

PEMANFAATAN *E-MAIL* DALAM KORESPONDENSI SEBAGAI PERWUJUDAN *PAPERLESS OFFICE* DI PT TELKOM

Stevani Rozalin Kiama
Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya

ABSTRACT

Utilization of e-mail in correspondence can realize the paperless office. It is known by reducing paper use after utilization of e-mail in the correspondence. This research is a qualitative descriptive study. Informants in this study was the secretary of the Executive General Manager (EGM) and the Executive Deputy General Manager (DEGM) and 14 informants as employees of Divisi Telkom Timur. In this research, collection data techniques are in-depth interviews, observation, documentation and questionnaires. Analyzed using taxonomy and percentage on the questionnaire. The results showed that PT Telkom has implemented the utilization of e-mail in the internal and external correspondence as the embodiment of a paperless office by Nota Dinas Elektronik and Mail which contained in the internal portal PT Telkom. This is supported by the responses of 14 employees who have understand and use e-mail and also contribute to realization of the paperless office.

Keywords : *utilization of e-mail, correspondence, paperless office*

Manusia pada dasarnya merupakan makhluk yang membutuhkan makhluk lainnya dalam suatu kehidupan. Mereka melakukan komunikasi sebagai bentuk interaksi antara satu dengan lainnya. Seiring berkembangnya jaman, kegiatan berkomunikasi mulai mengalami perluasan. Tidak hanya antarindividu, komunikasi juga diperlukan dalam organisasi dan perkantoran. Komunikasi dilakukan untuk menyampaikan maksud di antara orang-orang yang bekerjasama di dalam suatu organisasi, komunikasi juga dilakukan dengan pihak-pihak lain, antara

lain dengan konsumen, pemasok kebutuhan organisasi, mitra kerjasama dan sebagainya (Suparjati dkk, 2000:1). Sehingga komunikasi mulai dilakukan walaupun antara komunikator dan komunikan berada di tempat yang berbeda.

Pada era globalisasi ini jarak bukanlah suatu hambatan dalam berkomunikasi. Salah satu bentuk komunikasi jarak jauh adalah korespondensi. Melalui korespondensi, komunikator dapat mengirim pesan atau informasi secara tertulis kepada

komunikasikan. Pesan dan informasi tertulis itu biasa dikenal dengan sebutan surat. Namun surat yang biasa dikirim melalui pos memiliki beberapa hambatan, salah satunya adalah lamanya waktu yang diperlukan dalam pengiriman berdasarkan jarak yang ditempuh. Kelemahan pengiriman surat yang membutuhkan waktu lama mendorong penggunaan sistem yang mampu mempercepat kegiatan berkomunikasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat, penulisan dan penyampaian suatu pesan dari satu pihak kepada pihak yang lain dapat dilakukan melalui surat elektronik/*e-mail* (Purwanto, 2011:178).

Dalam pengiriman dan penerimaan pesan atau surat dapat dibuat dan dibaca melalui alamat *e-mail* tanpa perlu mencetaknya. Dengan tidak mencetak pesan atau surat yang telah dibuat atau dibaca maka hal tersebut akan mewujudkan kegiatan *paperless office*. *Paperless office* atau kantor tanpa kertas dikenal sebagai lingkungan kerja dimana penggunaan kertas dibatasi atau dikurangi. Artinya *paperless office* bukan tidak menggunakan kertas sama sekali melainkan pengurangan penggunaan kertas yang ada di kantor setiap harinya.

Salah satu kantor yang telah menerapkan *paperless office* adalah PT TELKOM. Perusahaan ini bergerak dalam menyediakan layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Beberapa layanan jasa telekomunikasi yang diberikan adalah layanan InfoComm, telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*) dan telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan (Laporan Tahunan PT TELKOM Indonesia, 2009:22). PT TELKOM merupakan barometer perusahaan telekomunikasi dan jaringan di Indonesia sebelum adanya telepon selular. Sehingga dalam kegiatannya PT TELKOM memaksimalkan fasilitas LAN (*Local Area Network*) sebagai jaringan portal internal dalam penggunaan desktop dan pemakaian *wireless* dengan produk *Speedy* untuk laptop. Penggunaan jaringan internet tersebut dalam kegiatan komunikasi dapat memudahkan karyawan dalam mengakses informasi yang terkait dengan perusahaan serta dapat memaksimalkan penggunaan *e-mail* dalam korespondensi internal dan eksternalnya karyawan PT TELKOM.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di sekretariat Divisi Consumer Service II Timur, PT TELKOM memiliki portal internal yang dapat diakses oleh seluruh karyawan PT TELKOM. Dengan *user id* dan *password* yang dimiliki oleh tiap karyawan, maka setiap karyawan dapat mengakses portal internal PT TELKOM. Portal Internal tersebut memiliki beberapa program yang mendukung penyebaran informasi dalam lingkungan PT TELKOM, salah satunya adalah Nota Dinas Elektronik dan *Mail* yang memiliki bentuk yang berbeda dengan *e-mail* pada umumnya seperti *Yahoo Mail* dan *G-mail* serta dapat digunakan untuk mengirimkan surat internal maupun eksternal. Hal ini menjelaskan bahwa PT TELKOM memaksimalkan layanan internet dan *e-mail* sebagai salah satu media dalam melakukan korespondensi baik internal maupun eksternal. Dari bahasan di atas penulis ingin meneliti bagaimanakah pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di PT TELKOM.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini adalah pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi yang dilakukan PT TELKOM dalam

mewujudkan *paperless office* dan bentuk *e-mail* yang digunakan sebagai perwujudan *paperless office* di PT TELKOM.

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi yang dilakukan PT TELKOM dalam mewujudkan *paperless office* serta untuk mengetahui bentuk *e-mail* yang digunakan sebagai perwujudan *paperless office* di PT TELKOM.

E-mail

Penggunaan *e-mail* telah dianggap sebagai media komunikasi dalam bidang bisnis, pendidikan, dan lainnya. Sehingga *e-mail* dikategorikan dalam bentuk komunikasi formal-eksternal, formal-internal, dan informal-internal (Dewi, 2011:35). Selain itu, *e-mail* dikategorikan juga sebagai komunikasi tertulis (Guffey dkk, 2006:24).

E-mail adalah fasilitas di internet untuk keperluan surat-menyurat (Jasmadi, 2004:85). Melalui *e-mail*, para pengguna dapat mengirim berita, gambar atau data kepada rekanannya atau menjawab surat-surat yang ditujukan kepadanya (Oetomo, 2001:113). Sehingga *e-mail* dapat

disimpulkan sebagai fasilitas di internet maupun jaringan komputer di kantor, universitas dan lain-lain yang dapat mengirim dan menerima surat secara elektronik berupa berita, gambar atau data yang bersifat tidak sinkron (*Asynchoronous Communication Mode*) atau tidak bersifat *real time*.

Beberapa manfaat *e-mail* yaitu: (1) efektif untuk keperluan surat menyurat, (2) efisien untuk mengirim lembar dokumen dalam jumlah yang banyak, (3) dapat dijadikan sebagai ajang diskusi, (4) untuk berlangganan informasi tertentu secara periodik, (5) untuk mengirim lamaran kerja beserta lampiran dokumen pendukungnya, termasuk foto atau gambar, (6) sebagai tanda identitas di internet yang dapat digunakan untuk menggunakan fasilitas tertentu atau mengakses informasi tertentu di internet, (7) Sebagai penampung surat dan pesan dalam jumlah banyak (Jasmadi, 2004:86-87).

Korespondensi

Korespondensi merupakan komunikasi tertulis yang dilakukan apabila antara komunikator dan komunikan berada pada waktu dan tempat yang berbeda. Dalam Kamus Besar

Bahasa Indonesia (1989:462) dinyatakan bahwa korespondensi berarti hal surat-menyurat. Kegiatan saling berkirim surat oleh perseorangan atau oleh organisasi disebut surat menyurat atau korespondensi, dan pihak-pihak yang terlibat atau para pelakunya dinamakan koresponden (Sugiarto, 2005:2). Komunikasi dalam konteks surat menyurat dapat diartikan sebagai proses penyampaian informasi dari pengirim/komunikator kepada penerima/komunikan (Revan, 2004:10).

Sehingga dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa korespondensi adalah kegiatan surat menyurat dalam menyampaikan suatu informasi secara tertulis yang dilakukan oleh para koresponden baik di dalam instansi, antar instansi, individu-instansi atau instansi-pemerintah.

Paperless office

Perkantoran yang berbasis digital masih membuat dokumen asli dengan *Personal Computer (PC)*, namun dokumen tersebut tidak dicetak dan didistribusikan, karena saat ini dokumen didistribusikan secara elektronik melalui jaringan internal atau internet kepada

penerima di wilayah kantor atau di penjuru dunia (Whitehead, 2001:242).

Istilah *paperless office* digunakan untuk kantor yang seksekutifnya bekerja tanpa setumpukan kertas (Dewi, 2011:266). Reuters

(<http://cs.thomsonreuters.com>)

mengatakan “*The paperless office can be defined as an electronic document management environment that provides an alternative to the workflow and storage issues associated with paper files*”.

Mengurangi penggunaan kertas adalah bagian penting dalam menuju *paperless*, tapi aspek ini tidak akan membuat sebuah perusahaan bekerja tanpa kertas sama sekali (Walker, 2009:4).

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *paperless office* adalah lingkungan kerja yang memiliki manajemen dokumen yang menyediakan alur kerja dan penyimpanan file secara elektronik yang bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas.

Paperless office dapat diwujudkan dengan bantuan teknologi yang dilengkapi beberapa sistem penunjang seperti *e-filing*, *e-mail* dan lain sebagainya. Selain itu karyawan yang ada di dalam kantor berbasis *paperless* hendaknya memiliki kesadaran dan dapat bekerjasama dalam

mewujudkan *paperless office*. Hal ini didukung oleh pendapat bahwa formulir-formulir kertas internal dapat dikurangi selama ada jaringan yang baik dan sistem surat elektronik sehingga setiap bagian dan setiap individu dalam perusahaan harus bekerjasama untuk membuat *paperless* menjadi kenyataan (Carr, 2005:289).

Penelitian terdahulu

Windiasari & Pangaribuan (2012) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Pemanfaatan *Email* dan E-Sms Billing Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN Batam” menjelaskan bahwa pemanfaatan *Email* dan *E-SMS Billing* secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan.

Carr (2005) dalam jurnalnya yang berjudul “*An Analysis of the Feasibility of a Paperless Environment – The Case of the Mona School of Business*” menganalisis kemungkinan lingkungan *paperless* di Sekolah Bisnis Mona, Universitas West Indies, Kingston, Jamaika. Hasil penelitiannya adalah mayoritas staf karyawan di sekolah bisnis Mona tertarik untuk melakukan perubahan

kedalam lingkungan *paperless*. Formulir kertas internal dapat dieliminasi atau ditiadakan selama terdapat jaringan yang baik dan sistem *electronic mail (e-mail)*. Setiap departemen dan setiap individual dalam perusahaan harus bekerja sama untuk membuat *paperless* menjadi nyata.

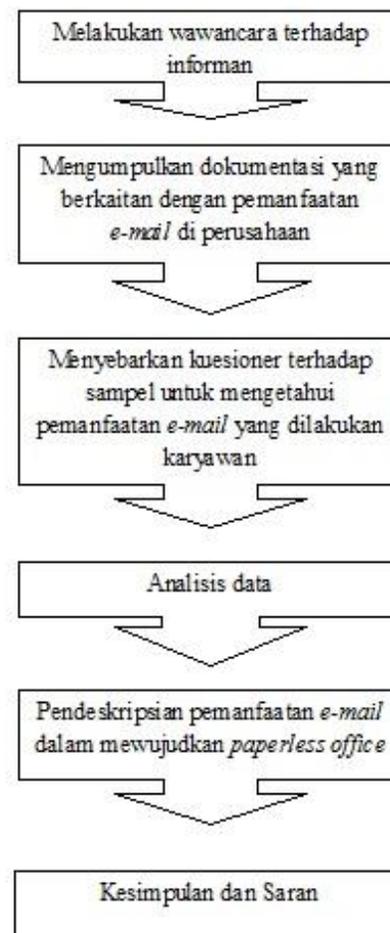
Jacobson (2005) dalam jurnalnya yang berjudul “*Increasing Attendance using Email: Effect on Developmental Math Performance*” menjelaskan tentang penggunaan *e-mail* yang berfungsi sebagai pengingat siswa yang tidak hadir dalam kelas pengembangan matematika. Hasil dari penelitian ini adalah antara *e-mail* pengingat harian dan mingguan memiliki efek positif terhadap kehadiran. Ini menunjukkan bahwa efek pendorong dari *e-mail* pengingat tidak tergantung dari frekuensi pengiriman. Namun peningkatan kehadiran kelas tidak mempengaruhi nilai tes. Sehingga para pelajar perlu untuk hadir dan mengasimilasi materi yang disajikan di perkuliahan untuk mendapatkan nilai tes yang baik.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian.

Penelitian “Pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di PT TELKOM”

menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat (Bungin, 2007:68). Alur rancangan penelitian ini akan dijelaskan pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Rancangan Penelitian

Sumber : Diolah oleh peneliti

Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini terdapat subjek dan objek yang akan diteliti, yaitu subjek atau informan dalam penelitian ini adalah ibu Yuni bagian sekretariat Divisi Consumer Service II Timur serta 14 karyawan yang ada pada Divisi *Consumer Service II Timur* dan objek penelitian berlokasi di PT TELKOM JI Ketintang no 156 Surabaya

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu: (1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*), Wawancara disampaikan kepada ibu Yuni bagian sekretariat Divisi Consumer Service II Timur Wawancara yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan *e-mail* dalam perusahaan, bagaimana awal mula pelaksanaan penggunaan *e-mail* di perusahaan, serta dampak yang terjadi sebelum dan setelah penggunaan *e-mail* dan peran *e-mail* dalam mewujudkan *paperless office*. (2) Penyebaran angket, dilakukan terhadap 14 karyawan Divisi Consumer Service II Timur yang bertujuan untuk mengetahui respon para karyawan terhadap penggunaan *e-mail* untuk mewujudkan *paperless office* di PT TELKOM. (3) Dokumentasi dan

observasi, dokumentasi yang diambil berupa profil perusahaan PT TELKOM, struktur organisasi, tampilan portal internal PT TELKOM serta tampilan dalam portal, tampilan form nota dinas dan surat keluar, tampilan contoh nota dinas dan surat keluar, serta data *online* mengenai pelaksanaan *papeless* di PT TELKOM. Sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati tampilan portal yang dimiliki PT TELKOM, bagaimana cara mengaksesnya serta bagaimana cara penggunaan portal internal dan *e-mail* oleh para karyawan Divisi Consumer Service II Timur.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini adalah teknik analisis taksonomi. Setelah mendapat hasil data dari wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi maka akan dideskripsikan melalui analisis taksonomi sehingga hasil penelitian ini dapat menjelaskan mengenai pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di PT TELKOM.

Untuk menganalisis angket yang disebarkan kepada karyawan yang dijadikan sampel, maka digunakan prosentase untuk mengukur hasil angket. Melalui prosentase yang telah dihitung

dari data angket, maka peneliti dapat menjelaskan bagaimana respon karyawan Divisi Consumer Service II Timur terhadap pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di PT TELKOM.

HASIL PENELITIAN

Portal Internal Telkom

PT Telkom memiliki dua portal yaitu portal eksternal yang dapat diakses dengan www.telkom.co.id dan portal internal yang dapat diakses dengan www.portal.telkom.co.id. Namun penelitian difokuskan pada Portal Internal Telkom. Portal Internal Telkom merupakan intranet yang dimiliki PT Telkom yang mengintegrasikan antara sistem informasi dan sistem komunikasi untuk memudahkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Portal internal memanfaatkan jaringan area lokal atau *Local Area Network* (LAN) untuk mengakses di komputer atau desktop dan *Speedy* untuk mengakses di laptop di dalam kawasan kantor. Selain itu, portal internal dapat diakses diluar kantor apabila laptop maupun komputer di rumah telah diinstal program portal internal oleh divisi ISC (*Information System Center*) dan tersambung dengan internet atau *Wide*

Area Network (WAN). Penginstalan oleh divisi ISC bertujuan untuk menjaga keamanan portal internal. Apabila karyawan menemui kesulitan atau gangguan pada *server*, LAN, atau program portal, maka karyawan dapat meminta bantuan pada ISC dengan menghubungi nomor telepon atau mengirim pada alamat *e-mail* yang tertera pada program *Helpdesk*. ISC menyediakan admin dan operator yang melayani pengaduan gangguan teknis yang dialami karyawan.

Kondisi Sebelum Adanya Portal Internal.

Sebelum adanya program portal internal Telkom (2002), penyebaran informasi dilakukan melalui pengumuman (*mading*, *faximile*, dan disiarkan melalui *announcement*), serta surat sehingga pemakaian kertas di bagian sekretariat masih sangat banyak yaitu sekitar puluhan rim dalam sebulan. Bentuk efisiensi yang dilakukan sekretariat dalam penggunaan kertas pada saat itu yaitu dengan cara menggunakan kertas bolak balik.

Kondisi Setelah Adanya Portal Internal Sebagai Perwujudan *Paperless Office*

PT Telkom saat ini telah menggunakan Nota Dinas Elektronik (NDE) dan *Mail* sebagai korespondensi internal dan eksternal yang ada di dalam

portal internal. Penggunaan fax saat ini hanya digunakan untuk mengirimkan surat eksternal seperti kepada *corporate*/konsumen bisnis, UKM dan pelanggan individu, sedangkan *announcement* masih digunakan sesekali di dalam kantor. Kini pemakaian kertas di bagian sekretariat sebanyak 5 rim untuk 1 - 2,5 bulan. Ini dikarenakan penyebaran informasi rutin seperti slip gaji, pengajuan SPPD, SPPD *Training*, Cuti dan informasi lainnya telah beralih ke dalam portal internal Telkom sehingga karyawan tidak perlu mencetaknya.

Pengurangan penggunaan kertas berdampak pula terhadap pengadaan alat mengarsip. Di bagian sekretariat EGM tidak ditemukan lagi adanya lemari arsip. Dokumen-dokumen berbentuk kertas disimpan di beberapa *brief ordner* saja.

***E-mail* dalam Korespondensi.**

Dalam kegiatan korespondensi, PT Telkom memanfaatkan *e-mail* yang terdapat di dalam portal internal. Adapun tujuan penggunaan *e-mail* di PT Telkom adalah karena dengan menggunakan *e-mail* maka karyawan mampu berpikir cepat, bertindak cepat, dan mengetahui apa yang tidak diketahui. Adanya *e-mail* memudahkan proses korespondensi dan karyawan dapat lebih cepat dalam bekerja,

serta kolom-kolom pada formulir elektronik NDE dan *Mail* memudahkan karyawan dalam membuat surat. *E-mail* dalam portal internal terbagi menjadi dua yaitu Nota Dinas Elektronik (NDE) dan *Mail* yang berada di dalam program *Collaboration Center*. Adapun penjelasan Nota Dinas Elektronik (NDE) dan *Mail* adalah sebagai berikut:

Nota Dinas Elektronik (NDE)

NDE (Nota Dinas Elektronik) merupakan nota dinas yang digunakan untuk komunikasi internal seperti komunikasi antar bagian Divisi Telkom Timur serta antar divisi-divisi Telkom yang tersebar di seluruh Indonesia dengan memanfaatkan *Local Area Network* (LAN). Pengonsepan NDE dilakukan oleh bagian yang terkait, bila konsep sudah selesai maka akan dikirim ke GM terlebih dahulu begitu seterusnya berdasarkan struktur lini hingga sampai pada pimpinan tertinggi yaitu EGM. Hal ini dimaksudkan agar setiap atasan mengetahui konsep yang dibuat. Setelah konsep disetujui maka Nota Dinas otomatis mendapatkan nomor surat dengan C.Tel sebagai awal nomor surat. Selanjutnya Nota Dinas akan diteruskan kepada alamat/jabatan yang dituju.

Secara sistem, nota dinas yang telah disetujui oleh EGM akan otomatis mendapat nomor surat dan disebarkan sesuai alamat/jabatan yang dituju.

Penggunaannya NDE disesuaikan kebutuhan bagian tersebut, sehingga setiap bagian memiliki tingkat penggunaan NDE yang berbeda-beda. Namun karena struktur organisasi PT Telkom merupakan struktur organisasi lini maka setiap divisi pasti menggunakan NDE karena setiap bagian memiliki hirarki, yaitu atasan-atasan hingga bermuara ke EGM yang harus mengetahui kegiatan yang akan dilakukan bawahannya. NDE mendukung penyebaran informasi dalam struktur organisasi lini dimana karyawan memiliki garis dengan atasannya sehingga NDE berfungsi untuk menyampaikan informasi, peraturan dan perintah sesuai dengan struktur organisasi lini.

Pada dasarnya NDE tidak perlu dicetak, namun terkadang NDE perlu dicetak bila diperlukan misalnya untuk dasar kontrak yang menunjuk pada NDE, maka NDE tersebut dicetak sebagai lampiran untuk keabsahan kontrak tersebut.

Pada sekretariat EGM dan DEGM, NDE yang dicetak disimpan di ordner dengan jangka waktu 1 tahun.

Kapasitas NDE dalam menyimpan data di sekretariat pada tanggal 20 Mei 2013 pukul 14.00 adalah 20 lebih NDE dan masih bisa bertambah lagi hingga malam hari.

Mail

Berbeda dengan NDE, *Mail* digunakan untuk komunikasi eksternal yaitu kepada anak perusahaan seperti Telkomsel, serta untuk umum seperti konsumen bisnis/*corporate* dengan memanfaatkan internet dan *Wide Area Network* (WAN). *Mail* terbagi menjadi Surat Masuk dan Surat Keluar. *Mail* yang beridentitas telkom.co.id memiliki fungsi yang sama dengan *Yahoo*, *Gmail*, dan *id e-mail* lainnya, sehingga penggunaan *Mail* juga dapat digunakan sebagai alamat *e-mail* umum dengan *user id* yang sudah dimiliki oleh setiap karyawan Telkom. Setiap karyawan di PT Telkom memiliki *user name* dan *password* sehingga dapat membuat suratnya sendiri bila membutuhkannya. Selain itu *Mail* memiliki kelebihan lainnya yaitu terdapat *reminder* bila ada NDE yang masuk. Ini dikarenakan *Mail* dan NDE memiliki koneksi. Tidak hanya melalui portal, *Mail* juga bisa dibuka melalui *outlook*.

Dalam pembuatan surat untuk eksternal, biasanya karyawan membuat

draf pada form Surat Keluar terlebih dahulu untuk mendapat persetujuan pimpinan secara lisan. Setelah disetujui oleh EGM secara otomatis nomor surat tercantum pada surat tersebut. Kemudian hasil surat tersebut dicetak dan ditandatangani. Selanjutnya surat dapat dikirim melalui pos atau faksimile. Atau diubah ke dalam bentuk pdf dan dilampirkan pada *e-mail*.

Contoh mengenai pembuatan Surat Keluar pada Sekretariat adalah ketika Sekretariat membuat surat undangan untuk *corporate*/konsumen bisnis terkait Hari Konsumen Nasional. Surat tersebut dikonsepsi oleh sekretariat yang kemudian diperiksa oleh Manajer Sekretariat, SM *General Affair* dan EGM. Apabila EGM telah meng*approve* maka secara otomatis surat tersebut mendapat nomor surat dengan Tel sebagai awal nomor surat. Karena surat undangan tersebut dikirimkan kepada tujuan eksternal maka perlu dicetak untuk ditandatangani oleh EGM dan di stempel. Setelah itu dapat di kirim melalui fax, pos

atau *discan* kedalam bentuk pdf untuk dikirim kembali melalui *e-mail*.

Pada penyimpanan surat masuk dan keluar, program *Mail* menyimpan dalam jangka waktu 3 bulan, lebih dari 3 bulan surat masuk dan keluar akan disimpan di program arsip dalam portal. Penyimpanan dalam program arsip berjangka waktu 4 tahun. Kapasitas *Mail* dalam menyimpan data di sekretariat pada tanggal 20 Mei 2013 pukul 14.00 adalah 40 lebih *Mail* termasuk laporan NDE yang masuk dan masih bisa bertambah lagi hingga malam hari.

ANALISIS DATA

Analisis Taksonomi dan

Pendeskrpsiannya

Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan di bagian sekretariat Divisi Telkom Timur dianalisis menggunakan analisis taksonomi. Adapun tabel taksonomi pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi di PT Telkom adalah sebagai berikut :

Lanjutan Tabel 1. Penelitian tentang pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi di PT Telkom Surabaya

ANALISIS DOMAIN	ANALISIS TAKSONOMI
Pemanfaatan <i>e-mail</i>	<p>Pembuatan Konsep</p> <p style="margin-left: 100px;">→ NDE – dikonsep di form NDE oleh karyawan yang sesuai dengan bidangnya. NDE yang telah dikonsep akan diperiksa kepada pimpinan di atasnya secara hirarki lini hingga disetujui oleh EGM yang secara otomatis akan tercantum nomor surat NDE.</p> <p style="margin-left: 100px;">→ <i>Mail</i> – dikonsep di form <i>Mail</i> Surat Keluar yang akan diperiksa kepada pimpinan di atasnya secara hirarki lini hingga disetujui oleh EGM yang secara otomatis akan tercantum nomor surat NDE kemudian dicetak untuk ditandatangani dan distempel oleh EGM.</p> <p>Pengiriman</p> <p style="margin-left: 100px;">→ NDE - secara otomatis akan dikirimkan pada jabatan yang dituju setelah disetujui EGM.</p> <p style="margin-left: 100px;">→ <i>Mail</i> – setelah dicetak dan ditandatangani dan distempel maka surat di <i>scan</i> dan dijadikan pdf yang akan dilampirkan pada <i>Mail</i> Surat Keluar untuk pengiriman secara <i>online</i>. Bagi pengiriman surat non <i>online</i>, surat yang telah ditandatangani dan distempel dapat dikirim melalui pos atau faksimile.</p>

Lanjutan Tabel 1. Penelitian tentang pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi di PT Telkom Surabaya

ANALISIS DOMAIN	ANALISIS TAKSONOMI
Pemanfaatan <i>e-mail</i> (lanjutan)	<p>Penyimpanan → NDE – tersimpan tergantung kapasitas server yaitu sekitar 2-3 tahun namun bagian ISC (<i>Information Service Center</i>) menyimpan NDE dalam jangka waktu panjang yaitu dokumen Keuangan selama 10 tahun, dokumen biasa selama 5 tahun, dan surat pasif seperti undangan hanya 2 hari setelah kegiatan dan langsung dimusnahkan secara sistem.</p> <p>Mail – surat tersimpan di Surat Masuk atau Surat Keluar selama 3 bulan dan di arsip selama 4 tahun.</p>

Sumber : diolah oleh peneliti

PEMBAHASAN

Seiring perkembangan jaman, kompleksitas kegiatan perkantoran semakin meningkat. Dalam administrasi, kegiatan pengelolaan dokumen meningkat setiap hari sehingga manusia membutuhkan kertas dalam kesehariannya. Namun kertas yang terbuat dari kayu mendatangkan masalah yaitu penebangan pohon secara besar-besaran yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kertas untuk manusia. Untuk menekan tingkat penggunaan kertas pada

kantor maka timbul *paperless office* yaitu lingkungan kerja yang mengurangi penggunaan kertas. Perusahaan yang melaksanakan *paperless office* memanfaatkan teknologi untuk menunjang kegiatan kerjanya sekaligus menciptakan *paperless office* di perusahaannya. Salah satunya pemanfaatan teknologi yaitu dengan menggunakan *e-mail*. Tidak hanya perusahaan, *e-mail* juga digunakan oleh organisasi, instansi maupun individu sebagai media komunikasi tertulis dalam berkorespondensi. Selain menciptakan

paperless office, *e-mail* diminati karena proses pengirimannya yang cepat.

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan *e-mail* sebagai media komunikasi dalam berkorespondensi adalah PT Telkom. PT Telkom memanfaatkan Nota Dinas Elektronik (NDE) sebagai *e-mail* dalam korespondensi internal dan *Mail* sebagai *e-mail* dalam korespondensi eksternal. NDE dan *Mail* berbentuk formulir elektronik yang memiliki kolom-kolom sebagai tempat pengisian informasi. Walau NDE dan *Mail* serupa dengan *e-mail* dari akun umum seperti *Yahoo*, *Gmail* dan lainnya, namun NDE dan *Mail* memiliki perbedaan dengan *e-mail* dari akun umum yang terletak pada cara mengakses *e-mail* tersebut. Nota Dinas Elektronik dan *Mail* dapat diakses melalui portal internal PT Telkom. Portal internal penggunaannya terbatas untuk karyawan PT Telkom saja. Seluruh karyawan PT Telkom dapat mengakses portal internal tersebut dengan Nomor Induk Karyawan (NIK) dan *password*. Selain itu portal internal dapat diakses apabila telah diinstal pada komputer atau laptop oleh *Information System Center* (ISC) serta tersedia *Local Area Network* (LAN) atau jaringan internet. *Information System*

Center (ISC) merupakan bagian di PT Telkom yang salah satu kegiatannya mengelola portal internal sehingga keamanan data dikelola oleh ISC.

Dalam pelaksanaan NDE, pengonsepan hingga pengiriman dilakukan dalam sistem portal internal tanpa mencetaknya pada kertas sehingga penerima NDE dapat melihat pesannya di layar desktop atau laptopnya. NDE memberi kontribusi yang besar pada *paperless office* yang dilaksanakan oleh PT Telkom karena dengan adanya NDE kegiatan pengonsepan, pengoreksian draf surat hingga pengiriman surat dilakukan tanpa mencetak surat tersebut. Hal ini dikarenakan banyaknya karyawan PT Telkom baik pusat maupun cabang-cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, sehingga komunikasi antara satu dengan lainnya menjadi tuntutan kerja. Komunikasi jarak jauh menggunakan pos membutuhkan waktu yang lama dalam pengirimannya sedangkan faksimile membutuhkan kertas dalam mencetak informasi. Dengan adanya NDE, komunikasi dan penyebaran informasi antara karyawan di seluruh Indonesia menjadi lebih cepat serta menghemat anggaran untuk kertas dan peralatan untuk mengelola dokumen yang banyak. Adanya

NDE dapat mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan berkomunikasi dan sangat mendukung lingkungan *paperless* di PT Telkom.

Berbeda dengan NDE, *Mail* kurang mendukung program *paperless*. walau alur pengonsepan hingga penomoran *Mail* hampir sama dengan NDE namun penandatanganan dan pemberian stempel pada surat masih perlu untuk dicetak. Selain itu beberapa pengirimannya masih melalui pos atau faksimile, ini dikarenakan pihak luar belum tentu memiliki alamat *e-mail* sehingga surat yang telah ditandatangani dapat dikirim melalui pos atau faksimile. Sehingga kegiatan mencetak kertas masih terjadi pada surat keluar eksternal.

Penggunaan *e-mail* dalam portal internal sebagai korespondensi sesuai dengan pernyataan karyawan PT Telkom yang menjelaskan bahwa dalam kegiatan kerjanya telah memanfaatkan *e-mail* dalam korespondensi diatas 50% dan seluruh karyawan setuju menggunakan *e-mail* sebagai korespondensi internal dan eksternal. Disamping korespondensi, NDE dan *Mail* digunakan dalam diskusi internal dan eksternal oleh beberapa karyawan. Hal ini menimbulkan penciptaan formulir elektronik yang sistematis agar

memudahkan kegiatan kerja karyawan. Selain itu karyawan cenderung menyimpan data dalam bentuk file elektronik dibandingkan dalam bentuk file kertas. Sebagian besar karyawan setuju menyimpan data dalam bentuk file elektronik diatas 50% dan data dalam bentuk file kertas dibawah 50%. Formulir elektronik dengan alur yang sistematis dan penyimpanan dalam file elektronik menjadikan karyawan PT Telkom lebih banyak bekerja dengan komputer dibandingkan dokumen kertas. Hal ini berdampak pada peningkatan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan sehingga karyawan semakin produktif dalam bekerja.

Selain meningkatkan kinerja karyawan, adanya *e-mail* dan *paperless office* memberi keuntungan bagi PT Telkom antara lain: (1) Pengurangan penggunaan kertas pada tiap bagian. (2) Dapat melampirkan dokumen yang banyak melalui *attachment* tanpa perlu mencetaknya. (3) Menampung pesan dalam jumlah yang banyak di dalam NDE dan *Mail* tanpa perlu menyediakan peralatan pengelola dokumen seperti *filing cabinet* atau rak arsip. (4) Menciptakan lingkungan kerja yang *Go Green* sebagai

wujud *Company Social Responsibility* (CSR).

Selain adanya sistem yang portal internal yang memudahkan karyawan dan tersedianya jaringan internet, terlaksananya *paperless office* tidak akan tercapai tanpa kontribusi dari karyawan. Seluruh karyawan PT Telkom menyatakan telah memahami *paperless office* yang dicanangkan oleh PT Telkom. Sehingga sebagian besar karyawan berupaya menghemat penggunaan kertas dengan meminimalisir mencetak kertas dan data elektronik lainnya. Dukungan karyawan yang dilakukan oleh karyawan PT Telkom sangat mempengaruhi terciptanya *paperless office* karena dengan adanya kesadaran para karyawan untuk mempelajari dan melaksanakan kegiatan penghematan penggunaan kertas maka *paperless office* dapat terwujud.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi sebagai bentuk *paperless office* di PT Telkom maka dapat disimpulkan PT Telkom dan seluruh karyawan telah memanfaatkan *e-mail* dalam korespondensi yang bernama Nota

Dinas Elektronik dan *Mail* yang terdapat di dalam Portal Internal Telkom yang menggunakan *Local Area Network* (LAN) dan *Wide Area Network* (WAN). Nota Dinas Elektronik digunakan untuk membuat dan mengirimkan surat internal yang ditujukan antar karyawan PT Telkom di seluruh Indonesia, sedangkan *Mail* digunakan untuk membuat dan mengirimkan surat eksternal seperti Telkom Grup, corporate/konsumen bisnis, Usaha Kecil Menengah, pelanggan individu dan masyarakat umum.

Dengan adanya portal internal dan pemanfaatan Nota Dinas Elektronik dan *Mail* dalam korespondensi dapat mewujudkan *paperless office* di PT Telkom karena surat yang sedang dalam proses draf tidak dicetak berulang-ulang walau mendapat perbaikan dari pimpinan. Sehingga tujuan PT Telkom untuk mewujudkan *paperless office* dan *go green* dapat tercapai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan saran yakni : (1) pemanfaatan *e-mail* dalam korespondensi hendaknya dilakukan oleh perkantoran dan instansi saat ini. Dukungan teknologi dan internet dapat memudahkan

perusahaan untuk menerapkan *paperless office* dimulai dari kegiatan korespondensi, (2) dalam meningkatkan *paperless office* di PT Telkom, PT Telkom dapat menambahkan teknologi tanda tangan elektronik. Sehingga pimpinan dalam menandatangani surat eksternal tidak perlu mencetak surat pada kertas. (3) Bagi civitas akademika dan masyarakat dapat membiasakan diri dalam memanfaatkan *e-mail* dalam korespondensi agar *paperless* dapat terlaksana. Hal ini dapat mengurangi penebangan kayu yang akan diproduksi menjadi kertas dan berperan serta dalam melestarikan lingkungan.

DAFTAR RUJUKAN

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Carr, Mardene Rosalee. 2005. An Analysis of the Feasibility of a Paperless Environment – the Case of the Mona School of Business. *Management of Enviromental Quality : An International Journal*, (Online), Vol. 16, Iss: 4, (www.emeraldinsight.com diakses 25 Januari 2013).
- Depdikbud. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011a. *Manajemen Kesekretariatan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011b. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Guffey, Mary Ellen dkk. 2005. *Komunikasi Bisnis: Proses & Produk*. Buku 1 Edisi 4. Terjemahan oleh Ichsan Setyo Budi. 2006. Salemba Empat.
- Jacobson, Eric. 2005. *Increasing Attendance Using Email: Effect on Developmental Math Performance*. *Journal of Developmental Education* , (Online), 29. 1 (www.search.proquest.com diakses 8 Maret 2013).
- Jasmadi. 2004. *Panduan Praktis Menggunakan Fasilitas Internet : Surfing, Email, SMS, Chatting, E-Card, dan Download*. Yogyakarta: ANDI.
- Laporan Tahunan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. 2009. (Online). (www.telkom.co.id. Diakses 6 Februari 2013).
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. 2001. *Perspektif e-Business*. Yogyakarta: ANDI.
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Revan . 2004. *Surat Menyurat untuk Sekretaris*. Jakarta : Batavia Press.

Sugiarto, Agus. 2005. *Korespondensi Bisnis*. Yogyakarta : Gava Media.

Suparjati dkk. 2000. *Surat Menyurat dalam Perkantoran*. Yogyakarta : Kanisius.

Walker, Richard. 2009. *White Paper: Achieving The Paperless Office* (Online)
(<http://www.quikforms.com/WHITEPAPERAchievingThePaperlessOffice.pdf> diakses 28 Februari 2013).

Whitehead, Emma. 2001. Paper Chase. *Work Study, (Online)*, Vol. 50 Iss:6, (<http://www.emeraldinsight.com>, diakses 25 Januari 2013).

Windiasari dan Pangaribuan, Hotma. 2012. Pengaruh Pemanfaatan E-mail dan E-sms Billing Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Batam. (Online)
(<http://share.pdfonline.com> diakses 4 Maret 2013).