

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, semakin berkembang pula teknologi canggih yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini berdampak juga pada perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi terutama dalam bidang administrasi perkantoran. Sekarang ini telah banyak perusahaan yang menerapkan sistem digital dalam pengelolaan bidang administrasi.

Pengarsipan surat-surat yang awal mulanya dilakukan secara manual kini mulai berubah menjadi sistem digital. Hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pengarsipan surat-surat. Selain itu keuntungan yang didapatkan dari penerapan sistem digital ini yaitu menjadi lebih hemat tempat dalam penyimpanannya, mempermudah petugas administrasi untuk memasukan, mencari, dan menemukan surat dikarenakan disimpan dalam komputer atau dalam bentuk *database*. Selain itu surat yang awalnya dalam bentuk kertas dapat dikelola menjadi bentuk *soft copy* (digital) sehingga semakin efektif dan efisien. Dengan demikian penyimpanan data menjadi lebih aman jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan seperti bencana alam banjir dan kebakaran.

PT PLN (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola bisnis kelistrikan. Perusahaan tersebut mempunyai maksud dan tujuan yaitu menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. PT PLN (Persero) mempunyai struktur yaitu Kantor Pusat PLN, Unit Induk dan Pusat-Pusat, Unit Pelaksana, dan Unit Layanan. Unit-unit yang berada di bawah PT PLN (Persero) yaitu Unit Induk Distribusi Jakarta Raya berkedudukan di Jakarta, Unit Induk Distribusi Jawa Barat berkedudukan di Bandung, Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta berkedudukan di Semarang, Unit Induk Distribusi

Jawa Timur berkedudukan di Surabaya, Unit Induk Bali berkedudukan di Denpasar, dan Unit Induk Distribusi Lampung berkedudukan di Bandar Lampung.

Adapun unit di bawah Unit Induk Distribusi adalah Unit Pelaksana Pengatur Distribusi (UP2D), Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), Unit Layanan Pelanggan (ULP), dan Posko (KP). Penulis memilih tempat PKL di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan dikarenakan penulis ingin mengetahui pengelolaan arsip di kantor pemerintah berbentuk BUMN yang pasti memiliki lingkup luas. UP3 setara dengan UP2D, yaitu sub-unit untuk pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi. PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan memiliki enam rayon, yaitu Rayon ULP Rungkut, Rayon ULP Darmo Permai, Rayon ULP Dukuh Kupang, Rayon ULP Ngagel, Rayon ULP Gedangan.

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang memiliki lingkup sangat luas, hal tersebut berkaitan dengan penanganan dan pengelolaan administrasi yang semakin kompleks. Oleh karena itu PT PLN (Persero) menciptakan alternatif dalam menanganinya yaitu menciptakan dan atau membuat aplikasi bernama Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yang merupakan sebuah aplikasi guna mendukung kelancaran proses pengelolaan administrasi perusahaan PT PLN (Persero) se-Indonesia. PT PLN (Persero) mulai menerapkan aplikasi ini pada tahun 2012. AMS diterapkan di PT PLN (Persero) untuk komunikasi internal yang secara khusus dalam bentuk surat. AMS dibuat oleh ahli-ahli teknologi dari masing-masing daerah. Tempat PKL penulis berada di Kota Surabaya sehingga penerapan AMS dalam cakupan wilayah Jawa Timur. Menyadari pentingnya komunikasi internal melalui surat-surat di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan, maka dalam Tugas Akhir ini penulis mengambil judul “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan”.

1.2 Ruang Lingkup

Kajian topik yang akan penulis amati yaitu mengenai komunikasi internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan yang khususnya dalam bentuk surat. PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan memiliki dan menerapkan sebuah aplikasi

yang bernama Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Aplikasi ini sangat berguna dalam mendukung efektivitas dan efisiensi serta mempermudah proses pengelolaan administrasi perusahaan.

Dalam tugas akhir ini penulis membatasi pembahasan tentang komunikasi internal di PT PLN UP3 Surabaya Selatan yang terkait dengan penggunaan AMS. Komunikasi internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan meliputi 6 rayon dibawahnya yaitu PT PLN (Persero) ULP Ngagel, PT PLN (Persero) ULP Darmo Permai, PT PLN (Persero) ULP Dukuh Kupang, PT PLN (Persero) ULP Rungkut, dan PT PLN (Persero) ULP Gedangan.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui penerapan AMS dalam mendukung efektivitas dan efisiensi komunikasi internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan.

1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir

Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sebagai tambahan ilmu atau pengetahuan tentang aplikasi digital di suatu perusahaan BUMN yaitu di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan. Penulis menjadi mengerti bahwa perusahaan besar seperti PT PLN (Persero) mempunyai aplikasi yang sangat membantu proses pengelolaan administrasi khususnya dalam bentuk surat.

Selain bermanfaat untuk penulis, Tugas Akhir ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang membaca khususnya bagi mahasiswa Administrasi Perkantoran sebagai referensi atau gambaran bagi mahasiswa mengenai komunikasi internal dalam bentuk surat menyurat dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam lima bab. Bab I Pendahuluan meliputi latar belakang yang menguraikan alasan pemilihan topik, ruang lingkup yang membahas tentang batasan kajian topik Tugas Akhir terkait dengan

kedalaman materi, tujuan Tugas Akhir, manfaat laporan Tugas Akhir, dan sistematika penulisan. Bab II Tinjauan Pustaka berisi tentang landasan teori berupa uraian singkat mengenai teori-teori yang digunakan dalam analisis dan pembahasan topik Tugas Akhir.

Bab III Gambaran Umum meliputi gambaran umum PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan tempat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Selain gambaran umum organisasi, terdapat uraian tentang pelaksanaan kegiatan PKL yang menjelaskan kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan selama PKL.

Selanjutnya Bab IV Pembahasan memaparkan secara rinci hasil pelaksanaan pengamatan terhadap penerapan AMS dalam mendukung komunikasi internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan. Bab V Kesimpulan dan Saran menyajikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil pengamatan terhadap topik yang menjadi pokok bahasan, dan saran untuk peningkatan efektivitas penerapan AMS.