

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surat adalah sarana dalam berkomunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak ke pihak lain. Informasi yang disampaikan melalui surat dapat berbentuk pemberitahuan, pernyataan, perintah, atau laporan. Saat ini perkembangan teknologi terus mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal tersebut terlihat dari perkembangan teknologi yang semakin canggih dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Teknologi juga berperan penting dalam menunjang kegiatan yang berhubungan dengan suatu pekerjaan. Meskipun teknologi komunikasi berkembang sangat pesat, peran surat belum dapat tergantikan. Surat menjadi sarana penting bagi setiap perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus memiliki pengelolaan dan penyimpanan surat yang baik dan benar, jika di dalam sebuah perusahaan tidak adanya atau kurang baik dalam pengelolaan suratnya maka akan terjadi kurangnya kecepatan dan baik dalam pengelolaan surat-surat, arsip dan document.

Setiap organisasi baik besar maupun kecil pasti mempunyai tujuan yang akan dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut setiap organisasi harus mempunyai tempat sebagai kantor. Setiap kantor pasti berhubungan dengan kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang cakupannya luas, biasanya segala kegiatan administrasi diolah di suatu unit tersendiri yang disebut dengan bagian administrasi, tata usaha, sekretariat, kantor dan lain sebagainya. Hasil atau produk dari suatu kantor adalah surat, formulir, dan laporan. Pengelolaan surat, formulir, dan laporan yang dihasilkan dan yang diterima oleh suatu kantor pada akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan. Jadi, kegiatan administrasi pada dasarnya adalah menghasilkan, menerima, mengolah, dan menyimpan berbagai surat, formulir, laporan dan lain sebagainya.

Surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain dengan tujuan memberitahukan maksud pesan dari si pengirim. Informasi yang diberikan di dalam surat berupa pengantar, pemberitahuan, tugas, permintaan, perjanjian, pesanan, perintah, laporan dan putusan. Selain itu, surat juga dapat berisi peringatan, teguran, dan penghargaan. Menerima dan mengeluarkan surat dalam sebuah perusahaan harus dilakukan dengan baik dan benar untuk mempermudah jalannya surat tersebut agar sampai tepat kepada yang dituju. Surat-surat yang akan dikirim dan diterima pada perusahaan yang dituju harus melewati dan dilakukannya pengelolaan yang baik.

Pengelolaan surat dalam sebuah perkantoran itu sangat penting dikarenakan surat masih menjadi alat komunikasi dalam bisnis atau pun dalam sebuah kerjasama jika sebuah perusahaan memiliki sistem pengoprasian surat yang baik maka akan baik jugalah data-data yang tersimpan di perusahaan tersebut beberapa kali terjadi komplain baik itu nasabah ataupun pihak luar yang ingin mengajak kerjasama pihak bank karena proses surat mereka yang memakan waktu yang cukup lama, ada beberapa kejadian yang terjadi yang penulis ketahui pada saat mencari informasi pada pihak bank yaitu terjadinya kelalaian dan lamanya pengelolaan surat pada bank tersebut mengakibatkan beberapa kali terjadinya ketidaknyamanan di tempat tersebut.

Tabel 1.1

**Daftar Keluhan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bank
Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang**

No	Keluhan Pengelolaan	Tahun keluhan
1	Keluhan nasabah terkait pihak bank yang lalai menepati janji akan mengeluarkan surat resmi dari perusahaan tetapi surat tersebut belum diproses dikarenakan pihak yang	2022

	bersangkutan berbeda-beda orang yang mengakibatkan tidak efisien dalam alur surat.	
2	Hilangnya surat yang terjadi karena banyak yang menjadi penerimaan surat tetapi tidak langsung memberikan surat tersebut ke pihak yang dituju.	2022
3	Surat keluar setelah dikonsep tetapi tidak langsung di ACC oleh pejabat yang bersangkutan mengakibatkan surat lama terhenti sebelum di ketik.	2023
4	Surat keluar yang seringkali terhenti di bagian penandatanganan, dikarenakan yang menghantarkan surat ke pejabat yang bersangkutan adalah orang yang berbeda dan kurang memahami surat tersebut apakah surat tersebut memiliki kepentingan yang tinggi dan tidak langsung ditandatangani dan terjadi keterlambatan pengiriman surat	2023

Sumber: Bank Sumsel Babel Syariah Palembang, 2023

Menurut Poerwadarminta (dalam Suryatama, 2017). Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Menurut Purba (2014) Pengelolaan adalah suatu proses atau cara perbuatan mengelola yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan organisasi. Pengelolaan atau yang umum dikenal sebagai manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menangani suatu hal. Hani Handoko (dalam Mustiastri 2015).

Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berhubungan langsung antar

perusahaan, UMKM, dan para nasabah yang mempercayaka urusan keuangan mereka dengan bank tersebut, oleh karena itu, setiap aktivitas yang berkaitan dengan hal-hal diatas berhubungan dengan surat-surat yang semestinya dan seharusnya di kelola dengan sangat baik yang bertujuan untuk memudahkan pihak bank bekerjasama dan menjaga data-data pribadi perusahaan dan data-data para nasabah baik surat masuk atau surat keluar dan pengelolaan lainnya, juga perlu diperhatikan dengan baik dan benar agar dapat memenuhi tujuan perusahaan. Sistem pengelolaan yang baik dapat membantu memudahkan dalam mempercepat proses jalannya surat tersebut diproses, mulai dari menerima surat, mencatat surat tersebut, memahami isi surat, membalas dan mengirim surat tersebut kembali ke pengirimnya.

Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang masih terdapat kekurangan dalam pengelolaan penerimaan surat masuk yang dilakukan oleh sipenerima surat yaitu dari penyortiran surat sesuai dengan kepentingan surat tersebut yang harus lebih didahulukan (surat penting), karena surat yang penting harus dikelola dengan baik dan cepat atau bisa dikatakan dengan didahulukan terlebih dahulu. Pada saat penerimaan surat sipenerima seharusnya melakukan pencatatan surat sesuai arahan dan tujuan dari surat tersebut agar tidak terjadi kekeliruan dalam penerimaan dan menyampaikan surat kepada bagian yang dituju. Penyimpanan surat yang sebaiknya harus disimpan sesuai dengan urutan tanggal, abjad, dan lain-lain serta dilakukan juga penyimpanan sesuai kepentingan surat-surat tersebut dari surat yang tidak berguna sampai surat yang sangat penting.

Berdasarkan alasan diatas mengenai pengelolaan surat, perusahaan BUMD yaitu Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. perusahaan ini, tentunya tidak lepas dari kegiatan surat menyurat maupun kegiatan administrasi lainnya demi menunjang kegiatan perkantoran dalam perusahaan untuk mencapai tujuan dan efektifitas kerja perusahaan sesuai dengan target yang telah

ditentukan oleh perusahaan. Maka dari itu, penulis mengangkat perihal tersebut dalam laporan akhir penulis dengan judul **“Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada dan lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya hanya pada proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.
2. Menambah wawasan penulis mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang baik dan benar.
3. Menjadi sumber referensi bagi pembaca atau mahasiswa yang hendak membuat laporan serupa.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diangkat, maka penulis membatasi ruang lingkup hanya pada bagian Prosedur Pengendalian Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang saja.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Edi Riadi (2016:48) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu.

a. Jenis Data

Data Kualitatif yaitu yang berhubungan dengan kategori, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa data-data.

b. Sumber Data

1. Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apa pun. Dalam penelitian ini data primer diambil dengan cara pengamatan lapangan pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

2. Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dalam bentuk sejarah, perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Jenis observasi yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan observasi terhadap perilaku dan lingkungan sosial yang ada dengan cara *participant observation*. Melalui cara ini penulis mengamati dan ikut terlibat dalam kegiatan yang ada pada bagian unit umum, administrasi dan akuntansi, serta mencatat segala hal yang dibutuhkan untuk menyusun laporan akhir ini.

b. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab lisan secara langsung dengan beberapa pihak untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat. Adapun pihak-pihak tersebut adalah penyelia bagian unit umum, administrasi dan akuntansi, serta staf-staf yang ada pada bagian unit umum, administrasi dan akuntansi pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

c. Riset Keputakaan

Riset kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi secara teoritis dan mempelajari sumber-sumber tertulis berupa buku-buku literature yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya dan juga mempelajari sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan masalah prosedur pencatatan laporan bulanan sebagai teori untuk membandingkan antara teori dan praktek di lapangan.

1.5.4 Pihak yang Berkompeten (*Keyinformant*)

Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Dalam penelitian laporan akhir ini penulis mendapatkan data dari karyawan bagian Administrasi Umum.

1.5.5 Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan penulis pada laporan ini yaitu metode kualitatif metode ini digunakan oleh penulis dalam penyusunan laporan akhir ini, dimana metode analisis kualitatif deskriptif ini merupakan uraian dari data referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan masukan.

Menurut Arikunto (2016) deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya. Menurut Lofland dan Lofland (1984) dalam Moleong (2018) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama yang dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio taper, pengambilan foto, atau film.