

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SURAT MASUK
SAAT *WORK FROM HOME* PADA DIVISI *QUICK SERVICE*
RESTAURANT PT MASTRADA**

Melisa Tjandra

1703518009



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI D-3 ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

**ANALYSIS EFFECTIVENESS MANAGEMENT OF
INCOMING LETTERS WHEN WORK FROM HOME THE
QUICK SERVICE RESTAURANT DIVISION PT MASTRADA**

Melisa Tjandra

1703518009



**This Scientific Paper is Written as Partial Fullfilment of the requierements
for Diploma Degree of Faculty of Economics, State University of Jakarta**

DIPLOMA 3 OF OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

MELISA TJANDRA. 2018. 1703518009. Analisis Efektivitas Pengelolaan Surat Masuk Saat *Work From Home* Pada Divisi *QUICK SERVICE RESTAURANT* (QSR) PT MASTRADA. Program Studi D-3 Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. Karya Ilmiah ini dibuat untuk mengetahui tentang kesiapan perusahaan dalam menghadapi *Work From Home* yang diadakan karena adanya pandemi *Covid-19* khususnya pada proses pengelolaan surat masuk yang dilakukan oleh Divisi *QUICK SERVICE RESTAURANT* (QSR) PT Mastrada. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan studi pustaka.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam perusahaan masih belum memiliki persiapan yang cukup dalam pelaksanaan *Work From Home* khususnya pada proses pengelolaan surat masuk pada divisi *QUICK SERVICE RESTAURANT* (QSR) PT MASTRADA ditemukan beberapa kendala dikarenakan proses pengelolaaannya masih menggunakan sistem manual. Solusi tersebut adalah merubah sistem pencatatan surat masuk dari sistem manual ke sistem elektronik dan juga diadakannya *digital leadership*.

Kata Kunci: Efektifitas, Pengelolaan surat, Surat Masuk

ABSTRACT




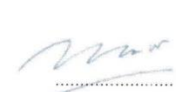
MELISA TJANDRA. 2018. 1703518009. Effectiveness Analysis of Incoming Mail Management When Working From Home at the QUICK SERVICE RESTAURANT (QSR) Division of PT MASTRADA. Office Administration D-3 Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta. This scientific work was created to find out about the company's readiness to face Work From Home which was held due to the Covid-19 pandemic, especially in the incoming mail management process carried out by the QUICK SERVICE RESTAURANT (QSR) Division of PT Mastrada. The method used in this research is descriptive analysis with data collection methods through observation and literature study.

From the results of the study, it is known that the company still does not have sufficient preparation in the implementation of Work From Home, especially in the process of managing incoming mail at the QUICK SERVICE RESTAURANT (QSR) division of PT MASTRADA found several obstacles because the management process is still using a manual system. The solution is to change the incoming mail recording system from a manual system to an electronic system and also hold digital leadership.

Keywords: Effectiveness, Management Letters, Incoming Letters

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Karya Ilmiah

| LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH | | | |
|--|--|--|------------|
| <p>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001</p> | | | |
| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
| 1. | (Ketua) Roni Fasliah, S.Pd., M.M NIP. 197510152003121001 |  | 22/07/2021 |
| 2. | (Penguji Ahli) R. Firdausi Rachmadania, S.E., M.SM NIDK. 8833750017 |  | 26/07/2021 |
| 3. | (Pembimbing) Munawaroh, SE., M.Si NIP. 197503302008122002 |  | 28/07/2021 |
| Nama : Melisa Tjandra No. Registrasi : 1703518009 Program Studi : D-3 Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus : 08 Juli 2021 | | | |

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 3 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Melisa Tjandra

NIM. 1703518009

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Melisa Tjandra
NIM : 1703518009
Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Negeri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Efektivitas Pengelolaan Surat Masuk Saat Work From Home Pada Divisi Quick Service Restaurant PT Mastrada**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Negeri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 3 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan,




Melisa Tjandra

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan serta telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga terlimpah kepada baginda tercinta kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak dan Ibu yang telah membimbing dan menuntun Penulis dalam proses penyelesaian Karya Ilmiah. Adapun tujuan pembuatan Karya Ilmiah ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk lulus dari D-3 Administrasi Perkantoran dengan mendapatkan gelar Ahli Madya dengan judul “Analisis Pengelolaan Surat Masuk Pada Divisi *QUICK SERVICE RESTAURANT* PT MASTRADA”.

Pada saat proses penulisan Karya Ilmiah ini, Penulis tidak terlepas dari banyaknya kendala, namun berkat dukungan, doa dan motivasi dari orang-orang yang terkait dalam membimbing dan membantu dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini baik secara moral maupun secara materi yang telah diberikan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah secara tepat waktu. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Munawaroh, SE.,M.Si., Selaku ketua Program Studi D-3 Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan juga

selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses pelaksanaan dan penulisan Karya Ilmiah.

3. Elise Monita Selaku *HRD & GA Division Head* PT Mastrada yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan observasi.
4. Resthy Novitasari Selaku Staff *Quick Service Restaurant* yang telah membimbing Penulis selama proses observasi penulisan Karya Ilmiah di PT Mastrada.
5. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan dalam proses penulisan Karya Ilmiah.
6. Teman-teman D-3 Administrasi Perkantoran yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah dengan baik.

Dengan ini Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah yang disusun oleh Penulis masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Karya Ilmiah ini. Semoga Karya Ilmiah ini dapat memberikan wawasan bagi para pembaca dan bisa lebih bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 19 Mei 2021

Penulis