

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Surat

Menurut Ramelan (2005:5), mengartikan bahwa surat merupakan sarana tertulis untuk menyampaikan pesan.

Sedangkan menurut Wijaya (2009:13), surat-surat kesekretariatan merupakan sebuah pesan yang bertujuan mempengaruhi penerimanya untuk melakukan suatu aksi, mengubah sikap, melakukan perbuatan baik dan menjalin persabatan.

Surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi, atau perusahaan) kepada pihak lain (orang, instansi, atau perusahaan (Yatimah 2013:123).

Surat merupakan salah satu media pada saluran komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain (Dewi 2007:81).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa surat merupakan sarana komunikasi serta sebagai media penyampaian pesan dan informasi yang dapat mempengaruhi penerima untuk mengubah sikap.

2.2 Jenis Surat

Dalam kehidupan sehari-hari terdapat bermacam-macam jenis surat yang beredar, baik isinya, tujuan, wujudnya, besarnya audien, urgensi penyelesaian, serta kerahasiannya

Menurut Ramelan (2005:8) jika diklasifikasikan maka surat dapat dibedakan dalam hal berbagai seperti dibawah ini:

a. Penggolongan surat menurut isinya

1. Surat dinas pemerintahan

Surat dinas pemerintahan adalah surat yang dibuat oleh badan pemerintah yang isinya berkaitan dengan pesan kedinasan. Contoh surat yang masuk dalam kategori ini adalah surat keputusan, nota dinas, dan surat perintah.

2. Surat bisnis
Surat bisnis adalah surat yang dibuat oleh organisasi yang mencari keuntungan (*profit oriented*), yang isinya berkaitan dengan kegiatan organisasi dalam melakukan transaksi bisnis. Contoh surat yang termasuk dalam golongan ini adalah surat pesanan, surat tagihan, surat lamaran kerja, surat gugatan, dsb.
 3. Surat Sosial
Surat sosial adalah surat yang ‘lahir’ dalam aktivitas bisnis maupun kedinasan yang isinya tidak terkait langsung dengan urusan bisnis maupun kedinasan. Surat sosial lebih berfungsi untuk membangun hubungan atau citra yang baik. Contoh surat sosial adalah surat undangan menghadiri pesta yang diselenggarakan oleh perusahaan, surat undangan menghadiri perpisahan dengan pejabat tertentu, surat ucapan terimakasih dsb.
 4. Surat legal
Surat legal adalah surat-surat yang memiliki kekuatan hukum. Surat-surat ini bisa berkaitan dengan kegiatan bisnis, dinas, maupun pribadi. Contoh, surat yang tergolong dalam kategori ini adalah surat perjanjian, surat kuasa, serta surat wasiat.
 5. Surat pribadi
Surat pribadi adalah surat yang ditulis oleh seseorang kepada orang lain yang isinya berupa pesan-pesan pribadi penulisannya, buka untuk kepentingan organisasi atau urusan resmi.
- b. Penggolongan surat menurut tujuan penulisannya
Menurut tujuan penulisannya, secara garis besar surat dibagi menjadi dua jenis, yaitu surat informatif dan surat persuasif.
1. Surat informatif
Surat informatif adalah surat yang bertujuan menyampaikan informasi, yang diketahui oleh penulis kepada penerima surat. Informasi yang disampaikan lebih banyak berisi fakta. Surat informatif bisa dibuat atas permintaan penerima surat ataupun atas keinginan penulis surat sendiri. Surat-surat yang termasuk dalam golongan surat informative yaitu surat pemberitahuan, pengenalan, laporan, serta referensi.
 2. Surat Persuasif
Surat persuasive adalah surat yang bertujuan menyampaikan keinginan penulis terhadap penerima surat. Persuasif berasal dari kata persuasi, yang artinya membujuk. Namun dalam surat, bujukan tersebut bervariasi, merentang dari yang paling lemah sampai perintah yang sangat tegas, bahkan dengan ‘ancaman’. Surat-surat yang termasuk dalam golongan surat persuasive yakni, surat penawaran, permintaan, keluhan, penagihan, perintah.

- c. Penggolongan surat menurut wujudnya
Penggolongan menurut wujudnya adalah penggolongan surat menurut tampilan fisik. Dari segi wujudnya kita mengenal surat bersampul, kartu pos, warkat pos, telegram, teleks, facsimile, dan surat elektronik (*e-mail*).
- d. Penggolongan surat menuju besarnya audien
Audien adalah orang yang dituju. Surat bisa ditujukan kepada:
 1. Satu orang. Contohnya: surat panggilan kerja, surat tagihan, surat peringatan
 2. Sekelompok orang. Contohnya: surat edaran untuk para distributor, memo untuk supervisor.
 3. Banyak orang. Contohnya: surat pengumuman, surat untuk seluruh karyawan, surat untuk seluruh warga, dsb.
- e. Penggolongan surat menuju urgensi penyelesaiannya
Menurut urgensinya, surat bisa dibagi menjadi:
 1. Sangat penting – harus segera ditindaklanjuti
 2. Penting – perlu segera ditindaklanjuti
 3. Biasa – diperlakukan seperti surat-surat lainnya,
- f. Penggolongan surat menurut kerahasiaannya
Menurut kerahasiaannya, surat bisa digolongkan menjadi:
 1. Sangat rahasia – hanya orang yang dituju yang boleh mengetahui isi surat
 2. Konfidensial – hanya kalangan tertentu yang boleh melihat isi surat
 3. Surat biasa – diperlakukan seperti surat pada umumnya.

2.3 Fungsi Surat

Secara umum fungsi surat telah tercantum didalam pengertiannya yakni sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesana atau informasi. Akan tetapi, secara khusus fungsi surat antara lain, menurut Ramelan (2005:11) fungsi surat adalah sebagai berikut:

1. Surat sebagai penyampai pesan
Seperti sudah dijelaskan diatas, surat berisi pesan tertulis. Dengan surat penulis bisa menyampaikan apa yang diketahui (informasi) atau yang diinginkan (persuasi) kepada penerima surat.
2. Surat sebagai wakil
Sebagai penyampai pesan, surat merupakan wakil dari perusahaan atau orang yang mengirimnya. Tampilan dan isi surat menunjukkan siapa pengirimnya. Surat yang rapi mengindikasikan pengirimnya juga orang yang cermat dan rapi. Bahasa yang santun menunjukkan kesopanan penulisannya. Isi surat yang mudah dipahami mencerminkan tingginya daya nalar dan kecerdasan penulisannya. Sebaliknya, surat yang penampilan buruk serta ditulis dengan

bahasa yang tidak sopan dan berantakan, juga menunjukkan betapa 'berantakannya' si penulis.

3. Surat sebagai bukti tertulis

Karena bentuknya yang tertulis, surat bisa dijadikan bukti otentik. Bukti otentik ini bisa dimanfaatkan untuk kepentingan hukum maupun kepentingan historis. Untuk kepentingan hukum, apabila terjadi gugatan, atau untuk menggugat, surat bisa dijadikan salah satu alat bukti. Untuk kepentingan historis, surat yang didokumentasikan dengan baik bisa digunakan untuk melihat perkembangan suatu perusahaan atau riwayat pribadi.

4. Surat sebagai pedoman atau dasar bertindak

Karena berisi pesan, suatu hampir selalu menuntut adanya tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan tentu harus berdasarkan isi pesan dalam surat. Pada surat perintah, menuntut orang yang menerima surat untuk bertindak sesuai isi surat. Pada surat order, menuntut penerima surat untuk mengirim barang sesuai pesanan dalam surat. Surat pemberhentian kerja menjadi dasar bagi bagian personalia suatu perusahaan untuk tidak lagi mempekerjakan orang yang diberhentikan tersebut.

2.4 Sistem Pengelolaan Surat

Dalam pengelolaan surat masuk dan keluar sistem yang banyak digunakan yakni sistem buku agendan dan sistem kartu kendali. Sistem buku agenda merupakan sistem yang terdahulu, perusahaan yang menggunakan sistem ini belum menerapkan sistem kartu kendali., sedangkan kartu kendali merupakan sistem terbaru diterapkan banyak instansi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. 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. Adapun penjelasannya yakni:

a. Sistem Buku Agenda

Menurut Sedarmayanti (2005:75), mencatat surat dengan menggunakan buku agenda dilakukan oleh kantor yang belum menerapkan kartu kendali. Mencatat surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkan dengan menggunakan buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar, yang biasanya dibedakan pula tahunnya.

b. Sistem Kartu Kendali

Menurut Sedarmayanti (2005:75), mengurus surat dengan menggunakan kartu kendali disebut sistem kearsipan pola baru. Kartu kendali adalah: helai tipis berukuran 10x15 cm berisi kolom untuk mencatat surat masuk dan surat keluar serta untuk mengendalikan surat. Kartu kendali berfungsi sebagai pengganti buku agenda, yang mana penggunaannya dapat ditulis rangkap 2, rangkap 3 atau rangkap 4, sesuai dengan kebutuhan. Keterangan atau kolom yang diperlukan dalam kartu kendali maupun buku agenda pada umumnya terdiri dari:

- a. Tanggal hari diterimanya surat (masuk) atau dikirimkannya surat (keluar).
- b. Nomor urut surat
- c. 1) Asal surat (perusahaan, perorangan) untuk surat masuk.
2) Alamat yang dituju (kepada) untuk surat keluar
- d. Perihal surat
- e. Isi ringkas surat
- f. Tanggal surat (yang tercantum pada surat).
- g. Lampiran (sebut macam dan jumlah lampiran).
- h. Nomor dan kode surat.
- i. Pengolah surat
- j. Catatan atau keterangan adalah: kolom untuk mencatat hal-hal lain yang dianggap perlu. Misal: disampaikan kepada pejabat/unit tertentu untuk diproses.
- k. Paraf: adalah kolom untuk membutuhkan paraf sebagai bukti bahwa surat telah diterima.

Sebagai perbandingan penggunaan sistem lama (menggunakan buku agenda) dan penggunaan sistem kartu/sistem kearsipan pola baru (menggunakan kartu kendali), antara lain adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Perbandingan Penggunaan Buku Agenda dan Kartu Kendali

Sistem Lama (Buku Agenda)		Sistem Baru (Kartu Kendali)	
1.	Agak sulit untuk defile	1.	Dapat defile
2.	Sarana penemuan kembali, nomor/kode surat agak sulit untuk diingat.	2.	Indeks atau petunjuk mudah diingat.
3.	Pengaturan arsip dengan peralatan agak sulit untuk diterapkan.	3.	Karena persyaratannya baik, vertikal file dapat terwujud, dan dapat disesuaikan dengan calon pengguna.
4.	Kurang/tidak fleksibel, lembar petunjuk bersilang tidak dapat diterapkan.	4.	Fleksibel, lembar petunjuk bersilang dapat diterapkan.

(Sumber: Sedarmayanti: 2005:76)

2.5 Penanganan Surat Masuk dan Penanganan Surat Keluar

Penanganan surat masuk (pengelolaan surat masuk) adalah kegiatan menata surat masuk, pengelolaan atau penyelesaiannya sampai surat tersebut disimpan. Untuk surat keluar, dimulai dari perintah membuat surat sampai surat tersebut dikirim dan tindakannya disimpan. Menurut Yatimah (2013:123), untuk mengembangkan sistem surat menyurat yang baik dalam organisasi terdapat tiga syarat, yaitu:

1. Harus ditegaskan siapa yang boleh menandatangani surat, mengenai apa dan sampai di mana mereka boleh mengikat organisasi, walaupun hanya merupakan pernyataan belaka atau pemberian informasi.
2. Harus ada fasilitas-fasilitas korespondensi, misalnya penyediaan stenografis, mesin dikte dan sebagainya.
3. Harus ada sistem yang menjamin dan meningkatkan mutu surat-surat keluar karena surat adalah duta organisasi (wakil). Bila mutunya rendah, kesan luar terhadap organisasi pun akan rendah.

2.5.1 Penanganan Surat Masuk

Penanganan surat masuk (pengelolaan surat masuk) adalah kegiatan pengurusan surat-surat yang masuk didalam suatu instansi atau perusahaan. Penanganan surat yang baik haruslah melalui tahapan-tahapan secara sistematis .

Menurut Yatimah (2013: 124), penanganan surat masuk yakni sebagai berikut:

1. Penerimaan Surat

Kegiatan yang harus dilakukan dalam penerimaan surat, antara lain:

- a. Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk
- b. Memeriksa kebenaran alamatnya. Apabila salah alamat, surat segera di kembalikan pada pengirim.
- c. Menandatangani bukti pengiriman pada kartu atau buku sebagai bukti bahwa surat telah diterima. Biasanya penerimaan dicatat pada buku penerimaan surat.

Terima		Dari		Untuk		Jumlah Surat	Paraf Penerima
Tanggal	Waktu	Nama	Alamat	Nama	Alamat		
1	2	3	4	5	6	7	8

(Sumber: Yatimah, 2013: 124)

Gambar 2.1
Contoh Buku Penerimaan Surat

Cara pengisiannya adalah sebagai berikut:

- Kolom 1: Diisi dengan tanggal ketika surat diterima.
- Kolom 2: Diisi dengan waktu ketika surat diterima.
- Kolom 3: Diisi dengan nama pengirim asal surat.
- Kolom 4: Diisi dengan alamat pengirim asal surat
- Kolom 5: Diisi dengan nama tujuan yang tercantum dalam amplop surat.
- Kolom 6: Diisi dengan bagian/unit tujuan yang tercantum dalam amplop surat.

Kolom 7: Diisi dengan jumlah surat yang diterima pada satu kali kesempatan penerimaan surat

Kolom 8: Diisi dengan paraf penerima surat yang tercantum dalam amplop surat

- d. Memisahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengelola/nama pejabat).
- e. Membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya).
- f. Membubuhkan stempel tanggal waktu dan waktu surat diterima di balik surat atau pada sampul surat.

2. Penyortiran Surat

Penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Kegiatan penyortiran surat dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui banyak dan seringnya surat masuk;
- b. Mengelompokkan/memisahkan surat untuk memudahkan penanganan surat sebagaimana mestinya;
- c. Mempermudah pengawasan.

3. Pencatatan Surat

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

No Urut	Tanggal	M/K	Surat		Dari/ Kepada	Isi Ringkas	Keterangan
			Nomor	Tanggal			

(Sumber: Yatimah, 2013: 124)

Gambar 2.2
Contoh Buku Agenda

4. Pengarahan Surat

Untuk menjalankan tugas pengarahan surat, seorang 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 pimpinan tertinggi dan surat yang disampaikan kepada pengelolah. Surat yang disampaikan langsung pada pimpinan tertinggi adalah surat yang berisi masalah-masalah yang berkenaan dengan kebijaksanaan dan hal lain yang ditentukan oleh pimpinan. Adapun surat yang berkenaan dengan pekerjaan yang sifatnya rutin disampaikan langsung kepada pengolah. Untuk menyerahkan surat kepada yang berhak mengolah, terlebih dahulu perlu dilengkapi lampiran berupa lembar disposisi (routing slip) pada surat tersebut. Lembar disposisi berguna sebagai tempat pimpinan memberikan tanggapan atas isi surat dengan menegaskan berupa instruksi atau informasi. Instruksi diberikan terutama kepada karyawan atau staf pimpinan, sedangkan informasi diberikan kepada para pimpinan yang sederajat.

<u>LEMBAR DISPOSISI</u>	
<input type="checkbox"/> RAHASIA <input type="checkbox"/> PENTING <input type="checkbox"/> RUTIN	
No Agenda :	Tanggal Penyelesaian:
Tanggal :
Perihal :	
Tanggal Surat :	
Asal Surat :	
Instruksi/Informasi:	Diteruskan kepada: 1. 2. 3. 4. 5.
Catatan:	

(Sumber: Yatimah, 2013: 124)

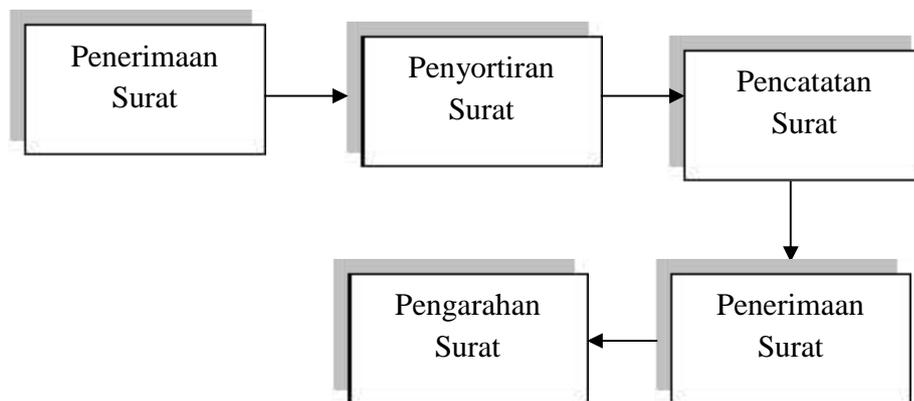
Gambar 2.3
Contoh Lembar Disposisi

5. Penyimpanan Surat

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

Penyimpanan surat memiliki beberapa tujuan di antaranya:

- Sebagai referensi bila organisasi memerlukan keterangan tertentu.
- Memberikan data/informasi kepada pimpinan yang bisa dijadikan dasar dalam mengambil keputusan.
- Memberikan keterangan-keterangan vital, misalnya sebagai bukti dengan ketentuan hukum.

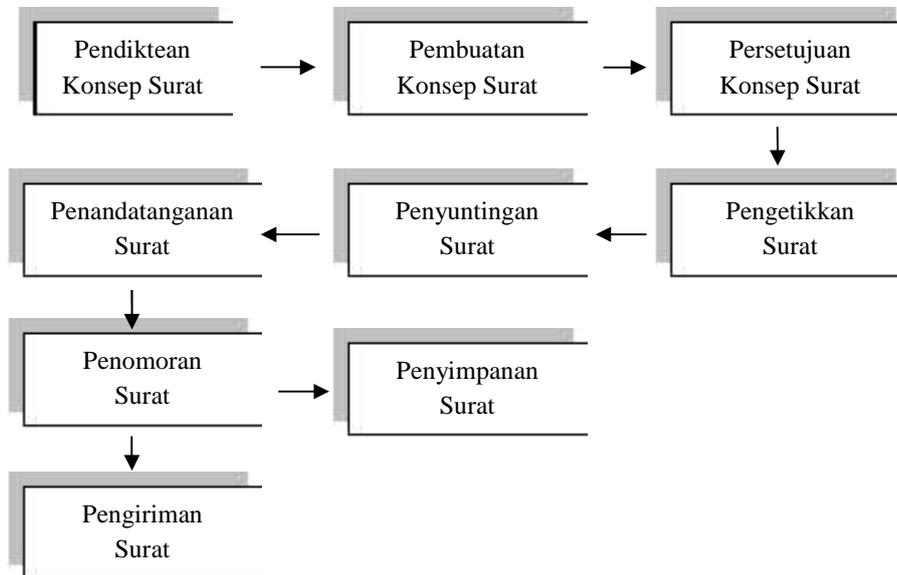


(Sumber: Yatimah, 2013: 124)

Gambar 2.4
Bagan Penanganan Surat Masuk

2.5.2 Penanganan Surat Keluar

Adapun penanganan surat keluar merupakan kegiatan dalam menangani surat-surat yang hendak dikirimkan kepada pihak intern maupun ektern. Dalam penanganan surat keluar haruslah mengikuti prosedur yang ada. Menurut Yatimah (2013: 131), penanganan surat keluar bisa dapat dilihat seperti gambar berikut in



(Sumber: Yatimah, 2013: 124)

Gambar 2.5
Bagan Penanganan Surat Masuk

1. Untuk membuat konsep surat, terdapat beberapa metode/cara, antara lain sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan dikte dari pimpinan. Dengan metode ini, pimpinan ingin menyusun sendiri bahasa surat yang akan disampaikan kepada pihak lain, tetapi pimpinan tidak mempunyai cukup waktu untuk menulis surat. Jadi, sekretaris hanya menyalin buah pikiran pimpinannya. Pendiktean bisa disampaikan secara lisan langsung oleh pimpinan atau dengan menggunakan mesin dikte (*dictating machine*)
 - b. Pimpinan menyusun naskah surat secara tertulis dan menyerahkan naskah tersebut kepada sekretaris untuk diketik. Metode ini hanya digunakan untuk masalah yang penting atau surat yang bersifat rahasia.
 - c. Pimpinan mencatat inti surat dan menyuruh sekretaris menyusun surat.
 - d. Pimpinan menyerahkan sepenuhnya kepada sekretaris untuk menyusun konsep surat dan menyelesaikannya.
2. Pengetikan Surat
Langkah selanjutnya setelah konsep surat yang dibuat dan disetujui oleh pimpinan adalah proses pengetikan surat. Pekerjaan pengetikan merupakan pekerjaan pentik bagi sekretaris karena merupakan proses terakhir dari

pembuatan surat. Oleh karena itu, seseorang sekretaris harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang cara pengetikan cepat dan benar.

3. Penyuntingan Surat

Surat yang telah selesai diketik selanjutnya harus disunting/edit. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, sunting atau edit diartikan sebagai penyiapan naskah atau siap diterbitkan dengan memerhatikan segi sistematika penyajian isi, dan bahasa. Dengan demikian, penyuntingan surat pada dasarnya merupakan kegiatan untuk memeriksa surat, baik dari segi tata letak, format penyusunan, isi surat, dan bahasanya, sebelum surat itu dititik akhir. Penyuntingan surat merupakan tanggung jawab pembuat konsep, selain pimpinan yang menandatangani surat.

4. Pelipatan dan Penyampulan Surat

Surat yang sudah diketik akhir dibawa ke pimpinan untuk ditandatangani, lalu diberikan nomor surat. Termasuk dalam tahap ini adalah pembubuhan alamat tujuan surat dan alamat pengirimnya pada sampul atau amplop surat.

a. Melipat surat

Terdapat berbagai model pelipatan surat. Lipatan surat yang lazim digunakan dalam surat dinas adalah model lipatan baku, lipatan akordion, dan lipatan sejajar ganda. Namun demikian, prinsip utama dalam pemilihan model-model tersebut sangat ditentukan oleh ukuran kertas, jenis surat, dan ukuran amplop. Misalnya ukuran kertas kuarto akan lebih tepat bila menggunakan model lipatan baku rendah dan lipatan akordion rendah. Ukuran kertas octavo (jenis surat memo nota), misalnya, karena ukuran kertasnya lebih pendek dan kecil, lebih baik bila menggunakan model lipatan tunggal.

b. Menyampul Surat

Ada bermacam-macam ukuran sampul surat, antara lain:

1. Ukuran 9 x 14 cm,
2. Ukuran 10,5 x 23 cm,
3. Ukuran 12 x 23,5 cm,
4. Surat dinas umumnya menggunakan sampul berukuran 10,5 x 23 cm atau Ukuran 12 x 23,5 cm. Kedua jenis sampul tersebut memang lebih ideal bagi kertas surat dinas yang umumnya berukuran kuarto dan folio.

5. Pembubuhan Alamat Surat

Dalam surat yang bersampul, pembubuhan alamat luar merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Ketidakjelasan dan kekeliruan dalam penulisan alamat dapat berakibat fatal. Surat menjadi tidak sampai atau salah alamat sehingga waktu dan pikiran yang dikorbankan menjadi percuma.

Alamat surat atau alamat yang dituju dapat dituliskan pada salah satu dari dua pilihan berikut:

- a. Pada halaman muka sampul di bagian tengah

b. Pada halaman muka sampul, di sudut kanan atas pada sampul surat terdapat kop surat, alamat pengirim tidak perlu dicantumkan lagi. Bila belum ada, ada tiga tempat untuk menuliskannya.

- 1) Halaman muka sampul, di sudut kiri atas
- 2) Halaman muka sampul, di sudut kiri bawah
- 3) Halaman belakang sampul, di bagian tengah atas

6. Pencatatan Surat

Konsep surat keluar yang sudah ditandatangani, dan menjadi surat dinas resmi lengkap dengan amplop dan lampirannya dan atau kelengkapan lainnya, kemudian diteruskan ke bagian pencatat surat. Pencatat surat mencatatnya dalam buku verbal (yaitu buku untuk mencatat surat yang dikirim atau dikeluarkan pada pengurusan surat sistem buku agenda) atau kartu tertentu seperti yang dipergunakan dalam mencatat surat masuk, yaitu kartu kendali dan lembar pengantar.

7. Pengiriman dan Penyimpanan Surat

Tahap terakhir dari penanganan surat keluar adalah pengiriman dan penyimpanan surat. Pengiriman surat merupakan bagian dari kegiatan ekspedisi. Ekspedisi adalah kegiatan di bidang tata usaha yang bertugas menyampaikan atau mengirimkan surat-surat. Pada perusahaan kecil, ekspedisi biasanya disatukan dengan bagian agenda dan arsip sebab ekspedisi, agenda, dan arsip sangat erat hubungannya. Akan tetapi, pada perusahaan besar, ekspedisi merupakan bagian tersendiri.