

Pengelolaan Arsip Surat dalam Mendukung Efektivitas Administrasi Bisnis pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya

Afina Hasya Faza¹, Acep Samsudin²

^{1,2} Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
e-mail: 22042010055@student.upnjatim.ac.id¹, acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id²

Abstrak

Pengelolaan arsip surat merupakan aspek krusial dalam mendukung administrasi bisnis di PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya, yang berperan penting dalam pengelolaan operasional kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan arsip surat di perusahaan tersebut dan dampaknya terhadap efektivitas administrasi bisnis serta efisiensi operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, dokumentasi, dan wawancara informal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip surat di PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya dilakukan melalui enam tahap utama, yaitu pengumpulan, penyortiran, pengelompokan, pengurutan, penginputan data, dan penyimpanan dokumen. Pengelolaan arsip yang sistematis meningkatkan efisiensi, mendukung pengambilan keputusan, serta memperkuat transparansi dan reputasi perusahaan. Tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan resistensi terhadap teknologi digital dapat diatasi dengan mengimplementasikan sistem arsip digital, memberikan pelatihan rutin, dan melakukan evaluasi berkala. Hal ini mendukung keberlanjutan dan daya saing PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya dalam industri transportasi publik.

Kata kunci: *Pengelolaan Arsip, Administrasi Bisnis, Efisiensi Operasional, PT. KAI (Persero)*

Abstract

Mail archive management is a crucial aspect in supporting business administration at PT KAI (Persero) Operation Area 8 Surabaya, which plays an important role in managing train operations. This research aims to analyze the management of letter archives in the company and its impact on the effectiveness of business administration and operational efficiency. This research uses a qualitative descriptive approach, with data collection through direct observation, documentation, and informal interviews. The results showed that the management of letter archives at PT KAI (Persero) Operation Region 8 Surabaya is carried out through six main stages, namely collection, sorting, grouping, sorting, data entry, and document storage. Systematic records management improves efficiency, supports decision-making, and strengthens the company's transparency and reputation. Challenges such as limited human resources and resistance to digital technology can be overcome by implementing a digital archive system, providing regular training, and conducting regular evaluations. This supports the sustainability and competitiveness of PT KAI (Persero) Surabaya Operation Area 8 in the public transportation industry.

Keywords : *Records Management, Business Administration, Operational Efficiency, PT. KAI (Persero)*

PENDAHULUAN

Pengelolaan arsip surat merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mendukung kelancaran administrasi bisnis di sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan arsip surat menjadi media utama untuk mendokumentasikan berbagai informasi penting, seperti komunikasi internal dan eksternal, keputusan manajerial, hingga data historis yang menjadi dasar pengambilan keputusan strategis (Darmansah dkk, 2024). Oleh karena itu, pengelolaan arsip surat

yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk memastikan kelangsungan operasional perusahaan.

Di era digitalisasi saat ini, banyak perusahaan yang mulai beralih dari sistem pengelolaan arsip manual menuju pengelolaan berbasis elektronik. Namun, transisi ini seringkali menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya sumber daya manusia yang terampil, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan resistensi terhadap perubahan. Dalam konteks PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya, pengelolaan arsip surat tetap menjadi fokus penting karena perusahaan ini mengelola data dalam jumlah besar yang terkait dengan operasional kereta api, perencanaan, dan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Waruwu dkk (2024) yang memaparkan bahwa dalam mengelola arsip harus dengan teliti karena kegagalan mengelolanya dapat berpotensi menimbulkan berbagai masalah, seperti kehilangan informasi penting, penurunan efisiensi kerja, hingga kerugian finansial akibat pengambilan keputusan yang tidak didukung oleh data yang akurat.

Selain itu, sektor transportasi, khususnya perkeretaapian, PT KAI (Persero) mempunyai karakteristik unik dalam hal pengelolaan dokumen dan arsip. Sebagai perusahaan BUMN yang melayani kebutuhan transportasi publik, PT. KAI (Persero) harus mematuhi berbagai regulasi dan standar yang ketat terkait pengelolaan dokumen (Widiasih, 2018). Hal ini tentu menambah kompleksitas dalam proses pengelolaan arsip surat. Pengelolaan arsip yang baik tidak hanya mendukung operasional internal tetapi juga menjaga reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan transportasi yang profesional dan akuntabel. Maka, dalam hal ini, pengelolaan arsip surat memainkan peran sentral dalam mendukung transparansi, efisiensi, dan keberlanjutan operasional PT KAI (Persero).

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pengelolaan arsip surat di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya dapat mendukung efektivitas administrasi bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam sistem pengelolaan arsip surat yang diterapkan di perusahaan serta untuk memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan guna memperbaiki dan menyempurnakan sistem pengelolaan arsip surat, khususnya dalam era digitalisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang didasarkan pada pengalaman magang selama empat bulan di Unit Manajemen Penjagaan Aset PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan dokumentasi, dan wawancara informal. Observasi langsung dilakukan untuk memahami proses pengelolaan arsip surat secara nyata, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh selama observasi.

Fokus penelitian adalah pada tahapan pengelolaan arsip yang mencakup pengumpulan, penyortiran, pengelompokan, pengurutan, penginputan data, dan penyimpanan dokumen. Analisis kemudian akan dilakukan secara mendalam untuk menilai efektivitas setiap tahap pengelolaan arsip dan mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan Pengelolaan Arsip Surat PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya

Pengelolaan arsip surat di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya dilakukan oleh Unit Manajemen Penjagaan Aset dengan melalui enam tahap utama yang saling berkesinambungan. Proses dimulai dari pengumpulan surat, yang mencakup dokumen dari sumber internal dan eksternal. Surat internal berasal dari divisi-divisi lain di dalam perusahaan, sedangkan surat eksternal mencakup dokumen dari pihak ketiga seperti mitra kerja, instansi pemerintah, atau pihak eksternal lainnya. Surat-surat ini dikumpulkan dan disimpan sementara sebelum diproses lebih lanjut untuk memastikan semuanya terorganisir sejak awal.

Tahap berikutnya adalah penyortiran, yaitu proses untuk memisahkan dokumen yang relevan dengan kebutuhan arsip dari dokumen yang tidak relevan atau tidak memerlukan pengarsipan lebih lanjut. Penyortiran dilakukan secara manual oleh staf arsip dengan

mempertimbangkan isi dokumen dan urgensinya terhadap kebutuhan administrasi. Proses ini penting untuk memastikan efisiensi dalam langkah-langkah berikutnya.

Setelah penyortiran selesai, dokumen-dokumen yang telah terpilih dikelompokkan berdasarkan klasifikasi administratif tertentu. Di Unit Manajemen Penjagaan Aset, klasifikasi ini mencakup kode-kode seperti KG.113 untuk surat undangan, KG.101 untuk surat pemberitahuan, KL.701 untuk surat perjanjian, dan KL.804 untuk surat putusan. Pengelompokan ini tidak hanya memudahkan pencarian dokumen di kemudian hari tetapi juga mendukung transparansi dalam pengelolaan data perusahaan.

Tahap selanjutnya adalah pengurutan dokumen berdasarkan tanggal, bulan, dan tahun penerbitan. Pengurutan kronologis ini bertujuan untuk memastikan bahwa dokumen dapat diakses dengan cepat ketika diperlukan, terutama dalam situasi audit atau kebutuhan mendesak lainnya. Pengurutan yang rapi juga membantu dalam menjaga alur dokumentasi yang logis, yang sangat penting dalam organisasi besar seperti PT KAI (Persero).

Setelah diurutkan, data dari dokumen-dokumen tersebut diinput ke dalam file Excel. Proses ini mencakup pencatatan informasi penting seperti nomor klasifikasi, nomor surat, tanggal penerbitan, perihal surat, pengirim, penerima, serta status dokumen. Penggunaan Excel memungkinkan pengelolaan data yang lebih terstruktur dan mempermudah pencarian informasi melalui fungsi pencarian yang ada di perangkat lunak tersebut.

Tahap terakhir adalah penyimpanan dokumen fisik ke dalam *box* arsip. Dokumen-dokumen ini disusun berdasarkan klasifikasi dan diatur sedemikian rupa agar terlindung dari kerusakan atau kehilangan. Lokasi penyimpanan dipilih dengan mempertimbangkan keamanan dan kemudahan akses untuk keperluan mendatang.

Dampak Pengelolaan Arsip terhadap Administrasi Bisnis

Pengelolaan arsip yang baik tentunya mampu memberikan dampak positif yang signifikan terhadap aspek administrasi bisnis di PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya. Salah satu dampak utama adalah peningkatan efisiensi operasional. Hal ini dikarenakan, dengan adanya sistem arsip yang terstruktur, proses pencarian dokumen dapat dilakukan dengan cepat, menghemat waktu, dan meningkatkan produktivitas staf (Fauzan dkk, 2024). Hal ini juga menjadi sesuatu yang krusial dalam perusahaan besar seperti PT KAI, di mana pengambilan keputusan yang tepat waktu juga dapat mempengaruhi keberhasilan operasional.

Adanya arsip-arsip yang terorganisir juga memastikan bahwa data yang digunakan untuk pengambilan keputusan bersifat akurat dan terpercaya (Febriansyah & Uluputty, 2024). Data yang tersimpan dengan baik memungkinkan manajemen untuk memiliki informasi yang lengkap dan relevan, yang pada akhirnya mengurangi potensi kesalahan dalam perencanaan atau implementasi kebijakan. Keberadaan data-data ini juga penting dalam memenuhi persyaratan audit internal maupun eksternal. Hal ini sejalan dengan penelitian Setiatin (2018) yang membahas bahwa untuk menyelenggarakan audit seringkali memerlukan bukti dokumentasi yang jelas dan akurat.

Selain efisiensi dan keakuratan, pengelolaan arsip yang baik juga mendukung transparansi operasional perusahaan. Dengan adanya dokumen yang tersimpan secara sistematis, akses terhadap informasi menjadi lebih terbuka bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nopriyanto (2025), transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan mitra kerja dan pemangku kepentingan saja tetapi juga memperkuat reputasi perusahaan sebagai entitas yang profesional dan bertanggung jawab.

Lebih jauh lagi, arsip yang terkelola dengan baik juga dapat berkontribusi pada keberlanjutan bisnis perusahaan. Informasi historis yang lengkap dan terdokumentasi dengan baik dapat menjadi referensi untuk strategi masa depan, baik dalam pengembangan, pelayanan, maupun inovasi lainnya. Dalam hal ini, arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumen statis tetapi juga sebagai aset strategis yang mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya kedepannya

Tantangan dan Solusi Menghadapi Tantangan Pengelolaan Arsip

Meskipun sistem pengelolaan arsip di PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya sudah berjalan dengan baik, tentunya dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam manajemen arsip, terutama dalam memanfaatkan teknologi modern. Banyak staf yang lebih terbiasa dengan metode konvensional sehingga proses adopsi teknologi baru menjadi lambat. Tantangan lain yang dihadapi adalah resistensi terhadap perubahan, khususnya dalam penerapan sistem arsip berbasis digital. Selain itu, kendala infrastruktur seperti keterbatasan perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai turut mempengaruhi efektivitas implementasi sistem digital.

Solusi untuk mengatasi tantangan ini melibatkan berbagai pendekatan strategis. Pertama, PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya perlu berinvestasi pada infrastruktur teknologi yang memadai. Hal ini mencakup pengadaan perangkat keras seperti komputer dan server dengan kapasitas tinggi serta perangkat lunak manajemen arsip yang *user-friendly*. Kedua, pelatihan berkelanjutan harus menjadi prioritas dimana program pelatihan ini harus dirancang untuk memberikan pemahaman teknis kepada karyawan, termasuk cara menggunakan perangkat lunak dan menjaga keamanan data

Pendekatan sosial juga menjadi kunci dalam mengatasi resistensi terhadap perubahan. Dalam hal ini, PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya dapat melibatkan karyawan secara aktif dalam proses transisi, misalnya melalui pelibatan mereka dalam perencanaan dan pengujian sistem baru. Implementasi teknologi baru juga sebaiknya dilakukan secara bertahap karena pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi potensi masalah dan melakukan penyesuaian sebelum sistem diterapkan secara menyeluruh. Terakhir, adanya berbagai uji coba dan evaluasi berkala juga penting untuk memastikan bahwa sistem yang diadopsi tetap relevan dan efisien dalam mendukung kebutuhan perusahaan. Dengan langkah-langkah ini, PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya dapat mengatasi tantangan yang ada dan memanfaatkan potensi penuh dari pengelolaan arsip.

SIMPULAN

Pengelolaan arsip surat yang efektif di PT KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya penting untuk mendukung administrasi bisnis. Dengan sistem pengelolaan yang terorganisir, dokumen dapat disimpan dengan aman, mudah diakses, dan efisien. Hal ini meningkatkan efisiensi kerja, transparansi operasional, dan kepercayaan mitra kerja. Meskipun sistem manual yang ada telah efektif, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan resistensi terhadap teknologi digital perlu diatasi. Oleh karena itu, PT KAI (Persero) perlu terus mengembangkan strategi pengelolaan arsip menggunakan teknologi modern dan meningkatkan kapasitas SDM untuk meningkatkan efisiensi, profesionalitas, dan daya saing.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya sebagai mitra yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan dukungannya selama kegiatan magang ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmansah, T., Aulia, I. N., Yasmin, S., Sufni, N., & Ubaidillah, M. (2024). *Urgensi pengelolaan kearsipan surat masuk dan keluar*. Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Sains, 4(2), 25-34.
- Fauzan, I. N., Putri, M. S., & Endiyanti, B. K. (2024). *Pengaruh Efektivitas Sistem Pengarsipan Digital terhadap Produktivitas Karyawan di Lingkungan Perkantoran*. Komunika: Jurnal Ilmiah Komunikasi, 2(1), 67-78.
- Febriansyah, Z., & Uluputty, S. (2024). *PENGELOLAAN LAPORAN HARIAN CAMAT MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN PELAPORAN KECAMATAN TERINTEGRASI (Si-PORMAT)(Studi di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Rokan Hulu) PENGELOLAAN*

LAPORAN HARIAN CAMAT MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN PELAPORAN KECAMATAN TERINTEGRASI (Si-PORMAT)(Studi di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Rokan Hulu) (Doctoral dissertation, IPDN).

- Madina, A.C. (2024). *Penggunaan arsip digital dan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip di bagian Human Resource (HR) dan personalia PT. Apac Inti Corpora* (Doctoral dissertation).
- Mahardika, S. F., & Dwita, F. (2023). *Implementasi fungsi POAC dalam administrasi dokumen divisi tata usaha pada SMK Persada Bagia Informatika*. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 8(2), 154-167.
- Nopriyanto, A. (2025). *PERAN AUDIT INTERNAL DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI KEUANGAN PERUSAHAAN PUBLIK*. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(1), 1-11.
- Pranata, M. R. (2024). *Arsip digital untuk efisiensi pengelolaan dan percepatan pelayanan*. *SIGNIFICANT: Journal Of Research And Multidisciplinary*, 3(01), 33-45.
- Rahmawati, R. (2023). *Strategi pemasaran PT KAI DAOP VII Madiun dalam meningkatkan kepuasan konsumen* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo). Sa'diyah,
- H., Setiawan, I., & Urahmah, N. (2024). *Pengelolaan kearsipan di kantor kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara*. *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(1), 68-76.
- Setiawan, Z., Judijanto, L., Azizah, I. S., Heirunissa, H., Islami, V., Suprayitno, D.,... & Noorzaman, S. (2024). *Pengantar administrasi bisnis: Teori komprehensif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suarez, J. (2021). *New buildings, new pathway: Toward dynamic archives in Latin America and the Caribbean*. *The Moving Image: The Journal of the Association of Moving Image Archivists*, 21(1-2), 26-54.
- Utami, D.R. P., & Iswary, L. I. (2024). *Proses penyusutan arsip di unit record center PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. *Multikultura*, 1(1), 7.
- Wahyuni, S., & Khoirudin, R. (2020). *Pengantar manajemen aset*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Waruwu, W. A., Mendrofa, M. S. D., Waruwu, E., & Gea, J. B. I. J. (2024). *Analisis manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan pengelolaan penatausahaan administrasi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Gunungsitoli*. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 702-715.