

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Surat**

Setiap kegiatan kantor selalu membutuhkan surat sebagai alat komunikasi, walaupun sudah terdapat alat komunikasi lain seperti telepon, radio, dan televisi. Menurut Astini & Johariah (2004: 19), surat adalah suatu alat untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis yang dibuat oleh seseorang atau pejabat kepada pihak lain baik atas nama sendiri maupun jabatan dalam organisasi.

Selain pendapat di atas Sumpriana (2004:13) berpendapat bahwa surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan pernyataan- pernyataan atau informasi secara tertulis dan pihak satu kepada pihak lain, baik atas nama sendiri, maupun atas nama jabatannya dalam sebuah organisasi, instansi ataupun perusahaan.

Pengertian surat menurut Yatimah (2008: 123) surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, organisasi, atau instansi) kepada pihak lain (orang, organisasi, atau instansi). Informasi dalam surat bisa berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan surat adalah berita atau informasi yang di sampaikan dari satu pihak ke pihak lain atas nama pribadi atau organisasi yang ditulis di helai kertas atau media lainnya.

#### **2.2 Fungsi Surat**

Semakin canggihnya peralatan berkomunikasi antar manusia seperti telepon, telegram, telex, radio, televisi atau bahkan *email* (elektronik email) dan internet, surat masih saja digunakan dalam dunia komunikasi. Hal ini dapat terjadi karena dengan surat seseorang akan lebih bebas dalam menyampaikan panjang pendeknya informasi sedangkan surat yang isinya rahasia pun akan terjamin keamanannya.

Menurut Astini & Johariah (2004: 19), fungsi surat antara lain sebagai berikut:  
1) Tanda bukti tertulis yang otentik

Surat dapat digunakan untuk pembuktian bila terjadi perselisihan antar kantor-kantor atau pejabat-pejabat yang mengadakan hubungan korespondensi. Contoh surat perjanjian, surat jual beli, surat kuasa, surat tanah atau bangunan kantor dan sebagainya.

- 2) Pedoman  
Surat dapat digunakan sebagai pedoman untuk melakukan sesuatu atau bertindak. Misalnya surat perintah, surat instruksi, surat keputusan.
- 3) Alat pengingat atau berfikir  
Surat dapat digunakan untuk mengetahui hal-hal yang telah terlupakan atau telah lama. Misalnya surat-surat yang di arsipkan.
- 4) Duta atau wakil dari penulis, pejabat atau organisasi pengirim surat  
Surat sebagai wakil organisasi dianggap sebagai mentalitas jiwa dan kondisi intern dari organisasi yang bersangkutan.

Sedangkan Menurut Mariskha (2015:2) fungsi surat adalah  
Sebagai berikut:

1. Sebagai alat komunikasi
2. Sebagai tanda bukti tertulis yang sah (otentik)
3. Sebagai wakil atau duta bagi perseorangan/organisasi
4. Sebagai alat pengingat jika sewaktu-waktu diperlukan (arsip)
5. Sebagai pedoman/ dasar untuk bertindak
6. Sebagai alat tanda bukti sejarah/kegiatan sesuatu organisasi/ perusahaan
7. Sebagai jaminan keamanan/ keterangan yang dapat memberi rasa aman dalam aktivitas tertentu
8. Sebagai alat untuk memperpendek jarak dan penghemat tenaga/ waktu
9. Sebagai alat promosi pihak pengirim.

Adapun fungsi surat menurut Rizal (2003:2) yaitu sebagai berikut:

1. Surat sebagai alat komunikasi (tulisan)
2. Surat sebagai tanda bukti, hitam diatas putih
3. Surat sebagai alat dokumentasi
4. Surat sebagai bukti historis
5. Surat sebagai alat pengingat
6. Surat sebagai pedoman untuk bertindak mengambil keputusan
7. Surat sebagai keterangan keamanan
8. Surat sebagai duta atau wakil organisasi
9. Surat sebagai alat mempermudah bagian tata usaha atau kearsipan

Berdasarkan dari ketiga pendapat tersebut dapat disimpulkan fungsi surat adalah tanda bukti tertulis yang otentik, pedoman untuk bertindak, duta atau wakil dari

penulis, dan alat pengingat.

### **2.3 Bagian- bagian surat**

Surat dalam penulisannya mempunyai bagian-bagian yang harus disertakan agar surat tersebut jelas. Menurut Astini & Johariah (2004 : 28), bagian-bagian surat adalah sebagai berikut:

1. Kepala surat atau kop surat, berguna untuk memberikan keterangan tentang organisasi atau perusahaan.
2. Nomor surat, nomor surat ditempatkan harus sesuai dengan bentuk surat.
3. Tanggal surat, penulisan tanggal, bulan, dan tahun harus lengkap, tidak boleh disingkat.
4. Lampiran adalah sesuatu yang disertakan pada sebuah surat, yang memiliki dua kegunaan yaitu untuk menyampaikan maksud tertentu dan sebagai pengantar untuk lampirannya.
5. Hal atau perihal, merupakan ringkasan isi surat yang fungsinya untuk memudahkan pembaca memahami maksud surat tersebut.
6. Alamat tujuan, alamat yang dituju ada dua macam, yaitu alamat yang ditulis pada lembar surat dan alamat yang ditulis pada amplop.
7. Salam pembuka, berfungsi sebagai pembuka kalimat dan merupakan tanda hormat penulis sebelum menulis isi surat.
8. Isi surat
  - a) Alinea pembuka, berfungsi sebagai pengantar isi surat dan menarik perhatian pembaca terhadap pokok surat.
  - b) Alinea isi, memuat uraian, penjelasan, atau keterangan tentang isi pokok surat yang disampaikan kepada penerima surat.
  - c) Alinea penutup, berisi kesimpulan dari surat sesungguhnya.
9. Salam penutup, berfungsi untuk menunjukkan rasa hormat terhadap penerima surat.
10. Nama organisasi yang mengeluarkan surat atau nama jabatan.
11. Tanda tangan dan nama penanggung jawab surat.
12. Tembusan, dicantumkan pada sebuah surat apabila kopi surat dikirim kepada pihak ketiga yang ada hubungan atau keterkaitan dengan isi surat tersebut.

Sedangkan Menurut Mariskha (2015:31 ) bagian-bagian surat adalah sebagai berikut:

1. Kepala surat atau kop surat, adalah bagian surat yang umumnya diletakan pada bagian paling atas kertas surat.
2. Nomor surat, setaip penulisan surat resmi terutama yang dikirim keluar lingkungan organisasi hendaknya diberikan nomor dan kode tertentu.

3. Tanggal surat, berfungsi untuk mengetahui kapan surat tersebut ditulis.
4. Notasi lampiran adalah suatu yang melengkapi surat.
5. Notasi perihal berfungsi untuk memberikan petunjuk kepada pembaca tentang masalah pokok surat.
6. Alamat tujuan adalah penulis nama orang, nama organisasi. Perusahaan berikut alamat yang dituju,
7. Salam pembuka merupakan sapaan penghormatan yang dilakukan oleh pengirim surat kepada pihak lain sebelum menyampaikan maksud dan tujuan penulisan surat.
8. Isi surat
  - a) Alinea pembuka berfungsi sebagai penghantar bagi pembaca untuk segera mengetahui masalah pokok surat.
  - b) Alinea transisi adalah seluruh alinea yang terdapat antara alinea pembuka dan alinea penutup
  - c) Alinea penutup merupakan kesimpulan semua pembicaraan yang telah di paparkan pada alinea-alinea sebelumnya.
9. Salam penutup, pemakaian salam penutup di dalam surat sifatnya tidak wajib sama halnya dengan salam pembuka dalam surat.
10. Nama organisasi yang mengeluarkan surat, dapat dicantumkan jika sebuah surat dikeluarkan oleh unit organisasi, sedangkan kepala surat tertera induk organisasi maka nama organisasi mutlak harus ditulis.
11. Jabatan penanda tangan
12. Tanda tangan dan nama penanggung jawab, aturan koresponden mengharuskan orang yang menandatangani surat adalah orang yang namanya tercantum dalam bagian tanda tangan.
13. Tembusan berfungsi untuk memberitahukan kepada pembaca bahwa surat tersebut dikirimkan juga kepada pihak lain yang perlu mengetahui isi surat tersebut.
14. Inisial adalah singkatan nama pengonsep dan pengetik surat.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bagian bagian surat terdiri dari kepala surat atau kop, nomor surat, tanggal surat, lampiran, perihal, alamat tujuan, salam pembuka, isi surat, alinea pembuka, alinea transisi (isi), alinea penutup, salam penutup, nama organisasi yang mengeluarkan surat, tanda tangan, tembusan, dan inisial.

## **2.4 Jenis- Jenis Surat**

Dikarenakan banyaknya macam-macam surat, maka untuk memudahkan mengetahui jenis-jenis surat kita dapat melihat dari berbagai segi, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Sugiarto (2005:25) penggolongan surat berdasarkan wujudnya adalah penggolongan surat menurut tampilan fisiknya, yaitu sebagai berikut:
  - a. Surat Bersampul adalah surat yang terdiri atas kertas surat berserta amplopnya.
  - b. Kartu Pos adalah surat berbentuk kartu dengan ukuran 10cm x 15 cm yang dikeluarkan oleh PT.Pos dan Giro.
  - c. Warkat Pos adalah surat yang wujudnya berupa gabungan sampul dan kertas surat
  - d. Telegram adalah berasal dari tele yang berarti jauh dan gram berarti tanda yang tercetak, jadi tanda atau berita yang bercetak dari jarak jauh.
  - e. Teleks adalah singkatan dari telegrapher excitiange yang berarti pertukaran berita yang bercetak dari jarak jauh.
  - f. Memo dan Nota adalah surat atau media komunikasi yang dipergunakan untuk keperluan intern suatu organisasi.
  - g. Surat tanda bukti adalah surat khusus yang umumnya berbentuk formulir yang dipakai tanda bukti suatu kegiatan antara dua belah pihak atau untuk membuktikan keabsahan suatu hal.
  
2. Menurut Ramelan (2009:9) penggolongan surat berdasarkan tujuan penulisnya yaitu:
  - a. Surat informatif adalah surat yang bertujuan menyampaikan informasi yang diketahui oleh penulis kepada penerima surat.
  - b. Surat persuatif adalah surat yang bertujuan menyampaikan keinginan terhadap penerima surat.
  
3. Menurut Wursanto (2006:233) surat berdasarkan kerahasiannya atau keamanan isinya, yaitu sebagai berikut:
  - a. Surat Sangat Rahasia adalah surat yang sangat erat hubungannya dengan keamanan organisasi dan apabila surat tersebut sampai jatuh ketangan orang yang tidak bertanggung jawab maka akan dapat membahayakan keamanan perusahaannya.
  - b. Surat Rahasia adalah surat yang dapat merugikan kepentingan martabat pimpinan dan organisasi yang bersangkutan apabila jatuh ketangan orang yang tidak bertanggung jawab.
  - c. Surat Penting adalah surat yang isinya mengandung kepentingan yang mengingatkan dan surat tersebut memerlukan tindak lanjut dan mengandung informasi yang sangat diperlukan organisasi dalam jangka waktu lama.

- d. Surat Biasa adalah surat yang tidak memerlukan tindak lanjut kerana surat tersebut mengandungi informasi yang tidak penting.
4. Menurut Wursanto (2006:234), surat berdasarkan derajatnya atau urgensi penyelesaiannya yaitu surat kilat, surat sangat segera, dan surat segera.
  5. Menurut Sedarmayati (2001:165), surat berdasarkan prosedur pengurusannya, yaitu surat masuk dan surat keluar.
  6. Menurut Ramela (2005:11), surat berdasarkan besarnya audien (orang yang dituju) adalah sebagai berikut:
    - a. Surat untuk satu orang yaitu surat panggilan kerja, tagihan dan peringatan.
    - b. Surat untuk kelompok orang biasanya surat edaran untuk distributor dan memo untuk supervisor.
    - c. Surat untuk banyak orang seperti surat pengumuman.
  7. Menurut Ramelan (2005:9) surat berdasarkan isinya adalah sebagai berikut:
    - a. Surat Dinas Pemerintah adalah surat yang dibuat oleh badan pemerintah yang isinya berkaitan dengan pesan kedinasan.  
Contohnya surat kedinasan, nota dinas dan surat perintah.
    - b. Surat Bisnis adalah surat yang dibuat oleh organisasi yang mencari keuntungan, isinya berkaitan dengan kegiatan organisasi dalam melakukan transaksi bisnis . contohnya surat pesanan, surat tagihan, surat lamaran kerja dan surat gugatan.
    - c. Surat sosial adalah surat yang lahir dalam aktivitas bisnis maupun kedinasan yang isinya tidak berkaitan langsung dengan urusan bisnis maupun kedinasan.  
Contohnya surat undangan dan surat ucapan terima kasih.
    - d. Surat legal adalah surat yang memiliki kekuatan hukum. Contohnya surat perjanjian, surat kuasa dan surat wasiat.
    - e. Surat Pribadi adalah surat yang ditulis oleh seorang kepada orang lain yang isinya berupa pesan-pesan pribadi penulisannya bukan untuk kepentingan organisasi atau urusan resmi.
  8. Menurut Mariskha (2015:6) pengelompokan surat menurut pemakaiannya dikelompokkan menjadi:
    - a. Surat Pribadi adalah surat dari perseorangan kepada orang lain atau kepada organisasi. Dilihat dari isinya, surat pribadi dibedakan atas dua macam:
      - 1) Surat pribadi yang isinya bersifat pribadi  
Yaitu surat yang dikirim kepada teman, kerabat/keluarga. Surat ini  
Memiliki kebebasan dalam pemakaian bentuk dan bahasa serta bentuk dan

- bahasa serta bentuk surat
- 2) Surat pribadi yang isinya resmi  
Yaitu surat yang dikirim kepada pejabat suatu instansi atau kepada organisasi, misalnya surat lamaran.
  - b. Surat Dinas  
Yaitu surat yang isinya dengan kepetingan tugas dan kegiatan dinas instansi pemerintah, oleh karena berkaitan dengan kegiatan kedinasan dan bersifat formal, maka surat dinas memiliki surat format penulisan baku.
  - c. Surat Bisnis  
Yaitu surat yang digunakan oleh seorang atau badan yang menyelenggarakan kegiatan bisnis.
  - d. Surat Sosial  
Yaitu surat yang digunakan oleh organisasi atau lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan untuk berbagai kepentingan sosial bagi masyarakat pada umumnya, misalnya yayasan, perkumpulan olahraga, organisasi kedaerahan organisasi lainya yang bersifat non profit.

## 2.5 Bentuk-bentuk surat

Pengaturan dan penentuan tentang penggunaan bagian-bagian surat serta teknik penetikannya biasanya dituangkan dalam surat keputusan pimpinan organisasi yang bersangkutan dan digunakan sebagai pedoman. Pedoman tersebut harus diikuti dan dilaksanakan oleh seluruh penyelenggara kegiatan organisasi yang bersangkutan.

Penempatan bagian-bagian surat biasanya termuat dalam format tertentu, yang berbeda satu sama lain bergantung pada tiap-tiap organisasi yang menggunakannya. Bentuk surat biasa disebut “*style*”. Menurut Durotul Yatimah (2008:150), ada beberapa bentuk surat yang sering digunakan antara lain:

1. Format resmi
2. Format balok/lurus penuh (*full block style*)
3. Format balok yang diubah lurus (*block style*)
4. Format setengah balok lurus (*semi block style*)
5. Format balok inden/bentuk lekuk (*indented style*)
6. Format paragraf menggantung (*hanging style*)

Sedangkan menurut Sumprina (2004: 35), bentuk- bentuk surat terdiri dari beberapa macam antara lain:

1. Bentuk lurus penuh (*full block style*)

Bentuk lurus penuh paling efisien dibandingkan dengan bentuk lainnya, sebab hanya sekali memasang pasak baris pinggir, dan semua pengetikan dimulai dari pasak garis pinggir kiri.

2. Bentuk Lurus (*block style*)

Perbedaan dengan bentuk lurus yaitu pada bentuk lurus, tanggal ditulis disebelah Kanan sejajar dengan nomor surat, kemudian salam penutup dan tanda tangan berada di sebelah kanan.

3. Bentuk setengah lurus (*semi blocks style*)

Penulisa hamper sama dengan bentuk lurus, hanya bedanya bentuk setengah lurus pada alinea pertama harus menjorok

## 2.6 Peralatan Pengelolaan Surat

Peralatan sangat dibutuhkan dalam kegiatan pengelolaan surat. Peralatan yang lengkap dan diimbangi dengan pegawai yang cakap dalam menggunakan peralatan akan memudahkan dalam pengelolaan surat. Menurut Sedarmayati (2003:44), mengatakan bahwa peralatan dan perlengkapan untuk mengelola surat adalah sebagai berikut:

a. *Filing Cabinet*

Lemari yang terdiri laci-laci besar, untuk menyimpan surat,. Penggunaan *filling cabinet* biasa dilengkapi dengan:

- 1) Tab, yaitu bagian yang menonjol disebelah atas guide atau map dengan ukuran lebih kurang lebar 1,15 cm, dan panjang 8 cm
- 2) Sekat atau *guide*  
Merupakan petunjuk/pemisah antara masalah yang satu dengan yang lainnya.
- 3) *Schnelhecter* Map, yaitu map yang digunakan untuk menyimpan surat yang telah dilubangi terlebih dahulu, sehingga surat tersebut tidak dapat lepas dari kaitannya.

b. *Leter Tray* (baki surat)

Yaitu semacam baki yang terbuat dari plastik untuk meletakkan atau menyimpan surat yang biasanya disimpan di atas meja.

c. Perlengkapan lain seperti: pensil, pena, tinta, kertas, buku tulis, gunting, tipex,



penghapus, pisau, mesin tik, penggaris, map, penjepit, dan sebagainya.

Jenis Perlengkapan menurut Gina Madiana (2004:35), perlengkapan yang diperlukan yaitu sebagai berikut:

a. Lemari arsip

Lemari untuk menyimpan arsip biasanya disesuaikan dengan luas ruangan kearsipan, juga keinginan dari organisasi yang bersangkutan. Berbagai cara untuk menyimpan arsip antara sebagai berikut:

1) *Filling Cabinet*

Digunakan untuk menyimpan arsip, dilakukan secara *vertical*, artinya arsip disimpan bersusun dari atas kebawah

2) *Lateral filling cabinet*

Jumlah arsip yang dapat disimpan pada lemari ini lebih banyak dibanding penyimpanan dalam filling cabinet. Juga akan tampak lebih rapi kerana map arsip dapat disusun berderet dari tingkat paling atas sampai paling bawah.

b. Tanda batas (*Guide card*= sekat petunjuk)

Apabila surat-surat dalam map disimpan pada lemari ini lebih banyak tanpa mempunyai sandaran maka *guide* atau sekarang harus disediakan.

c. Map arsip (Folder)

Berguna untuk menyimpan berkas arsip-arsip untuk surat-surat.

Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peralatan-peralatan diatas tidak mutlak harus ada semua. Tetapi disediakan yang sesuai dengan kebutuhan serta yang penting bahwa penyediaan fasilitas tidak harus mewah tetapi harus memadai bagi proses pekerjaan agar menghasilkan sesuai dengan kebutuhan.

## 2.7 Sistem Penyimpanan

Penyimpanan dan penataan arsip merupakan salah satu kegiatan pokok dari kearsipan yang bertujuan agar arsip-arsip yang masih sering dipergunakan atau arsip dinamis dapat ditemukan kembali dengan cepat dan tepat apabila sewaktu-waktu dipergunakan.

Pemilihan sistem penyimpanan secara tepat sangat membantu dalam penemuan kembali suatu arsip apabila sewaktu-waktu diperlukan sehingga efektifitas pengelolaan arsip atau warkat dapat tercapai.

Menurut The Liang Gue (2009:120) ada lima macam sistem penyimpanan warkat, yaitu:

- 1) Penyimpanan menurut abjad (*Alphabetic Filling*)  
Warkat-warkat disimpan menurut abjad dari nama-nama orang atau organisasi utama yang tertera dalam tiap-tiap warkat itu.
- 2) Penyimpanan menurut pokok soal (*Subject Filling*)  
Warkat-warkat yang telah dikelompok-kelompokan menurut pokok soalnya itu kemudian disimpan menurut urutan abjad judul-judul urusan itu.
- 3) Penyimpanan menurut wilayah (*Geographic Filling*)  
Surat-surat yang harus dipelihara oleh sebuah organisasi dapat pula disimpan menurut pembagian wilayah.
- 4) Penyimpanan menurut nomor (*Numeric Filling*)  
Pada penyimpanan ini, warkat yang mempunyai nomor disimpan menurut urutan angka.
- 5) Penyimpanan menurut tanggal (*Chronological Filling*)  
Sebagai sistem terakhir untuk menyimpan warkat-warkat ialah menurut urutan tanggal yang tertera pada tiap-tiap warkat itu.

## **2.8 Pengelolaan**

### **2.8.1 Pengertian Pengelolaan**

Menurut Syamsi (2008: 8) pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 534) pengelolaan adalah suatu proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut pendapat beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

### **2.8.2 Tujuan Pengelolaan Surat**

Pengelolaan surat merupakan salah satu kegiatan di bidang administrasi

yang dilaksanakan dalam rangka memberi pelayanan kepada berbagai unit organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Sedarmayanti (2003: 83) tujuan pengelolaan surat adalah agar surat dapat sampai kepada pihak yang berkepentingan dengan cepat, tepat dan aman serta dengan biaya yang sekecil mungkin.

Sedangkan menurut pendapat Martono. (2011:1) tujuan pengelolaan surat adalah agar surat dapat sampai kepada pihak yang berkepentingan dengan cepat, aman, dengan biaya yang sekecil mungkin.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan pengelolaan surat adalah agar surat sampai kepada pihak yang berkepentingan dengan mudah dan cepat dengan biaya yang sekecil mungkin.

### **2.8.3 Fungsi Pengelolaan Surat**

Fungsi pengelolaan surat tidak lepas dari fungsi-fungsi manajemen antara lain adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pergerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan (*planning*)

Menurut Siswanto (2005:3) perencanaan yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan dahulu pada suatu jangka. waktu/periode tertentu serta tahapan/langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut.

Sedangkan menurut Hasibuan (2007: 40) perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif- alternatif yang ada.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan perencanaan adalah suatu proses dasar untuk menentukan tujuan yang ingin dicapai.

#### 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian menurut Manullang (2006: 10), mengatakan bahwa Organisasi atau pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Sedangkan menurut Siswanto (2005: 3) menyatakan bahwa pengorganisasian yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan dalam pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik di antara mereka, serta pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang kondusif.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian (*organizing*) merupakan hubungan antara sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain pengorganisasian merupakan kegiatan dasar dari manajemen dilaksanakan untuk mengatur seluruh sumber-sumber yang dibutuhkan termasuk manusia, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan sukses.

### 3. Pergerakan (*actuating*)

Pergerakan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang dilaksanakan melalui tahap perencanaan (*planning*) dan pengorganisasian (*organizing*).

Pergerakan menurut Manullang (2006: 12), “merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan secara suka rela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan”.

Siswanto (2005: 3), pergerakan yaitu proses dan rangkaian yang dilakukan oleh seorang atasan dalam memberikan inspirasi, semangat, dan kegairahan kerja serta dorongan kepada bawahan untuk dapat melakukan suatu kegiatan yang semestinya.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pergerakan adalah menggerakkan orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Untuk dapat menggerakkan orang lain, manajemen dituntut harus memiliki kemampuan atau seni untuk

menggerakkan orang lain.

#### 4. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan dapat diartikan sebagai proses menjamin tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengawasan merupakan suatu kegiatan penelitian, penilaian dari pelaksanaan kegiatan yang sedang atau sudah berjalan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Manullang (2006:12), *controlling* atau pengawasan sering juga disebut salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula.

Pengawasan Siswanto (2006:4), yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan tahapan yang harus dilalui.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengawasan (*Controlling*) merupakan fungsi dari manajemen yang menjamin bahwa kegiatan-kegiatan dapat memberikan hasil seperti yang diharapkan. pengawasan merupakan fungsi dari manajemen yang menjamin bahwa kegiatan-kegiatan dapat memberikan hasil seperti yang diharapkan.

## **2.9 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar**

### **2.9.1 Pengelolaan Surat Masuk**

Surat yang masuk ke perusahaan, apabila dilihat dari isinya terdiri atas dua macam, yaitu surat yang harus ditindak lanjuti (*Follow up*) untuk dibalas dan surat yang tidak memerlukan balasan. Surat masuk yang memerlukan balasan, misalnya berisi permintaan mengenai informasi tertentu, penawaran kerja sama, dan sebagainya. Sedangkan surat masuk tidak memerlukan balasan, biasanya sekedar memberikan informasi tertentu yang harus diketahui oleh pihak yang menerimanya.

Setiap surat yang masuk ke perusahaan tentu sangat berharga, karena surat dapat menjadi bahan otentik sekaligus landasan bagi organisasi tersebut untuk melakukan kegiatannya. Oleh karena itu harus ada pengelolaan yang tepat agar surat tersebut dapat diperlakukan sebagaimana mestinya.

Menurut Nuraida (2007: 76), surat masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu instansi/perusahaan atau bagian lain pada instansi/perusahaan, baik yang berasal dari instansi/perusahaan lain atau dari bagian lain pada instansi/perusahaan yang sama.

Menurut Sedianingsih, dkk (2010: 85), prosedur pengurusan surat masuk meliputi:

- a) Menyortir/memisahkan  
Surat-surat yang diterima dari pos atau sumber lain, diperiksa kebenaran alamatnya, dan dikelompokkan surat terbuka dari tertutup. Jika alamat tidak sesuai, segera dikirim kembali kepada si pengirim. Surat-surat pribadi dan rahasia, tidak boleh dibuka.
- b) Membuka surat  
Surat-surat yang boleh dibuka oleh sekretaris hanya surat dinas, kecuali dalam keadaan tertentu di mana atasan membuka surat pribadinya. Supaya tidak rusak dalam waktu membuka surat, gunakan pisau surat atau mesin pembuka surat pada sepanjang bagian atas atau salah satu sisinya. Bubuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima, dibalik surat atau pada amplop.
- c) Mengeluarkan dan memeriksa isi surat  
Setelah dibuka, periksa alamat, nama pengirim, tanggal, dan lampiran setiap surat. Jika alamat atau nama pengirim tidak ada dalam surat, cari alamatnya pada sampul, dan lampirkan di belakang surat.
- d) Pencatatan surat  
Setelah surat diberi cap tanggal, catatlah ke dalam buku agenda surat atau kartu kendali
- e) Membaca dan memberi catatan  
Pimpinan perusahaan lebih suka apabila surat masuk diberi coret-coretan.
- f) Menyampaikan surat pada pimpinan
- g) Distribusi (disposisi) surat ke departemen lain
- h) Menjawab surat pada waktu pimpinan tidak ada di tempat.

Menurut Durotul Yatimah (2008:124), dalam menangani surat masuk terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan sekretaris, yaitu:

a) Penerimaan surat

Kegiatan yang harus dilakukan oleh sekretaris dalam penerimaan surat antara lain:

- 1) Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk
- 2) Memeriksa kebenaran alamatnya, apabila salah alamat surat segera dikembalikan pada pengirim.
- 3) Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima biasanya penerimaan dicatat pada buku penerimaan dicatat pada buku penerimaan surat.
- 4) Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengeolah/ nama jabatan)
- 5) Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya kalau lampiran tidak lengkap, buat catatan seperlunya).
- 6) Membubuhkan stempel tangan dan waktu surat diterima di balik surat pada sampul surat.

b) Penyortiran Surat

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokan surat-surat menurut jenis dan golongannya.

c) Pencatatan Surat

Pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu. Agenda berfungsi sebagai pencatatan surat, sedangkan penatatan kartu berarti sekretris mencatat surat sesuai dengan jenis surat yang masuk.

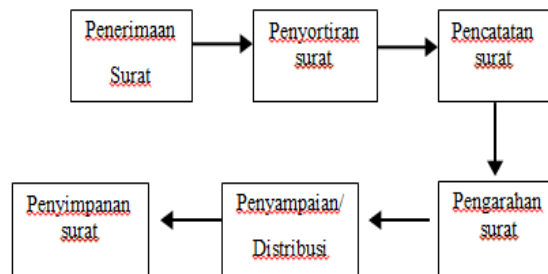
d) Pengaraha Surat

Untuk menjalankan tugas pengarahan surat, seseorang sekretaris hendaknya mengetahui seluk-beluk aktivitas kantor dan organisasi kantor serta staf pimpinan. Dalam menentukan arah surat, perlu dipertimbangkan surat mana yang harus disampaikan kepada pimpinan tertinggi dan surat yang disampaikan kepada pengelola. Surat yang disampaikan langsung pada pimpinan tertinggi adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berkenaan dengan pekerjaan yang sifatnya rutin disampaikan kepada langsung pengolah.

e) Penyimpanan surat

Surat-surat yang telah selesai diproses atau distribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, selanjutnya harus disimpan. Penyimpanan surat ini penting karena bila sewaktu-waktu dibutuhkan.

Tabel 2.1 Pengelolaan Surat Masuk



Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk memiliki tahap-tahap sebagai berikut, penerimaan surat, penyortiran/memilih/memisahkan surat, membuka surat, mengeluarkan dan memeriksa isi surat, mencatat surat, membaca dan memberikan catatan penyampaian/mengarahkan surat kepada pimpinan, menyampaikan kepada unit pengolah.

### 2.9.2 Pengelolaan Surat Keluar

Pengelola surat keluar dalam suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada sistem yang digunakan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu pengelolaan surat-surat keluar harus dilakukan secara cepat dan tepat dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dan kerugian.

Menurut Wursanto (1991:144) pengertian surat keluar adalah segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan.

Menurut Nuraida (2007: 78), surat keluar adalah surat yang dikirim oleh suatu instansi/perusahaan atau antar bagian dalam instansi/perusahaan tersebut, ditujukan kepada instansi/perusahaan lain atau ke bagian lain dalam instansi/perusahaan yang sama.



Prosedur pengelolaan surat keluar menurut Sedianingsih, dkk (2010:89), meliputi:

- a) Menerima pendiktean atau konsep tertulis dari pimpinan dengan mendapatkan tanda tangan pimpinan atau point-point yang diberikan pimpinan.
- b) Mengetik konsep surat bentuk akhir  
Setelah konsep disetujui oleh pimpinan maka diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat.
- c) Mencatat pada buku agenda atau kartu kendali.  
Setelah dikonsepsi, staf sekretariat mencatat surat tersebut buku agenda atau kartu kendali, data-data, nomor urut, tanggal pengiriman, hal dan alamat tujuan.
- d) Memintak tanda tangan kepada pimpinan  
Surat dibetikan kepada pimpinan untuk ditandatangani sebelum surat dikirim, tembusan harus diarsipkan sesuai dengan sistem yang dipakai.
- e) Mengecek surat yang akan dikirim  
Jika tidak ada bagian khusus, maka staf sekretariat yang harus mengatur pengiriman surat keluar
- f) Mendistribusikan surat  
Surat siap dikirim baik melalui pos, jasa kusir, atau jika dalam kota biasanya dapat menggunakan *office boy* kantor

Sedangkan prosedur pengelolaan surat keluar menurut Gina Madiana (2004:57), antara lain sebagai berikut:

- a) Pembuatan Konsep  
Konsepnya sebaiknya dibuat secara lengkap sesuai dengan bentuk yang dikehendaki oleh suatu organisasi kantor. Pembuatan konsep surat hendaknya disusun secara terinci, isi surat harus benar, jelas dan tidak tertele-tele.
- b) Pengetikan  
Konsep surat yang sudah mendapatkan persetujuan dan telah memperoleh kode/nomor surat, diserahkan kepada unit pengetikan/penggandaan surat.
- c) Penandatanganan  
Surat disampaikan kepada pimpinan, atau pejabat yang berwenang untuk menandatangani.
- d) Pencatatan  
Dalam pencatatan kegiatan-kegiatan yang dilakukan sebagai berikut:
  - 1) Net surat yang telah ditandatangani, dicap disertai kelengkapan lainnya, seperti (lampiran dan amplop) menjadi surat dinas resmi.
  - 2) Surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam buku verbal oleh petugas yang disebut *verbalis*.
  - 3) Setelah selesai pencatatan dalam buku verbal, surat siap dikirim. Dengan

menggunakan buku ekspedisi intern surat tersebut diserahkan kepada urusan pengiriman (ekspedisi)

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa surat dalam pengelolaan surat keluar melalui proses sebagai berikut: menerima dikte atau konsep tertulis dari pimpinan, mencatat pada buku agenda atau kartu kendali, mengetik konsep surat, mengetik surat dalam bentuk akhir, meminta tanda tangan pimpinan, memeriksa surat yang akan dikirim, dan mendistribusikan surat.