

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Komunikasi diperlukan dalam sebuah perusahaan guna menunjang kegiatan perusahaan. Komunikasi berfungsi agar tidak terjadi kesalahan pada saat penyampaian informasi antar anggota dalam suatu perusahaan dan mencapai tujuan tertentu. Sebuah interaksi bertujuan untuk menyatukan menyamakan seluruh aspek untuk kepentingan bersama untuk mewujudkan tujuan perusahaan, oleh karena itu komunikasi tidak akan terlepas dari kegiatan keseharian perusahaan. Bentuk dasar dari komunikasi terbagi menjadi dua, yakni komunikasi non verbal dan verbal. Komunikasi non verbal sering dikenal dengan istilah bahasa isyarat atau bahasa tubuh. Adapun komunikasi verbal merupakan suatu bentuk komunikasi di mana pesan disampaikan secara lisan atau tertulis menggunakan suatu bahasa, (Dewi, 2007: 7). Adapun media penyampaian pesan secara tertulis diantaranya yaitu surat. Menurut Ramelan (2005:5) menyatakan, bahwa surat merupakan sarana tertulis untuk menyampaikan pesan.

Setiap perusahaan memiliki prosedur dalam pengelolaan surat karena kegiatan korespondensi sangat penting guna kelancaran aktifitas perusahaan. Menurut Dewi dalam Elita (2013:2), sistem pengurusan surat yang biasa dikenal yaitu: (1) sistem tradisional atau sistem buku agenda; (2) sistem pola baru modern, disebut juga sistem kartu kendali. Surat merupakan bagian terpenting dari perusahaan. Surat adalah media penyampaian pesan yang dapat menumbuhkan sikap saling pengertian dari semua pihak internal perusahaan. Surat berfungsi sebagai alat menjalin hubungan harmonis dengan pihak internal serta melalui surat, perusahaan dapat menjadi salah satu bentuk komunikasi untuk meningkatkan kerja sama dengan pihak lain. Selain sebagai alat komunikasi surat memiliki banyak manfaat yaitu menjadi tanda bukti tertulis yang otentik jika sewaktu-waktu diperlukan, surat juga dapat

dijadikan dokumen historis, dasar penilaian dan keputusan, serta sebagai barometer kegiatan perusahaan. Pentingnya surat bagi kelancaran aktifitas perusahaan mengharuskan perusahaan menyiapkan prosedur pengurusan surat.

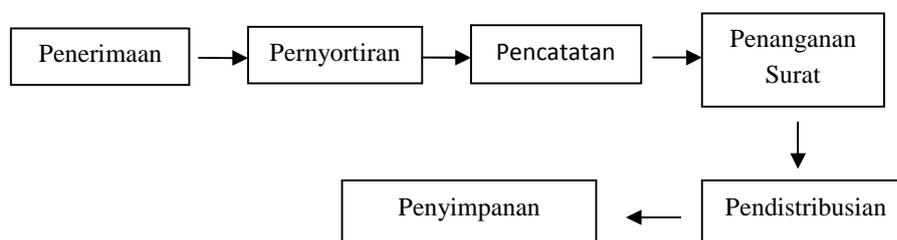
Dalam suatu perusahaan surat berdasarkan alirannya dapat dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun yang diterima melalui kurir dengan mempergunakan buku pengiriman atau buku ekspedisi, sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain. Penanganan surat masuk yang meliputi; penerimaan surat, persortiran surat, pencatatan surat, pengarahan surat, dan penyimpanan surat, sedangkan untuk surat keluar meliputi; pendiktean surat, pembuatan konsep surat, persetujuan konsep surat, penandatanganan surat, penyuntingan surat, pengetikan surat, penomoran surat, pengiriman surat (Yatimah, 2013:124).

Pentingnya penanganan surat yang baik sangat diperlukan diperusahaan terutama perusahaan yang memiliki banyak divisi atau bagian. Salah satu perusahaan yang berperan dalam menangani pelaksanaan pengelolaan surat yakni PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III. PT Pos Indonesia (Persero) selama ini kita kenal sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan jasa dalam pengiriman surat baik surat pos, surat kilat, akan tetapi pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III tidak melayani pengiriman surat umum atau melayani masyarakat. PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III memiliki tugas pokok mengkoordinir semua kegiatan bisnis pada unit pelaksanaan teknis yang tersebar di wilayah Sumbagsel, serta bertanggung jawab kepada kantor pusat di Bandung yang memegang kedudukan tertinggi dalam mengawasi kegiatan seluruh kantor pos di seluruh Indonesia. Oleh karena itu kegiatan pada PT Pos Indonesia Wilayah

Regional III sering menerima dan mengeluarkan surat dinas ke seluruh unit pelaksanaan teknis khususnya di daerah Sumbagsel dan pada kantor pusat guna menunjang kegiatan perusahaan.

Pengelolaan surat pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III menggunakan asas satu pintu sehingga semua surat baik masuk atau keluar harus melalui satu bagian khusus yakni sekretariat. Bagian Sekretariat merupakan salah satu bagian dalam ruang lingkup Deputi Umum. Setiap kegiatan surat-menyurat pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III dikelola oleh bagian sekretariat khususnya surat dinas. Sistem pengelolaan surat yang digunakan pada bagian sekretariat yaitu sistem buku agenda, sehingga baik surat masuk dan surat keluar dicatat dalam buku agenda. Surat masuk dicatat ke dalam buku agenda surat masuk, sebaliknya surat keluar di catat ke dalam buku agenda keluar.

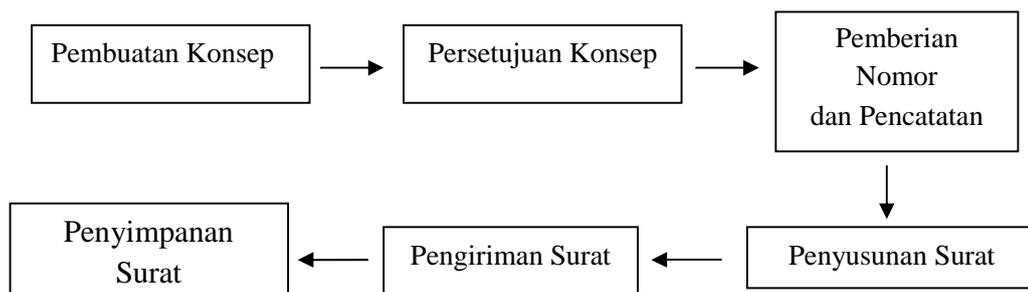
Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di bagian sekretariat ada beberapa masalah yang dihadapi bagian sekretariat PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III, yaitu pengelolaan surat masuk dan surat keluar terkadang menyalahi sistem yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pengelolaan surat masuk pada bagian sekretariat PT Pos Indonesia yakni menerima surat, penyortiran, pencatatan, di buku agenda surat masuk, penanganan surat guna ditindak lanjuti, pendistribusian surat dan penyimpanan surat guna diarsipkan yang dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:



(Sumber : PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III, 2015)

Gambar 1.1
Pengelolaan Surat Masuk

Sedangkan surat keluar, pembuatan konsep, persetujuan konsep, pemberian nomor dan pencatatan, penyusunan surat, pengiriman surat dan penyimpanan surat guna diperlukan sewaktu-waktu. Untuk keterangan lebih lanjut dapat dilihat seperti pada gambar dibawah ini:



(Sumber: PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III, 2015)

Gambar 1.2
Pengelolaan Surat Keluar

Kondisi nyata yang ada di perusahaan dalam sistem pengelolaan surat masuk terkadang pada tahap pencatatan surat masuk pada buku agenda surat masuk, petugas pada bagian sekretariat salah mencatat nomor surat pada buku agenda. Selain itu pada tahap penyortiran, petugas terkadang melakukan kesalahan dalam penyortiran surat, salah satu contohnya yakni laporan-laporan yang harusnya diterima oleh bagian SDM, akan tetapi Petugas memberikannya kepada bagian Umum. Pengiriman surat keluar petugas sekretariat hanya menerima laporan melalui dari pegawai pada bagian lain yang hendak mengirim surat, tanpa memeriksa surat tersebut terlebih dahulu, sehingga apabila pegawai pada bagian lain ingin membalas surat seharusnya tidak memerlukan nomor baru akan tetapi dikarenakan petugas pada bagian sekretariat tidak melakukan pemeriksaan surat yang hendak dikirim maka, surat keluar yang tidak memerlukan nomor baru keluar dengan nomor surat baru.

Dari latar belakang di atas dapat diketahui pentingnya pengelolaan surat menyurat dalam suatu perusahaan maka penulis tertarik mengambil judul **“SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) WILAYAH REGIONAL III.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah Bagaimana sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang sebaiknya dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian sekretariat.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang telah dilakukan pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III.
2. Untuk mengetahui sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang sebaiknya dilakukan PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini

1. Penulis dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang kesekretariatan yang telah di dapat dalam perkuliahan, khususnya dalam hal pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
2. Dapat memberikan masukan kepada perusahaan dan dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang baik dan benar.
3. Bagi pihak lain dapat digunakan sebagai bahan informasi dan W

4. Jen yang berhubungan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dibidang kesekretariatan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III yang beralamatkan di Jalan K.A Rivai Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2012:6), berdasarkan cara memperolehnya data dapat terbagi ke dalam:

- a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu perusahaan atau perseorangan langsung dari objek. Dalam hal ini penulis lakukan dengan mengumpulkan data dari hasil pengamatan terhadap objek yang diteliti yakni pengelolaan surat masuk dan surat keluar, serta melakukan wawancara kepada petugas yang berwenang dalam menangani surat-menyurat pada PT POS Indonesia (Persero) Wilayah Regional III.

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder pada bagian penelitian ini didapat dari Bagian Administrasi Sekretariat PT POS Indonesia (Persero) Wilayah Regional III berupa, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan pembagian tugasnya, dan data-data lain yang diperlukan dalam penulisan laporan ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan akhir ini untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat maka penulis menggunakan metode-metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Riset Lapangan

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data langsung ke perusahaan yang dijadikan objek penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Yusi dan Idris (2012:7), pengumpulan data melalui teknik observasi (pengamatan) adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku non verbal dari responden, dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian.

Penulis langsung mengamati objek yang hendak diteliti yakni langsung mengunjungi lokasi penelitian yaitu pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III, guna mengamati secara langsung bagaimana penerapan sistem pengiriman dan penerimaan surat.

b. Wawancara

“Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang sedang diteliti” (Hasan, 2002:17).

Pada metode ini penulis menanyakan beberapa pertanyaan kepada pegawai di bagian sekretariat di PT POS Indonesia (Persero) Wilayah Regional III, guna memperkuat hasil pengamatan dalam sistem pengelolaan surat masuk dan keluar.

2. Riset Kepustakaan

Pada metode ini penulis memanfaatkan sumber-sumber tertulis lain dengan mempelajari dan mengumpulkan teori-teori dari buku-buku literature yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan yang ada dijadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya.

1.5.4 Analisa Data

Dalam hal ini penulis menganalisa data pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional III dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Lahitan dalam Herlina (2011: 6), Metode deskriptif kualitatif yaitu data-data yang tidak berbentuk angka tetapi berupa rangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih merupakan faktor-faktor verbal atau masih dalam bentuk laporan saja. Berdasarkan analisis data tersebut yang penulis menganalisa data-data yang telah didapatkan dengan menggunakan teori-teori kesekretariatan mengenai sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang diangkat dari beberapa referensi literature yang ada.

