

ANALISIS PENERAPAN SOP SURAT MASUK PADA PT XYZ

Muhammad Rafli

Administrasi Perkantoran Digital – Universitas Negeri Jakarta
mraffi2111@gmail.com

Christian Wiradendi Wolor

Administrasi Perkantoran Digital – Universitas Negeri Jakarta
christianwiradendi@unj.ac.id

Maulana Amirul Adha

Administrasi Perkantoran Digital – Universitas Negeri Jakarta
maulanaamirul@unj.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted at PT XYZ, which aims to determine the application of incoming mail SOPs to PT XYZ's Dynamic Archives Subsection and to find out whether the implementation of these SOPs has been carried out optimally. This research is a qualitative research with data collection methods through observational studies, interviews and documentation with informant taking techniques using purposive sampling with a total of 4 participants. The results obtained in this study stated that the management of incoming mail at the PT XYZ Dynamic Archives Subdivision was still not in accordance with the applicable SOP. There is a messy Agenda Book Recording, file cabinets that are not given indexes and follow-up units, as well as inadequate distribution equipment. Thus, adequate facilities or equipment are needed in the process of distribution, education and training of employees in managing incoming mail, as well as supervising incoming mail management activities.

Keywords : *Incoming mail management, SOP*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada PT XYZ, yang bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP surat masuk pada Subbagian Arsip Dinamis PT XYZ dan mengetahui apakah penerapan SOP tersebut telah terlaksana dengan optimal. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik pengambilan informan menggunakan *purposive sampling* dengan berjumlah 4 partisipan. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengelolaan surat masuk pada Subbagian Arsip Dinamis PT XYZ masih ada yang belum sesuai dengan SOP yang berlaku. Terdapat Pencatatan Buku Agenda yang berantakan, file cabinet yang tidak diberikan indeks dan unit penindak lanjut, serta perlengkapannya pendistribusian yang kurang memadai. Dengan demikian diperlukannya fasilitas atau perlengkapan yang memadai dalam proses pendistribusian, pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai dalam pengelolaan surat masuk, serta melakukan pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan surat masuk.

Kata Kunci : Pengelolaan surat masuk, SOP

LATAR BELAKANG

Perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi yang sangat pesat membawa pengaruh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Perihal inipun berakibat pula pada dunia perkantoran, pergantian yang

Received November 30, 2022; Revised Desember 02, 2022; Januari 01, 2023

*Corresponding author, e-mail address

terjalin membuat perkantoran wajib bisa menyesuaikan diri dengan tiap pertumbuhan dengan cepat serta giat melaksanakan inovasi demi menjejaki pertumbuhan yang tidak bisa dihindari (Arifin & Latif, 2020:69). Dalam pemanfaatan teknologi tidak semua penggunaan teknologi dapat berjalan sesuai dengan program yang telah diberikan. Seperti contoh penggunaan aplikasi dalam kegiatan administrasi mungkin saja terdapat beberapa bug atau eror dalam menjalankan program aplikasi sehingga harus melakukan pemeliharaan atau perkembangan terhadap aplikasi tersebut. Selain itu penerapan Standar Operating Procedure atau biasa disingkat SOP terkadang belum optimal dimana terdapat kesenjangan antara kondisi prosedur yang ada dari sisi organisasi dan dari sisi keinginan yang diharapkan sehingga memiliki perspektifnya masing-masing yang berbeda. Mengingat pentingnya SOP dalam sebuah perusahaan yang menjadi pedoman baku bagi para pelaksana pekerjaan dalam sebuah organisasi. Dengan terdapatnya pedoman baku tersebut diharapkan pegawai atau perusahaan mengenali suatu standar dalam melaksanakan kegiatan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur atau biasa disebut SOP (Zarkasi & Fitriani, 2019:15). Melihat pembahasan dan permasalahan yang ada penulis tertarik ingin melakukan observasi dan penelitian terhadap penerapan SOP surat masuk pada instansi tersebut.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Surat

Lukman (1991) menyatakan surat adalah media komunikasi yang digunakan untuk mengantarkan data tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Surat selaku media komunikasi yang efisien sebab dapat menaruh rahasia, dan bisa dipertanggung jawabkan secara yuridis serta sangat murah sebab relatif murah, baik itu secara fisik dikirimkan ataupun dikirim lewat Email (Azizah & Farah & Kuswantoro, 2021: 66). Selain itu menurut Junus (2018) Surat adalah metode komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain (individu dan organisasi) secara tertulis di atas kertas. Surat merupakan bentuk komunikasi tertulis dimana di dalamnya terdapat beberapa unsur (Junus, 2018:20). diantaranya:

- a. Pengirim surat, yaitu pihak yang menyampaikan pesan.
- b. Pesan surat, yaitu isi dari surat yang disampaikan (Pemberitahuan, Permohonan/ permintaan, Pernyataan, Perintah, Laporan, dan lainnya).
- c. Penerima surat, yaitu pihak yang menerima pesan.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah sarana atau media komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi tertulis yang ditujukan oleh satu pihak kepada pihak lain. Surat juga berperan dalam mencapai tujuan suatu instansi atau organisasi.

Pengertian Surat Masuk

Nuraida (2012) menerangkan bahwa surat masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu Instansi atau perusahaan atau bagian dalam suatu instansi atau perusahaan, baik yang berasal dari instansi atau perusahaan lain atau bagian lain pada instansi atau perusahaan yang sama (Negeri & Padang, 2022:60).

Jenis-Jenis Surat

Jenis-jenis surat adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan sifat surat
Surat Pribadi, surat dinas pribadi, surat niaga, surat dinas pemerintah.
2. Berdasarkan wujud surat
Surat bersampul, surat terbuka dan tertutup, memorandum,
3. Berdasarkan keamanan isinya
Surat berdasarkan keamanan isinya dibagi menjadi tiga, yaitu surat sangat rahasia, surat rahasia, dan surat konfidensial.
4. Berdasarkan proses penyelesaiannya
Surat Sangat segera, Surat Segera dan Surat Biasa.

Pengurusan Surat Masuk

Sedianingsih (2010) mengatakan Pengurusan surat masuk umumnya: memilah surat atau memisahkan surat, membuka surat, mengirim surat dan memeriksa isi surat, mencatat surat, membaca catatan, dan menyerahkannya kepada pimpinan (Sari, 2018:262).

Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat yang baik dapat mempermudah dalam penemuan surat kembali apabila diperlukan. Menurut Basir Barthos (2005) berpendapat bahwa azas penyimpanan surat dalam organisasi biasanya menganut azas sentralisasi dan disentralisasi, sedangkan untuk sistem penyimpanan terdapat 5 (lima) pokok dasar dalam penyimpanan arsip yaitu :

- a. Sistem Abjad, yaitu penyimpanan dengan menyusun secara abjad dari urutan A sampai Z.
- b. Sistem Subyek, yaitu susunan penyimpanan berdasarkan pokoksoal/masalah.
- c. Sistem Geografis, yaitu penyimpanan arsip disusun berdasarkan nama wilayah/daerah.
- d. Sistem Nomor, pada sistem ini yang dijadikan kode surat adalah nomor yang ditetapkan sendiri oleh unit organisasi yang bersangkutan.
- e. Sistem Kronologis, yaitu arsip disusun berdasarkan yang bersangkutan (Wendy, 2022:48).

Pengertian SOP

Pengertian Standar Operating Procedure (SOP) yang sesuai di kemukakan Atmoko (2013) mengatakan SOP merupakan pedoman atau acuan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan aktivitasnya dan alat untuk mengevaluasi kinerja manusia dengan tata kelola berbasis indikator persyaratan teknis, administratif dan prosedural yang memadai dengan metode kerja, metode kerja dan sistem untuk bekerja di unit kerja yang bersangkutan (Satria & Rita, 2021:40).

Selain menurut pendapat ahli diatas adapun pendapat yang dikemukakan oleh Insani (2010) yang menyatakan pendapat bahwa Standar Operasional Prosedur atau SOP adalah dokumen tertulis yang memuat seperangkat petunjuk tertulis tentang berbagai proses pengelolaan kantor, yang mencakup beberapa hal penting seperti pelaksanaan pekerjaan, waktu dan tempat kerja, serta orang-orang yang terlibat di dalamnya (Fika & Syifa, 2022:294).

Tujuan SOP

Setelah mengetahui pengertian dari SOP selanjutnya adalah tujuan dari pembuatan sop tersebut. Dalam pembuatan SOP memiliki berbagai macam tujuan. Salah satu tujuan dari pembuatan SOP sesuai dengan yang di kemukakan oleh Fajar Nur`Aini (2016) mengatakan bahwa tujuan dari Standar Operasional Prosedur antara lain :

1. Konsisten. memilah masing-masing pelaksana atau pejabat atau karyawan tahu apa standarnya menyesuaikan sehingga mereka mampu menjaga dan mempertahankan konsistensi dan performa staf administrasi atau pegawai atau pelaksana atau sebuah tim.
2. kejelasan tugas. memilah masing-masing pelaksana atau pejabat atau karyawan yang mengetahui peran dengan jelas dan peran masing-masing posisi dalam organisasi.
3. Kejelasan aliran. Cari tahu alurnya tugas, wewenang dan tanggung Jawab masing-masing pelaksana atau pejabat atau karyawan yang terkena dampak.
4. Melindungi organisasi secara tidak langsung. Lindungi organisasi unit kerja dan pejabat atau pegawai untuk pelanggaran atau kesalahan tersebut disebabkan oleh manajemen atau faktor lainnya yang berdampak buruk pada organisasi.
5. Meminimalkan kesalahan. Dengan kejelasan tugas, proses, tanggung jawab dan otoritas, lalu semuanya pelaksana atau pejabat atau pegawai dapat meminimalkan atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan dan pekerjaan ganda
6. Efisiensi. Melakukan semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua fungsi pekerjaan harus lebih cepat akurat dan sesuai atau hasil yang ingin dicapai sesuai SOP yang ada.
7. Pemecahan masalah. SOP tersebut meliputi aturan dan larangan tertentu, mungkin dalam praktek ada gesekan antar karyawan untuk menimbulkan konflik yang diperpanjang kecuali untuk kebutuhan campur tangan atasan atau pemimpin, SOP juga dapat berfungsi sebagai dasar agar setiap pegawai dapat bekerja dengan cara yang sesuai kembali, yaitu. Penurut tentang aturan dan batasan sesuai SOP.
8. Batas Pertahanan. Terkadang banyak eksternal siapa yang mau untuk mengetahui sifat benda yang sangat pribadi untuk bisnis. Misalnya, seorang peneliti yang akan melakukan kajian perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya SOP yang baku, maka peneliti harus melalui beberapa prosedur. Mereka tidak bisa berjalan lurus ke departemen atau bagian tertentu (Mantolas, 2022:88).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di PT XYZ Jl. Ampera Raya No.7, RT.3/RW.4, Cilandak Tim., Kec. Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12560. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan.

Unit analisis dalam penelitian ini merupakan karyawan yang telah bekerja pada instansi ini khususnya pada Subbagian Arsip Dinamis dengan jobdesk pengurusan persuratan dan arsip aktif. Sedangkan untuk jumlah partisipan dalam penelitian berjumlah 4 partisipan dengan teknik wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam untuk menunjang data yang dibutuhkan peneliti.

Untuk teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model interaktif dikemukakan oleh Miles dan Huberman meliputi reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.(Rusdiantoro, 2020:4) Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi.(Kurniawan & Hidayati, 2022:6697).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Agar penelitian ini dapat terarah dengan baik, maka peneliti melakukan penelitian sesuai dengan tahapan pengumpulan data dan tahapan penelitian. Untuk memberikan gambaran yang tepat terkait dengan penerapan sop surat masuk pada PT XYZ, peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan penerapan sop surat masuk. Adapun partisipan pada penelitian ini berjumlah 4 partisipan yang berada pada divisi arsip dinamis dengan jobdesk pengurusan persuratan dan arsip aktif.

PENERAPAN SOP SURAT MASUK

Partisipan mengungkapkan apa yang mereka ketahui mengenai penerapan SOP Surat Masuk berdasarkan pengalaman mereka sesuai dengan bidang kerja mereka masing-masing. Partisipan merasakan tentang penerapan SOP Surat Masuk. Adapun hasil wawancara mengenai penerapan SOP Surat Masuk sesuai dengan pernyataan dari partisipan yaitu, SOP adalah pedoman dalam setiap kegiatan kerja begitupun dengan SOP Surat Masuk dalam implementasinya sudah menunjang selain dalam menunjang pekerjaan SOP juga sebagai alat mengevaluasi kinerja dengan penilaian berdasarkan indikator serta metode kerja dan sistem untuk bekerja. Penerapan yang baik menunjang pekerjaan menjadi efisien dan lebih baik kedepannya. Hal ini didukung dengan pernyataan Atmoko (2013) yang mengatakan bahwa mengatakan SOP merupakan pedoman atau acuan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan aktivitasnya dan alat untuk mengevaluasi kinerja manusia dengan tata kelola berbasis indikator persyaratan teknis, administratif dan prosedural yang memadai dengan metode kerja, metode kerja dan sistem untuk bekerja di unit kerja yang bersangkutan (Satria & Rita, 2021:40). Tentunya dalam penerapannya masih mengalami kesesuaian dengan keadaan lapangan yang mungkin tidak memadai dengan apa yang tertera didalam SOP dengan begitu pengertian SOP dari ahli diatas akan sesuai sebagai metode kerja yang terarah untuk perusahaan atau institusi yang terkait.

DAMPAK POSITIF DARI PENERAPAN SOP SURAT MASUK

Dalam penerapannya SOP Surat Masuk mengalami kemajuan dalam bidang pekerjaan sesuai dengan pernyataan dari partisipan yaitu, indikator penilaian kinerja pegawai sesuai dengan pekerjaan yang lebih terstruktur dengan adanya SOP yang baik, selain menjadi indikator dalam penelian kinerja SOP juag sama pentingnya untuk menjadi pedoman pelaksanaan kerja yang baik. Pernyataan dari partisipan senada dengan pernyataan yang dikatakan oleh Insani (2010) mengatakan Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan dokumen tertulis yang memuat seperangkat petunjuk tertulis mengenai berbagai proses pengelolaan perkantoran, yang meliputi beberapa hal penting seperti: pelaksanaan pekerjaan, waktu dan tempat pelaksanaan pekerjaan, dan orang-orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut (Fika & Syifa, 2022:294). SOP menjadi pedoman tertulis dalam setiap kegiatan yang menjadi dampak positif dalam setiap pelaksana pekerjaan ataupun dasar penilaian kinerja pegawai.

Dampak positif yang dirasakan setiap pegawai dalam penerapan SOP Surat Masuk meliputi keefektifan pekerjaan dan efisiensi dalam menjalankan setiap pekerjaan, penghematan waktu pengerjaan yang tidak bertele-tele dalam menjalankan pekerjaan selain itu penerapan SOP yang baik menjadi dasar dalam menjalankan setiap pekerjaan begitupun menjadi acuan dalam penilaian kinerja pegawai.

SOP SESUAI KEBUTUHAN

Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dibutuhkan setiap perusahaan atau institusi dengan kebutuhan yang berbeda-beda sesuai dengan bidang atau pekerjaan yang dilaksanakan dengan adanya pembuatan SOP yang menjadi acuan setiap pelaksanaan dalam kegiatan pekerjaan sehari-hari dalam perusahaan atau institusi sehingga menjadi semakin membaik kedepannya. SOP juga merupakan pedoman yang penting untuk perusahaan untuk menilai kinerja serta bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan perusahaan atau institusi. Pembuatan SOP yang baik dengan sesuai kebutuhan setiap perusahaan atau institusi senada dengan pendapat dari Fajar Nur`Aini (2016) mengatakan tujuan pembuatan SOP meliputi :

1. Konsisten. memilah masing-masing pelaksana atau pejabat atau karyawan tahu apa standarnya menyesuaikan sehingga mereka mampu menjaga dan mempertahankan konsistensi dan performa staf administrasi atau pegawai atau pelaksana atau sebuah tim.
2. kejelasan tugas. memilah masing-masing pelaksana atau pejabat atau karyawan yang mengetahui peran dengan jelas dan peran masing-masing posisi dalam organisasi.
3. Kejelasan aliran. Cari tahu alurnya tugas, wewenang dan tanggung Jawab masing-masing pelaksana atau pejabat atau karyawan yang terkena dampak.
4. Melindungi organisasi secara tidak langsung. Lindungi organisasi unit kerja dan pejabat atau pegawai untuk pelanggaran atau kesalahan tersebut disebabkan oleh manajemen atau faktor lainnya yang berdampak buruk pada organisasi.
5. Meminimalkan kesalahan. Dengan kejelasan tugas, proses, tanggung jawab dan otoritas, lalu semuanya pelaksana atau pejabat atau pegawai dapat meminimalkan atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan dan pekerjaan ganda
6. Efisiensi. Melakukan semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua fungsi pekerjaan harus lebih cepat akurat dan sesuai atau hasil yang ingin dicapai sesuai SOP yang ada.
7. Pemecahan masalah. SOP tersebut meliputi aturan dan larangan tertentu, mungkin dalam praktek ada gesekan antar karyawan untuk menimbulkan konflik yang diperpanjang kecuali untuk kebutuhan campur tangan atasan atau pemimpin, SOP juga dapat berfungsi sebagai dasar agar setiap pegawai dapat bekerja dengan cara yang sesuai kembali, yaitu. Penurut tentang aturan dan batasan sesuai SOP.

Batas Pertahanan. Terkadang banyak eksternal siapa yang mau untuk mengetahui sifat benda yang sangat pribadi untuk bisnis. Misalnya, seorang peneliti yang akan melakukan kajian perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya SOP yang baku, maka peneliti harus melalui beberapa prosedur. Mereka tidak bisa berjalan lurus ke departemen atau bagian tertentu (Mantolas, 2022:88).

PEMBAHASAN

Penerapan SOP yang baik dapat menunjang setiap kegiatan perusahaan atau institusi. SOP merupakan landasan atau pedoman dalam setiap kegiatan pekerjaan yang dilaksanakan pegawai. Hal ini sependapat dengan yang dikemukakan oleh Atmoko (2013) mengatakan SOP merupakan pedoman atau acuan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan aktivitasnya dan alat untuk mengevaluasi kinerja manusia dengan tata kelola berbasis indikator persyaratan teknis, administratif dan prosedural yang memadai dengan metode kerja, metode kerja dan sistem untuk bekerja di unit kerja yang bersangkutan (Satria & Rita, 2021:40).. Dalam implementasinya penerapan berjalan dengan mengikuti alur pekerjaan dan akan di sesuaikan dengan keadaan lapangan serta

SOP yang ada di perusahaan atau institusi tersebut. Selain itu adapun pendapat senada dari teori diatas yang dikemukakan oleh Moekijat (2008) mengatakan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah urutan langkah-langkah atau penyampaian terkait dengan apa yang dilakukan pada pekerjaan, bagaimana, di mana dan siapa yang melakukannya (Fika & Syifa, 2022:294).

Tujuan dengan adanya pembuatan SOP di perusahaan atau institusi sejalan dengan kebutuhan dari perusahaan dan institusi tersebut yang pasti setiap SOP mendapatkan nilai positif sesuai dengan pernyataan partisipan diatas serta senada dengan yang dikemukakan oleh Fajar Nur`Aini (2016) mengatakan tujuan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan skripsi ini, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, berikut adalah kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan :

1. Penerapan SOP dalam keadaan dilapangan sudah mulai membaik seiring berjalannya SOP dan kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh para pelaksana pekerja
2. Dampak positif dari penerapan SOP yang baik berdampak kepada kinerja pegawai terutama dalam penilaian kinerja pegawai menjadi pekerjaan jadi lebih mudah.
3. Tujuan pembuatan SOP menjadi landasan penting dalam kegiatan sehari-hari perusahaan atau instansi.

DAFTAR REFERENSI

- Kurniawan, A., & Hidayati, Y. M. 2022. Studi Eksplorasi Industri Mebel Mojolaban dan Integrasinya dalam Materi Matematika Sekolah Dasar. *Jurnal basicedu*. (Online), Jilid 6, No.4, 6695–6702, (<https://jbasic.org/index.php/basicedu>, diakses 2 Februari 2023).
- Mantolas, C. M., Nugraha, Y. E., & Eky, F. S. 2022. *Penerapan Standar Operasional Prosedur Food And Beverage Service Di Hotel Swiss Belcourt Kupang*. *Jurnal Tourism*. (Online), Jilid 5, No.2, 86–94, (<http://www.jurnal.pnk.ac.id/index.php/tourism>, diakses 2 Februari 2023).
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. 2021. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*. (Online), Jilid 11, No.1, 38–47. (<https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>, diakses 10 Februari 2023).
- Rusdiantoro, A. 2020. Identifikasi Kesalahan Peserta Didik dalam Menyelesaikan Soal Induksi Matematika dengan Teknik Analisis Miles dan Hubberman. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Karakter (JIPK)*. (Online), Jilid 5, No.2, 1–8. (<http://i-rpp.com/index.php/jipk>, diakses 11 Februari 2023).
- Sari, R. P. 2018. Implementasi Aplikasi Manajemen Surat (Ams) Dalam Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Pt Pln (Persero) Wilayah Sumatera Barat. *Jurnal Ecogen*. (Online), Jilid 1, No.2, 260. (<https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i2.4745>, diakses 16 Februari 2023).

Studi, P. 2022. *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pt . Gapura Angkasa Mengenai Penanganan Special Cargo Di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani*. Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan. (Online), Jilid 4, No.2, 293–301. (<https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jfa>, diakses 20 Februari 2023).

Volume, J., Liana, X. W., Pengelolaan, A., Masuk, S., Sekretari, A., & Email, S. 2022. *Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Pt Brataco Chemical Cabang Palembang*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Dan Seni (JIPTS). (Online), Jilid 1, No.1, 43–51. (<http://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jipts>, diakses 2 maret 2023).