Pembimbing Laporan Akhir

Ketua Program Studi DIII Keuangan
dan Perbankan

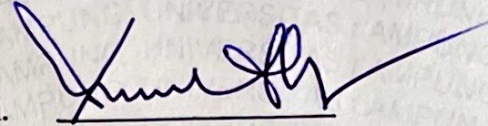
Dr. Dorothy R.H. Pandjaitan
Dr. Dorothy R.H. Pandjaitan, S.E., M.Si.
NIP. 198101262008012011

Dwi Asri Siti Ambarwati
Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc
NIP. 197703242008122001

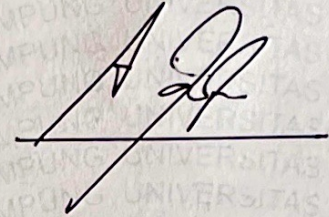
HALAMAN PENGESAHAN

1. TIM PENGUJI :

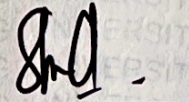
Ketua Penguji : Dr. Dorothy R.H. Pandjaitan, S.E., M.Si.



Penguji Utama : Ahmad Faisol, S.E., M.M.



Sekretaris Penguji : Lidya Ayuni Putri, S. Pd., M. Hum.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Narobi, S.E., M.Si.
NIP.19660621 1990031003

Tanggal Lulus Ujian : 30 April 2026

ABSTRAK

PERAN SUB BAGIAN TATA USAHA DALAM Mendukung KEGIATAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh :

Amanda Maharani

NPM 2301081010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Sub Bagian Tata Usaha dalam pencatatan, pengarsipan dokumen, serta menyediakan logistik dalam mendukung kegiatan administrasi perkantoran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung serta mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan arsip. Metode penulisan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi dan dokumentasi selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada 12 Januari hingga 27 Februari 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sub Bagian Tata Usaha telah menjalankan perannya secara konsisten mencakup pengelolaan surat menyurat, pengarsipan, administrasi kepegawaian, dan dukungan logistik seperti ATK. Sistem kerja bersifat campuran, Sebagian proses sudah menggunakan teknologi namun pengarsipan masih sepenuhnya menggunakan kertas. Berdasarkan analisis 5P, MITRA, Manajemen Risiko, dan Komunikasi Bisnis, sistem pengarsipan berbasis kertas mengandung risiko operasional yang tinggi dan berjalan belum optimal.

Saran yang diberikan meliputi penerapan pengarsipan digital secara bertahap, digitalisasi pencatatan surat keluar dan masuk, standarisasi pengindeksan dokumen, peningkatan kapasitas SDM di bidang teknologi informasi, serta integrasi data pengambilan Blanko.

Kata kunci : *Administrasi Perkantoran, Tata Usaha, Pengarsipan, Manajemen Risiko, Komunikasi Bisnis.*

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amanda Maharani
NPM : 2301081010
Prodi : DIII Keuangan dan Perbankan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul **“Peran Sub Bagian Tata Usaha Dalam Mendukung Kegiatan Administrasi Perkantoran Pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”**. Ini adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan merupakan hasil duplikasi atau karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan di sebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa terdapat duplikasi atau penyimpangan dalam karya ini saya bersedia untuk menerima sanksi yang akan diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 03 Mei 2026

Yang memberi pernyataan



Amanda Maharani

2301081010

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Amanda Maharani yang dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada tanggal 29 Oktober 2004. Penulis merupakan putri dari Bapak Fidiansyah dan Ibu Libria Fridayana, anak ke tiga dari 4(Empat) bersaudara.

Pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak Pembina, Bandar Lampung tahun 2011, Kemudian dilanjutkan di Sekolah Dasar SDN 3 Gulak-galik pada tahun 2012. Selanjutnya, pada tahun 2018 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Utama 3 Bandar Lampung. Kemudian pada tahun 2023 penulis telah menyelesaikan Pendidikan di SMA Negeri 1 Bandar Lampung, di tahun 2023 pula penulis diterima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung di program studi Diploma III Keuangan dan Perbankan. Pada tahun 2026 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

“I was raised by a women who deserves more than she has ever received. I carry that deep in my heart.”

(Theelliebarker)

“Life is what happens to you while you’re busy making other plans”

(John Lennon)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas kehendak dan ridho-nya tugas akhir ini dapat terselsaikan. Karya ini saya persembahkan kepada nenek dan mama saya tercinta, yaitu :

Alm Nenek Roosmalia dan Mama Libria Fridayana, tercinta

Sebagai rasa hormat, terima kasih dan juga tanda bakti ku persembahkan karyaku ini kepada nenek dan mama yang telah membesarkan dan merawatku sedari kecil hingga saat ini mada menyelsaikan tugas akhir. Terima kasih atas cinta yang tulus dan kesabaran yang seluas samudera yang kalian berikan padaku. Semoga hal ini menjadi satu Langkah awal untuk menjadi anak serta cucu yang akan membanggakan nenek dan mama di masa depan. Terima kasih serta maaf apabila penulis masih belum mendapatkan apa yang di harapkan dan di semogakan, ter untuk nenek ku tercinta maaf apabila penulis masih belum mewujukan cita-cita dan doa mu untuk penulis. Semoga pengorbanan yang tiada batas, segala dukungan dalam setiap langkahku, dan restu serta doa yang kau langitkan mengantarkan langkahku sampai pada tujuan.

Serta ku persembahkan pula karya ku ini untuk Papa yaitu, Fidiansyah. Terima kasih atas doa dan kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat memiliki tekak lebih besar lagi untuk lebih kuat dan lebih sukses.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah segala puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul **“Peran Sub Bagian Tata Usaha dalam Mendukung Kegiatan Administrasi Perkantoran Pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”**.

Penulisan laporan akhir ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala doa dan motivasi yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan laporan akhir ini, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainur M. Rusdi, S.E., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah membimbing dan memberikan banyak waktu, ilmu serta arahan sehingga terselesaikannya laporan akhir ini.
6. Bapak Ahmad Faisol, S.E., M.M. selaku Penguji Utama.
7. Miss Lidya Ayuni Putri, S.Pd., M.Hum. selaku Sekertaris Penguji.
8. Ibu Nindytia Puspitasari Dalimunthe, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan dosen yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis melaksanakan perkuliahan.

9. Bapak Nasirudin selaku staff Sekretariat Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Lampung.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, beserta para staff yang telah memberikan baanyak ilmu dan bantuan selama masa perkuliahan.
11. Ibu Nova, Bapak Ariyanto dan seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, yang telah menerima penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan memberikan banyak pengalaman juga ilmu yang yang berguna juga baru untuk penulis.
12. Almamater tercinta Universitas Lampung yang telah menjadi identitas penulis selama masa studi.
13. Kepada Kakak dan Adikku tercinta, yaitu Abang Taufik Akbar Andhika Pratama, Abang M.Rizky N.Rico , dan Adik kecilku tersayang Filicia Shireen Syahharani, yang telah memberikan semangat serta dorongan untuk penulis semangat mengerjakan dan menyelesaikan laporan akhir ini.
14. Kepada Siti Ita Arifin, penulis ucapkan terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
15. Kepada ketiga sahabat penulis, yaitu Putri Angraini, Siti Khoirunisa, dan Alm Siti Anggraini, terima kasih telah menjadi sahabat serta teman untuk penulis berkeluh kesah, dan senantiasa memberikan penulis semangat untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
16. Seluruh teman-teman Diploma III Keuangan dan Perbankan Angkatan 2023, terima kasih telah berbagi canda daan tawa selama masa perkuliahan.
17. Terakhir, untuk diriku sendiri Amanda Maharani, terima kasih atas kekuatan dan semangat hingga mampu bertahan sampai hari ini. Terima kasih pula untuk raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan Ikhlas dalam menjalani kehidupan. Terima kasih untuk tidak menyerah meskipun terdapat sejuta keraguan dan memilih untuk bertahan dan terus maju. Teruntuk Amanda kecil, selamat kau telah tumbuh dengan begitu baik dan berhasil mendapatkan apa yang kau inginkan. Mari terus melangkah

maju, belajar lebih baik lagi, dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini berguna juga bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Yaa Rabbal Aalamiin...

Bandar Lampung, 07 April 2026
Penulis,

Amanda Maharani
NPM 2301081010

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
SANWACANA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Administrasi.....	5
2.1.1 Ciri-ciri Administrasi.....	7
2.2 Pengertian Administrasi Perkantoran.....	7
2.2.1 Fungsi-fungsi Administrasi Perkantoran.....	9
2.3 Definisi Administrasi Perkantoran dan Manajemen Perkantoran.....	10

2.4 Fungsi Manajemen Perkantoran.....	11
2.5 Definisi Tata Usaha	12
2.5.1 Tugas Tata Usaha.....	13
2.6 Pengarsipan..	13
2.6.1 Peran Arsip.....	14
2.6.2 Kode Arsip	15
2.7 Proses Administrasi Perkantoran (5P).....	15
2.8 Manajemen Risiko.....	17
2.8.1 Pengertian Manajemen Risiko	17
2.8.2 Proses Manajemen Risiko.....	17
2.8.3 Manajemen Risiko dalam Pengelolaan Arsip	18
2.9 Komunikasi Bisnis	19
2.9.1 Pengertian Komunikasi Bisnis	19
2.9.2 Fungsi Komunikasi.....	19
2.9.3 Bentuk Komunikasi Bisnis dalam Administrasi Perkantoran.....	20
BAB III	22
METODE DAN PROSES PENYELESAIAN.....	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Jenis dan Sumber Data	22
3.2.1 Jenis Data.....	22
3.2.2 Sumber Data.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4 Objek Kerja Praktik.....	24
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	24
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	24
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31

4.1 Pelaksanaan Kegiatan	31
4.2 Pembahasan.....	33
4.3 Keterkaitan Hasil dengan Tujuan Penelitian.....	43
4.4 Rangkuman Hasil Pembahasan	45
BAB V	47
SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Kantah Bandar Lampung	29
Gambar 2 Visi dan Misi Kantah Bandar Lampung.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kegiatan Harian Subbag TU	2
Tabel 2 Rangkuman Kegiatan PKL	32
Tabel 3 Analisis Kesesuaian 5P	35
Tabel 4 Analisis Fungsi MITRA	36
Tabel 5 Analisis Risiko pada Pengelolaan Arsip	39
Tabel 6 Analisis Efektivitas Komunikasi Bisnis	41
Tabel 7 Pencapaian Tujuan Penelitian.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai Praktik Kerja Lapangan	53
Lampiran 2 Logbook.....	55
Lampiran 3 Surat Keterangan.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Administrasi Perkantoran memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran dalam berorganisasi, baik dalam instansi pemerintahan atau pun swasta. Kegiatan administrasi yang sistematis memfasilitasi pelayanan, pengelolaan dokumen, pengelolaan informasi, serta menyediakan data yang cepat, tepat, dan juga akurat. Dengan demikian, administrasi perkantoran bukan hanya sekedar pencatatan, melainkan elemen pendukung utama dalam pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan organisasi (Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil).

Administrasi perkantoran meliputi proses 5P, yaitu seperti Pengumpulan, Pengelolaan, Pencatatan, Penyimpanan, dan Penyajian.

Ketika setiap elemen di kelola dengan baik, hal ini akan menimbulkan efisiensi kerja, ketertiban dokumen, dan kemudahan dalam mengakses dalam informasi yang dibutuhkan. Namun sebaliknya, apabila pengelolaan yang buruk dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, dan kesulitan dalam pencarian dokumen yang dibutuhkan.

Dalam lingkungan instansi pemerintahan, struktur organisasi sering kali mencakup unit-unit khusus yang bertanggung jawab atas administrasi perkantoran. Salah satu unit kunci adalah Sub Bagian Tata Usaha (TU), yaitu berfungsi sebagai pusat koordinasi administrasi internal. Dalam Sub Bagian TU umumnya menangani berbagai aspek, mulai dari pengelolaan surat-menyurat resmi, pengarsipan dokumen, pencatatan data kepegawaian, administrasi keuangan, hingga dukungan logistik. Dalam hal ini peran TU sangat vital karena TU bertindak sebagai ‘Jantung’ operasional, memastikan bahwa semua kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan

prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tanpa pengelolaan yang efektif dari TU, organisasi dapat mengalami gangguan, seperti penumpukan tugas administrasi yang tidak terselesaikan atau kesalahan dalam distribusi informasi.

Namun, dalam realitasnya, pengelolaan administrasi perkantoran di banyak instansi pemerintahan masih menghadapi tantangan signifikan. Salah satu masalah utama adalah didominasinya penggunaan dokumen berbasis kertas dalam pengarsipan.

Data Observasi PKL (12 Januari-26 Februari 2026) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

Tabel 1 Kegiatan Harian Subbag TU

NO	Kegiatan Observasi	Frekuensi/Hari	Masalah Utama
1	Surat masuk/keluar	10-15 Surat	Pencatatan di buku Agenda manual
2	Pengarsipan Dokumen	20-25 Dokumen	Fisik, sulit untuk di cari
3	Permohonan pengambilan blanko	10-13 Permohonan	MS Excel, dan mencatat di Buku agenda manual
4	Absensi pegawai	111	Fisik menggunakan kertas
5	Nota dinas dan surat dinas	5-10 dokumen	MS Word, sudah baik

Sumber : Kantah Kota Bandar Lampung, 2026

Tabel di atas menggambarkan beban kerja harian Sub Bagian Tata Usaha 45-63 transaksi/hari, dengan 111 pegawai total Kantah, mayoritas kegiatan masih dilakukan secara fisik/manual (Pencatatan surat, arsip, permohonan blanko)

menggunakan buku agenda dan print kertas. Absensi menggunakan kertas, Nota dinas dan surat dinas menggunakan MS Word namun tetap diarsip secara fisik.

Hal ini tidak hanya memperlambat proses pencarian, tetapi juga membutuhkan ruang penyimpanan fisik yang luas, yang seringkali terbatas di kantor-kantor perkotaan. Selain itu pula, pengarsipan kertas rentan terhadap kerusakan akibat kelembaban, kebakaran dan juga kehilangan, yang dapat mengakibatkan hilangnya data penting. Dalam kondisi ini tidak hanya menghambat produktivitas pegawai, tetapi juga dapat menghambat pelayanan publik, terutama di era di mana masyarakat selalu mengharapkan respon yang cepat.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi perkantoran belum sepenuhnya optimal. Sedangkan penerapan sistem administrasi berbasis digital dapat membantu mempercepat pengolahan data, meningkatkan akurasi informasi, serta mempermudah proses penyimpanan dan penelusuran dokumen apabila dibutuhkan. Keterbatasan tersebut dapat menunjukkan bahwa peran Tata Usaha masih perlu ditingkatkan agar mampu menyesuaikan dengan perkembangan administrasi modern.

Kantor Pertanahan sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu membutuhkan sistem administrasi perkantoran yang tertib, efektif, dan juga efisien. Oleh sebab itu, peran Sub Bagian Tata Usaha menjadi sangat strategis dalam memastikan seluruh kegiatan administrasi berjalan sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi perkantoran yang efektif merupakan kunci keberhasilan organisasi, khususnya pada instansi pemerintah seperti Kantor Pertanahan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian melalui Laporan Akhir dengan judul : “Peran Sub Bagian Tata Usaha dalam Mendukung Kegiatan Administrasi Perkantoran pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung tersebut dengan pernyataan sebagai berikut :

1. Apakah peran Tata Usaha dalam mendukung administrasi Perkantoran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sudah sesuai atau belum.
2. Apakah terdapat kendala pada pengelolaan administrasi, terkhusus pada sistem pengarsipan yang di lakukan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui peran Sub Bagian Tata Usaha dalam mendukung administrasi perkantoran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan administrasi, khususnya pada sistem pengarsipan.

1.4 Manfaat dan Kegunaan

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai sebuah media refrensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya akan menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama mengenai Administrasi Perkantoran,

2. Manfaat Praktisi

dalam penelitian ini adalah dapat menjadi sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas administrasi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi

Secara etimologi kata administrasi berasal dari Bahasa Inggris ‘*Administration*’ yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Oxford *Advanced Learner’s Dictionary of Current English* (1974), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Secara etimologi kata administrasi berasal dari Bahasa Inggris Kata Administrasi dalam Bahasa Belanda adalah ‘*Administratie*’ yang mempunyai pengertian mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (Tata usaha), *bestuur* (Manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi), dan *beheer* (Manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personal, Gudang). Dari bahasa Latin, yaitu *Ad* yang memiliki arti intensif dan *Ministrare* yang memiliki arti melayani, membantu, dan memenuhi. Menurut KBBI administrasi adalah usaha dan kegiatan meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan kegiatan kantor dan tata usaha.

Istilah, atau pengertian, dan hakikat administrasi di Indonesia pada mulanya berasal dari Eropa Barat atau Eropa Kontinental melalui penjajahan Belanda (Belanda merupakan salah satu negara Eropa Kontinental). Eropa Barat seperti hal yang sama juga di Jerman, Prancis, Italia, memperolehnya dari bangsa Romawi. Di zaman Romawi terdapat banyak istilah yang berhubungan dengan Administrasi, antara lain :

1. *Administer* = Pembantu, abdi, kaki tangan, penganut.
2. *Administratif* = Pemberian bantuan, pemeliharaan, perlakuan, pelaksanaan, pemimpinan, pemerintahan, pengelolaan.
3. *Administro* = Membantu, memelihara, mengabdikan.
4. *Administrator* = Pengurus, pengelola, pemimpin.

Di zaman Romawi, seorang Administrator adalah seorang yang mendapatkan kepercayaan untuk melakukan suatu tugas dari seseorang pemilik harta kekayaan untuk mengurus semua kesatuan harta kekayaan serta personal dalam satu organisasi.

Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha, kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum kedalam 3(tiga) kelompok, yaitu:

1. *Administer* = Pembantu, abdi, kaki tangan, penganut.
2. *Administratif* = Pemberian bantuan, pemeliharaan, perlakuan, pelaksanaan, pemimpinan, pemerintahan, pengelolaan.
3. *Administro* = Membantu, memelihara, mengabdikan.
4. *Administrator* = Pengurus, pengelola, pemimpin.

Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha, Kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum kedalam 3 (tiga) kelompok, yaitu :

1. Korespondensi (*Correspondence*) atau surat-menyurat yaitu rangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan, sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai ke pihak yang dituju. Salah satu alat atau sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis pada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan, pertanyaan adalah surat.
2. Ekspedisi (*expedition*) yaitu aktivitas mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima, baik untuk kepentingan intern atau ekstern. Ini sebagai memudahkan mengetahui atau membuktikan bahwa suatu informasi yang dibutuhkan sudah dikirim atau diterima.
3. Pengarsipan (*Filing*) yaitu proses pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dan dapat dengan cepat ditemukan setiap dibutuhkan. Informasi yang dimaksud dapat berupa warkat (*records*) yaitu catatan-catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan tentang sesuatu hal atau peristiwa yang di buat untuk membantu

ingatan. *People forget, records remember* (orang bisa lupa, tetapi warkat selalu ingat). Adapun arsip dapat diartikan sebagai kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis sehingga jika diperlukan dapat secara cepat ditemukan. Semua kegiatan diatas adalah kegiatan tata usaha (Administrasi dalam arti sempit).

Menurut (Siagian, 2014), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antar dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut George Terry dalam (Sutha, 2018) Administrasi adalah perencanaan pengendalian, pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Menurut Ngalim Purwanto (Anisa dkk., 2018) administrasi adalah suatu kegiatan atau usaha untuk membantu melaayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di daalam mencapai suatu tujuan.

2.1.1 Ciri-ciri Administrasi

Administrasi memiliki beberapa karakteristik/ciri-ciri antara lain sebagai berikut :

1. Terdapat kelompok manusia yang terdiri dari 2 (dua) orang atau lebih.
2. Terdapat kerja sama.
3. Terdapat proses atau usaha.
4. Terdapat bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.
5. Terdapatnya tujuan

2.2 Pengertian Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan segenap kegiatan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai fungsi administrasi perkantoran berkaitan dengan manajemen dan pengarahan dari semua

tahapan operasi perusahaan, yaitu pengelolaan data, komunikasi, dan memori organisasi. Dalam berbagai sumber-sumber bacaan berbahasa Inggris yang terbit di Amerika Serikat (AS) maupun Inggris Raya (United Kingdom) istilah *Office Administration* (Administrasi Perkantoran) dan *Office Management* (Manajemen Perkantoran) dipakai silih berganti dengan arti yang sama.

Berikut ini beberapa pengertian *Office Administration* (Administrasi Perkantoran) dan *Office Management* (Manajemen Perkantoran) yang dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu sebagai berikut:

1. George R. Terry

Dalam buku "*Office Management and Control*" Manajemen kantor adalah, perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan pekerjaan kantor dan pelaksanaan untuk mencapai tujuan.

2. Arthur Granger

Dalam buku "*National Office Management Associatio Report*" Manajemen kantor adalah fungsi dari tata penyelenggaraan pelayanan komunikasi dan perekam dari suatu organisasi.

3. William Leffingwell dan Edwin Robinson

Dalam buku "*Textbook of Office Management*" manajemen kantor sebagai suatu fungsi, yang merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan kantor secara efisien, kapanpun dan dimanapun pekerjaan itu dilakukan.

4. W.H Evans

Dalam buku "*Administrasi Perkantoran Modern*" administrasi perkantoran sebagai fungsi yang berkaitan dengan manajemen dan pengarahan semua tahap operasi perusahaan, yaitu proses pengelolaan data, komunikasi dan memori organisasi.

2.2.1 Fungsi-fungsi Administrasi Perkantoran

Fungsi-fungsi Administrasi Perkantoran

Adapun pula administrasi perkantoran yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan baik maka dari teori (Quible, 2001), menjelaskan terdapat 5 (Lima) jenis fungsi administrasi administrasi perkantoran atau *Office Support Functions* dalam pelayanan suatu organisasi, yaitu Fungsi Manajerial, Fungsi Interpersonal, Fungsi Teknis, Fungsi Rutin, dan Fungsi Analisis, atau singkatnya sering dikenal dengan Fungsi MITRA.

1. Fungsi Manajerial

Quible (2001:175) mengungkapkan bahwa fungsi manajerial dalam organisasi berkaitan antara lain dengan pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi suatu organisasi. Kaitannya dengan fungsi manajerial dalam pelayanan pada kantor pertanahan kota bandar lampung. Untuk menjalankan fungsi ini diperlukan adanya standar kinerja yang jelas. Sejalan dengan pernyataan diatas, UU no.32 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah menggantikan UU no.32 Tahun 2004, mewajibkan pemerintah pusat menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) melalui peraturan pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, mengenai SPM pelayanan Agraria.

2. Fungsi Interpersonal

Menurut Quible (2001:175) fungsi interpersonal, yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengkoordinasi tim. Peningkatan kinerja dalam hal komunikasi interpersonal akan mendorong kinerja sumber daya manusia (SDM) secara keseluruhan serta memberikan feedback yang tepat terhadap perubahan perilaku yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.

3. Fungsi Teknis

Menurut Quible (2001:175) fungsi teknis, yaitu fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai seperti familiaritas dengan beberapa software. Secara teknis di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung pengarsipan data masih dilakukan secara fisik/manual. Penggunaan kertas masih sangat didominasi disini. Penggunaan teknologi masih kurang di gunakan untuk pengarsipan sehingga dapat menimbulkan kehilangan data dan kurangnya efisiensi pencarian data Kembali.

4. Fungsi Rutin

Menurut Quible (2001:175) fungsi rutin, yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran minimal seperti pencatatan, pendokumentasian, pengarsipan dan lain-lain. Hal ini mengacu kepada pendapat Gie (2009:16) fungsi rutin berkaitan dengan kegiatan, menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan,

5. Fungsi Analisis

Menurut Quible (2001:175) fungsi analisis, yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil Keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan ataupun membuat Keputusan.

2.3 Definisi Administrasi Perkantoran dan Manajemen Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu pada kantor, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan kantor agar tujuan kantor dapat tercapai dan pegawai-pegawai merasa puas. Administrasi perkantoran umumnya berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijakan umum, sedangkan manajemen berfungsi untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang bersifat operasioanl, karena kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional dilaksanakan oleh kelompok pelaksana.

Manajemen perkantoran adalah perencanaan pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran serta menggerakkan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan organisasi. Pendapat lain juga menyampaikan bahwa manajemen perkantoran adalah salah satu aspek penting dalam suatu badan usaha. Tanggung jawab utama seorang manajer kantor adalah dengan melakukan perencanaan, implementasi serata evaluasi dalam memastikan kelancaran bisnis yang sedang dilakukan.

2.4 Fungsi Manajemen Perkantoran

Ada beberapa fungsi pokok manajemen perkantoran adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan adalah tahap awal yang perlu dilakukan di setiap keputusan yang di buat. Ketika sudah berhasil melakukan identifikasi tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

2. Staffing

Staffing merupakan salah satu jenis tanggung jawab yang ada di manajemen perkantoran.

3. Pengarahan

Ketika rencana sudah selesai dan sumber daya yang dibutuhkan sudah didapatkan, maka hal berikutnya yang bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan dan instruksi tindak lanjut untuk memverifikasi bahwa prosedur yang dijelaskan memang sudah dipahami dan bisa dilaksanakan.

4. Komunikasi

Sebagai pemilik usaha juga perlu tahu bahwa komunikasi dengan karyawan perlu dilakukan agar bisa memastikan bahwa semua pihak telah mematuhi adanya prosedur yang telah ditentukan di dalam rencana

5. Kontrol

Kontrol dari pihak atasan bukan selalu berujung pada manajemen mikro saja, namun untuk memastikan jika rencana yang telah ada bisa berjalan dengan

memberikan kebebasan kepada semua anggota untuk memberikan Tindakan terbaiknya.

6. Koordinasi

Tahaap koordinasi adalah yang cukup sulit untuk dilakukan karena dibutuhkan adanya keseimbangan dengan satu tim dengan tim lainnya agar setiap pihak dapat berjalan secara harmonis.

7. Motivasi

Tugas dari manajer kantor yang terbilang cukup menantang adalah memberikan inspirasi kepada para staf. Motivasi diri sendiri atau orang lain begitu dibutuhkan untuk dapat mencapai tujuan Bersama.

2.5 Definisi Tata Usaha

Secara umum Tata Usaha Adalah penyelenggaraan kegiatan administrasi yang berkiatan dengan tulis-menulis atau pengumpulan data dan termasuk dalam hal keuangan. Menurut Saiman (2002) Tata usaha merupakan suatu kegiatan pencatatan dan penyusunan berbagai macam keterangan. Dengan tujuan agar keterangan-keterangan bisa digunakan secara langsung sebagai bahan atau sumber informasi bagi siapa saja yang membutuhkan, khususnya pimpinan organisasi ataupun Perusahaan/kantor yang bersangkutan.

Pada Sub bagian Tata usaha berperan sebagai sebuah pusat administrasi internal organisasi, Adapun tugas yang dilakukan sebagai berikut :

- Pengelolaan surat masuk dan keluar.
- Pengarsipan dokumen.
- Administrasi kepegawaian.
- Administrasi keuangan
- Pengelolaan perlengkapan kantor.

Pada peran tersebut menunjukkan bahwa Tata usaha menjadi unsur penting dalam menjaga efisiensi dan ketertiban administrasi.

2.5.1 Tugas Tata Usaha

Menurut (Gie, 2000) tata usaha memiliki beberapa tugas pokok yaitu :

1. Menghimpun

Kegiatan dimana mencari dan mendapatkan berbagai keterangan yang dibutuhkan oleh suatu organisasi tersebut.

2. Mencatat

Keterangan atau informasi yang telah dihimpun, untuk kemudian dicatat dan disusun kembali dalam bentuk tulisan sehingga menjadi informasi yang mudah dibaca, dipahami, disimpan, dan dikirim kembali.

3. Mengelola

Kegiatan ini dimaksudkan untuk menyajikan kembali informasi sehingga lebih berguna.

4. Menggandakan

Keterangan atau Informasi yang telah dihimpun, dicatat, dan dikelola kemudian dapat digandakan (diperbanyak sesuai dengan kebutuhan) dengan berbagai cara.

5. Mengirim

Dalam kegiatan ini dilakukan untuk menyampaikan kembali informasi yang telah dilakukan kepada pihak yang membutuhkan dengan menggunakan berbagai macam saluran yang tersedia.

6. Menyimpan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk menyimpan dengan nama informasi yang telah dikelola dan menyusun dengan berbagai cara dan alat tertentu.

2.6 Pengarsipan

Menurut (Amsyah, 2003) yang mengatakan arsip adalah setiap catatan (record/warkat) yang tertulis, tercatat, atau ketikan, dalam bentuk huruf, angka, atau gambar, yang memiliki arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam pada kertas, kertas file, media komputer, atau kertas

fotokopi. Warkat Adalah segala macam catatan baik tertulis, bergambar, atau rekaman mengenai peristiwa yang telah terjadi atau hal yang sudah dibuat.

Menurut (Barthos, 2013) , arsip memiliki peran yang sangat penting bagi suatu organisasi karena arsip merupakan pusat ingatan organisasi yang menyimpan berbagai informasi penting yang sewaktu-waktu dapat dibutuhkan kemali. Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang baik dan sistematis menjadi suatu keharusan agar informasi yang tersimpan dapat ditemukan Kembali. Karena itulah mengapa pengelolaan arsip yang baik dan sistematis menjadi suatu keharusan agar informasi yang tersimpan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat pada saat dibutuhkan.

Menurut (Sularso Mulyono, 2011) arsip adalah penempatan kertas-kertas dalam sebuah tempat penyimpanan yang baik menurut aturan yang telah ditentukan terlebih dahulu sedemikian rupa sehingga setiap kertas apabila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat.

2.6.1 Peran Arsip

Menurut (Sedarmayanti, 2003), peranan arsip sebagai informasi, maka arsip dapat membantu meningkatkan dalam rangka pengambilan keputusan secara cepat dan tepat mengenai suatu masalah. Oleh kerena itu, dapat disimpulkan bahwa arsip sebagai :

1. Sebuah alat utama ingatan organisasi.
2. Bahan atau alat pembuktian.
3. Bahan dasar perencanaan dan pengambilan Keputusan.
4. Bahan informasi kegiatan ilmiah lainnya.

Jika sebuah arsip tidak dikelola dengan baik maka akan menimbulkan masalah yang lebih kompleks bagi suatu lembaga. Arsip sebagai sumber informasi membutuhkan pengelolaan yang tepat agar menciptakan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas bagi lembaga (Hayati, 2020).

2.6.2 Kode Arsip

Yang dimaksudkan kode arsip adalah tanda pengenal urusan/masalah dari klasifikasi arsip, Menurut Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2003).

1. Guna kode arsip
2. Syarat-syarat pemberian kode arsip harus sederhana, mudah diingat, mudah untuk menulisnya.
3. Unsur-unsur kode arsip pada dasarnya ada tiga unsur kode yaitu huruf, angka, penggabungan huruf dan angka.

Menurut (Sedarmayanti, 2003) Peralatan dan perlengkapan untuk menyimpan dan menemukan kembali sebuah arsip dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Manual

Menyimpan dan menemukan kembali sebuah arsip yang dilakukan dengan tangan/tidak dibantu oleh tenaga listrik, contoh penggunaan map dan *Filing cabinet*.

2. Elektronik

Menyimpan dan menemukan kembali arsip yang dibantu tenaga listrik, contoh dengan penggunaan komputer.

2.7 Proses Administrasi Perkantoran (5P)

Dalam pelaksanaan kegiatan administrasi perkantoran, terdapat serangkaian proses yang harus dijalankan secara sistematis agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan juga efisien. Dalam proses tersebut dikenal dengan istilah 5P, yang merupakan singkatan dari Pengumpulan, Pengelolaan, Pencatatan, Penyimpanan, dan Penyajian Informasi.

Menurut (Barthos, 2013), proses administrasi perkantoran pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan yang saling berkaitan dalam pengelolaan informasi organisasi secara menyeluruh. Kelima proses ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengumpulan

Pengumpulan merupakan proses awal dalam administrasi perkantoran, yaitu kegiatan mencari, mengumpulkan, dan menghimpun data serta informasi yang dibutuhkan oleh organisasi dari berbagai sumber yang relevan. Proses pengumpulan yang baik menghasilkan data yang lengkap, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar pengambilan Keputusan organisasi.

2. Pengelolaan

Pengelolaan merupakan proses pengelolaan data dan informasi yang telah dikumpulkan agar menjadi lebih terstruktur, bermakna, dan siap untuk digunakan. Menurut Gie (2000), pengelolaan informasi yang baik mencakup kegiatan menyusun, mengklasifikasikan, dan mengelola data sehingga menghasilkan informasi yang berguna bagi kepentingan organisasi.

3. Pencatatan

Pencatatan merupakan proses mendokumentasikan data dan informasi yang telah dihimpun ke dalam bentuk tertulis yang sistematis. Pencatatan yang tertib dan akurat sangat penting untuk memastikan bahwa setiap data dan informasi yang masuk maupun keluar dari organisasi terdokumentasi dengan baik sehingga dapat ditelusuri Kembali apabila diperlukan.

4. Penyimpanan

Penyimpanan merupakan proses penyimpanan data dan informasi yang telah diolah ke dalam suatu sistem penyimpanan yang teratur dan aman. Menurut (Sedarmayanti, 2003), penyimpanan yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu mudah ditemukan kembali, aman dari kerusakan, dan terorganisasi secara sistematis. Sistem penyimpanan yang tidak tertata dengan baik akan menyebabkan kesulitan dalam penelusuran informasi dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi organisasi.

5. Penyajian

Penyajian merupakan proses menyampaikan data dan informasi yang telah diolah dan disimpan kepada pihak-pihak yang membutuhkan dalam bentuk yang mudah dipahami dan tepat waktu. Dalam penyajian informasi yang efektif akan sangat mendukung proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam organisasi.

Kelima proses tersebut saling berkaitan dan berkesinambungan. Apabila salah satu proses tidak berjalan dengan semestinya, maka akan berdampak pada proses berikutnya dan pada akhirnya akan menghambat efektivitas administrasi perkantoran secara keseluruhan.

2.8 Manajemen Risiko

2.8.1 Pengertian Manajemen Risiko

Risiko merupakan suatu kondisi yang tidak pasti yang apabila terjadi dapat menimbulkan kerugian atau hambatan bagi pencapaian tujuan organisasi. Dalam setiap kegiatan organisasi, baik pemerintahan atau swasta, risiko selalu hadir dan tidak dapat dihindari sepenuhnya. Oleh karena itu, diperlukan satu pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko tersebut, yang dikenal dengan istilah Manajemen Risiko.

Menurut (Darmawi, 2016), manajemen risiko adalah suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan organisasi dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Sementara itu menurut Fahmi dalam (Kasidi, 2010), manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukursn dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis.

2.8.2 Proses Manajemen Risiko

Menurut (Darmawi, 2016), Proses manajemen risiko terdiri dari berbagai macam tahapan yang harus dilakukan secara sistematis danberkesimabungan, yaitu :

1. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan tahap awal dalam proses manajemen risiko, yaitu proses mengenalkan dan mendokumentasikan seluruh potensi risiko yang mungkin dihadapi oleh organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Pada tahap ini organisasi berupaya untuk mengidentifikasi semua kemungkinan ancaman yang dapat mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

2. Analisis Risiko

Setelah suatu risiko berhasil diidentifikasi, selanjutnya adalah analisis risiko. Analisis risiko mencakup pada penilaian terhadap kemungkinan terjadinya risiko (*likelihood*) dan besarnya dampak yang ditimbulkan (*Impact*) apabila risiko tersebut benar-benar terjadi. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk menentukan prioritas penanganan risiko.

3. Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko dilakukan dengan membandingkan hasil analisis risiko yang telah ditetapkan oleh organisasi. Pada tahap ini ditentukan apakah suatu risiko dapat diterima, perlu dikelola, atau harus segera ditangani.

4. Penanganan Risiko

Penanganan risiko merupakan tahap pengambilan tindakan untuk mengurangi, mengalihkan risiko yang telah diidentifikasi dan evaluasi. Strategi penanganan tersebut bisa berupa penghindaran risiko, pengurangan risiko, pemindahan risiko, atau penerimaan risiko.

2.8.3 Manajemen Risiko dalam Pengelolaan Arsip

Dalam konteks administrasi perkantoran, manajemen risiko memiliki peran yang sangat penting terutama dalam pengelolaan arsip dan dokumen organisasi. Menurut (Hayati, 2020), arsip yang tidak dikelola dengan baik mengandung berbagai risiko operasional yang dapat mengganggu kelancaran kegiatan organisasi, antara lain risiko kehilangan dokumen risiko kerusakan dokumen, dan risiko keterlambatan dalam penelusuran informasi.

Penerapan manajemen risiko dalam pengelolaan arsip bertujuan untuk mengidentifikasi potensi ancaman terhadap keamanan dan ketersediaan dokumen, serta merumuskan langkah-langkah mitigasi yang tepat untuk mencegah atau meminimalkan dampak tersebut.

2.9 Komunikasi Bisnis

2.9.1 Pengertian Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis merupakan salah satu elemen terpenting dalam kehidupan organisasi. Tanpa komunikasi yang efektif, koordinasi antar individu dan unit kerja dalam organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Dalam lingkungan organisasi, komunikasi yang dilakukan untuk kepentingan bisnis dan operasional disebut sebagai komunikasi bisnis.

Menurut (Bové dan John V. Thill, 2013), komunikasi bisnis adalah pertukaran pesan atau informasi yang dilakukan untuk kepentingan bisnis, baik dalam organisasi maupun antar organisasi dengan pihak luar, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.

2.9.2 Fungsi Komunikasi

Dalam mencapai tujuan organisasi, fungsi komunikasi bisnis bisa menjadi acuan berikut beberapa fungsi-fungsi Komunikasi bisnis, *Quible, Jhonson, dan Mott* dalam (Sumartias, 2014)

1. Fungsi Informatif

Komunikasi bisnis menjadi sarana penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh berbagai pihak dalam organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat, dan akurat kepada pihak yang membutuhkan.

2. Fungsi Persuasif

Komunikasi bisnis juga berfungsi untuk mempengaruhi atau meyakinkan pihak lain agar bersedia sesuatu sesuai dengan yang diharapkan. Fungsi persuasif ini sangat penting dalam konteks negosiasi, koordinasi, dan pada pelayanan Masyarakat.

3. Fungsi Kontrol

Dalam komunikasi bisnis fungsi kontrol merupakan suatu tindakan korektif pada seluruh kegiatan yang berjalan. Pada fungsi ini menjamin keberlangsungan dan pelaksanaan dalam kendali.

4. Fungsi Emotif

Tujuan dari fungsi emotif ini meningkatkan penerimaan atau *acceptance* pesan.

5. Fungsi Koordinasi

Melalui komunikasi bisnis yang efektif, kerja sama antar individu dan unit kerja dalam organisasi dapat terjalin dengan baik. Koordinasi penting dimana pembagian setiap unit kerja untuk menciptakan suasana yang kondusif dan terkendali. Oleh karena itu fungsi koordinasi sangat penting dilaksanakan oleh Perusahaan atau organisasi bisnis agar kegiatan bisnis dapat berjalan dengan baik

2.9.3 Bentuk Komunikasi Bisnis dalam Administrasi Perkantoran

Dalam lingkungan administrasi perkantoran, komunikasi bisnis diwujudkan dalam berbagai bentuk instrument komunikasi formal yang terstruktur. Menurut (Bovée dan John V. Thill, 2013), beberapa bentuk komunikasi bisnis yang umum digunakan dalam administrasi perkantoran antara lain :

1. Surat Dinas

Surat dinas merupakan salah satu instrument komunikasi bisnis formal yang paling umum digunakan dalam lingkungan instansi pemerintahan. Surat dinas berfungsi sebagai sarana komunikasi resmi antar satu instansi pada instansi lain, atau antara satu unit kerja dengan unit kerja lainnya dalam satu instansi, yang memuat informasi, instruksi, pemberitahuan yang bersifat resmi.

2. Nota Dinas

Nota dinas merupakan suatu instrument komunikasi bisnis internal yang digunakan untuk menyampaikan informasi, instruksi, dan permintaan secara tertulis antar unit kerja dalam satu instansi. Nota dinas lebih informal dibandingkan dengan surat dinas, namun tetap memiliki kekuatan hukum sebagai dokumen resmi yang harus diarsipkan dengan baik.

3. Laporan

Laporan merupakan instrument komunikasi bisnis yang digunakan untuk menyampaikan hasil kegiatan, evaluasi, atau analisis kepada pihak yang berkementingan. Dalam lingkungan administras perkantoran, laporan menjadi salah satu instrument penting dalam mendukung Keputusan oleh pimpinan organisasi

BAB III

METODE DAN PROSES PENYELESAIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis yang bersifat deskriptif kualitatif dan melakukan penelitian langsung di lapangan. Menurut (Sugiyono, 2014) penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawan dari eksperimen) Di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *Purposiv* dan *Snowbaal*. Teknik pengumpulan dengan gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dimana penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian dengan cara menggambarakan sebuah objek yang diteliti berdasarkan keadaan sesuai dengan fakta-fakta yang didapatkan di lapangan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini didapatkan dari berbagai macam teknik seperti observasi, dan dokumentasi. Bentuk lain dari kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau dari rekaman video.

3.2.2 Sumber Data

Sumber yang digunakan oleh penulis dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis di lapangan, yaitu Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, dengan

melakukan observasi, serta dokumentasi dari Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, biasanya diambil melalui dokumen, buku, internet, atau melalui orang lain.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis untuk memperoleh data sebagai penulisan laporan akhir selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (ATR/BPN Kota Bandar Lampung) adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mempelajari serta mengamati secara langsung kegiatan pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (ATR/BPN Kota Bandar Lampung) terkait pemahaman administrasi perkantoran pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (ATR/BPN Kota Bandar Lampung).

Bahwa observasi digunakan untuk mempertahankan kebenaran ilmiah. Observasi juga merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara pengamatan langsung di lapangan

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bukti-bukti serta catatan yang ada di dalam Perusahaan/Kantor. Metode pengumpulan data ini digunakan sebagai metode pendukung.

3.4 Objek Kerja Praktik

Objek kerja praktik pada penelitian ini adalah Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (ATR/BPN Kota Bandar Lampung).

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

a. Lokasi Kerja Praktik

Penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (ATR/BPN Kota Bandar Lampung) yang beralamatkan di Jalan Dokter Warsito No.5, Talang, Kec. Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung.

b. Waktu Kerja Praktik

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan selama 40 hari, dimulai dari tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026, yang dilakukan setiap hari Senin sampai Jum'at dimulai dari jam 08.00 sampai dengan jam 16.30 mengikuti jam kerja kantor.

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.2.1 Profil Singkat Kantor

Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah dibawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional. Wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung berada di seluruh wilayah administratif Kota Bandar Lampung, yaitu 20 kecamatan dan 126 kelurahan. Terdapat bidang dengan peran bidang masing-masing, seperti :

1. Bidang Survei dan Pemetaan

Memiliki tugas melaksanakan pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran batas administrasi dan kawasan, pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan

Kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi.

2. Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran Memiliki tugas melaksanakan pembinaan, koordinasi, pelaksanaan dan inventarisasi, identifikasi, pengelolaan data dan penyajian informasi penetapan hak tanah dan ruang, pendaftaran tanah dan ruang, pemeliharaan hak atas tanah dan ruang, penatausahaan tanah wilayah dan hak komunal, penetapan dan pengelolaan tanah pemerintah, hubungan kelembagaan serta pembinaan dan pengawasan mitra kerja dan pejabat pembuatan Akta Tanah (PPAT).

3. Bidang Penataan dan Pemberdayaan

Memiliki tugas melaksanakan pengkoordinasian pembinaan dan pelaksanaan *landreform*, pengelolaan dan analisis penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai dengan rencana tata ruang, fasilitas penyusunan rencana tata ruang dan pemanfaatan ruang di kota.

4. Bidang Pengadaan Hak dan Pengembangan

Memiliki tugas melaksanakan pengkoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan pengadaan dan pencadangan tanah, konsolidasi tanah, pengembangan pertanahan dan manfaat tanah serta penilaian tanah dan ekonomi pertanahan.

5. Bidang Pengendalian dan Sengketa

Memiliki tugas melaksanakan pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

6. Bagian Tata Usaha

Pada bagian ini memberikan dukungan administrasi kepegawaian dan kebutuhan umum, serta bertransformasi dengan pegawai Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (ATR/BPN Kota Bandar Lampung) sebanyak 111 (seratus sebelas) pegawai ASN.

Sebagai bagian dari transformasi digital BPN, kantor pertanahan kota bandar lampung telah menerapkan beberapa layanan elektronik seperti :

1. Sentuh Tanahku

Sebuah aplikasi yang digunakan untuk pemeriksaan berkas dan lokasi bidang tanah yang dapat dilakukan secara mandiri.

2. Gyser (*Geographic Information System*)

Pemetaan tata ruang dan bidang tanah wilayah Lampung.

3. Layanan Elektornik

Menghadirkan layanan elektronik seperti, pengecekan sertifikat, hak tanggungan elektronik (HT-el), dan surat keterangan pendaftaran tanah (SKPT) secara online.

Terdapat tujuh layanan prioritas di kantor pertanahan kota bandar lampung, yaitu :

1. Pengecekan Sertifikat,
2. Surat Keterangan Pendaftaran Tanah.
3. Hak Tanggungan.
4. Roya.
5. Peralihan Hak.
6. Pendaftaran Surat Keputusan.
7. Perubahan Hak.

Sejak tahun 2022 Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung menghadirkan program layanan PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan). Pada program ini melayani masyarakat di hari sabtu dan minggu, dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 12.00, untuk pengurusan tanah langsung tanpa kuasa. Dengan tujuan di hadirkan nya program ini untuk memberikan kemudahan bagi masyarkat yang memiliki mobilitas tinggi dan tidak sempat mengurus berkas pada hari kerja.

3.4.2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dipimpin oleh seorang kepala kantor, yang dalam menjalankan tugasnya didukung oleh satu subbagian Tata Usaha dan lima seksi yang membidangi Survei dan Pemetaan, Penetapan Hak dan Pendaftaran, Penataan dan Pemberdayaan, Pengadaan Tanah dan Pengembangan, serta Pengendalian dan Sengketa .

Dengan pimpinan tertinggi yaitu kepala kantor yang di jabat oleh Bapak Ulin Nuha, S.SiT., M.M. Dimana setiap kegiatan dan pekerjaan harus dalam pengawasan dan Keputusan dari kepala kantor. Pada Subbagian Tata Usaha dikepalai oleh Bapak Sholin Erbin Mart Rajagukguk, S.E., M.H. serta 3 (Tiga) Analis, yaitu Ibu Pramita Dwi Syafitri, S.E., M.M. sebagai Analisis Anggaran Pertama , Ibu Nuzulul Zakiah Meirindi, S.H., M.M. sebagai Analisis Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Pertama , dan Bapak Ariyanto sebagai Analisis SDM Aparatur Pertama.

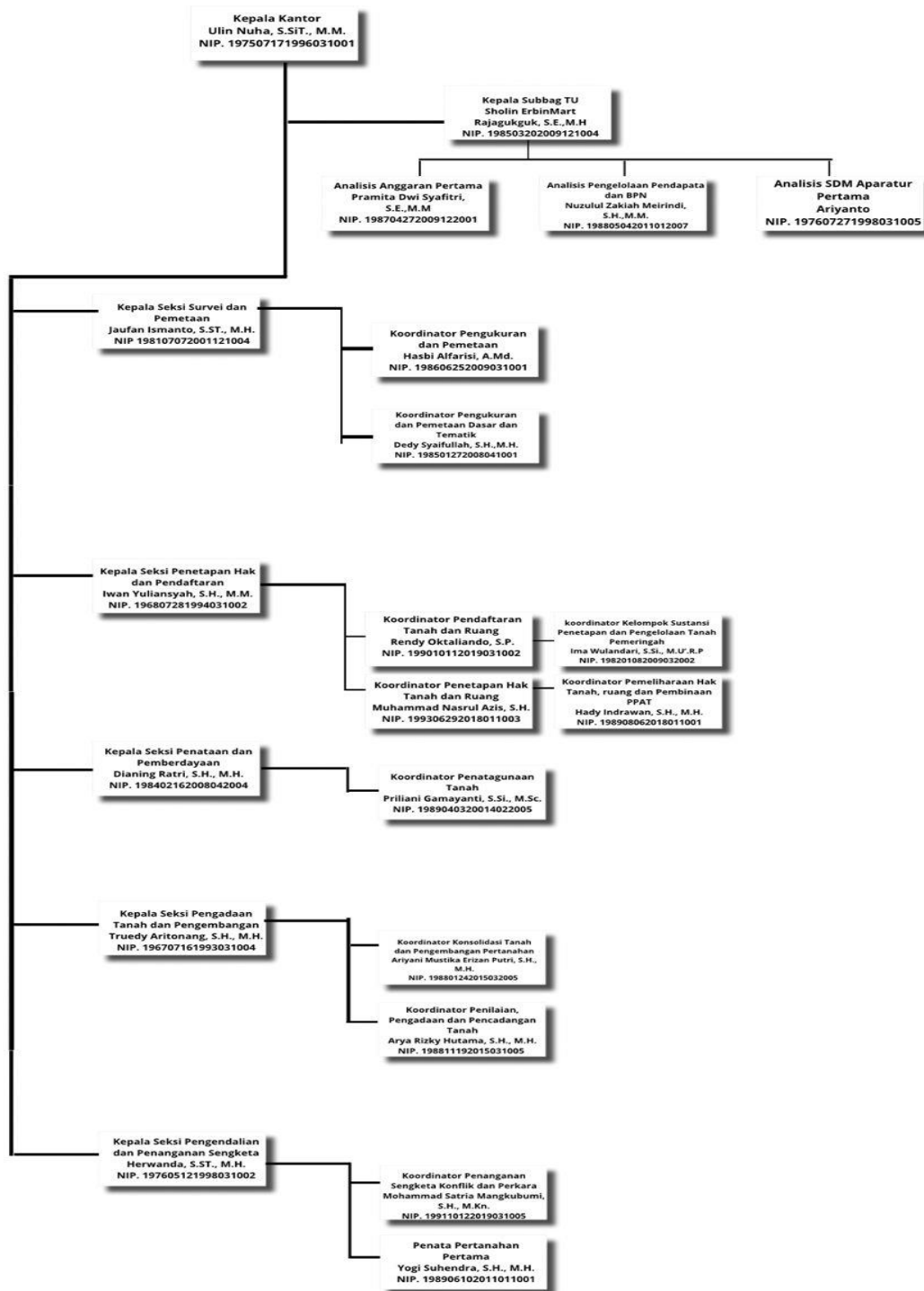
Pada Seksi Survei dan Pemetaan di kepalai oleh Bapak Jaufan Ismanto, S.ST., M.H. dan 2 (dua) coordinator, yaitu Bapak Hasbi Alfaris, A.Md. sebagai Koordinator Pengukuran dan Pemetaan, dan Bapak Dedy Syaifullah, S.H., M.H. sebagai Koordinator Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik.

Pada Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran atau PHP, dikepalai oleh Bapak Iwan Yuliansyah, S.H., M.M. serta 4 (empat) coordinator, yaitu Bapak Rendy Oktaliando, S.P. sebagai coordinator Pendaftaran Tanah dan Ruang, Ibu Ima Wulandari, S.Si., M.U.R.P. sebagai Koordinator kelompok sustansi penetapan dan Pengelolaan Tanah Pemerintah, Bapak Muhammad Nasrul Azis, S.H., sebagai Koordinator Penetapan Hak Tanah dan Ruang, dan Bapak Hady Indrawan, S.H., M.H. sebagai coordinator pemeliharaan Hak Tanag, Ruang dan Pembinaat PPAT.

Pada Seksi Penataan dan Pemberdayaan tau P2 dikepalai oleh Ibu Dianing Ratri S.H., M.H. dan 1 (satu) coordinator, yaitu ibu Priliani Gamayanti. S.Si., M.Sc. sebagai coordinator Penatagunaan Tanah.

Pada Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan dikepalai oleh Ibu Truedy Aritonang, S.H., M.H. dan 2 (dua) coordinator, yaitu Ibu Ariyanti Mustika Erizan Putri, S.H., M.H. sebagai coordinator konsolidasi Tanah dan Pengembangan Pertanahan, dan Bapak Arya Rizky Utama, S.H., M.H. sebagai Koordinator Penilaian, Pengadaan dan Pencadangan Tanah.

Dan yang terakhir yaitu Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa yang dikepalai oleh Bapak Herwandi, S.ST., M.H. dan 2 (dua) coordinator yaitu Bapak Mohammad Satria Mangkubumi, S.H., M.Kn. sebagai coordinator penanganan Sengketa Konflik dan Perkara, dan Bapak Yogi Suhendra, S.H., M.H. sebagai coordinator penataan pertama.



Gambar 1 Struktur Organisasi Kantah Bandar Lampung
 Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, 2026

3.4.2.3 Visi dan Misi

Visi

Mewujudkan penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani Masyarakat untuk mendukung tercapainya :
“Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.

Misi

1. Meyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan, dan berkeadilan dioperasinalisasikan dengan berorientasi terhadap Pembangunan yang berkelanjutan.
2. Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.



Gambar 2 Visi dan Misi Kantah Bandar Lampung

Sumber: Website Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, 2026

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil observasi, kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilakukan dan analisis yang telah dilakukan terhadap peran Sub Bagian Tata Usaha dalam mendukung kegiatan administrasi perkantoran pad Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut :

1. Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung telah menjalankan perannya sebagai pusat koordinasi administrasi internal organisasasi secara konsisten. Kegiatan yang dilaksanakan mencakup pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, administrasi kepegawaian, pengelolaan nota dinas, dan dukungan logistik kantor. Hal ini menunjukkan bahwa Sub Bagian Tata Usaha telah memenuhi fungsi dasarnya sesuai dengan tugas pokok tata usaha yang dikemukakan oleh Gie (2000), yaitu menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan informasi.
2. Sistem kerja yang berjalan di Sub Bagian Tata Usaha bersifat campuran. Sebagai proses pembuatan dokumen seperti penerbitan surat dinas, nota dinas, dan pengajuan Blanko sudah memanfaatkan teknologi berupa Microsoft Word dan Microsoft Excel. Namun demikian pada tahap pengarsipan seluruh dokumen masih di cetak dan disimpan secara fisik berbasis kertas. Kondisi ini menjadikan sistem pengarsipan di Sub Bagian Tata Usaha Masih sangat di dominasi oleh dokumen atau pengarsipan berbasis kertas.
3. Berdasarkan analisis terhadap proses 5P administrasi perkantoran, tiga masih belum berjalan dengan optimal. Hal ini disebabkan oleh belum terlaksanakannya pengarsipan secara digital sebagai pendamping arsip fisik yang selama ini diterapkan di bagian tata usaha.

4. Berdasarkan analisis fungsi MITRA menurut Quible (2001), fungsi teknis baru berjalan sebatas proses pembuatan dokumen dan belum mencakup sistem pengarsipan yang berbasis digital. Selain itu fungsi Analisis juga belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih cukup sulitnya mengakses informasi yang disimpan dalam pengarsipan berbasis kertas sehingga menghambat untuk pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.
5. Dari perspektif Manajemen Risiko, sistem pengarsipan berbasis kertas tanpa adanya salinan digital mengandung risiko operasional dengan level yang tinggi hingga sangat tinggi, terutama di dalam risiko kehilangan dokumen dan keterlambatan penelusuran. Hal ini dibuktikan secara nyata ketika sejumlah dokumen tidak dapat ditemukan tepat waktu saat pemeriksaan Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK) yang akan berlangsung.
6. Dari perspektif Komunikasi Bisnis, instrument komunikasi yang sudah memanfaatkan teknologi seperti surat dinas dan nota dinas cenderung lebih efektif dalam menyampaikan informasi. Namun efektivitas masih terbatas akibat ketiadaannya pengarsipan berbasis digital sehingga dokumen yang telah tersimpan membutuhkan waktu yang lebih lama dan rentan terhadap kesalahan.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang telah dilakukan di atas, penulis mengajukan beberapa saran yang bersifat konkret, realistis, dan terarah sebagai berikut :

1. Pengarsipan Sistem Pengarsipan Digital Secara Bertahap

Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung disarankan untuk segera menerapkan pengarsipan berbasis digital sebagai pendamping arsip fisik yang selama ini sudah digunakan. Mengingat kembali pembuatan surat dinas, nota dinas, dan beberapa dokumen lain sudah menggunakan Microsoft Word dan Microsoft Excel, langkah awal realistis dan mudah untuk diterapkan adalah dengan menyimpan salinan digital setiap dokumen ke dalam folder yang terorganisasi secara sistematis di komputer atau server yang disediakan oleh kantor. Langkah ini tidak

memerlukan biaya yang besar namun dapat memberikan dampak yang signifikan dalam mengurangi risiko kehilangan dokumen.

2. Digitalisasi Pencatatan Surat Masuk dan Keluar

Pencatatan surat masuk dan keluar yang saat ini masih dilakukan secara tulis tangan pada buku agenda manual disarankan untuk segera dialihkan ke sistem pencatatan digital. Pemanfaatan Microsoft Excel yang sudah tersedia dan sudah digunakan untuk pengajuan blanko dapat menjadi Solusi awal yang praktis dan tidak memerlukan investasi tambahan. Dengan demikian, pencarian informasi mengenai surat masuk dan keluar dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan efisien.

3. Standarisasi Sistem Penamaan Pengindeksan Dokumen

Sub Bagian Tata Usaha disarankan untuk menetapkan standar penamaan dan pengindeksan dokumen yang seragam, baik untuk arsip fisik ataupun digital. Sistem pengindeksan yang terstandarisasi akan sangat membantu dalam mempercepat proses pencarian dokumen ketika dibutuhkan, termasuk dalam situasi mendesak seperti pemeriksaan oleh instansi pengawas. Standar ini dapat mencakup penamaan berdasarkan tahun, jenis dokumen, nomor urut, dan unit kerja yang bersangkutan. Meskipun dalam hal ini Sub Bagian Tata Usaha sudah melakukan namun pada bagian nomor urut masih di tulis menggunakan pensil sehingga mudah untuk hilang dan tidak terlihat.

4. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia di Bidang Teknologi Informasi

Guna untuk mendukung sistem pengarsipan yang lebih optimal, Sub Bagian Tata Usaha disarankan untuk mengadakan pelatihan *workshop* bagi pegawai mengenai penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan arsip dan administrasi perkantoran. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor kunci keberhasilan transformasi digital di

lingkungan instansi pemerintahan, sehingga investasi dalam bentuk pelatihan perlu menjadi prioritas yang tidak dapat diabaikan.

5. Integrasi Data Pengambilan Blanko

Data pengambilan blanko yang saat ini dicatat secara manual disarankan untuk diintegrasikan dengan sistem excel yang sudah digunakan untuk sistem pengajuan blanko. Sehingga proses verifikasi dan pencarian data pengamilan blanko dapat dilakukan lebih cepat dan akurat tanpa perlu merujuk pada catatan manual yang terpisah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. (2003). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anisa, Z. R., Murwaningsih, T., & Ninghardjanti, P. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta. *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta*, 2(2).
- Barthos, B. (2013). *Manajemen kearsipan : untuk lembaga negara, swasta dan perguruan tinggi*. Bumi Aksara.
- Bovee, C. L. & Thill, J. V. (2013). *Business Communication Today* (11th ed.). Boston: Pearson Education.
- Darmawi, H. (2016). *Manajemen Risiko Edisi 2*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty Yogyakarta.
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty Yogyakarta.
- Hayati, A. A. (2020). Pengeloaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/11/Jurnal%20-%20Ayuni%20Akhmal%20%2811-26-20-12-04-32%29.pdf>
- KASIDI, A. J. (2010). *Manajemen Resiko*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riasmiati, A. (2016). Manajemen Kearsipan. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 9(3), 65-70. doi:<https://doi.org/10.22146/khazanah.22880>
- Saiman. (2002). *Manajemen Sekretaris*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2003). *Tata kearsipan dengan memanfaatkan teknologi modern*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2014). *Filsafat Administrasi* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Sugiyono*. Alfabeta 2014.

Sularso Mulyono, P. A. (2011). *Manajemen Kearsipan*. UNNES Press Semarang.

Sumartias, S. (2014). *Komunikasi Bisnis. In: Konsep-konsep Dasar, Konteks, dan Ruang Lingkup Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sutha, D. W. (2018). *Administrasi perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Zane K. Quible, P. (2001). *Administrative Office Management, An Introduction* (7th Edition ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.