

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) SEBAGAI  
SISTEM OTOMASI ARSIP PERSURATAN DI PT.PLN (PERSERO)  
UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN (UP3)  
PEKANBARU**

Disusun untuk diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan tugas Akademik dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.md)



**UIN SUSKA RIAU**

Oleh:

**ARSI MARSITA**  
**01770223288**


**JURUSAN D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Arsi Marsita  
Nim : 01770223288  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jurusan : D3 Manajemen Perusahaan  
Judul : **Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.**

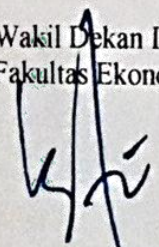
Setelah kami teliti memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka kami berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat disetujui:

Disetujui Oleh  
Pembimbing

  
**Putriana, SE. MM**  
NIP. 19691120 200701 2 023

MENGETAHUI

Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

  
**Prof. Dr. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA**  
NIP. 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan  
D3 Manajemen Perusahaan

  
**Oomariah Lahamid, SE, MSi**  
NIP. 19750704 200710 2 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

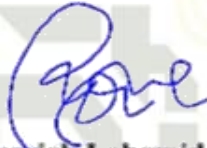
**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : ARSI MARSITA  
**NIM** : 01770223288  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JURUSAN** : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
**JUDUL** : PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS)  
SEBAGAI SISTEM OTOMASI ARSIP PERSURATAN DI  
PT.PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN  
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) PEKANBARU

Pekanbaru, 17 April 2020

Disetujui Oleh:

**KETUA PENGUJI**



Qomariah Lahamid, SE, M.Si  
NIP.19750704 200710 2 001

ANGGOTA

PENGUJI I

PENGUJI II



Sihwitri Triandani, SE, M.Si  
NIP.19820806 200604 2 002



Zulhaida, SE, MM  
NIP.197412042014112001

UIN SUSKA RIAU





**PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) SEBAGAI  
SISTEM OTOMASI ARSIP PERSURATAN DI PT.PLN (PERSERO)  
UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN (UP3)  
PEKANBARU**

Oleh

**Arsi Marsita (01770223288)**

**Program Studi Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

**ABSTRAK**

Penggunaan aplikasi dalam pengelolaan arsip dapat memenuhi kebutuhan dan kemudahan dalam menyelesaikan pengelolaan arsip sehingga penulis melakukan penelitian berjudul “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi manajemen surat (ams) di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tersebut. Teknik analisis data penelitian ini merupakan kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa Aplikasi Manajemen Surat (AMS) telah digunakan dan diterapkan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru dan penggunaan arsip elektronik berjalan dengan baik dari pengelolaan arsip, proses sistem pengarsipan sampai penyimpanan arsip kedalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Aplikasi Manajemen Surat (AMS) menyelesaikan kegiatan arsip dengan mudah dan cepat karena dengan mengisi data kedalam form dan klik menu submit pengarsipan data berhasil disimpan. Dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan Aplikasi Manajemen surat ini yaitu SDM.

**Kata Kunci: Arsip, Penerapan Aplikasi Manajemen Surat(AMS),  
Pengelolaan Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit  
Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan**



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahrabbi'l'alamin, puji syukur kehadiran Engkau ya Allah atas segala karunia yang senantiasa kami rasakan, salah satu karunia yang Engkau berikan adalah terselesaikannya Tugas Akhir ini. Keberhasilan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kasih sayangMu ya Rabbi yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat beriring salam selalu tercurah kepada suri tauladan umat manusia Rasulullah Muhammad SAW, Beliaulah yang telah membuktikan sebagai manusia yang mulia, mulia disisi Allah dan mulia disisi makhluk Allah. Rasulullah adalah contoh pribadi yang sangat mulia.

Syukur Alhamdulillah, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul : **“Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar sarjana muda pada Jurusan Diploma Tiga Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan-

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sudirman dan Ibunda Erda yang selalu memberikan nasehat, dukungan moril dan materil, cinta dan kasih sayang dan yang selalu mendoakan setiap jalan hidup penulis dan memberikan semangat yang luar biasa dan motivasi yang besar untuk cita-cita penulis, sehingga penulis mampu dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

2. Buat abang dan kakak ku tersayang Andren Putrapi, Suzana, dan keponakan ku yang ku sayangi Fadli Adha Pratama dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa semangat dan canda tawa kepada penulis selama pembuatan tugas akhir.

3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mujahidin M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta pembantu rector I, II, III, yang telah memberikan waktu kepada peneliti untuk menuntut ilmu di perguruan Tinggi ini.

4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau beserta pembantu Dekan I, II, III, yang telah memberikan rekomendasi peneliti untuk dapat melakukan penelitian ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si selaku ketua jurusan DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP., MPA selaku sekretaris Jurusan Diploma Tiga Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Putriana, SE, MM selaku Dosen pembimbing yang selalu memberikan nasehat, motivasi, serta membantu dalam perbaikan kesalahan-kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Kepada Abang-abang dan Kakak-kakak karyawan PT.PLN (Persero)Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru atas segala bantuan dan kerjasama yang telah diberikan selama dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabat saya tersayang Nurhafizah, Siti Soleha S.pd, Mega Sri Astuti, Delfi Yulvita, Dinda Alfarindi, Dina Afrini Sitepu, Megyta Rahmadayanti, Kely Fatma Bella dan Siti Nurziana yang selalu memberikan support dan semangatnya kepada penulis banyak ikut serta dalam membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan yang kita jalani bersama.
11. Terima Kasih buat Rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perusahaan angkatan 2017 sukses selalu buat kalian semua.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis, penulis mengucapkan terimakasih banyak. Semoga bantuannya dibalas oleh Allah SWT dengan balasan setimpal. Aamiin

Apabila ada kesalahan serta kekurangan peneliti mengucapkan mohon maaf, karena peneliti hanya manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan.

Yang baik datang dari Allah SWT dan yang buruk datang dari penulis sendiri. Semoga Tugas Akhir (TA) ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum.

Pekanbaru , Februari 2020  
Penulis,

Arsi Marsita  
NIM: 01770223288

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	9
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	10
1.5.4 Teknik Analisis Data.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>	
2.1 Sejarah Berdirinya PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	14
2.2 Visi, Misi dan Motto PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	20
2.3 Logo PT. Perusahaan Listrik Negara .....	20
2.4 Stuktur Organisasi PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	24
2.5 Uraian Tugas Bagian/Unit PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	26
2.6 Bagian/Unit Kerja PT.PLN (Persero)Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	29

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1 Tinjauan Teori .....	31
3.1.1 Pengertian Sistem .....	31
3.1.2 Pengertian Arsip .....	32
3.1.3 Pengertian Kearsipan .....	34
3.1.4 Jenis-jenis Arsip .....	36
3.1.5 Fungsi dan Tujuan Kearsipan .....	38
3.1.6 Asas dan Siklus Pengelolaan Arsip .....	40
3.1.7 Sistem Penyimpanan Arsip.....	43
3.1.8 Penyusutan Arsip .....	46
3.1.9 Pengertian Arsip Elektronik .....	50
3.1.10 Perangkat Sistem Arsip Elektronik.....	51
3.1.11 Komponen Sistem Arsip Elektronik.....	53
3.1.12 Manfaat Arsip Elektronik .....	57
3.1.13 Pandangan Islam Tentang Arsip.....	58
3.2 Tinjauan Praktek .....	60
3.2.1 Sistem Kearsipan PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	60
3.2.2 Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	63
3.2.3 Jenis Penyimpanan Arsip Elektronik di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	64
3.2.4 Sistem Penyimpanan Arsip Elektronik di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	65
3.2.5 Manfaat Arsip Elektronik Dalam Penerpan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.....	66
3.2.6 Komponen Sistem Arsip Elektronik di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Pekanbaru .....	69
3.2.7 Proses Sistem Pengarsipan Elektronik di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	72
3.2.8 Penyusutan Arsip Di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	76
3.2.9 Kendala dari Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	77
3.2.10 Perbandingan Teori dan Praktek dalam Penerapan Arsip Elektronik di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.....	78
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	81
4.2 Saran.....	82

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

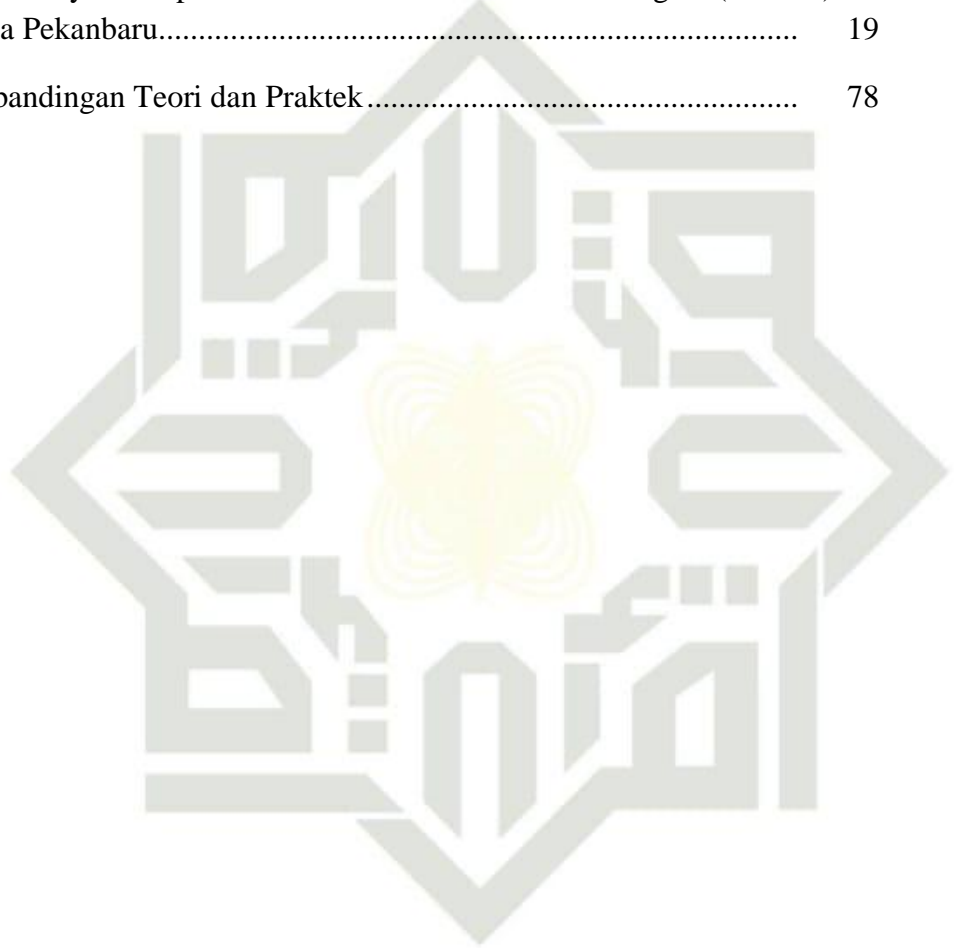


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Arsip Tahun 2015-2019 PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	6
Tabel 2.1 Unit Pelayanan Operasional PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru.....	19
Tabel 3.1 Perbandingan Teori dan Praktek.....	78



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi .....	25
Gambar 3.1	Sistem Arsip Elektronik (AMS) yang digunakan dalam Proses Pengarsipan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru .....	62
Gambar 3.2	Menu <i>Login</i> Aplikasi Manajemen Surat (AMS) .....	72
Gambar 3.3	Tampilan Dokumen yang di- <i>Scan</i> .....	73
Gambar 3.4	Tampilan Dokumen yang telah di- <i>Scan</i> menjadi bentuk <i>Softfile</i> .....	74
Gambar 3.5	Pengisian <i>Form</i> Pengarsipan Surat Masuk dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) .....	75
Gambar 3.6	Pengarsipan Data berhasil disimpan dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS).....	75

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam setiap perusahaan pasti memiliki bagian-bagian dari setiap bidang kerja yang telah dibuat perusahaan seperti bagian keuangan, sumber daya manusia, umum, dan lain-lain. Setiap bagiannya mempunyai ruangan kerja yang berbeda-beda dan sesuai dengan bidang yang telah ditentukan perusahaan. Hal ini bertujuan agar karyawan yang bekerja dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik tanpa ada gangguan dari karyawan yang ada dibidang lain. Setiap perusahaan atau organisasi tentunya juga mempunyai pengadministrasian yaitu penerimaan surat masuk dan surat keluar yang diterima dari perusahaan lain yang mengirim surat tersebut. Dalam melakukan kegiatan administrasi ini, setiap perusahaan tentunya melakukan arsip, yaitu arsip surat.

Arsip adalah salah satu dokumen tertulis sebagai sumber data dari segala kegiatan dalam suatu organisasi yang berperan tidak hanya sebagai sumber informasi tetapi juga sebagai pusat ingatan untuk fungsi dan tujuan organisasi.

Setiap harinya perusahaan atau organisasi terutama perusahaan besar pastinya tiap hari menerima surat masuk dari berbagai perusahaan. Tentunya surat tersebut dibalas oleh perusahaan yang bersangkutan. Setelah menerima surat dan membalasnya, tentunya surat-surat tersebut akan diarsipkan sebagai dokumen perusahaan. Arsip sangatlah berperan penting dalam kegiatan organisasi, dan perlu adanya pengelolaan yang baik terhadap arsip. Pengelolaan arsip yang baik akan memudahkan penemuan kembali arsip ketika dibutuhkan sehingga informasi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang diinginkan diketahui melalui arsip dan diperoleh tanpa membutuhkan banyak waktu.

Kenyataannya, pentingnya peran arsip tidak diimbangi dengan pengelolaan arsip yang baik pada perusahaan atau organisasi masih banyak pengelolaan arsip disuatu organisasi yang masih pengelolaannya bersifat manual karena keterbatasan fasilitas, yang mana fasilitas tersebut memiliki peran dan fungsi sebagai pendukung dalam proses pengelolaan arsip. Namun, pada dasarnya pengelolaan arsip yang dilakukan secara manual memerlukan waktu lama dalam pengelolaan dan mencari informasi dari arsip tersebut.

Pengelolaan arsip yang dilakukan secara manual tidak mampu mendukung kebutuhan informasi secara cepat serta tidak mampu mengimbangi tinggi lajunya pertumbuhan arsip yang dihasilkan dari aktivitas dalam suatu organisasi. Adanya fasilitas penunjang dan pendukung pengelolaan arsip yang memadai dapat mengimbangi kekurangan dari pengelolaan arsip secara manual.

Dalam upaya menghadapi kendala-kendala dalam pengelolaan arsip yang mengakibatkan sulitnya pencarian arsip yang disebabkan penumpukan arsip dimana perusahaan mengelola arsip banyak setiap harinya dan itu membuat dokumen setiap semakin hari semakin banyak, jika sistem pengelolaan arsip manual akan menyebabkan beberapa kendala seperti arsip dalam bentuk dokumen kertas mudah rusak, pengelolaan arsip yang memerlukan waktu lama sedangkan arsip tersebut terus bertambah. Jika suatu saat dibutuhkan informasi dari arsip, pencarian arsip dalam sistem manual menyebabkan susah ditemukan dan memakan waktu yang lama karena harus dicari satu persatu diruangan arsip.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem yang tidak lagi bersifat manual tetapi memanfaatkan teknologi yaitu menggunakan media elektronik yang berbasis komputer. Melalui kemajuan teknologi ini, perusahaan tentunya berpikir bagaimana caranya agar dapat menghemat biaya dan mengurangi penggunaan kertas dalam pengelolaan surat maka muncullah sistem kearsipan elektronik. Sistem ini dapat juga disebut dengan sistem otomasi kearsipan.

Sistem otomasi adalah salah satu jenis sistem informasi yang merupakan sarana untuk mendukung penataan arsip, dengan penggunaan sistem otomasi ini dapat membantu pihak pengelola arsip untuk mengelola dokumen secara mudah dan menghemat tenaga dan menghemat waktu dalam proses pencarian arsip.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan atau masyarakat dalam penyediaan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Demikian pula dengan PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru yang merupakan salah satu unit dari PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Pekanbaru. Adapun wilayah kerja PT.PLN(Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru membawahi tiga belas ULP (unit layanan pelanggan) ini beralamat di Jl.Dr. Setia Budi No. 57 Pekanbaru.

Proses bisnis PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru adalah melayani tenaga kelistrikan meliputi pelayanan pelanggan, layanan teknik, dan transaksi energi. Sebagai perusahaan besar tentu banyak perusahaan lain yang ingin menjalin kerjasama dengannya demi mencapai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tujuan tertentu. Oleh karena itu, untuk mempermudah kerjasama perusahaan dalam kegiatan surat menyurat maka PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan suatu aplikasi komputer yang berfungsi sebagai sarana untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas. Aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data surat menyurat dalam bentuk softcopy sekaligus sebagai sarana bantu untuk menunjukkan lokasi dan memberikan kemudahan bagi user dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian dokumen. Penginputan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi AMS (aplikasi manajemen surat) tidak ada batasan maksimal dalam penginputannya, sehingga aplikasi ini dapat menampung berapa pun banyak surat masuk setiap harinya.

PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru, bidang Administrasi dan Umum merupakan bidang yang berfungsi sebagai unit kerja yang bertugas menerima surat masuk dan surat keluar khususnya menginput surat-surat yang akan diarsip. Dan saat ini PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru selalu mengalami banyaknya surat masuk dan surat keluar. Dan dari surat masuk dan surat keluar tentu akan menghasilkan dokumen atau surat-surat dari perusahaan lain maupun pelanggan, dan kumpulan dokumen atau surat-surat tersebut akan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





diadakan arsip atau biasanya disebut dengan arsip elektronik yaitu Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

Sebelum adanya aplikasi manajemen surat ini, PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru pengelolaan arsip dilakukan dengan cara manual atau konvensional, namun seiring berjalannya waktu cara ini dianggap kurang efektif dan efisien. Oleh sebab itu, penggunaan sistem komputerisasi sangat dibutuhkan untuk menunjang kegiatan kearsipan maka pada tanggal 2 Mei 2014 PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru menggunakan sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) agar proses pengelolaan arsip, penyimpanan, dan penemuan kembali arsip berjalan dengan efektif dan efisien, dan tidak dapat terjadinya penyelewengan baik dari pihak perusahaan maupun pelanggan. Berikut adalah laporan tentang jumlah arsip yang sudah terinput kedalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru selama tahun 2015 hingga tahun 2019.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Tabel 1.1 Data Arsip Tahun 2015-2019 PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru**

No	Jenis-jenis Arsip	Tahun				
		2015	2016	2017	2018	2019
1	Surat Masuk	1.821	1.250	1.125	1.560	2.000
2	Surat Keluar	1.719	783	890	1.034	794
3	Nota Dinas	818	933	1.044	1.167	1.319
4	MOU/ Nota Kesepahaman	-	6	-	7	1
5	Surat Perjanjian (SP)	-	202	334	377	281
6	Surat Perintah Kerja (SPK)	-	192	108	68	92
7	Surat Kuasa (Sku)	-	11	6	33	21
8	Surat Tugas (STg)	2	717	854	717	348
9	Adendum (ADD)	25	34	19	45	30
10	Berita Acara (BA)	2.483	1.216	2.839	3.291	2.386
11	Surat Keterangan (SKt)	-	59	55	102	84
12	Surat Pernyataan (Spy)	262	290	339	263	261
13	Keputusan (K)	-	22	35	24	20
14	Edaran (E)	-	-	-	-	36
15	Pengumuman (Pm)	-	-	-	-	36
16	Pemberitahuan (Pt)	-	-	-	-	-
Total Semua Jenis Arsip Pertahun		<b>7.130</b>	<b>5.715</b>	<b>7.648</b>	<b>8.688</b>	<b>7.709</b>
Total Arsip Selama Lima Tahun		<b>36.890</b>				

Sumber: PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru arsip 2015-2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2015 jumlah Arsip dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yaitu berjumlah 7.130 dokumen. Pada tahun 2016 jumlah Arsip dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yaitu berjumlah 5.715 dokumen. Pada tahun 2017 jumlah arsip dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yaitu berjumlah 7.648 dokumen. Dan Pada tahun 2018 jumlah Arsip dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yaitu berjumlah 8.688 dokumen. Pada tahun 2019 jumlah Arsip dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) adalah sebanyak 7.709 dokumen. Maka total jumlah Arsip yang terinput dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru selama lima tahun terakhir yaitu sebanyak 36.890 dokumen.

Berdasarkan dari berbagai uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dari penulis laporan ini adalah:

- a. Bagaimana Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN(Persero) Unit pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?
- b. Apa kendala-kendala Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN(Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan tugas akhir yang berjudul “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru” adalah sebagai berikut:





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Untuk mengetahui Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala pada Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Surat Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

#### 1.4 Manfaat Penulisan

##### a. Bagi penulis

Penulisan ini merupakan sarana pengembangan wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang dibangku perkuliahan dengan teori maupun praktek yang ada dilapangan, khususnya mengenai penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai sistem otomasi arsip persuratan.

##### b. Bagi Akademis

Penulisan ini dapat menjelaskan kembali bagaimana penanganan arsip persuratan yaitu mengenai Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN(Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

##### c. Bagi perusahaan

Penulisan ini dapat dijadikan bahan masukan atau saran bagi perusahaan dalam memberikan informasi yang berguna pada penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai sistem otomasi arsip persuratan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Metode Penulisan

### 1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang penulis pilih sebagai tempat penelitian adalah PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru yang beralamat di jalan Dr. Setia Budi No. 57 Pekanbaru Kecamatan Lima Puluh, Kelurahan Pesisir. Waktu penelitian ini dilakukan mulai tanggal 17 Januari 2020 sampai dengan 05 Februari 2020.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Kegiatan penulisan ini memerlukan data yang objektif dan relevan dengan judul penulis, agar pelaksanaan penulisan tugas akhir berjalan sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Adapun data yang diperoleh adalah bagian Administrasi dan Umum PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

Menurut **Taufiq (2013:13)** Data merupakan sesuatu hal utama yang harus dipahami lebih dulu sebelum kita membahas informasi, karena data menjadi dasar dari sebuah informasi, setelah data itu diproses dengan berbagai langkah dan prosedur sehingga mampu menghasilkan sebuah informasi.

Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian (**Nofianti dan Lahamid,**

**2017:68**). Adapun data yang penulis peroleh berupa hasil observasi dan wawancara langsung mengenai Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Otomasi Arsip Persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

## 2. Data Sekunder

Menurut **Bahri (2018:82)** data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui perantara, berasal dari sumber-sumber yang telah ada atau data sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Dalam penelitian ini data sekunder yang penulis peroleh yaitu dalam bentuk data yang sudah jadi dari perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas, laporan, dan lain-lain.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data yaitu:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (**Moleong, 2018:186**).

Wawancara yang penulis lakukan dengan cara tanya jawab kepada petugas bagian Supervisor administrasi dan umum yakni Bapak Usman Kharis Abdurrahman di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru yang berhubungan dengan permasalahan ini.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu menggunakan dokumen mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, agenda dan sebagainya. Menurut **Bungin (2014:154)** kumpulan data bentuk tulisan ini disebut dokumen dalam arti luas termasuk monumen, artefak, tape, mikrofilm, disc, cdrom, harddisk, dan sebagainya. Dalam hal ini dokumentasi yang digunakan berasal dari catatan, foto, maupun tuntunan kerja PT.PLN(Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

## 3. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut (**Sujarweni, 2014:32**). Adapun observasi yang penulis lakukan yaitu dengan melihat langsung perangkat sistem arsip elektronik atau Aplikasi Manajemen Surat (AMS), dan proses penerapan Sistem Arsip Elektronik di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

### 1.5.4 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data:

#### 1. Deskriptif

yaitu data-data yang diperoleh dan dibahas secara menyeluruh berdasarkan fakta-fakta yang terjadi diperusahaan, kemudian dikaitkan

dengan teori-teori yang mendukung pembahasan. Sehingga dapat diambil kesimpulan serta memberikan saran yang diperlukan perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman, penulis membagi Tugas Akhir ini kedalam empat bab, dimana dari satu bab dengan bab lainnya saling berhubungan. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penulisan ini terdiri dari:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan, manfaat penelitan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, visi, misi, motto, aktivitas dan uraian tugas, serta struktur organisasi PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

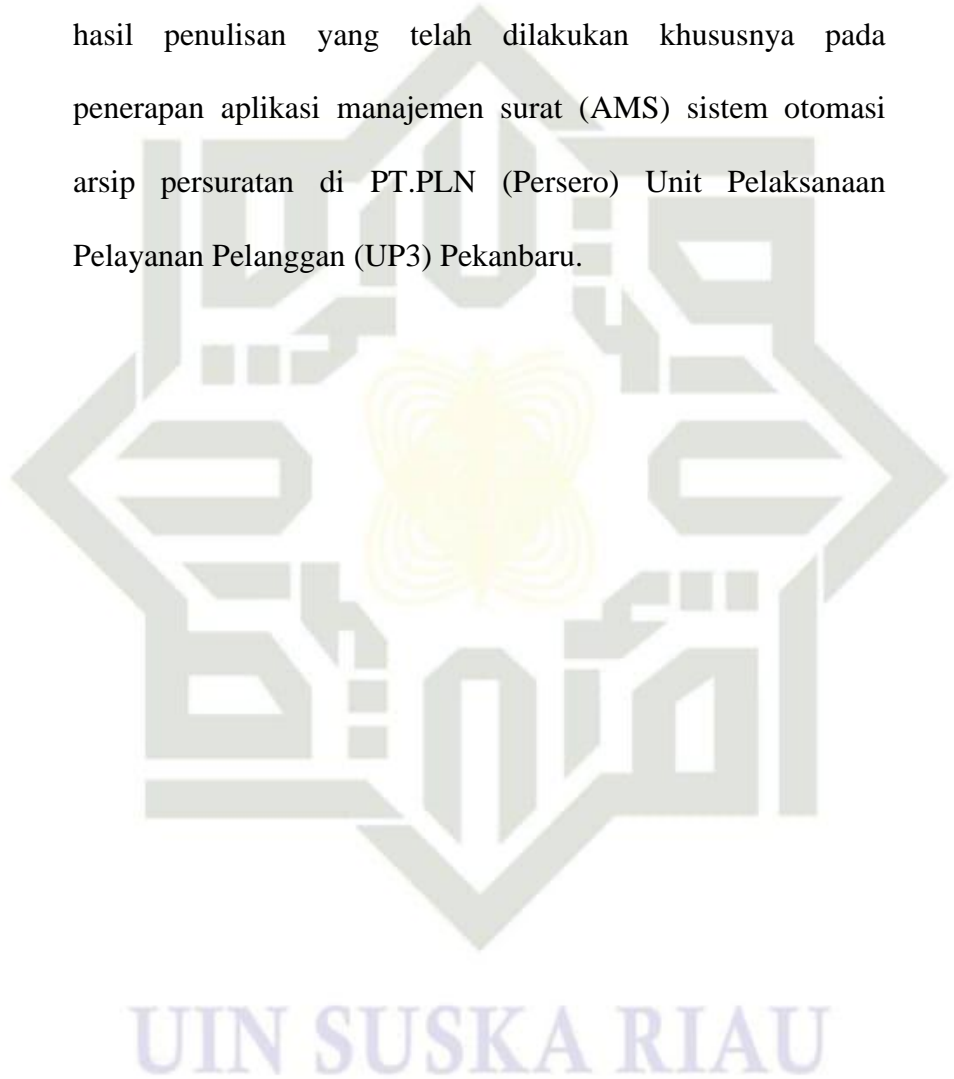
### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Dalam bab ini kan diuraikan landasan teori atau tinjauan teori yang terkait dengan sistem arsip otomasi atau elektronik. Dan tinjauan praktek yang berisikan tentang Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sistem Otomasi Arsip Persuratan di

PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru serta kendala-kendala yang dihadapi.

#### **BAB IV : PENUTUP**

Sebagai bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penulisan yang telah dilakukan khususnya pada penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) sistem otomasi arsip persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.



##### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1 Sejarah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh atau Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 Mega Watt (MW).

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status Perusahaan Listrik Negara (PLN) beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Perubahan status perusahaan tersebut ternyata membawa dampak sangat kuat bagi perkembangan perusahaan listrik Indonesia dalam menggapai orientasi dan obsesinya. Selain itu dalam rangka memaksimalkan peran perusahaan itu berbagai upaya telah dilakukan perusahaan ini, baik secara internal maupun secara eksternal. Perubahan internal misalnya dapat dilihat dari perubahan struktur organisasinya baik yang dikantor pusat maupun di daerah. Begitu juga secara eksternal kini Perusahaan Listrik Negara telah melakukan ekspansi dengan membentuk unit-unit bisnis dan anak perusahaan sebagai unit pelaksanaannya.

**a. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Induk Proyek (UIP)**

1. Unit Induk Proyek Pembangkitan Sumatera I (UIP I)
2. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Utara II (UIP II)
3. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Tengah
4. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Selatan (UIP III)
5. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Barat (UIP V)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah I (UIP VI)
  7. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali I (UIP VII)
  8. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali II (UIP VIII)
  9. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Timur (UIP IX)
  10. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Tengah (UIP X)
  11. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Barat.
  12. Unit Induk Proyek Nusa Tenggara (UIP XI)
  13. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Utara (UIP XII)
  14. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Selatan (UIP XIII)
  15. Unit Induk Proyek Papua (UIP XIV)
  16. Unit Induk Proyek Maluku (UIP XV)
  17. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah II (UIP XVI)
- b. PT. Perusahaan Listrik Negara Wilayah & Distribusi**
1. Wilayah Aceh
  2. Wilayah Sumatera Utara
  3. Wilayah Sumatera Barat
  4. Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
  5. Wilayah Bangka Belitung
  6. Wilayah Sumatra Selatan, Jambi, dan Bengkulu
  7. Wilayah Kalimantan Barat
  8. Wilayah Kalimantan Selatan dan Tengah
  9. Wilayah Kalimantan Timur
  10. Wilayah Sulawesi Utara, Tengah, dan Gorontalo



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Wilayah Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat
12. Wilayah Maluku dan Maluku Utara
13. Wilayah Nusa Tenggara Barat
14. Wilayah Nusa Tenggara Timur
15. Wilayah Papua dan Papua Barat
16. Distribusi DKI Jaya & Tangerang
17. Distribusi Jawa Barat dan Banten
18. Distribusi Jawa Timur
19. Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
20. Distribusi Bali
21. Distribusi Lampung
22. Distribusi Banten

**c. PT. Perusahaan Listrik Negara Pembangkitan**

1. Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan
2. Pembangkitan Sumatera Bagian Utara
3. Pembangkitan Lontar
4. Pembangkitan Tanjung Jati
5. Unit Pembangkitan Jawa Bali

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan

Riau mengembangkan suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan dibumi  
 ancang kuning ini. perubahan ke arah pelayanan pun terus dilakukan, antara lain  
 dengan dilakukannya perubahan organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara  
 (Persero) di Riau, yaitu dengan adanya keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Perusahaan Listrik Negara telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah III berubah Status menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk didalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri-sendiri sesuai keputusan Direksi No. 089. K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang perubahan pengorganisasian Unit Bsnis di Lingkungan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan keputusan Direksi No.300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki Empat kantor yaitu Kantor Wilayah, Kantor Area Pekanbaru, Kantor Area Tanjung Pinang, Kantor Area Dumai, dan Kantor Area Rengat. Dengan pembentukan Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 13 unit pelayanan operasional masing-masing terdiri dari 5 Unit Layanan Pelanggan (ULP) dalam kota dan 8 Unit Layanan Pelanggan (ULP) luar kota. Adapun pembagian unit pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Unit Pelayanan Operasional PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru**

Unit Pelayanan Dalam Kota	Pelayanan luar kota
1. ULP Kota Timur	1. ULP Pangkalan Kerinci
2. ULP Kota Barat	2. ULP Bangkinang
3. ULP Simpang Tiga	3. ULP Perawang
4. ULP Panam	4. ULP Pasir pangaraian
5. ULP Rumbai	5. ULP Siak
	6. ULP Kampar
	7. ULP Lipat Kain
	8. ULP Ujung Batu

Sumber: PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru adalah salah satu Unit dari PT.PLN (Persero) unit induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Pekanbaru. Adapun wilayah kerja PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru membawahi 13 ULP (unit layanan pelanggan). ini beralamat di Jl.Dr. Setia Budi Pekanbaru. Proses bisnis PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Pekanbaru adalah melayani ketenagalistrikan meliputi pelayanan pelanggan, layanan teknik dan transaksi energi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2 Visi, Misi dan Motto PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

### a. Visi PT. PLN (Persero)

Terwujudnya keharmonisan hubungan PT PLN (Persero) dengan masyarakat sehingga akan menunjang keberhasilan kegiatan PT PLN (Persero) dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat.

### b. Misi PT. PLN (Persero)

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

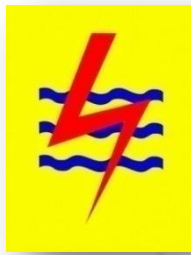
### c. Motto

“Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”

## 2.3 Logo PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

### a. Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No.: 031/DIR/76 Tanggal: 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



## b. Element-element Dasar Lambang

### 1. Bidang Persegi Panjang Vertikal



Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

### 2. Petir atau Kilat



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

### 3. Tiga Gelombang



Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

### c. Listrik Pintar

Pada tahun 2010, PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) mengeluarkan kebijakan baru untuk pembayaran listrik, yang dahulu pembayaran listrik dengan paska bayar yaitu pelanggan menggunakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Pada sistem listrik pintar (Prabayar), pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi pelanggan melalui sistem *token* (pulsa) atau *stroom*. Penggantian yang dilakukan jika berganti ke layanan listrik prabayar hanya mengganti kWh meter yang dahulu analog hanya untuk menghitung besarnya energi listrik yang terpakai, sedangkan kWh meter listrik prabayar menggunakan kWh khusus yang bisa dimasukan pulsa listrik / token / stroom dan ketika token listrik habis maka listrik akan otomatis terputus. Namun PLN tidak mewajibkan pelanggan menggunakan listrik prabayar, PLN hanya memberikan pilihan kepada pelanggan untuk menggunakan listrik prabayar atau paskabayar.

Penghitungan KWH Meter Listrik Pintar sama saja dengan KWH Meter Analog karena telah melalui tahap standarisasi Tera (tidak lebih mahal) dan harga Rp/kWh Listrik sudah diatur dalam penyesuaian tarif tenaga listrik melalui Peraturan Menteri ESDM nomor 31 tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PT PLN (Persero). Yang akan menentukan hemat atau boros adalah perilaku penggunaan peralatan listrik oleh pelanggan. Serupa dengan telepon, dengan Prabayar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

cenderung orang akan berhemat, sebaliknya dengan Pascabayar cenderung orang lebih boros karena kurang terkendali. Keuntungan Listrik Prabayar :

1. Pemakaian listrik lebih terkendali
2. Tanpa ada sanksi pemutusan
3. Tanpa dikenakan denda keterlambatan
4. Tanpa Uang Jaminan Pelanggan
5. Tanpa ada pencatatan meter
6. Privasi tidak terganggu
7. Tidak dikenakan biaya beban bulanan
8. Kemudahan pembelian Token / STROOM
9. Pembelian disesuaikan kemampuan.
10. Tidak ada batas masa aktif (aktif selama kWh masih tersisa)

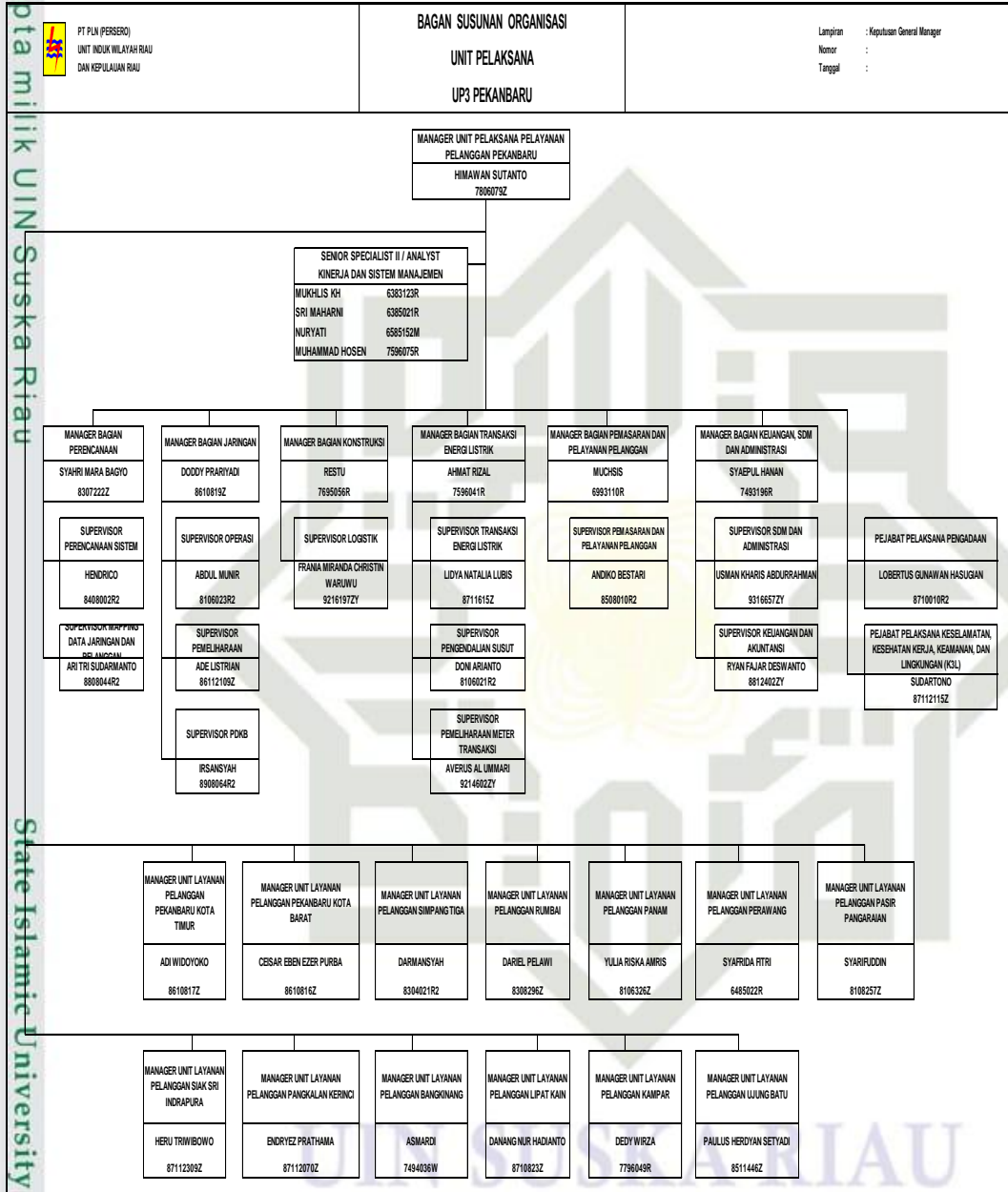
#### 2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu bagian yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing masing divisi atau dibidang dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Struktur organisasi juga mempunyai peranan yang sangat penting, dalam perusahaan maupun lembaga maupun instansi pemerintah tanpa adanya struktur organisasi yang baik maka akan sangat sulit bagi suatu perusahaan atau instansi untuk menjalankan segala aktifitas nya secara terarah dan sulit untuk mencapai tujuan secara optimal.

Adapun yang dimaksud dengan struktur organsasi adalah suatu pengelompokan aktifitas aktifitas yang menunjukkan pejabat atau karyawan maupun bidang kerja satu sama lain sehingga dapat menunjukkan kedudukan wewenang serta tanggung jawab kepada yang lain atau individu tertentu.

## Struktur organisasi PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru



Sumber : PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 2.5 Uraian Tugas Bagian/Unit PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru

### 1. Manager

Mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menjaga nama baik PT PLN (Persero) Area Pekanbaru UP3 Pekanbaru serta memimpin, mengurus, dan mengelola wilayah sesuai dengan tugas pokoknya.
- b. Mewakili PT PLN (Persero) dalam melakukan tindakan hukum di lingkungan PT PLN (Persero) Area Pekanbaru UP3 Pekanbaru dan serta melaksanakan rencana kerja sama dan anggaran yang ditetapkan serta melaksanakan kebijakan umum dalam mengurus rayon yang telah digariskan oleh Direksi.

### 2. Bagian Keuangan, SDM, dan Administrasi

Bertanggung jawab dan bertugas, sebagai berikut :

- a. Administrasi dan data kepegawaian serta pengembangan organisasi dan Manajemen.
- b. Mengawasi administrasi dan data kepegawaian serta menyusun kebutuhan tenaga kerja dan rencana kerja anggaran biaya pegawai.
- c. Mengelola administrasi yang terdiri dari penghasilan, karir, data kepegawaian dan pembinaan serta pengembangan karyawan hingga pensiun serta pengembangan sumber daya manusia.
- d. Pengawasan keuangan dan pengelolaan kas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab dan bertugas, sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas
- b. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas
- c. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data;
- d. Melakukan penagihan listrik meliputi penagihan data master SIP3 (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan);
- e. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyelesaiannya;
- f. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat;
- g. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

Untuk penanganan keluhan pelanggan dan perbaikan gangguan listrik di lapangan atas krisis listrik maka ditangani oleh petugas Call Center 123, Frotliner, Operator dan Unit Pelayanan Gangguan Listrik yang diuraikan sebagai berikut :

#### a. Call Center

- 1) Melayani pengaduan keluhan, kritikan dan saran pelanggan melalui telepon

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Mencatat keluhan pelanggan di buku catatan pengaduan keluhan pelanggan
  - 3) Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.
- b. *Operator*
- 1) Menerima dan menyampaikan info gangguan fedder
  - 2) Menyampaikan pengaduan pelanggan yang diterima dari Call Center 123 untuk diteruskan kepada petugas lapangan unit gangguan listrik
- c. *Frontliner*
- 1) Melayani keluhan pelanggan secara langsung
  - 2) Mencatat keluhan, kritikan dan saran pelanggan.
  - 3) Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.
- d. *Unit Pelayanan Gangguan Listrik*
- Melayani dan memperbaiki trafo listrik yang meledak, kabel putus dankorslet serta melayani gangguan listrik yang bersifat *emergency*.
- e. *Supervisor Teknik*
- Bertanggung jawab melaksanakan tugas, sebagai berikut:
- 1) Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Melaksanakan penendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik
- 3) Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2)
- f. Transaksi Energi
  - 1) Melaksanakan penyambungan dan memutuskan aliran tenaga listrik
  - 2) Mengkoordinir kegiatan transaksi energi di Area/Rayon/Unit terkait, pengendalian susut, pemeliharaan meter transaksi dan percepatan pemasangan APP PB/PD/LK untuk memenuhi standar operasional yang berlaku
  - 3) Melaksanakan penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan *losses*

## **2.6 Bagian/Unit Kerja PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru**

PT.PLN (Persero) Unit Pelaksan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru, yang di pimpin oleh Himawan Susanto Sebagai Manager di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanana Pelanggan (UP3) Pekanbaru yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh beberapa bidang, yang terdiri dari:

1. Bidang Keuangan, SDM dan ADM :
  - a. Sub Bagian SDM dan Kepegawaian;
  - b. Sub Bagian Keuangan, Akuntansi dan Aset;
  - c. Sub Bagian ADM dan Umum, Kehumasan, dan Sekretariat.
2. Bidang Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Pemasaran;

- b. Sub Bidang Penagihan rekening listrik.
3. Bidang Transaksi Energi terdiri dari :
  - a. Seksi pengendalian susut
  - b. Seksi transaksi energi.
  - c. Sub bidang pemeliharaan KWH meter listrik
4. Bidang K3L terdiri dari :
  - a. Sub Bidang keamanan, keselamatan kerja lingkungan.
5. Bidang Konstruksi terdiri dari :
  - a. Sub Bidang logistik;
  - b. Sub Bidang konstruksi
6. Bidang Perencanaan
  - a. Sub bidang perencanaan pembangunan jaringan listrik.
7. Bidang jaringan
  - a. Sub bidang distribusi jaringan.
  - b. Sub bidang pemeliharaan jaringan listrik.
  - c. Sub bidang PDKB (pekerjaan dalam keadaan bertegangan).
8. Bidang Pembangkit
  - a. Sub bidang pembangkit.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya, berikut ini penulis mengemukakan kesimpulan yang berhasil di rangkum, diantaranya yaitu:

1. Penerapan arsip di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) pekanbaru telah menggunakan pengelolaan arsip secara elektronik yang berbasis komputerisasi yaitu Aplikasi Manajemen Surat (AMS) untuk melakukan pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bersifat bukan rahasia. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) memiliki berbagai fasilitas yang memudahkan pengguna dalam melakukan pengelolaan arsip di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru. Adanya Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru mampu melakukan pengelolaan surat dengan lebih cepat dari pada melakukan pengelolaan arsip dengan cara manual.
2. Kelemahan dari penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yaitu dari Sumber Daya Manusia dalam pengelolaan arsip, masih banyak karyawan yang tidak memperhatikan prosedur dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) ini menunggu adanya persetujuan dari pihak terkait yang menghambat kelancaran pengelolaan arsip.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penyusutan arsip di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru dengan cara pembakaran arsip-arsip yang tidak digunakan satu kali dalam setiap sepuluh tahun. Dan penyusutan atau pemusnahan arsip dalam bentuk arsip elektronik yang disimpan dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dan penyusutan atau pemusnahan pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tidak dilakukan penyusutan dan penghapusan, dan hanya dibiarkan tersimpan dalam aplikasi tersebut.

**1.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis dapat memberikan saran kepada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru, diantaranya yaitu:

1. PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru lebih meningkatkan keamanan data karena arsip dalam bentuk sistem elektronik menciptakan adanya peluang untuk memanipulasi *file*. Perusahaan lebih meningkatkan koordinasi antar pimpinan dengan petugas arsip agar proses penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat terlaksana dengan baik.
2. Mengingat pentingnya penerapan pengarsipan secara elektronik, diharapkan kepada karyawan yang bertanggung jawab untuk lebih memperhatikan prosedur atau tahap-tahap yang diperlukan dalam pengarsipan tersebut. Sumber daya manusia harus bisa membagi waktu dilapangan dan diruangan karena bisa menghambat kelancaran

pengelolaan arsip dalam surat menyurat yang membutuhkan persetujuan di Aplikasi Manajemen Surat (AMS) masing-masing.

3. PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru melakukan penyusutan atau pemusnahan arsip tanpa metode pembakaran karena metode ini berbahaya karena berisiko menyebabkan kebakaran, selain itu ada kemungkinan dokumen yang dibakar dari api pembakaran sehingga dokumen rahasia tersebut dapat diketahui. Dan penyusutan arsip elektronik sebaiknya dilakukan dengan cara pemindahan arsip yaitu memindahkan arsip aktif kepada arsip yang tidak aktif karena jarang dipergunakan dalam kegiatan sehari-hari. Pemindahan dilakukan kemungkinan terjadinya kerusakan *file* setiap saat seperti terserangnya oleh virus atau terhapusnya data secara permanen karena tidak disengaja.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asriel, Armida Silvia. 2018. *Manajemen Kearsipan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Barthos, Basir. 2013. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Pranadamedia.
- Darmawan, Deni dan Kunkun Nur Fauzi. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT. Remaja Ros Dakarya.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nofianti, Leny dan Qomariah Lahamid. 2017. *Metode Penelitian Survey*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni dan Fenny Damayanti. 2015. *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Kesekretarisan*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sayuti, Abdul Jalaludin. 2013. *Manajemen Kantor Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2014. *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sutabri, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Taufiq, Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zurkainain, Wildan dan Raden Bambang Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Sistem kearsipan apa saja yang ada di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?
2. Bagaimana penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai sistem otomasi arsip persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?
3. Apa saja jenis penyimpanan arsip di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?
4. Bagaimana Sistem penyimpanan arsip elektronik di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?
5. Apa manfaat dan kemudahan dalam penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai sistem otomasi arsip persuratan di PT.PLN(Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?
6. Bagaimana cara Pemindahan arsip manual yang berbentuk kertas kedalam bentuk arsip elektronik?
7. Bagaimana proses sistem pengarsipan elektronik dengan menggunakan aplikasi manajemen surat (AMS)?
8. Apakendala-kendala dari penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai sistem otomasi arsip persuratan di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

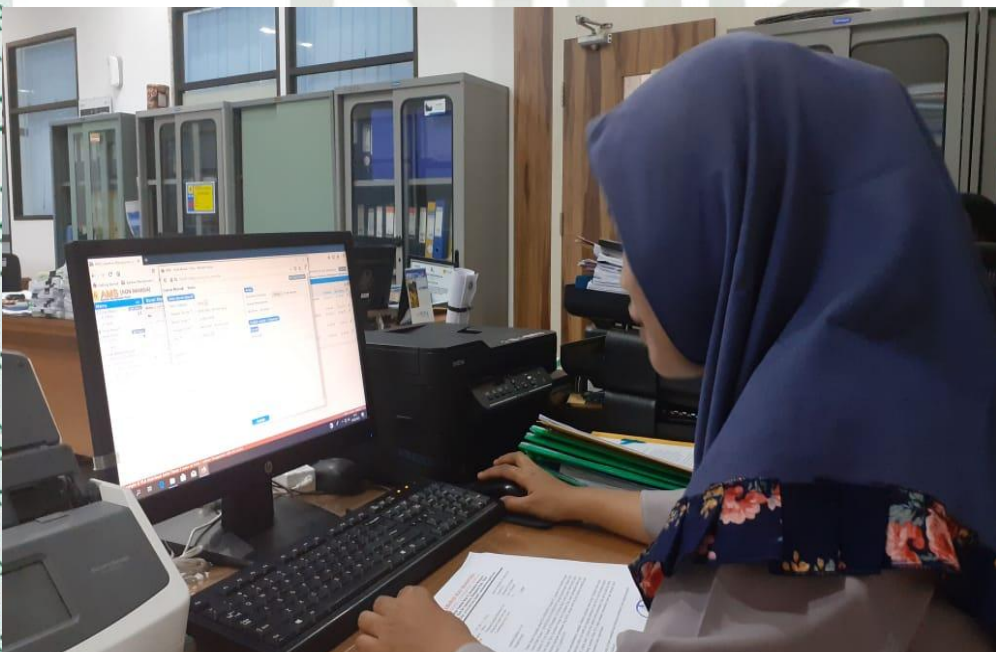
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI

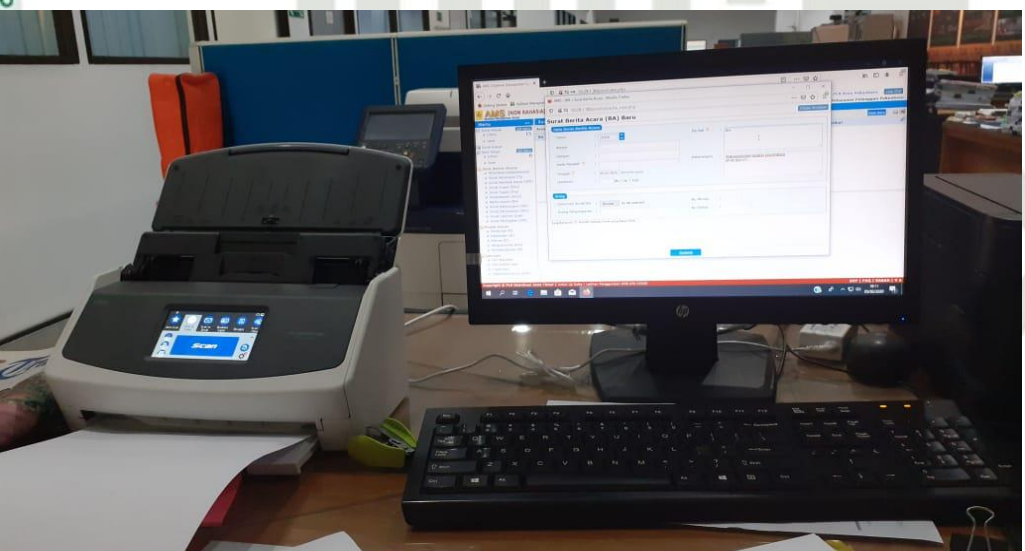
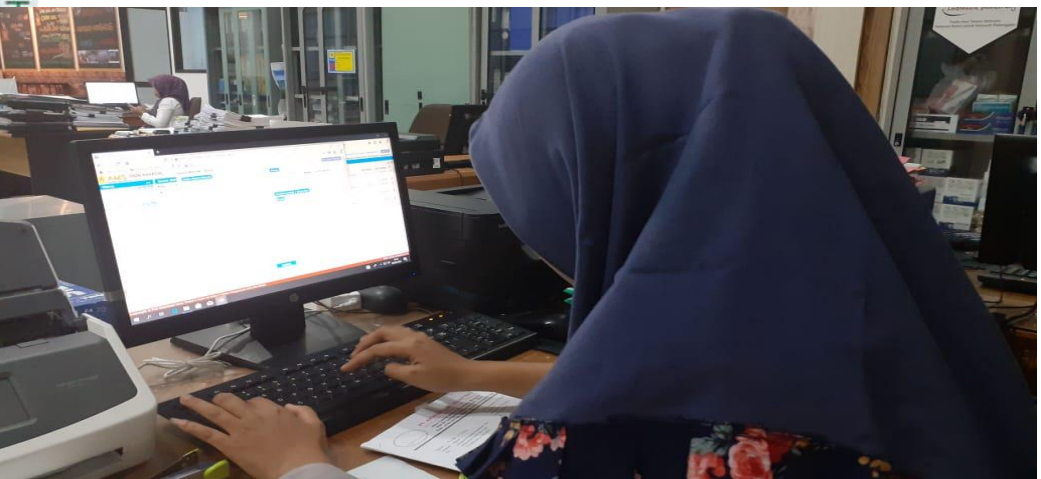
Wawancara bersama Bapak Usman Kharis Abdurrahman selaku Supervisor Administrasi dan Umum PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru



Melihat dan menggunakan langsung Aplikasi Manajemen Surat (AMS)







### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BIOGRAFI PENULIS

Assalamualaikum Wr. Wb Nama saya Arsi Marsita. Saya lahir di Tanjung, 30 November 1996 dari pasangan Bapak Sudirman dan Ibu Erda. Saya anak ke Tiga dari Tiga bersaudara. Pada Tahun 2009 penulis menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 018 XIII Koto Kampar, kemudian penulis melanjutkan sekolah di SMPN 1 Koto Kampar Hulu dan menamatkannya pada Tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan sekolah di SMAN 2 Koto Kampar Hulu dan menamatkan pendidikannya pada Tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan mengambil Jurusan Manajemen Perusahaan pada Tahun 2017. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru. Dan pada Bulan Januari s/d Februari 2020 penulis melakukan penelitian di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

Untuk menyelesaikan Pendidikan, Maka penulis mengajukan Tugas Akhir dengan judul “PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) SEBAGAI SISTEM OTOMASI ARSIP PERSURATAN DI PT.PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN (UP3) PEKANBARU.”.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.