



Pemodelan Proses Bisnis Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar (AMS Korporat) Menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) pada PT PLN (PERSERO) UIP3BS UPT Palembang

Nabilla Nur Amalinda, Catur Eri Gunawan*

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

*e-mail korespondensi: caturerig@radenfatah.ac.id

Abstract. Letters are important company documents whose handling must be followed up immediately and given special attention. Management in correspondence activities is very necessary for handling incoming and outgoing letters. Therefore, to achieve certain business achievements and be completed sequentially using a way of describing business processes to make it easier to understand, implement and evaluate Incoming and outgoing mail management business processes (Corporate AMS) using the Business Process Modeling Notation (BPMN) at PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. The data collection techniques used in this study were interviews, observation, data collection, and documentation. This research aims to develop business process modeling for incoming and outgoing letters using the Business Process Modeling Notation (BPMN) approach at the PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang unit. Based on this research conducted and the results of the discussions described in the previous chapters, conclusions can be drawn, with a description of the letter process that uses Business Process Modeling and Sub-Process Business Process Modeling Notation (BPMN). internal and external can be more easily managed and implemented and can be understood quickly by users.

Keyword: management business process modeling; incoming and outgoing mail; (corporate ams); business process modelling notation (BPMN)

Abstrak. Surat merupakan dokumen penting perusahaan yang penanganannya harus segera ditindaklanjuti dan diberi perhatian khusus pengelolaan dalam kegiatan surat menyurat sangat diperlukan untuk penanganan surat masuk dan surat keluar. Maka dari itu untuk meraih capaian bisnis tertentu dan diselesaikan secara berurutan menggunakan cara menggambarkan proses bisnis agar lebih mudah untuk dipahami, diterapkan dan dievaluasi. Proses bisnis manajemen surat masuk dan surat keluar (AMS Korporat) menggunakan *Process Bisniss Modelling Notation* (BPMN) pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. Adapun teknik-teknik pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan metode wawancara, observasi, pengumpulan data, dan dokumentasi. Pada penelitian bertujuan untuk mengembangkan pemodelan proses bisnis surat masuk dan surat keluar menggunakan pendekatan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) pada unit PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan dan hasil pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, dengan adanya gambaran proses surat yang menggunakan Pemodelan Proses Bisnis dan Sub Proses *Business Process Modelling Notation* (BPMN) maka proses dalam surat



masuk dan surat keluar secara internal maupun eksternal dapat lebih mudah dikelola dan diterapkan serta dapat dipahami secara cepat oleh para pengguna.

Kata kunci: pemodelan proses bisnis; manajemen surat masuk dan surat keluar; (ams korporat); business process modelling notation (bpmn);

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era sekarang ini, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang terbaik agar mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Salah satunya, dengan mengajarkan ilmu secara teori melainkan dengan melakukan praktik yang harus dilakukan agar dapat mengaplikasikan teori supaya dapat terlaksanakan dengan baik. Perguruan tinggi berperan penting dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berkompeten di berbagai bidang, agar sumber daya manusia yang dihasilkan memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan dimasa depan.

Segala aktivitas yang bertujuan untuk meraih capaian bisnis tertentu dan diselesaikan secara berurutan merupakan definisi dari proses bisnis. Biasanya, aktivitas yang dimaksudkan terdiri dari berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh manusia atau sistem. Kompleksitas yang terjadi, harus membuat perusahaan mencari cara menggambarkan proses bisnis mereka agar lebih mudah untuk dipahami, diterapkan dan dievaluasi. Analisis pada proses bisnis umumnya melibatkan keseluruhan proses termasuk sub-sub terkecil yang dilakukan interaksi antar aktor (manusia dan sistem).

PT PLN (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merupakan salah satu pelaku bisnis di bidang produk, transmisi, dan distribusi, tenaga listrik kepada masyarakat di Indonesia. Maka dari itu PT PLN (Persero) harus menjaga dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat Indonesia. Selama melaksanakan Kerja Praktik di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang, penulis terlibat aktif dalam pengelolaan surat masuk maupun surat keluar dan berkas lainnya. Surat masuk di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang terdiri dari 2 (dua) yaitu, surat masuk dan surat keluar secara internal dan eksternal. Surat masuk, surat keluar internal berasal dari seluruh unit PT PLN (Persero) yang masuk di aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) sedangkan surat keluar eksternal berasal dari perusahaan lain ataupun dari pihak ke-3 yang dikirim melalui kurir. Berdasarkan aktifitas yang dilakukan selama kerja praktik meninjau bagaimana pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dimana peran surat ini sangat bermanfaat bagi perusahaan. Sistem pengelolaan surat yang ada di kantor PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang sangatla baik menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat).

Hal ini tidak menutup kemungkinan akan hilangnya beberapa buah surat. Hal ini juga akan menghambat usaha pencarian sebuah data. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang, perlu adanya suatu pemodelan proses bisnis surat masuk dan surat keluar di manajemen surat (AMS Korporat) yang dapat membantu dalam surat menyurat ini, dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan judul : "Pemodelan Proses Bisnis Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar (AMS Korporat) Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) Pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang".

1.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian bertujuan untuk mengembangkan pemodelan proses bisnis surat masuk dan surat keluar menggunakan pendekatan *Business Process Modelling Notation (BPMN)* pada unit PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang.

1.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari pemodelan proses bisnis manajemen surat masuk dan surat keluar (AMS Korporat) menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)* pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. Untuk memudahkan karyawan dalam pelayanan proses surat masuk dan surat keluar sehingga panduan surat dapat berjalan secara baik dan sesuai.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Waktu dan Tempat

Kegiatan dilaksanakan di Instansi PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. Jl. MP. Mangkunegara No.1A, 8 ilir, Kec. Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30163, yang dilaksanakan mulai dari tanggal 11 April – 13 Juni 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- Observasi, yang dilakukan dengan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yaitu PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang.
- Wawancara, metode pengumpulan data yang dilakukan dalam bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh.
- Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan sumber data pencarian tentang referensi dari pengerjaan yang serupa dan dasar teori yang digunakan untuk menunjang pengerjaan, sumber yang digunakan dari jurnal, buku, dan artikel mengenai Proses Bisnis dan *Business Process Modelling Notation (BPMN)*. Wawancara, observasi, dan studi literatur [10]-[12] digunakan untuk memperdalam pembahasan di dalam penelitian ini.
- Dokumentasi, pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dokumen-dokumen serta mengamati aplikasi manajemen surat (AMS Korporat) yang ada di arsip yang berkaitan dengan surat masuk dan surat keluar.
- Analisis Masalah, pada tahap ini dilakukan analisis masalah berdasarkan hasil analisis yang mengacu pada proses bisnis surat masuk dan surat keluar.
- Pemodelan dengan *Business Process Modelling Notation (BPMN)*, pada tahap ini dilakukan pemodelan berdasarkan hasil identifikasi dan analisis menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)*.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Business Process Modelling (BPM)

Business Process Modelling (BPM) atau *Pemodelan Proses Bisnis (PPB)* merupakan diagram yang umum mewakili urutan kegiatan secara implisit berfokus pada sebuah proses, tindakan dan kegiatan. Sumber daya (*resource*) yang digambarkan dalam *Pemodelan Proses Bisnis (PPB)* menunjukkan bagaimana mereka akan diproses. *Pemodelan Proses Bisnis (PPB)* adalah lintas fungsional, biasanya penggabungan pekerjaan dan dokumentasi lebih dari satu departemen dalam sebuah institusi, organisasi atau perusahaan.[4]

Keunggulan *Pemodelan Proses Bisnis (PPB)* ini adalah untuk memudahkan pemahaman alur proses secara terintegrasi, proses bisnis ini bertujuan untuk mendefinisikan langkah yang harus diambil untuk mencapai suatu tujuan *Diagram Model Proses Bisnis* ini mencapai sebuah tujuan dan bukan hasil kinerja dari suatu proses bisnis (Ramadhani,2015).

3.2 Manajemen Surat (AMS Korporat)



Gambar 3.1 Halaman Awal AMS Korporat

Aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) merupakan aplikasi komputer yang berfungsi sebagai sarana untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan yang *Bukan Bersifat Rahasia*, guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat, baik surat masuk, maupun surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus serta nota dinas, yang lebih terukur (01/TIMAMS/SOP/2013). Aplikasi Manajemen Surat Korporat atau sering disingkat AMS Korporat merupakan aplikasi berbasis website, sehingga agar dapat mengakses aplikasi tersebut maka perangkat keras (*hardware*) harus tersambung pada internet. Penggunaannya dapat diakses menggunakan browser umum seperti Google Chrome, Mozilla Firefox maupun Opera 12. [8]

AMS Korporat digunakan untuk penyimpanan data surat menyurat dalam bentuk *softcopy* dan memudahkan bagi pengguna dalam melakukan pengarsipan dan pencarian data. AMS Korporat juga memiliki keunggulan dari segi penggunaannya yaitu mempermudah dan mempercepat pendistribusian surat, penelusuran dan pemanfaatan surat menyurat yang telah disosisikan.

3.2.1 Pengaruh Penggunaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) Terhadap Kelancaran Proses Administrasi

Hasil penulis wawancara dengan *Assistant Manager* dan *staff* dari unit bagian Sekretariat Administrasi dan Keuangan Umum pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang, dengan perkembangan zaman hampir semua pekerjaan proses administrasi dalam pengelola dokumen, baik surat masuk dan surat keluar beralih menggunakan media elektronik.

Pengaruh penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) ini telah berpengaruh terhadap proses administrasi yaitu mudah, cepat kerahasiaan dapat dijaga, keamanan lebih terjamin, dapat mengurangi pengeluaran biaya, meningkatkan efisiensi sekaligus mengurangi penggunaan pengeluaran kertas. Walaupun penggunaan kertas kerap masih digunakan tapi jumlah kertas yang di keluarkan tidak sebanyak dengan proses surat menyurat secara manual. Hingga sekarang, arsip kertas *hardcopy* dan elektronik masih digunakan secara berdampingan dengan surat elektronik, salah satu perubahan dengan beralihnya menggunakan AMS Korporat yaitu dalam bentuk tanda tangan elektronik, sehingga dapat mempercepat dan menjadi lancar proses administrasi surat sehingga membantu pekerjaan karyawan dengan cepat pelayanan informasi yang dapat ditingkatkan.

3.3 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Secara Elektronik

3.3.1 Pengelolaan Surat Masuk Elektronik

Surat merupakan dokumen penting perusahaan yang penanganannya harus segera ditindaklanjuti dan diberi perhatian khusus pengelolaan dalam kegiatan surat menyurat sangat diperlukan untuk penanganan surat masuk dan surat keluar. Menurut (Hakim, 2017) Pengelolaan atau manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau pengendalian, dan pengawasan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Surat masuk yaitu surat yang diterima dari

luar PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang ataupun vendor. Pengelolaan surat masuk adalah serangkaian proses mengelola surat-surat yang diterima oleh suatu organisasi atau perusahaan (Aswaei, 2020). [8]

3.3.2 Pengelolaan Surat Keluar Elektronik

Prosedur pengelolaan surat sangat penting peranannya bagi suatu kantor atau organisasi, sehingga dalam pembuatan dan pengetikkan konsep surat harus teliti agar menghasilkan surat yang terbaik dan yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh penerima. Surat keluar merupakan balasan-balasan surat masuk yang diterima oleh perusahaan dan ditunjukkan sesama PT PLN (Persero) maupun vendor. Menurut (Hakim, 2017) Pengelolaan surat adalah sebagian dari pengelolaan arsip karena surat yang masuk dan surat yang keluar merupakan sarana atau media komunikasi yang di dalamnya berisi data atau informasi. Pengelolaan surat keluar adalah serangkaian proses mengelola surat-surat yang akan dikirim keluar perusahaan. [8]

3.4 Pengertian Surat

Surat (Wursanto, 1991) adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Fungsinya mencakup lima hal yaitu, sarana pemberitahuan, permintaan, buah pikiran dan gagasan alat bukti, bukti tertulis alat pengingat bukti historis dan pedoman kerja.[2] Pada setiap organisasi, baik swasta maupun dengan pihak lain merupakan jalannya kegiatan administrasi. Menurut Wursanto (1991: 105) menyatakan bahwa “Yang dimaksud surat dinas adalah surat yang dibuat atau diterima oleh suatu instansi, organisasi, badan atau yang ada hubungan dengan kepentingan dinas”. [7]

3.5 Pengertian Arsip

Menurut (Amsyah, 2005) menyatakan arsip adalah setiap catatan/record/warkat yang tertulis, tercetak atau ketikan dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam pada kertas, media komputer piringan dan kertas fotocopy. Berdasarkan uraian ini dapat didefinisikan bahwa arsip adalah naskah-naskah atau dokumen-dokumen sebagai pusat ingatan dari berbagai kegiatan atau organisasi dimana naskah dan dokumen tersebut disimpan sebaik mungkin secara sistematis ditempat yang telah disediakan agar lebih mudah dicari apabila diperlukan kembali. [2]

Pengarsipan yang ada pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang telah diatur menurut surat keputusan Tentang Laksana Surat pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. Direksi PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang menimbang:

1. Bahwa arsip merupakan rekaman yang paling faktual, aktual dan lengkap dari seluruh aktivitas organisasi/perusahaan serta memenuhi nilai guna yang tinggi untuk perencanaan, pengendalian dan pengawasan kegiatan organisasi.
2. Bahwa untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta pendayagunaan arsip guna menunjang kelancaran kegiatan perusahaan, maka perlu disusun Tata Laksana Surat.

3.6 Definisi Surat Masuk dan Surat Keluar

Surat masuk adalah semua jenis surat yang di terima dari instansi lain maupun dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (pengiriman surat) dengan mempergunakan buku pengiriman (ekspedisi). Menurut Wursanto (1991) surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari organisasi/instansi maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (pengantar surat) dengan mempergunakan buku pengiriman.

Surat keluar adalah surat yang akan dikeluarkan oleh organisasi/instansi yang ditunjukkan ke organisasi lain diluar organisasi itu sendiri. Menurut Wursanto (1994) Surat

keluar adalah surat yang sudah lengkap (betanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditanda tangani oleh berwenang) yang di buat oleh instansi, kantor maupun lembaga yang ditunjukkan kepada instansi, kantor atau lembaga lain. Menurut Widjaja (1990) Surat Keluar adalah surat yang dikeluarkan oleh organisasi atau instansi yang ditunjukkan kepada organisasi/perorangan di luar organisasi tersebut.

3.7 Business Process Modelling Notation (BPMN)

Business Process Modelling Notation (BPMN) adalah metode dalam pemodelan bisnis dan layanan yang telah terstandar. Tujuan utama *Business Process Modelling Notation (BPMN)* adalah memberikan notasi agar pembaca mudah memahami alur proses bisnis yang ada. *Business Process Modelling Notation (BPMN)* juga dapat melakukan analisa bisnis dalam membuat konsep awal proses ke pengembang teknis yang saling terhubung dengan penggunaan teknologi dalam melakukan proses tersebut. *Business Process Modelling Notation (BPMN)* dapat menjabarkan suatu *Business Process Diagram (BPD)*, diagram ini digambarkan untuk melakukan 2 hal secara optimal, yaitu antara lain :

1. *Business Process Modelling and Notation (BPMN)* mudah digunakan dan dimengerti serta dapat digunakan oleh pengguna *non-technical* dalam membaca alur proses bisnisnya.
2. Menyediakan ungkapan yang baik dalam memodelkan proses bisnis yang sangat kompleks dan mudah dalam mematakan ke dalam bahasa eksekusi bisnis.

Business Process Modelling Notation (BPMN) menyediakan cara untuk berkomunikasi tentang proses bisnis bagi personil manajemen, analisis bisnis, dan pengembangan sehingga memudahkan untuk mendefinisikan dan menganalisis proses bisnis umum maupun pribadi. Terdapat 3 kategori elemen utama dari *Business Process Modelling Notation (BPMN)*, yaitu; *flow objects*, *connecting objects*, *swimlanes* (Object Management Group (OMG),2016). *Business Process Modelling Notation (BPMN)* dirancang untuk pemodelan proses bisnis dan menciptakan bisnis proses *end-to-end*. Terdapat 3 sub-model dalam *Business Process Modelling Notation (BPMN)* (Von Rosing, Von Scheel, & Scheer, 2014), yaitu:

1. Proses (orchestration) termasuk di dalamnya, antara lain;
 - a. Proses Bisnis *Private nonexecutable (internal)*, Model yang digunakan untuk organisasi tersebut, proses bisnis ini dimodelkan untuk dieksekusimenurut eksekusi sematik *Business Process Modelling Notation (BPMN)*.
 - b. Proses Bisnis *Private executable (Internal)*, Proses pribadi (organisasi tertentu) yang dimodelkan untuk mendokumentasikan perilaku proses pada tingkat modeler.
 - c. Proses Bisnis Publik (*publik proses*), Model yang digunakan untuk menggambarkan interaksi dari proses lain atau *participant*. Proses publik dapat dimodelkan secara terpisah atau di modelkan dalam kolaborasi untuk menunjukkan kearah aliran dari sebuah pesan.
2. Koreografi (*choreography*), merupakan kegiatan interaksi yang mewakili satu set atau lebih dari pertukaran pesan yang melibatkan dua atau lebih *participants*.
3. Kolaborasi (*collaboration*), merupakan yang menggambarkan interaksi antara dua atau lebih entitas bisnis. Dalam model ini biasanya terdiri dari dua *pools* atau lebih yang mewakili *participant* dari kalaborasi tersebut. Secara singkat, BPMN ini sebuah metode yang digunakan untuk menggambarkan proses bisnis dalam bentuk diagram yang menyerupai flowchart sehingga mudah dipahami oleh semua bagian yang terlibat di dalam proses bisnis dengan menjelaskan aktivitas yang dilakukan menggunakan kata kerja.

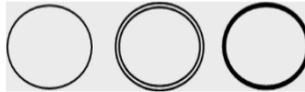
Bigazai merupakan suatu alat (*tool*) untuk membuat, mengoptimalkan, dan menampilkan diagram alur kerja pada suatu pemodelan bisnis proses untuk meningkatkan efisiensi dan proses tata kelola diseluruh bagian dari organisasi. Bigazi adalah software aplikasi yang bersifat bebas (*freeware*) sehingga bisa didapatkan dengan tanpa membayar lisensi (Rahmawati, 2017). Bigazi dapat digunakan untuk membuat diagram, dokumen, dan

melakukan simulasi dari suatu proses kerja (*workflow*) menggunakan notasi standar *Business Process Modelling Notation (BPMN)* (Bigazi, 2017) kelebihan dari aplikasi bigazi adalah proses bisnis yang dibuat dapat dipublikasikan dengan cepat dalam berbagai format (*web, pdf, docx, sharepoint, wiki, dsb*) dan berdasarkan survey menunjukkan bahwa bigazi software terbaik untuk pemodelan proses bisnis.

Business Process Modelling Notation (BPMN) dikembangkan oleh konsorsium industry (*BPMN.org*) yaitu konstituen yang mewakili berbagai vendor alat *Business Process Modelling (BPM)* tetapi bukan sebagai pembuka akhir, mengemukakan bahwa "*The Business Process Modelling Notation Is Emerging as a standard language for capturing business processes, especially at the level of domain analysis and high level system design*" (*BPMN.org* : 2006) Diagram *Business Process Modelling Notation (BPMN)* terdiri elemen. Elemen ini terbagi atas empat kategori, yaitu *Flow Object, Connecting Object, Swimlanes*, dan *Artifact*. Berikut penjelasan dari masing-masing elemen *Business Process Modelling Notation (BPMN)*. [4]

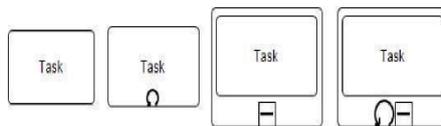
3.7.1 Flow Object

Event, direpresentasikan dalam bentuk lingkaran dan menjelaskan apa yang terjadi saat itu. Ada dua jenis *event*, yaitu *start, intermediate, dan end*. *Event-enevet* ini mempengaruhi alur proses dan biasanya menyebabkan terjadinya kejadian (*trigger*) atau sebuah dampak (*result*). [4]



Gambar 3.2 Element Event

Activity, mempresentasikan pekerjaan (task) yang harus di selesaikan. Ada empat macam *activity*, yaitu *task, looping sub process, dan looping subprocess*.

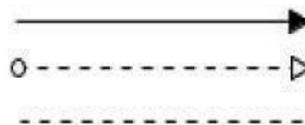


Gambar 3.3 Elemen Actifity

3.7.2 Connecting Object

Merupakan aliran pesan antar proses dimana satu kejadian dengan kejadian yang lain saling berhubungan dan mempresentasikan dari hubungan tersebut. Adapun simbol-simbol atau gambar dalam pe nulisan *connecting object*, antara lain:

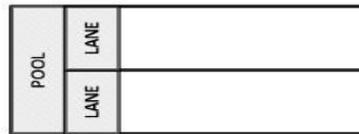
1. *Sequace flow*, mempresentasikan pilihan default untuk menjalankan proses.
2. *Message floq*, mempresentasikan aliran pesan antar proses.
3. *Assaciotion*, digunakan untuk menghubungkan elemen dengan artifact. [4]



Gambar 3.4 Elemen Connecting Objeck

3.7.3 Swimlanes

Elemen ini digunakan untuk mengkategorikan secara visual seluruh elemen dalam digram. Ada dua jenis *Swimlanes*, yaitu *poll dan lane*. Perbedaannya adalah lane terletak dibagian dalam *poll* untuk mengaktegorisasi elemn-elemen di dalam *pool* menjadi spesifik. [4]

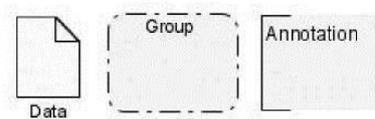


Gambar 3.5 Pool dan Lane

3.7.4 Atrifact

Elemen ini digunakan untuk memberi penjelasan di diagram. Elemen ini terdiri atas tiga jenis, yaitu:

1. *Data Object*, digunakan untuk menjelaskan data apa yang dibutuhkan dalam proses.
2. *Group*, untuk mengelompokkan sejumlah aktivitas di dalam proses tanpa mempengaruhi proses yang sedang berjalan.
3. *Annotation*, digunakan untuk memberi catatan agar diagram menjadi lebih mudah dimengerti.[4]



Gambar 4.6 Elemen Atrifact.

Notasi *Business Process Modelling Notation (BPMN)* diatas dapat memodelkan pesan kompleks yang dilewatkan diantara pelaku bisnis atau bagian dari pelaku bisnis. Salah satu kelebihan diagram *Business Process Modelling Notation (BPMN)* adalah kemampuan dalam memodelkan aliran pesan karena dapat menggambarkan secara grafis pemisahan aliran proses berdasarkan organisasi atau dapertemen yang melakukannya.[4]

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

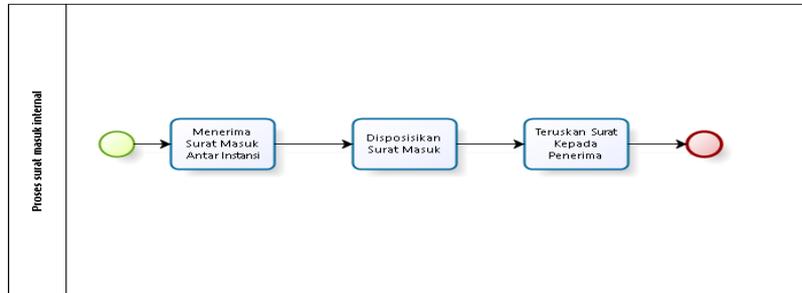
4.1 Proses Surat Masuk Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang

Setiap Surat masuk yang diterima oleh PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang dibagi menjadi 2 (dua) yaitu surat masuk internal dan surat masuk eksternal. Yang dimaksud surat masuk internal yaitu surat yang dikirim dari seluruh unit PT PLN (Persero) di Indonesia dan surat yang masuk langsung terkirim kepada penerima surat, sedangkan surat masuk eksternal yaitu surat yang diterima oleh pihak ke-3 dan proses pengimputan data surat masuk tersebut dilakukan oleh pihak sekretariat, contohnya instansi pemerintah. Surat masuk yang dikirim oleh pihak eksternal harus melalui pihak sekretariat terlebih dahulu karena bentuk surat yang diterima berbentuk dokumen surat asli sehingga surat harus di ubah terlebih dahulu menjadi *file digital*. Sedangkan surat masuk antar PT PLN (Persero) surat akan diterima langsung oleh penerima surat melalui Manajemen Surat (AMS Korporat). PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang memiliki sifat surat masuk yang dibedakan menjadi 2 (dua) ialah bersifat Bukan Rahasia dan Bersifat Rahasia. Surat yang bersifat bukan rahasia yaitu surat yang hanya boleh dibaca oleh bagian pengelola surat, sedangkan surat yang bersifat rahasia yaitu surat yang hanya boleh dibaca oleh pihak yang dituju misalnya surat peringatan, perintah kerja.

Seluruh anggota pegawai di PT PLN (Persero) diberikan user untuk mengakses Manajemen Surat (AMS Korporat) dengan syarat melakukan pendaftaran terlebih dahulu sesuai dengan bidang masing-masing. Setelah pegawai mendapatkan id akses barulah pegawai dapat mengakses Manajemen Surat (AMS Korporat) di *pc* masing-masing, namun hanya bagian sekretariat yang dapat mengoperasikan, menginput dan melihat semua surat masuk dari pihak eksternal di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. Dalam proses

pengaksesannya pegawai tetap dikontrol oleh perusahaan dengan memberikan pelatihan pengoperasian Manajemen Surat (AMS Korporat), diberikan pembekalan *Standard Operating Procedure (SOP)*.

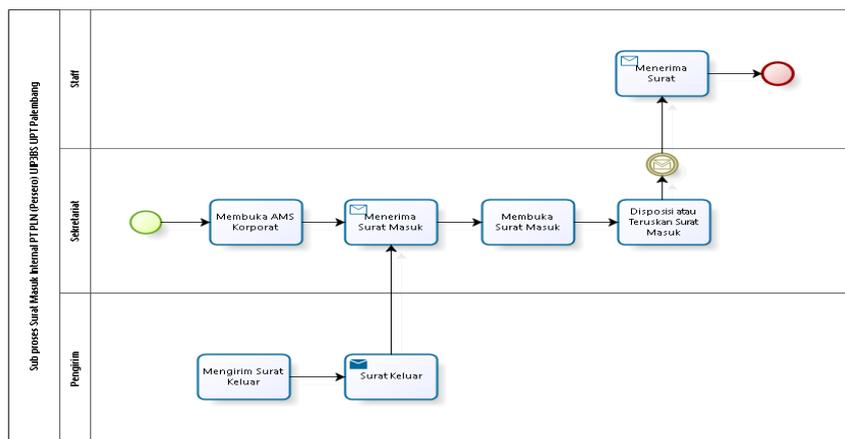
4.1.1 Proses dan Sub Proses Surat Masuk Internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang.



Gambar 4.1 Proses Surat Masuk Internal

Proses surat masuk ini merupakan surat internal antar unit di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang semua proses surat masuk akan terkirim kepada penerima surat sehingga proses surat masuk ini akan terlaksana dan terselesaikan dengan cepat.

Adapun sub-proses yang menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)* prosedur surat masuk Internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang dapat dilihat pada gambar 4.2.



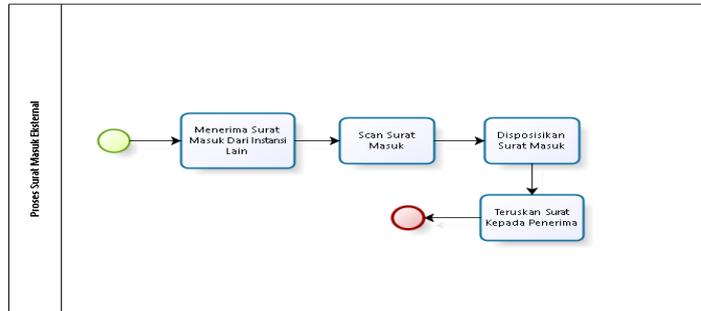
Gambar 4.2 Sub Proses Surat Masuk Internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang

Dari gambar 4.2 Sub Proses untuk membuat surat masuk internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang hal pertama dilakukan ialah user melakukan *login* dengan memasukkan *username* dan *password* kedalam aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) dan langkah selanjutnya agar dapat membuka menu halaman “Surat Masuk” pada aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) dan langkah selanjutnya memastikan apakah surat tersebut ditunjukkan dengan benar kepada penerima surat. Apabila surat tersebut ditunjukkan sudah benar proses disposisi surat dapat dilakukan kepada pihak yang dituju selanjutnya surat dapat langsung untuk di cetak.

Proses penambahan disposisi surat apabila surat tersebut akan ditindak lanjuti, user harus menginput beberapa ketentuan yang didalamnya terdapat 11 (Sebelas) pilihan mengenai tujuan dari disposisi surat tersebut: 1) Untuk di ketahui, 2) Diperhatikan, 3) Untuk Dipelajari, 4) Disiapkan Jawaban, 5) Jawab Langsung, 6) Acc Untuk ditindak lanjuti, 7) Ambil Langkah Seperlunya, 8) Dibicarakan, 9) Dilaporkan, 10) Segera diselesaikan, 11) Dicity dan ditunjukkan kepada siapa disposisi tersebut, dan mengisi keterangan apabila ada

info tambahan yang akan disampaikan dan terakhir memilih tipe disposisi apakah terbuka dan tertutup. Terbuka adalah riwayat disposisi dapat dilihat dan dibaca oleh semua penerima disposisi sedangkan tertutup hanya bisa dilihat oleh penerima dan pengirim disposisi apabila proses disposisi sudah selesai surat tidak akan bisa lagi di disposisikan melainkan hanya bisa “Diteruskan”.

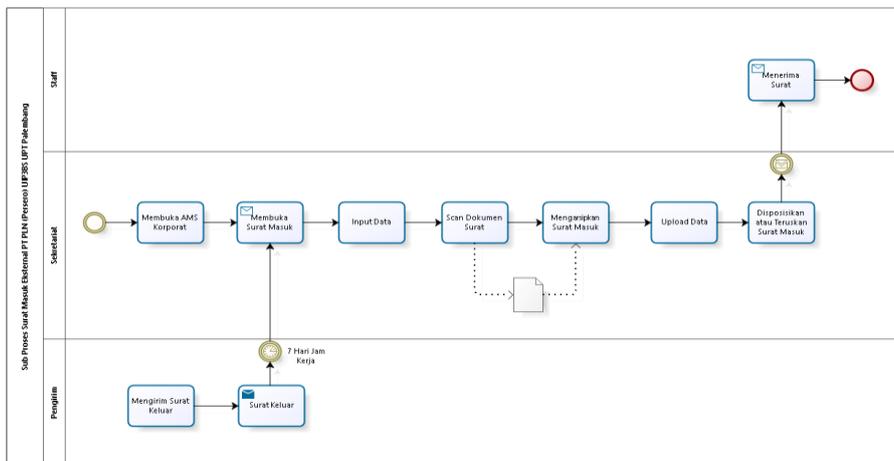
4.1.2 Proses dan Sub Proses Surat Masuk Eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang.



Gambar 4.3 Proses Surat Masuk Eksternal

Proses surat masuk ini merupakan surat masuk eksternal antar dari pihak ke 3 vendor di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang semua proses surat masuk akan terkirim kepada penerima surat sehingga proses surat masuk ini akan terlaksana dan terselesaikan dengan cepat.

Adapun sub-proses yang menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)* prosedur surat masuk eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Sub Proses Surat Masuk Eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang

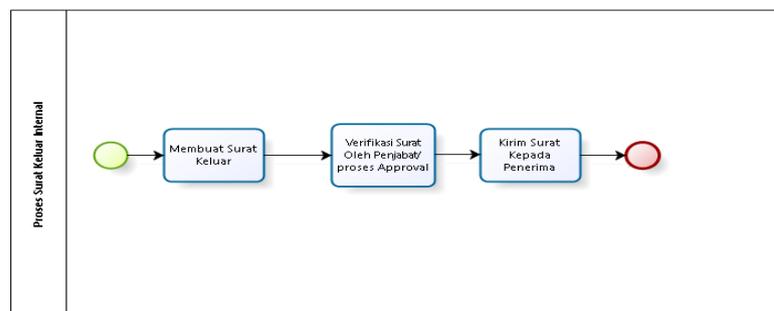
Dari gambar 4.4 untuk membuat surat masuk dari pihak eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang berikut sekretariat membuka aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) dengan memasukkan *username* dan *password* yang sudah terdaftar dan memastikan apakah surat masuk tersebut benar ditunjukkan untuk PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang agar surat dapat bisa di inputkan ke dalam Manajemen Surat (AMS Korporat). Proses pengimputan data surat dimulai dari 1) Tahun Agenda, 2) Tanggal Terima Surat, 3) Nomor Surat, 4) Tanggal Surat, 5) Dari (Pengiriman Surat), 6) Kepada (Ditunjukkan untuk siapa), 7) Tebusan, 8) Hal, 9) Lampiran apakah surat tersebut berbentuk Buku, Lembar, Set, Rangkap, 10) Kode Klasifikasi, 11) Surat (Pengamanan) apakah bersifat biasa, terbatas, rahasia dan sangat rahasia, 12) Sifat (Penyampaian) apakah bersifat biasa, segera,

sangat segera dan 13) Keterangan. Setelah menginput data, selanjutnya mengubah bentuk dokumen *hardcopy* menjadi *file* digital dengan cara melakukan proses *scan* pada surat tersebut dan disimpan kedalam *folder scanner* dalam bentuk *pdf* lalu mengcopy surat tersebut kedalam Manajemen Surat (AMS Korporat) dan surat langsung *di upload* kedalam Manajemen Surat (AMS Korporat) untuk disegera disosisikan kepada penerima surat secara *real time*. Apabila surat tersebut sudah terkirim atau belum terkirim, melakukan *double check* selalu diterapkan di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang agar tidak ada kesalahan dalam proses pengiriman surat masuk. Cara agar mempermudah dalam proses pencarian surat masuk yang sudah terkirim yaitu, dengan cara mencari dari tanggal surat atau kata kunci dari surat tersebut yang dapat memudahkan pencarian surat, sehingga surat yang dicari dapat mudah ditemukan.

Penerima surat akan menerima surat secara elektronis pada menu surat masuk yang terdapat pada penerima surat dengan begitu proses ini akan berjalan dengan lancar dan cepat. Sebelum surat di *upload user* akan mengarsipkan surat tersebut baik *hardcopy* maupun *softcopy*. Surat *hardcopy* akan digandakan dan disimpan untuk kebutuhan arsip di dalam *ordner* dan disimpan kedalam *filling cabiner* Sementara selama setahun dengan sistem *Subjectical* yang terdapat diruangan sekretariat setelah setahun dokumen surat tersebut dipindahkan ke bagian ruangan pengarsipan PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang, sedangkan *softcopy* data yang sudah di *scan* akan disimpan di dalam Manajemen Surat (AMS Korporat) dengan keamanan yang sangat aman.

4.2 Proses Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat) di PT (Persero) UIP3BS UPT Palembang

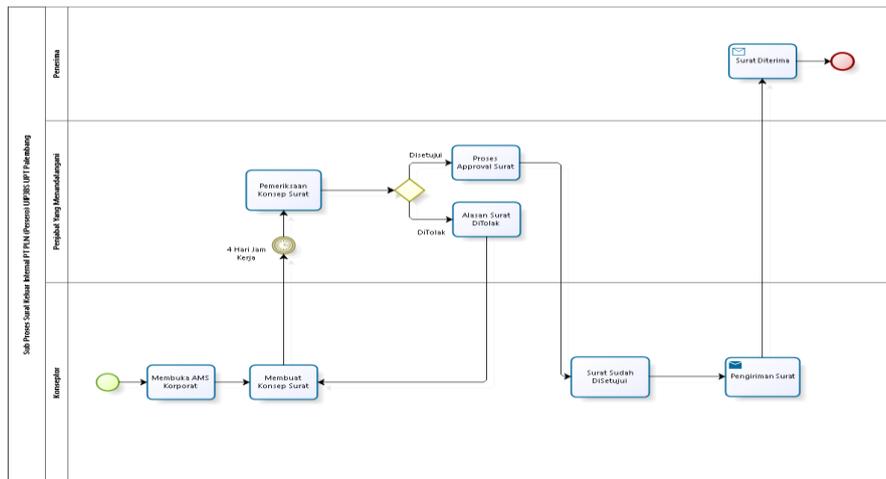
4.2.1 Proses dan Sub Proses Surat Keluar Internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang.



Gambar 4.5 Proses Surat Keluar Internal

Proses surat keluar internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang surat yang akan dikirim melalui Manajemen Surat (AMS Korporat) akan otomatis tersimpan di Manajemen Surat (AMS Korporat) setelah pengiriman berhasil, sedangkan untuk surat keluar eksternal sebelum surat dikirim surat harus dicetak terlebih dahulu oleh sekretaris fungsi untuk sekretaris dari Manager unit tersebut untuk mendapatkan tanda tangan basah dari pengirim surat agar selanjutnya surat tersebut dapat *di scan* untuk *di upload* dan disimpan di dalam Manajemen Surat (AMS Korporat). Proses pembuatan surat keluar harus dilakukan dengan sedetail mungkin agar tidak ada proses pengulangan surat kembali.

Adapun sub-proses yang menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)* prodesur surat keluar Internal antar unit PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.6 Sub Proses Surat Keluar Internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang

Dari gambar 4.6 proses surat keluar antar unit PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang merupakan fungsi yang bertujuan untuk membalas surat masuk yang diterima dari seluruh unit PT PLN (Persero). Hal yang pertama dilakukan adalah konseptor menginput draft surat keluar dengan mengisi 4 (empat tahap yaitu, 1) Kepala Surat 2) Data Pengirim 3) Penerima Surat 4) Pemeriksa Surat di dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS Korporat).

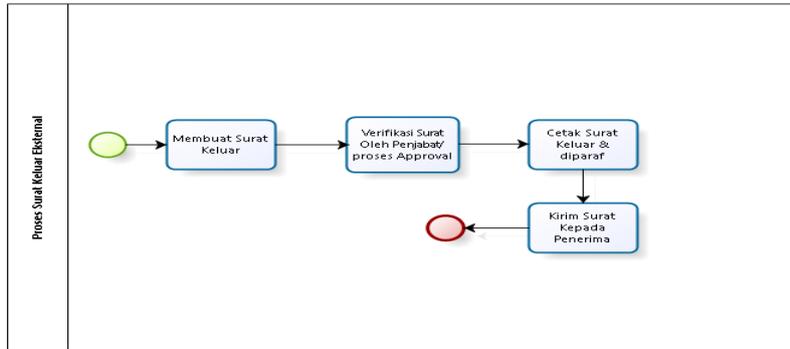
Ada 4 (empat) tahapan dalam pengiriman surat yang pertama konseptor lakukan adalah menginput data surat di bagian "Kepala Surat". Dalam kepala surat konseptor menginput 1) Hal, 2) Lampiran, apakah surat tersebut berbentuk Buku, Lembar, Set, atau Rangkap, 4) Pokok Kegiatan surat 5) Kode Klarifikasi, 6) Sifat (Pengamanan) apakah Biasa, Terbatas, Rahasia dan Sangat Rahasia, 7) Sifat (Penyampaian) apakah Biasa, Segera, Sangat Segera setelah menginput data tersebut konseptor dapat membuat isi surat tersebut.

Tahap yang ke 2 (dua) yaitu, "Pengiriman" adalah konseptor mengisi data dari pengirim surat dengan mencantumkan nama dari "Penjabat" pengirim surat tersebut selanjutnya untuk kolom Nama Penjabat, NIP, Nama Unit, Bussiness Organisasi akan terisi secara otomatis.

Tahap yang ke 3 (tiga) yaitu, "Penerima" adalah konseptor menginput data dari pengirim surat mulai dari nama penjabat atau pegawai dan memilih bentuk tanda tangan yang diterima jika penerima surat kepada pihak internal makan bentuk tanda tangan yang diterima berbentuk "QR Code" jika surat tersebut ditunjukkan kepada pihak eksternal maka tanda tangan yang diterima berbentuk tanda tangan basah.

Tahap yang ke 4 (empat) yaitu, "Pemeriksa" sebelum surat diperiksa dan dikirim oleh konseptor, juga harus memasukan nama-nama dari pemerisa surat masing-masing pejabat tiap unitnya yang ditunjuk sebagai pemeriksa, dimulai dari *Assistand Manager*, *Manager Sub Bidang* dan *Senior Manager*. Selanjutnya surat dapat dikirim agar mendapatkan persetujuan dengan waktu yang paling lama selama 4 hari di jam kerja. Apabila surat yang diperiksa tidak disetujui atau ditolak maka surat tersebut akan dikembalikan lagi kepada konseptor, jika surat tersebut diterima atau di setujui makan akan secara otomatis QR Code akan muncul. Sehingga proses *approval* tersebut berlanjut hingga proses pengiriman surat yang dilakukan oleh konseptor. Proses *approval* bertujuan untuk kualitas dari surat yang akan dikirim menghasilkan surat yang berkualitas sehingga diperlukan proses pemeriksaan surat.

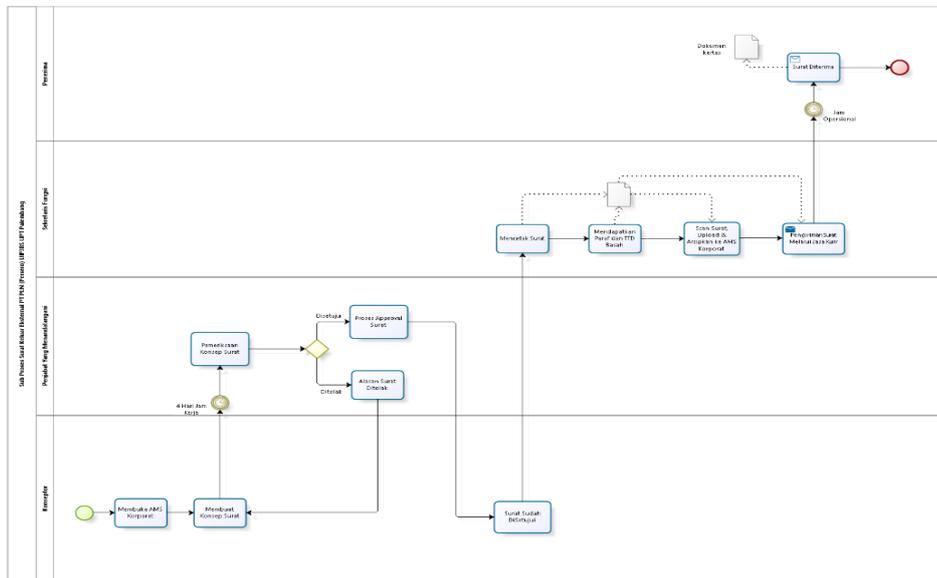
4.2.2 Proses dan Sub Proses Surat Keluar Eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang.



Gambar 4.7 Proses Surat Keluar Eksternal

Proses surat keluar untuk pihak eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang merupakan fungsi yang bertujuan untuk membalas surat, surat akan di cetak untuk mendapatkan tanda tangan basah dari pengirim surat. Surat yang sudah mendapatkan tanda tangan tersebut di *scan* dan di *upload* ke dalam Manajemen Surat (AMS Korporat) untuk di arsipkan dan surat *hardcopy* tersebut dapat langsung dikirim, karena PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang berkerja sama dengan POS Indonesia maka proses pengiriman surat akan dikirim melalui POS , tetapi terkadang juga surat bisa di kirim melalui ekspedisi yang lainnya.

Adapun sub-proses yang menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)* prodesur surat keluar eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang dapat dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4.8 Sub Proses Surat Keluar Eksternal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang

Dari gambar 4.8 pada dasarnya proses pembuatan surat untuk pihak eksternal sama saja seperti proses surat keluar Internal di PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang namun terdapat perbedaan dalam untuk tanda tangan dan bentuk surat yang di terima. Setelah proses pemeriksaan surat yang sudah disetujui, dengan otomatis sekretaris akan



mendapatkan *notification* surat yang harus segera di cetak. Surat yang sudah dicetak lalu diserahkan kepada pejabat yang menandatangani surat untuk mendapatkan tanda tangan basah. Surat yang sudah ditanda tangan basah dan di cap oleh sekretaris, kemudian surat harus di *upload* ke dalam Manajemen Surat (AMS Korporat) dengan cara melakukan proses *scan* pada surat tersebut dan dapat di *upload* kedalam Manajemen Surat (AMS Korporat) yang bertujuan untuk mendapatkan *soft file* dokumen yang akan di arsipkan untuk pihak Internal PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. Surat yang berbentuk *hardcopy* dapat langsung di distribusikan ke pihak eksternal penerima surat melalui jasa pengiriman surat POS Indonesia dan Jasa Ekspedisi yang lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan dan hasil pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, dengan adanya gambaran proses surat yang menggunakan Pemodelan Proses Bisnis dan Sub Proses *Business Process Modelling Notation (BPMN)* maka proses dalam surat masuk dan surat keluar secara internal maupun eksternal dapat lebih mudah dikelola dan diterapkan serta dapat dipahami secara cepat oleh para pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] M. Asmi, S. Aisyah, and M. Asmi, "Analisi Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Pada Pengelolaan Surat Masuk Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai PT PLN (Persero) PUSHARLIS UWP II," *Jurnal Administrasi bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 23–37, 2018.
- [2] S. Ferdinandus, I. H. Wowor, M. Kom, A. S. M. Lumenta, and M. T. A. Rumagit, "Perancangan Aplikasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada PT . PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo," *Jurnal Teknik Elektro dan Komputer*, pp. 1–7.
- [3] S. Kasus, U. Penelitian, K. Masyarakat, P. K. M. A. Komunitas, N. Putra, and S. Fajar, "Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN)," *Jurnal Riset Dan Konseptual*, vol. 5, 2020.
- [4] L. Magang, M. R. Fardani, P. Studi, S. Informasi, U. Internasional, and S. Indonesia, "PEMODELAN PROSES BISNIS," no. 3021710039, 2021
- [5] R. Sugiartika, E. Rosely, P. W. Wijayanto, F. Ilmu, and T. Universitas, "Aplikasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis Application For Managing Letter In Ciamis District Informativ and," vol. 6, no. 1, pp. 197–204, 2020.
- [6] D. Aryanti, "Implementation of Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat to Support Communication at PT PLN (Persero) Pusharlis," *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, no. 1, pp. 62–72, 2022.
- [7] J. I. Perpustakaan, F. I. Budaya, U. Diponegoro, and J. P. Soedarto, "Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah."
- [8] D. Aryanti, "Implementation of Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat to Support Communication at PT PLN (Persero) Pusharlis," no. 1, pp. 62–72, 2022.
- [9] I. Nabila, A. Pratondo, and S. K. Sari, "Aplikasi Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web Studi Kasus Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat Web Based Application For Archiving Incoming and Outcoming Letters Case Study National Unit and Politic West Java Province," vol. 5, no. 3, pp. 2042–2051, 2019.
- [10] E. Fauziah and C. E. Gunawan, "Analisis Sistem Proses Pengelolaan Surat Masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Pendekatan PIECES,"



- Pros. Semin. Nas. Unimus*, vol. 4, no. 0, 2021, [Online]. Available: <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/788>
- [11] N. Haranti and C. E. Gunawan, "Analisis dan Desain Sistem Informasi Penjadwalan Kegiatan Pimpinan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang," in *2Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 2020, pp. 201–211. [Online]. Available: <http://semnas.radenfatah.ac.id/index.php/semnasfst/article/view/108>
- [12] A. Afriza and C. E. Gunawan, "Analisis dan Desain Aplikasi Pengelolaan Cuti Pegawai di Dinas PU Bina Marga dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Selatan," in *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 2020, vol. 3, pp. 315–324. [Online]. Available: <http://semnas.radenfatah.ac.id/index.php/semnasfst/article/view/118>