

PERKEMBANGAN SURAT NIAGA DI ERA DISTRUPSI (STUDI KASUS DI PERUSAHAAN JASA PT JNE)

Agung Kuswanto & Kwatina Nur Aini

*Universitas Negeri Semarang, Indonesia
agungbinmadik@mail.unnes.ac.id*

Abstrak: Perkembangan Surat Niaga di Era Distrupsi (Studi Kasus Di Perusahaan Jasa PT JNE). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui surat-surat niaga yang masih digunakan di era disrupsi, dalam berkomunikasi dengan supplier dan konsumen. Metode penelitiannya adalah kualitatif deskriptif. *Setting* penelitian dalam penelitian ini yaitu perusahaan jasa Agen JNE Menoreh, Semarang. Subjek penelitian ini adalah pegawai JNE. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Hasil penelitiannya adalah surat-surat niaga yang masih digunakan di era disrupsi pada JNE dari ke-13 surat niaga, hanya ada 2 jenis surat yang digunakan secara manual yaitu surat tagihan dan surat klaim. Ada 11 surat yang tidak dipakai di JNE yaitu surat perkenalan, surat pesanan, surat balasan klaim, surat permintaan penawaran, surat perjanjian kerjasama, surat pengiriman barang, surat balasan pesanan, surat penawaran, surat *adjustment*, surat konfirmasi pesanan, dan surat penangguhan pembayaran. Surat-surat niaga yang sudah tidak digunakan lagi dalam JNE digantikan menggunakan bukti-bukti transaksi dari aplikasi media elektronik dan aplikasi. Saran dalam penelitian ini, bahwa di era disrupsi diharapkan dalam menggunakan fasilitas teknologi komunikasi dalam korespondensi, karena melalui teknologi komunikasi dapat mempermudah dalam pekerjaannya.

Kata kunci: Surat Niaga, Era Disrupsi, JNE

Abstract: Development of Commerce in the Distorted Era (Case Study in PT JNE Service Company). This study aims at knowing business letters which are still used and applicable at the disruption era to communicate with suppliers and customers. The design of study was qualitative descriptive. Further, the study was conducted in JNE agent, Menoreh Semarang with its staff as the subject. To collect the data, interview and observation were employed. Then, the finding show that there only 2 (two) of 13 business letters which are still applicable and written manually nowadays. Those two letters are bills and claim letter. The JNE agent has dropped 11 business letters; they are sales letter inquiry letter, order letter, reply to inquiry, reply to order, dispatch letter, complaint letter, adjustment letter, MoU, letter for confirming the payment, letter of payment deferral. JNE has implemented online system for replacing most of manual business letters. The evidences from the online transaction are used instead of the manual ones. Finally, in this disruption era, up to date technology and information such as online application and system should be implemented by businessmen as they can be easier and efficient in doing the business

Keyword: Business Letters, Disruption Era, JNE

PENDAHULUAN

Surat merupakan sarana untuk menyampaikan pesan dalam bentuk tulisan dari satu pihak untuk pihak lain dengan maksud tertentu. Surat dikategorikan ada tiga yaitu pribadi, kedinasan, dan niaga. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat cepat dalam penyampaian kepada seseorang/lembaga dengan menggunakan media elektronik/(*e-mail*), *whatsapp*, dan aplikasi lainnya yang dapat digunakan sebagai sarana surat menyurat.

Silmi mengatakan bahwa surat (2008: 1) komunikasi tertulis dengan menggunakan kertas. Surat yang disampaikan kepada pihak lain berupa surat balasan pesanan dan konfirmasi pesanan, iklan, surat penawaran, surat perkenalan, klaim, surat *adjustment*, surat tagihan, surat pengiriman barang, dan surat balasan kontrak kerja sama. Dunia usaha bergerak sangat dinamis sehingga memerlukan

pembuktian. Pembuktian ini dapat berupa surat, yaitu surat bisnis atau surat niaga karena surat sampai saat ini dipandang sebagai alat pembuktiaan yang sah. Menurut Djoko Purwanto (2007:87) mengatakan bahwa, surat bisnis dapat diartikan sebagai surat yang digunakan oleh seseorang/organisasi dalam untuk menyampaikan pesan kepada orang lain/organisasi dengan menggunakan media/*channal*.

Menurut Djuharie, Suherli dan Komarudin (2009: 78) Surat niaga merupakan surat yang didalamnya berisi kegiatan niaga (bisnis). Karena dunia bisnis yang dinamis maka pada praktek nyatanya tidak semua surat yang berurutan seperti yang akan dijelaskan pada artikel ini terjadi semua. Terbukti dari observasi yang kita lakukan di sebuah kantor cabang perusahaan bergerak dibidang jasa yaitu kantor cabang JNE yang terletak di jalan Menoreh Raya No.100, Sampangan, Gajahmungkur, Kota Semarang. Di era distrust ini banyak surat yang telah diadopsi menjadi sebuah aplikasi, maupun hanya komunikasi lewat chat singkat yang dianggap sudah mewakili sebuah pesan.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat sangat membantu menunjang kegiatan bisnis. Hal ini memunculkan inovasi- inovasi dalam bidang komunikasi. Yang dahulunya surat memerlukan media tertentu untuk menuliskan pesan yang dimaksud, dengan rincian dan urutan yang sedemikian rupa, sekarang mulai tergeser dengan teknologi internet, ini juga terjadi pada kantr cabang JNE Menoreh Raya. seseorang dapat menulis dan mengirimkan surat elektronik (*e-mail*). Selain, menggunakan surat elektronik (*E-mail*) didalam kegiatan surat menyurat, di dunia bisnis sekarang banyak yang menggunakan aplikasi *online*.

Dengan kemajuan teknologi informasi serta komunikasi yang begitu cepat, seperti telephone, televisi, radio, *faximile*, handphone dan komputer dengan berbagai tipe. Meskipun demikian, surat sampai saat ini masih menjadi sarana komunikasi yang sangat penting bagi semua element. Selain berfungsi sebagai sarana komunikasi, surat juga memiliki berbagai fungsi diantaranya sebagai alat bukti dokumen yang dianggap sah dimata hukum. Menurut Purwanto (2007:3) mengatakan bahwa meskipun teknologi sudah semakin berkembang dengan pesat yang melahirkan banyak alat canggih, namun fungsi surat masih penting sebagai ‘alat’ komunikasi. Selain sebagai ‘alat’ komunikasi, surat juga memiliki manfaat penting lainnya, diantaranya yaitu (1) wakil atau duta bagi organisasi. Surat bisnis memiliki fungsi untuk menerima pesan dari pengirim ke penerima. Oleh karena itu, pengirim harus memperhatikan kaidah penulisan surat, seperti sederhana, objektif, sistematis, dan mudah dipahami. (2) Sebagai alat untuk menyampaikan pemberitahuan, pikiran atau gagasan yang berkaitan dengan bisnis, permintaan, atau permohonan, (3) Sebagai alat bukti atau dokumen tertulis. (4) Alat untuk mengingat (5) Bukti sejarah (historis), contohnya surat kepailitan, surat izin pendirian usaha, dan surat penggabungan usaha. (7) Media promosi bagi pengirim surat.

Sedangkan menurut Jaenuddin (2007:93) prosedur umum surat bisnis memiliki 13 tahapan diantaranya yaitu (1) Surat perkenalan atau iklan; (2) Surat permintaan penawaran; (3) Surat penawaran; (4) Surat pesanan; (5) Surat balasan pesanan, (penerimaan atau penolakan pesanan), surat konfirmasi pesanan; (6) Persetujuan konfirmasi pesanan; (7) Surat pengiriman barang; (8) Pemberitahuan penerimaan, barang surat klaim/pengaduan; (9) Surat balasan klaim, surat *adjustment*; (10) Surat penangguhan pembayaran, (11) Surat tagihan I, II, III, IV; (12) Pembayaran, dan (13) Kontrak kerja sama. Sekitar 20 tahun yang lalu/1997, Clayton M. Christensen dalam Kasali (2017) mengenalkan teori disruptsi, karena banyaknya aplikasi dan model kewirausahaan dalam bentuk

starup. Disrupsi itu suatu proses yang tidak terjadi tiba-tiba. Dimulai dari sebuah penelitian hingga produk yang siap digunakan ke ‘pasar’ (Kasali, 2017:162).

Kasali (2017:115) dalam menghadapi era saat ini diperlukan disiplin. Ada tiga jenis disiplin yang perlu kita kenali untuk membentuk diri menjadi seorang *driver*. Kasali (2017:137) karakter pengambil resiko bagi *driver*/lembaga yang ingin maju secara umum karakternya yaitu bersedia membayar biaya, menerima konsekuensi, dan tidak cari aman. Mereka membayar itu semua pengorbanan yang telah dikeluarkan akan hilang begitu saja. Namun bila berhasil, mereka akan mendapatkan “*return*” atau “*paybak*” beserta keuntungan-keuntungan yang merekat bersamanya. Semua itu akan melekat dengan diri mereka selama-lamanya, tumbuh dan berkembang menjadi ahli dan meraih kehebatan.

Menerima konsekuensi. *Driver* mengambil resiko dengan kesediaan menerima segala konsekuensinya. Bila dalam bercinta mereka bisa saja ditolak, maka dalam melucu mereka bisa saja dianggap “*garing*”, bahkan bisa menjadi sangat malu. Apa pun yang terjadi, mereka harus siap menerima konsekuensinya. Namun, seorang *driver* sejati rela memperbaiki diri dan hanya gagal sekali. Tidak cari aman. Para pengambil risiko bukanlah orang-orang yang punya kebiasaan buruk mencari posisi aman bagi dirinya. Mereka bukanlah orang-orang yang biasa bersembunyi di balik selimut rasa aman dan sangat mencintai jabatannya. Mereka adalah orang yang mencintai perubahan dan paham “posisi aman” sangat tak menguntungkan.

Hasil pengamatan awal di kantor cabang JNE Menoreh Raya ini masih menggunakan beberapa surat yang akan dijelaskan pada artikel ini. Namun memang tidak semua surat yang digunakan pada zaman dahulu digunakan oleh JNE sekarang ini. yang dahulunya menggunakan surat dengan media kertas sekarang digantikan oleh sebuah sistem aplikasi, jenis aplikasi yang digunakan JNE ini ada yang dapat diakses oleh customer dan ada pula yang hanya dapat diakses oleh internal JNE itu sendiri. Permasalahan penelitiannya adalah (1) Apa sajakah surat-surat niaga yang masih digunakan dalam transaksi/kegiatan pada era disrupsi di JNE Menoreh Semarang? (2) Apa sajakah surat-surat niaga tidak digunakan dalam transaksi/kegiatan pada era disrupsi di JNE Menoreh Semarang? Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui dan menganalisis surat-menyurat yang terjadi pada zaman dahulu dengan surat menyurat di era disrupsi masih sama atukah sudah berbeda pada kantor cabang JNE Menoreh Raya, Semarang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2010:6) adalah penelitian yang tidak memakai jalur statistik. Sebagai dasar penelitiannya adalah pemikiran dan pengamatan. Sugiyono (2009:1) Penelitian kualitatif dikenal dengan penelitian alamiah. Moleong (2010:9) metode kualitatif yaitu pengamatan wawancara, atau penelaahan dokumen. Straus dan Corbin (2009:4) bahwa penelitian kualitatif itu temuan/hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Menurut Bungin (2015:83) dalam analisis data kualitatif, sebenarnya peneliti tetap menggunakan analisis data kualitatif.

Menurut Sugiyono (2010: 37) bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah penemuan. Dapat dilakukan dengan cepat, bila datanya telah memenuhi/lengkap. Sugiyono (2009: 72) biasanya penelitian kualitatif sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara

mendalam. Peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang ada didalamnya. (Straus dan Corbin, 2009:5).

Metode pengumpulan data menggunakan metode pengumpulan dengan wawancara (*interview*). Wawancara adalah komunikasi dengan maksud telah ditentukan (Moleong, 2010:186). Menurut Bungin (2017: 100) wawancara bertujuan mengumpulkan keterangan tentang masyarakat dibantu dengan metode observasi (pengamatan). Moleong (2010: 207) pencatatan data wawancara dianalisis berdasarkan wawancara. Bungin (2017:103) wawancara termasuk aspek yang penting dalam pengambilan data. Oleh karenanya, wawancara perlu dilakukan dengan optimal. Peneliti mewawancarai pegawai JNE. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui apakah surat niaga di era disrupsi ini sama dengan surat niaga yang terdapat pada kajian teori. Selain wawancara, juga dilakukan pengamatan secara langsung di JNE Menoreh Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi diperoleh hasil bahwa terdapat 3 jenis surat niaga yang masih dipakai di era disrupsi. *Pertama*, surat klaim/pengaduan merupakan surat yang dibuat/diciptakan oleh pembeli sebagai wujud ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima (Jaenudin, 2007:114). Pada agen JNE hanya menyediakan dan memfasilitasi suratnya saja ketika adanya *complain* dari *customer*, yang nantinya akan diisi oleh *customer* dan mengurusnya serta diajukan ke kantor pusat (JNE) tentang pengaduan/klaim barang atas kendala yang dialaminya. Surat klaim/pengaduan ada keterambatan dalam pengiriman barang, jumlah barang yang dipesan tidak sesuai dengan jumlah barang yang dikirim atau diterima oleh konsumen, dan barang hilang tidak sampai sampai pada tempat tujuannya. Surat yang telah diajukan ke pusat akan dijawab dan dibalas langsung ke konsumen sehingga agen JNE tidak tahu menahu tentang balasan surat komplain tersebut.

Kedua, surat tagihan ini menurut Jaenudin (2007:125) surat tagihan ini bersifat mengingatkan bahwa pembayaran sudah jatuh tempo atau sampai pada waktunya, dan disertai dengan balasan untuk menyelesaikannya. Mulyono, Suryani dan Kuswantoro (2014:59) Apabila ada langganan yang belum membayar pada waktu yang ditentukan, hendaklah segera diberikan peringatan secara tertulis yang merupakan tagihan. Pada agen JNE yang dimaksud surat tagihan yaitu surat tagihan antara agen dengan kantor pusat sehingga surat tagihan yang digunakan biasanya mengenai atas tagihan perlengkapan yang dipakai dalam pelayanan terhadap konsumen yang ingin mengirimkan barangnya lewat JNE. Tetapi untuk surat tagihan antara customer dan agen JNE tidak ada karena ketika *customer* mengirimkan barang pada saat itu juga dilakukan pembayaran.

Ketiga, surat kontrak kerja merupakan kesepakatan antara pekerja calon pekerja dengan calon yang mempekerjakan tentang syarat dan kondisi kerja. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang ketenaga kerjaan perjanjian kerja dapat dilakukan baik secara lisan dan tertulis (Jaenudin; 2007:130).

Agan JNE terdapat surat kontrak kerja antara pegawai dengan agan JNE dan agan JNE dengan atasan kantor pusat JNE yang berisi tentang perjanjian masa waktu kerja, berapa lama surat kontrak kerja dan tentang gaji maupun bonus serta aturan-aturan yang harus di taati oleh pemilik agan dan juga karyawan.

Dari agen JNE menjelaskan, bahwa masa kontrak kerja pegawai selama 6 tahun, jika kinerjanya bagus, maka akan di perpanjang masa kontraknya lagi dan bagi pekerja yang bekerja melebihi batas waktu yang di tentukan akan mendapatkan bonus serta bagi yang melanggar atauran atau tata tertib maka akan mendapatkan teguran dari atasannya. Dalam melaksakan pekerjaannya pegawai diterapkan sistem *sift* dengan beberapa pegawai lainnya.

Ada 11 surat yang tidak dipakai terhadap perusahaan jasa JNE. *Pertama*, surat perkenalan merupakan surat yang dibuat oleh penjual/produsen kepada pembeli/konsemen untuk memperkenalkan produk yang dijual/ditwarkan (Jaenudin, 2007:94). Di JNE tidak memakai surat perkenalan dikarenakan, JNE mempromosikan layanannya lewat iklan dan *browser* yang di sebar ke masyarakat.

Kedua, surat permintaan penawaran merupakan surat yang diminta oleh calon pembeli/konsemen (Jaenudin, 2007:96). Perusahaan JNE tidak menggunakannya dikarenakan perusahaan JNE hanya melayani jasa pengiriman barang- barang.

Ketiga, surat penawaran merupakan surat yang berisi penawaran produk (barang/jasa) dari calon penjual kepada calon pembeli (Jaenudin, 2007:98). Surat ini dapat dikeluarkan dapat dikeluarkan sebelum maupun sesudah adanya surat permintaan penawaran. Pada perusahaan JNE tidak terdapat surat penawaran karena di JNE menggunakan sistem promosi atau biaya yang di bayarkan tergantung seberapa banyak barang yang akan di kirim.

Keempat, surat pesanan (order) merupakan surat yang dibuat oleh calon pembeli/customer, baik setelah menerima surat penawaran atau hanya sekedar tertarik dari iklan yang ditujukan kepada penjual/produsen yang ingin memesan barang/jasa yang diinginkan (Jaenudin, 2007:100).

Tidak terdapat surat pesanan pada perusahaan Jasa JNE karena *customer* tidak perlu memesan terlebih dahulu melainkan datang langsung ke agen JNE untuk menyerahkan barang yang ingin dikirim ke tempat yang dituju oleh *customer* dan di JNE hanya terdapat surat pesanan antara kantor pusat dengan agen tentang pesanan perlengkapan yang digunakan untuk memfasilitasi customernya.

Kelima, surat balasan pesanan yang berisi bahwa pesanan tersebut telah sampai dan diterima (Jaenudin, 2007:100). Ada argumen kedua mengenai isi dari surat balasan pesanan yang berisi tentang penolakan pesanan yang di sertai dengan argumentasi yang logis dan obyektif. Pada perusahaan jasa JNE tidak ada surat ini dikarenakan JNE perusahaan di bidang jasa serta sistem perusahaan tidak ada pesan atau memesan barang.

Keenam, surat pengiriman barang atau menurut Jaenudin (2007:108) nama lainnya, DO (*Delivery Order*), faktur, dan *invoice* dan surat pengiriman barang adalah surat yang dibuat oleh penjual kepada pembeli yang berisi mengenai rincian barang yang dikirimkan. Dalam perusahaan JNE hanya ada data-data pengiriman barang yang ada di *computer* yang nantinya di print dan di laporkan ke kantor pusat.

Ketujuh, surat balasan klaim. Surat ini berisikan tentang respon/jawaban dari perusahaan atas klaim dan pengaduan yang diajukan oleh *customer*-nya. Surat ini bertujuan untuk meminta maaf terhadap *customer*/konsumen atas kesalahan yang terjadi atas kelalaian dari perusahaannya. Untuk menyelesaikan hal ini menurut Suhandi (1984:51) pihak penjual dapat pula memberikan *good-will*nya, yaitu dengan menawarkan jasa untuk turus mengurus persoalan claim itu dengan pihak pengangkut atau dengan menawarkan untuk memberikan informasi-informasi atau data yang diperlukan oleh pemesan yang berhubungan dengan claim yang akan diajukan kepada pihak

Kesembilan, surat konfirmasi pesanan. Menurut Jenudin (2007:106) bertujuan untuk mempertegas kembali terhadap pesanan yang diterima. Pada perusahaan jasa JNE tidak ada karena JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan tidak adanya sistem pesan memesan barang. Namun, ketika pengiriman barang sudah diterima oleh alamat tujuan maka kurir JNE akan meminta tanda tangan atau pun pada saat era disrupsi ini kurir hanya memfoto paketan barangnya untuk sebagai buktinya.

Kesepuluh, surat perjanjian kerjasama merupakan sebuah surat perjanjian yang berisi kesepakatan antara kedua belah pihak atau lebih untuk melakukan suatu pekerjaan bersama (Jaenudin Akhmad, 2007:142). Dalam agen JNE surat perjanjian kerjasama ini diganti dengan surat kontrak kerja yang isinya hampir sama seperti surat ini.

Terakhir, Kesebelas, surat penangguhan pembayaran merupakan surat yang dibuat oleh pembeli kepada penjual dengan maksud menyampaikan ketidakmampuan melakukan pembayaran sesuai perjanjian (Jaenudin, 2007:120). Biasanya surat ini dibuat dan diberikan sebelum tanggal perjanjian.

Perusahaan JNE tidak menerima surat penangguhan pembayaran dikarenakan JNE menggunakan system pembayaran secara langsung saat terjadi pengiriman barang ataupun ketika perlengkapan yang digunakan telah habis. Dalam hal pembayaran Perusahaan JNE tidak menerima atau mengeluarkan surat pembayaran tetapi adanya bukti pembayaran. Sebagai bukti bahwa transaksi yang dilakukan sudah melakukan pembayaran.

Agen JNE juga membuat *packing list*. *Packing List* adalah daftar perincian barang yang ada dalam peti (Suhanda, 1984:49). *Packing list* ini dibuat sebagai bukti untuk penerimaan paket dari konsumen yang akan dikirimkan, kegunaan dari bukti ini ialah sebagai pengecekan apakah barang yang akan dikirim sama ketika dikirimkan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa surat-surat niaga yang masih digunakan di era disrupsi pada agen dari ke-13 surat niaga, hanya ada 2 jenis surat yang digunakan yaitu surat tagihan dan surat klaim. Dalam surat tagihan tersebut berisikan tagihan tagihan yang harus dibayarkan oleh agen JNE ke JNE pusat atau pemakaian perlengkapan, setiap bulannya agen JNE menerima surat tagihan 2 kali. Sedangkan surat klaim, agen JNE hanya memberikan surat kepada konsumen yang hanya dapat diurus ke JNE pusat. Tetapi, agen JNE juga menerapkan surat lainnya yaitu surat kontrak kerja untuk karyawannya, dan juga pemilik agen agen JNE yang tersebar.

Surat-surat niaga yang sudah tidak digunakan lagi dalam JNE digantikan menggunakan bukti-bukti transaksi dari aplikasi media elektronik. Contohnya dari bukti tersebut ialah bukti adanya transaksi pengiriman barang yang berisikan tentang total biaya yang dikeluarkan, alamat dan lainnya, bukti tersebut memiliki 2 bagian bagian pertama ditempelkan pada barang yang hendak dikirim dan yang satunya lagi disimpan oleh konsumen.

 061090023544618	Tanggal : 05-11-2018 20:22 No. Pelanggan 10553500 Servis OKE Deskripsi : BAJU Berat : 1 Kg Jumlah Kiriman : 1 Biaya Kirim : Rp23.000.- Kota Tujuan : Miri,Sragen Asuransi : Tidak
Pengirim: HEMACARTEZONE () Penerima QOMARIYAH CAHYANTI	

Gambar 2. Bukti Pengiriman Barang

Surat-surat niaga yang sudah tidak digunakan lagi dalam JNE digantikan menggunakan bukti-bukti transaksi dari aplikasi media elektronik. Contohnya dari bukti tersebut ialah bukti adanya transaksi pengiriman barang yang berisikan tentang total biaya yang dikeluarkan, alamat dan lainnya, bukti tersebut memiliki 2 bagian bagian pertama ditempelkan pada barang yang hendak dikirim dan yang satunya lagi disimpan oleh konsumen.

Ada juga bukti *packing list* yang akan diajukan ke pusat untuk dilakukan pengiriman barang yang telah diterima oleh agen JNE, dan bukti tersebut digunakan untuk menyesuaikan antara barang dengan daftar yang ada di *packing list*. Kemudian ada juga bukti/formulir untuk pembatalan kiriman. Selain dari bukti-bukti tersebut JNE mengganti surat-surat niaga, ada juga aplikasi dengan media elektronik. Contoh dari aplikasinya ialah *hibrid, prepaid@box, JNE Super Speed* dan lainnya. Fungsi fungsi dari aplikasi tersebut digunakan untuk membuat bukti bukti yang digunakan dalam JNE, untuk mengecek biaya ongkos kirim dan sebagainya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian adalah (1) surat-surat niaga yang masih digunakan secara manual pada era disrupsi pada agen JNE Menoreh Semarang dari ke-13 surat niaga (Jaednudin:2007), hanya ada 2 jenis surat yang digunakan yaitu surat tagihan dan surat klaim. (2) Ada 11 surat yang tidak dipakai di JNE yaitu surat perkenalan, surat pesanan, surat balasan klaim, surat permintaan penawaran, surat perjanjian kerjasama, surat pengiriman barang, surat balasan pesanan, surat penawaran, surat *adjustment*, surat konfirmasi pesanan, dan surat penangguhan pembayaran. Surat-surat niaga yang sudah tidak digunakan lagi dalam JNE digantikan menggunakan bukti-bukti transaksi dari aplikasi media elektronik dan aplikasi seperti *hibrid, prepaid@box, JNE Super Speed* dan lainnya.

Saran dalam penelitian ini, bahwa di era disrupsi diharapkan dalam menggunakan fasilitas teknologi komunikasi dalam korespondensi, karena melalui teknologi komunikasi dapat mempermudah dalam pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Perkembangan Surat Niaga di Era Distrupsi (Studi Kasus Di Perusahaan Jasa PT JNE)
(Agung Kuswantoro & Kuatina Nur Aini)

- Djuharie, Otong Setiawan; Suherli; Komaruddin, Teddy Sutandi. 2009. *Surat Menyurat Serbaguna Panduan Korespondensi Bahasa Indonesia*. Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Jaenuddin, Akhmad. 2007. *Korespondensi Bisnis Indonesia*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI. 2013. Edisi keempat. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Kasali, Rhenald. 2017. *Disruption: Tak Ada Yang Tidak Bisa Diubah Sebelum Dihadapi*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- . 2017. *Self Driving: Menjadi Driver Atau Pessenger?* Bandung: Penerbit Mizan Media Utama.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, Sularso; Suryani Nani, dan Kuswantoro, Agung. 2014. *Korespondensi Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwanto, Djoko. 2007. *Korespodensi Bisnis Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Silmi, Sikka Mutiara. 2008. *Panduan Menulis Surat Lengkap*. Yogyakarta: penerbit Absolut.
- Sugiyono(a). 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono(b). 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suhanda Panji, H. 1984. *Dasar-Dasar Korespondensi Bahasa Indonesia*. Jakarta : Penerbit Karya Utama.
- Straus, Anslem; Corbin, Juliet. 2009. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dzikri Fitriana, Jenny Aini Farikhah, dan Ika Rahmawati yang telah membantu dalam pengambilan data.

PROFIL PENULIS

Pada bagian profil penulis, sampaikan profil dan latar belakang pendidikan penulis serta informasi singkat lain yang dapat bermanfaat sehingga pembaca mengetahui latar belakang penulis.