

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

PT. Bunda Asri Lestari adalah adalah biro perjalanan yang menangani layanan umroh dan haji ke Tanah Suci. PT. Bunda Asri Lestari menangani hampir semua jenis pelayanan umroh dan tour yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan dari customer dengan memberikan beberapa pilihan paket umroh dan tour. PT. Bunda Asri Lestari bertanggung jawab terhadap seluruh fasilitas dan pelayanan selama customer berada di tanah suci sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dibutuhkan. PT. Bunda Asri Lestari juga membantu calon jamaah dalam melakukan pengurusan passport bagi calon jamaah yang belum memiliki passport.

Surat adalah sarana dalam berkomunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak ke pihak lain. Informasi yang disampaikan melalui surat dapat berbentuk pemberitahuan, pernyataan, perintah, atau laporan. Kegiatan persuratan berperan penting dalam proses administrasi. Setiap kegiatan atau pekerjaan didalam suatu instansi atau organisasi diharuskan melakukan pengarsipan data dan pengelolaan data menjadi informasi yang bermanfaat bagi instansi atau organisasi tersebut, baik digunakan sebagai bukti atau legalitas maupun sebagai bahan dalam proses pengambilan suatu keputusan.

Melihat pentingnya sebuah surat untuk dikelola dengan baik maka penyajian informasi terbaru mengenai pengelolaan sangat penting karena memegang peran utama dalam menunjang pelaksanaan kegiatan dan fungsi-fungsi yang lain. Pengelolaan data surat pada suatu instansi yang tergolong besar tentu menjadi permasalahan, apabila dalam pengelolaan surat masih menggunakan cara konvensional.

Sistem Administrasi surat menyurat pada PT. Bunda Asri Lestari belum semuanya menggunakan sistem yang terkomputerisasi, terutama pada proses pendisposisian surat masuk dari direktur kepada staf, dan pengarsipan surat masuk serta surat keluar juga masih menggunakan cara manual yaitu dengan cara diarsipkan menggunakan map yang bercampur dengan arsip - arsip lainnya sehingga menyebabkan sulitnya menemukan kembali arsip lama surat masuk maupun surat keluar. Permasalahan lain yang timbul yaitu sering terjadi nya

kehilangan surat, karena tidak tertibnya pengelolaan surat masuk dan keluar di lingkungan kerja. Baik itu surat resmi, surat disposisi, surat penawaran, surat internal, dan surat eksternal.

Berdasarkan penelitian terdahulu, (Supriadi et al., 2018) menyatakan bahwa Aplikasi Surat Masuk dan Surat Keluar merupakan salah satu cara dalam menangani pengolahan data surat menyurat mulai dari pencatatan dan pengarsipan surat masuk, pembuatan disposisi, pembuatan surat keluar, Dan menurut penelitian (Mahmudah et al., 2019) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi dirasakan akan sangat bermanfaat bagi instansi pemerintahan maupun swasta. Terutama pada bagian pengarsipan dikarenakan pengarsipan merupakan ujung tombak dari sebuah informasi yang sangat berkualitas.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya tersebut mendorong peneliti untuk mengangkat kasus tersebut kedalam penelitian yang berjudul sistem informasi tata kelola pengarsipan surat keluar dan surat masuk pada PT. Bunda Asri Lestari berbasis *web mobile*. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat menjadi solusinya, dimana dengan pengembangan sistem ini diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih baik dalam efisiensi proses administrasi. Serta dengan memiliki tujuan melakukan pengembangan serta menghasilkan sistem informasi surat masuk dan surat keluar yang lebih sempurna dengan adanya penambahan menu atau fitur yang belum tersedia, seperti backup database, pembagian surat keluar dan masuk, sifat surat, disposisi, data disposisi, *approval*, serta hak akses direktur, manajer dan staf. Dan untuk mendukung kenyamanan pihak eksternal dalam mendapatkan status surat ataupun balasan surat, dibutuhkan sebuah sistem alternatif yang dapat menampilkan *tracking* surat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mempermudah dalam proses pendisposisian serta pengelolaan data surat masuk dan surat keluar yang berjalan di PT Bunda Sri Lestari.

## **1.2 Ruang Lingkup Masalah**

Ruang lingkup masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang akan di bangun berbasis *web mobile*.
2. Penelitian berada di PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung pada bagian tata kelola surat masuk dan surat keluar.
3. Hanya membahas proses administrasi tata kelola surat masuk dan surat keluar di lingkungan kerja PT Bunda Asri Lestari.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana merancang SISTEM INFORMASI TATA KELOLA PENGARSIPAN SURAT KELUAR DAN SURAT MASUK PADA PT. BUNDA ASRI LESTARI BERBASIS *WEB MOBILE*?

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sebuah sistem informasi tata kelola surat masuk dan surat keluar berbasis *web mobile*.
2. Membangun sebuah sistem yang dapat membantu pihak eksternal dalam manajemen *tracking* surat yang masuk ke PT Bunda Asri Lestari.
3. Memberikan fitur tanda tangan digital yang dapat memudahkan pihak manajemen dalam mempercepat proses pengajuan surat.
4. Memberikan fasilitas kepada PT Bunda Asri Lestari untuk dapat melakukan proses administrasi secara lebih cepat dan efektif.
5. Menyediakan sarana yang memudahkan proses tata kelola surat masuk dan surat keluar di lingkungan kerja, sehingga kualitas administrasi dapat terus meningkat.

### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah dalam mewujudkan tata kelola surat masuk dan surat keluar yang efektif dan efisien.
2. Bagi penulis, dapat membantu dalam melakukan pengembangan sistem informasi tata kelola surat masuk dan surat keluar berbasis *web mobile* di PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung
3. Bagi perusahaan, dapat mempermudah proses administrasi tata kelola surat masuk dan surat keluar di dalam lingkup manajemen PT. Bunda Asri Lestari.