

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Korespondensi

Menurut Purwanto (2011: 13), korespondensi adalah penyampaian maksud melalui surat dari satu pihak kepada pihak lain dapat atas nama jabatan dalam suatu perusahaan atau organisasi dan dapat atas nama perseorangan atau individu.

Korespondensi adalah komunikasi antara seorang pegawai dengan orang lain, antara lain pegawai dengan instansi atau sebaliknya, antara pegawai dengan organisasi atau sebaliknya, antara instansi dengan instansi, antara organisasi dengan organisasi dan sebagainya dengan menggunakan surat sebagai media (Priansa dan Garnida, 2013: 68).

Sutrisno dan Renaldi (2014: 123), korespondensi diartikan sebagai teknik membuat surat dan berkomunikasi dengan surat.

Korespondensi berasal dari kata Correspondence (Inggris) atau Correspondence (Belanda) yang berarti suatu kegiatan atau hubungan yang terjadi antara pihak-pihak terkait yang dilakukan dengan saling berkiriman surat. Hubungan pihak-pihak yang terkait dalam bisnis biasanya bersifat resmi dan dilakukan dengan surat-menyurat. Oleh karena itu, korespondensi juga diartikan sebagai surat-menyurat (The Liang Gie, 2014: 18).

Maka dapat disimpulkan pengertian dari korespondensi adalah proses surat-menyurat antara pihak-pihak yang saling berkiriman surat baik itu antar pegawai maupun diluar instansi.

2.2. Jenis-Jenis Korespondensi

Menurut Purwanto (2011: 23), korespondensi dalam suatu kantor atau instansi, atau organisasi dibagi menjadi dua, yakni:

1. Korespondensi Ekstern, yaitu hubungan surat-menyurat yang dilakukan oleh kantor atau bagian-bagiannya dengan pihak luar.
2. Korespondensi Intern, yaitu hubungan surat-menyurat yang dilakukan oleh orang-orang dalam suatu kantor, termasuk hubungan antara kantor pusat dengan kantor cabang.

2.3 Bahasa Korespondensi

Ciri-ciri bahasa korespondensi (Bratawidjaja, 2014: 24).

- 1) **Jelas**, pengertian jelas disini adalah mudah dimengerti dan bebas dari kemungkinan salah tafsir. Dalam korespondensi bisnis, dituntut kecermatan dalam pilihan kata, keutuhan kalimat dan penggunaan tanda baca.
- 2) **Lugas**, lugas ialah hemat. Hemat berarti ekonomis dalam menggunakan kata, tetapi dengan cakupan makna yang lengkap.
- 3) **Menarik dan Santun**, bahasa yang menarik tidak harus indah seperti bahasa yang digunakan dalam syair. Bahasa menarik disini ialah bahasa yang hidup dan santun, menghindari pengulangan kata yang menjemukan dan mampu membangkitkan minat pembaca.

2.4 Peranan Korespondensi Dalam Bisnis

Peranan korespondensi dalam bisnis menurut Bratawidjaja (2014: 26):

1. **Menciptakan surat yang baik dan jelas.** Dalam kehidupan sehari-hari kesalahan dalam penulisan berbagai surat masih banyak terjadi. Misalnya, susunan kalimat tidak lengkap, berbelit-belit, tanda baca tidak benar, tata bahasa tidak teratur, dan salah mengadopsi bentuk dan model surat. Kesalahan tersebut disebabkan oleh beberapa hal diantaranya tidak ada pengarahan dan pengendalian mengenai cara menulis surat yang baik.
2. **Menciptakan kerja sama yang baik.** Perusahaan tidak dapat mencapai tujuan tanpa bekerja sama dengan pihak lain. Agar bisa bekerja sama dengan pihak lain, perusahaan perlu menjaga komunikasi dengan baik. Pihak lain akan mendukung terciptanya kerja sama yang baik.
3. **Menyebarkan kegiatan.** Tidak semua orang dalam perusahaan secara otomatis mengetahui kegiatan yang terjadi antara perusahaan dengan pihak luar. Korespondensi memegang peranan penting dalam menyebarkan.

2.5 Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Korespondensi

Pihak-pihak yang terlibat dalam korespondensi menurut Bratawidjaja (2014: 28) adalah sebagai berikut:

1. **Koresponden**, yaitu orang atau pihak yang berkirim surat dan atau yang menandatangani surat.
2. **Redaktur**, yaitu orang yang menyusun naskah surat.
3. **Sekretaris**, yaitu orang yang membantu pemimpin dalam kegiatan korespondensi.
4. **Juru ketik**, yaitu orang yang membantu memproduksi surat-surat.
5. **Register**, yaitu orang yang melakukan aktivitas tata usaha atau administrasi surat-surat yang meliputi pemberian nomor surat, pencatatan surat keluar dan surat masuk, serta menangani pengarsipan surat-surat (filling system).
6. **Kurir**, yaitu orang atau pihak yang menyampaikan surat kepada penerima.

2.6 Pengertian Surat, Surat Masuk dan Surat Keluar

2.6.1 Surat

Surat merupakan komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi pernyataan, pesan kepada pihak lain yang mempunyai keperluan kegiatan dengan berbagai pihak tertentu (O. Setiawan Djauharie, Suharie, Komaruddin, 2012: 133).

Menurut Sedarmayanti (2012: 162) , surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita.

Surat adalah jenis warkat yang dipergunakan sebagai sarana komunikasi tertulis antara pihak pertama dengan pihak lain dengan mempergunakan kertas berukuran tertentu (Wursanto, 2014: 120).

Menurut Purwanto (2012: 130), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun non bisnis.

Dari berbagai definisi menurut para ahli diatas, surat merupakan salah satu bentuk komunikasi tertulis yang dilaksanakan dengan menggunakan sehelai kertas atau lebih yang berisikan informasi atau pesan untuk ditujukan kepada pihak lain atau menghubungkan kelompok lain yang jarak nya berjauhan.

2.6.2 Surat Masuk dan Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos), maupun yang diterima melalui kurir (pengiriman surat) dengan mempergunakan buku pengiriman atau ekspedisi (Wursanto, 2014: 144). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan surat

Penerimaan surat dapat dilakukan oleh mereka yang biasanya bekerja di bagian depan kantor atau front office, seperti satpam dan resepsionis. Kegiatannya mulai dari menerima sampai menyimpan arsip. Tugas penerima surat adalah mengumpulkan setiap surat yang masuk, meneliti ketepatan alamat dan menandatangani bukti pengiriman bahwa surat sudah diterima.

2. Penyortiran Surat

Setelah surat diterima dari resepsionis selanjutnya surat dipisahkan berdasarkan alamat yang dituju. Jika surat itu untuk perseorangan dan menyangkut masalah pribadi, maka surat dapat diberikan langsung kepada alamat yang dituju, tetapi apabila surat itu merupakan surat dinas karena menyangkut kepentingan perusahaan atau organisasi, maka surat tersebut harus diproses lebih lanjut.

3. Pencatatan Surat

Pencatatan dilakukan dengan menggunakan buku agenda. Petugas dapat membuka dan membaca surat untuk mengetahui apakah surat tersebut merupakan surat dinas biasa, penting atau rahasia, petugas tidak diperbolehkan membaca surat, kecuali sudah diizinkan oleh pimpinan. Pencatatan ini sangat penting dilakukan, karena dapat diketahui volume surat masuk setiap hari, minggu, bulan dan tahun. Juga memudahkan dalam penyimpanan sehingga surat akan lebih mudah ditemukan. Setelah dicatat selanjutnya petugas membubuhkan stempel agenda sebagai tanda bahwa surat sudah dicatat. Kemudian petugas memberikan surat tersebut kepada pimpinan dengan melampirkan lembar disposisi untuk mencatat instruksi pimpinan berkaitan dengan penanganan atau proses selanjutnya dari surat tersebut.

4. Pengarahan surat

Pengarahan surat adalah menentukan siapa saja yang selanjutnya akan memproses surat berkaitan dengan permasalahan surat. Pengarahan surat dilakukan oleh pimpinan, karena pimpinanlah yang akan bertanggungjawab terhadap penanganan surat tersebut. Pimpinan dapat menuliskan instruksinya pada lembar disposisi, dan menuliskan instruksinya pada lembar disposisi, dan menuliskan siapa yang harus memproses surat tersebut. Lembar disposisi adalah lembar isian untuk mencatat instruksi dari pimpinan berkaitan dengan proses tindak lanjut dari surat yang diterima pihak lain. Orang yang ditunjuk oleh pimpinan untuk menindaklanjuti surat yang dimaksud akan menangani surat berdasarkan instruksi pimpinan tersebut.

5. Penyampaian surat

Jika pimpinan sudah menuliskan instruksinya di lembar disposisi, maka surat tersebut berikut lembar disposisinya diberikan kepada orang yang ditunjuk oleh pimpinan yang telah ditulis di lembar disposisi. Jika orang yang dimaksud tersebut lebih dari satu, sebaiknya surat tersebut diperbanyak sehingga setiap orang yang ditunjuk akan mendapatkan salinan suratnya. Saat surat tersebut diberikan kepada orang yang telah ditunjuk, maka yang menerima harus menandatangani bukti penerimaan di buku ekspedisi intern.

6. Penyimpanan surat

Jika surat sudah selesai diproses, maka surat asli harus diserahkan kepada bagian tata usaha untuk disimpan dengan menggunakan sistem penyimpanan tertentu, seperti sistem abjad, sistem subjek, sistem wilayah, sistem tanggal, atau sistem nomor.

2.6.3 Surat Keluar dan Prosedur Pengelolaan Surat Keluar

Surat keluar adalah segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan (Wursanto, 2014: 144-145). Prosedur pengelolaan surat keluar adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan konsep

Konsep surat sering disebut dengan draft. Saat pengetikan belum menggunakan komputer, untuk membuat surat harus dibuat dulu konsepnya secara tertulis, diatas kertas bergaris atau kertas buram atau lembar konsep surat. Hal ini karena jika langsung diketik terjadi banyak kesalahan.

2. Persetujuan konsep

Jika konsep surat dibuat oleh konseptor atau bawahan, maka konsep tersebut harus mendapatkan persetujuan dari pimpinan. Tujuannya adalah memeriksa apakah konsep surat tersebut sudah sesuai atau perlu diperbaiki atau dikoreksi.

3. Pencatatan surat

Konsep surat yang sudah mendapatkan persetujuan dari pimpinan, selanjutnya dicatat ke dalam buku agenda surat keluar untuk diregistrasi atau didaftarkan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan nomor surat dari agendaris sesuai dengan aturan pemberian nomor surat yang berlaku di kantor tersebut.

4. Pengetikan konsep surat

Konsep surat yang telah mendapatkan persetujuan pimpinan dan mempunyai nomor surat, selanjutnya dapat diserahkan kepada juru tik untuk diketik dengan rapi. Jangan lupa untuk mengetik juga sampul surat yang akan digunakan.

5. Pemeriksaan pengadilan

Juru tik harus memeriksa pengetikannya sebelum surat tersebut diprint atau dicetak, jangan sampai ada kesalahan pengetikan sekecil apapun, walaupun hanya satu huruf sekalipun.

6. Penandatanganan surat

Setelah surat sudah selesai diketik dengan rapi, maka pejabat yang berwenang atau bertanggungjawab terhadap surat tersebut dan membubuhkan tanda tangan diatas nama terang.

7. Pemberian cap dinas

Surat yang telah ditandatangani oleh penanggungjawab, selanjutnya diberi cap dinas atau stempel sebagai tanda sahnya surat. Surat yang tidak ada cap dinas atau stempel akan diragukan keabsahannya.

8. Melipat surat

Surat yang asli dikirim ke alamat yang dituju dengan dilipat secara rapi menggunakan aturan melipat surat. Sementara itu, tembusnya atau lembar kedua disimpan sebagai arsip, tanpa dilipat, karena akan disipan dalam map atau folder di laci filling cabinet. Untuk surat yang nantinya akan dimasukkan ke dalam sampul berukuran besar, tidak perlu dilipat.

9. Menyampul surat

Surat yang telah dilipat rapi selanjutnya dimasukkan ke dalam sampul yang telah disediakan dan direkatkan dengan lem secara rapi.

10. Pengiriman surat

Jasa pengiriman surat merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam prosedur pengurusan surat, baik surat masuk atau surat keluar. Oleh karena itu, dibutuhkan jasa pengiriman surat yang tepat.

11. Penyimpanan surat

Surat yang asli dikirimkan kepada alamat yang dituju, sedangkan tembusan atau lembar kedua disimpan sebagai arsip. Penyimpanan dilakukan dengan menggunakan sistem penyimpanan. Misalnya: sistem abjad, sistem subjek, sistem tanggal, sistem nomor, dan sistem wilayah.

2.7. Fungsi Surat

Ditinjau dari fungsinya surat adalah suatu alat atau sarana komunikasi tertulis. Surat dipandang sebagai alat komunikasi paling efisien, efektif, dan praktis. Dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, surat mempunyai kelebihan. Berikut ini fungsi surat menurut Wursanto (2014: 123) :

1. Sebagai bukti tertulis karena surat merupakan sarana komunikasi secara tertulis yang dapat dijadikan bukti yang mempunyai kekuatan hukum.
2. Sebagai wakil lembaga atau pribadi dari pembuat surat yang membawa pesan, misi, atau informasi yang hendak disampaikan kepada penerima.
3. Sebagai pegangan untuk bertindak dan titik tolak untuk kegiatan.
4. Sebagai catatan atau dokumentasi historis dan bahan pengingat seseorang dalam kegiatan atau aktifitasnya dimasa lalu yang bisa dipergunakannya untuk melakukan kegiatan selanjutnya.
5. Sebagai jaminan keamanan atau keterangan yang dapat memberi rasa aman dalam aktivitas tertentu.
6. Sebagai alat untuk memperpendek jarak dan penghemat tenaga atau waktu.
7. Sebagai alat promosi pihak pengirim.

2.8 Jenis-Jenis Surat

Surat menyurat yang ada dalam masyarakat banyak ragamnya baik dilihat dari sisi dan tujuan maupun wujud dan sifatnya, maka untuk memudahkan mengetahui macam atau jenis surat kita dapat meninjau dari berbagai segi (Wursanto, 2014: 126-128) seperti berikut:

1. Menurut Wujudnya

- a. **Kartu pos** adalah surat yang ditulis pada secarik kartu yang dapat diposkan dan biasanya berukuran 10 x 15 cm.
- b. **Warkat pos** adalah surat tertutup yang terbuat dari sehelai kertas cetakan yang dapat dilipat menjadi amplop. Surat ini berguna untuk menyampaikan berita yang sedikit panjang dalam sehelai kertas, namun pesannya tidak layak untuk diketahui oleh orang lain.

- c. **Surat bersampul** adalah surat yang isinya dibuat pada kertas-kertas terpisah dan untuk mengirimkannya kita menggunakan amplop dengan memasukkan kertas surat tersebut ke dalamnya.
- d. **Memorandum dan nota** adalah surat yang dipakai untuk keperluan intern suatu organisasi. Surat ini berguna untuk meminta atau memberi informasi serta perunjuk antara pejabat kantor.
- e. **Telegram** adalah tanda berita yang tercetak dari jarak jauh dengan bantuan pesawat telegram dalam waktu tertentu dan pesan yang relatif singkat.

2. Menurut Tujuannya

- a. **Surat pemberitahuan** adalah surat yang berisi pemberitahuan kepada semua anggota dalam suatu lingkungan yang merupakan bagian dari suatu perusahaan atau instansi.
- b. **Surat perintah** adalah surat yang dikeluarkan oleh instansi atau pihak yang lebih tinggi kepada pihak yang berada dibawahnya agar melakukan sesuatu.
- c. **Surat permintaan** adalah surat yang dikirim oleh perusahaan atau badan usaha yang isinya meminta informasi lebih rinci atau selengkapnya mengenai suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepadanya.
- d. **Surat peringatan** adalah surat yang bermaksud mengingatkan kesalahan karyawan atau pegawai pada suatu kantor atau instansi pemerintah.
- e. **Surat panggilan** adalah surat yang berisikan suatu bentuk panggilan kepada seseorang baik secara pribadi maupun ikatan dinas.
- f. **Surat susulan** merupakan surat penegasan dari pada surat yang pertama atau ada suatu perubahan didalam surat tersebut.
- g. **Surat keputusan** adalah surat yang berisi keputusan dan atas dasar pertimbangan yang dipergunakan untuk pengambilan keputusan.
- h. **Surat laporan** adalah surat yang berisikan laporan kerja yaitu untuk memberitahukan kepada pihak lain.
- i. **Surat perjanjian** adalah surat kesepakatan tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak saling mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu serta tidak melakukan sesuatu sesuai kesepakatan diantara mereka.
- j. **Surat penawaran** adalah surat jual yang tidak hanya dikirimkan kepada calon pembeli yang telah mengirimkan surat permintaan penawaran tetapi juga kepada calon pembeli lainnya yang tidak mengirimkan surat permintaan penawaran.

3. Menurut Sifat Isi dan Asalnya

- a. **Surat dinas** adalah surat yang digunakan oleh instansi-instansi pemerintah baik sipil maupun militer untuk kepentingan tugas dinas.
- b. **Surat niaga atau bisnis** adalah surat yang digunakan di kalangan lembaga-lembaga usaha.
- c. **Surat pribadi** adalah surat yang yang dikirimkan oleh seseorang secara pribadi kepada seorang pribadi atau seorang petugas lembaga.
- d. **Surat yang isinya masalah sosial** adalah surat yang dibuat oleh lembaga-lembaga sosial.

4. Menurut Jumlah Penerima

- a. **Surat biasa** adalah surat yang ditujukan kepada satu orang atau satu petugas lembaga.
- b. **Surat edaran** adalah surat yang ditujukan kepada banyak orang atau banyak lembaga, bahkan dapat ditujukan kepada khalayak masyarakat.
- c. **Surat pengumuman** adalah surat yang ditujukan kepada sekelompok orang atau sejumlah lembaga yang namanya sulit ditulis satu persatu.

5. Menurut Keamanan Isinya

- a. **Surat sangat rahasia** adalah surat yang karena isi dan alamat yang dituju, kerahasiannya harus dijaga ekstra ketat, jangan sampai ada orang lain mengetahuinya.
- b. **Surat rahasia** adalah surat yang isinya tidak dimaksudkan untuk diketahui oleh orang-orang diluar pihak-pihak yang saling berkontak surat atau pihak-pihak yang berkepentingan.
- c. **Surat biasa** adalah surat yang dari segi isinya tidak menyangkut hal yang perlu dirahasiakan, hanya berisi hal-hal yang biasa.

6. Menurut Jangkauannya

- a. **Surat intern** adalah surat yang berasal dari dalam kantor atau instansi itu sendiri yang ditujukan kepada bidang yang bersangkutan.
- b. **Surat ekstern** adalah surat yang berasal dari luar kantor atau perusahaan, misalnya surat yang masuk melalui pos.

2.9 Prinsip-Prinsip E-Correspondence

Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang atau kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak (Tauhid, 2012: 120).

- Melakukan efisiensi, data yang valid dan efektif.
- Sebagai wujud *Green Office* dan *paperless* yang membantu efisiensi bagi perusahaan.
- Tersentralisasinya data dan dokumen perusahaan yang mudah diakses dan menjadikan perusahaan kelas dunia.
- Meningkatkan efektifitas koordinasi dan kolaborasi dalam melakukan bisnis di Internal Pertamina (Pertamina dan Anak Perusahaan Pertamina).

3.0 Kelebihan dan Kekurangan E-Correspondence

Kelebihan dan kekurangan sistem E-Correspondence menurut (Priambodo, 2013: 25) adalah sebagai berikut:

a. Kelebihan E-Correspondence

1. Mudah dan Cepat

Pengelolaan korespondensi dengan sistem e-correspondence memudahkan dalam hal pembuatan, pengiriman, dan penyimpanan dokumen korespondensi. Dengan standar format yang telah disediakan, pembuatan dokumen korespondensi seperti memorandum dan fax jauh lebih mudah karena tidak perlu membuat format dokumen secara manual. Cukup dengan mengisi informasi-informasi yang dibutuhkan seperti pengirim, tujuan, perihal dokumen, serta isi dan lampiran dokumen. Dokumen korespondensi yang lengkap dan sesuai dengan standar perusahaan tanpa khawatir kesalahan pada penulisan nama pejabat yang mengirim, jabatan pejabat yang dituju maupun tanggal pengiriman surat, karena semua itu sudah ada didalam E-Correspondence, kita hanya tinggal memilih saja. Selain itu, bisa memilih reviewer jika dokumen korespondensi yang sudah dibuat perlu diperiksa oleh atasan. Sehingga jika terjadi kesalahan, reviewer langsung bisa memperbaiki pada draft yang sudah dibuat. Dengan demikian, seluruh proses penciptaan, pengiriman, dan penyimpanan dokumen menjadi lebih cepat jika dibandingkan secara manual.

2. Hemat Ruang dan Kertas

Sebelum adanya e-correspondence, sering kali bermasalah dengan penyimpanan dokumen korespondensi. Dokumen-dokumen yang sebelumnya secara manual disimpan dimeja atau dilaci, seringkali hilang, tercecer atau sulit ditemukan. Dengan adanya sistem e-correspondence, seluruh dokumen korespondensi yang dibuat atau di disposisikan, bisa langsung tersimpan secara otomatis dalam sistem e-correspondence. Dengan demikian, tidak perlu khawatir akan kehilangan dokumen. Selain itu, juga tidak perlu menyediakan banyak ruang di meja atau laci untuk menyimpan dokumen. Dengan pembuatan dan penyimpanan secara elektronik, juga dapat meminimalisasi penggunaan kertas yang tentunya bermanfaat untuk mengurangi biaya operasional perusahaan serta ikut berkontribusi dalam pelestarian lingkungan.

3. Bisa Diakses Dimana Saja

Kemudahan akses dokumen yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja selama terkoneksi dengan jaringan internet. Sehingga jika saat melakukan perjalanan dinas atau meninggalkan lokasi kerja, bisa dengan mudah mengakses dokumen yang diperlukan, serta mengunduh ataupun mengirimkannya sesuai dengan kebutuhan. Dengan manfaat-manfaat tersebut diatas, seluruh insan Pertamina yang belum terbiasa menggunakan e-correspondence tidak perlu ragu lagi untuk mengubah kebiasaan pengelolaan dokumen korespondensi yang sebelumnya secara manual menjadi menggunakan sistem e-correspondence.

4. Kerahasiaan Dokumen

Kerahasiaan dokumen-dokumen didalam e-correspondence sangat terjamin. Hal ini dikarenakan, dokumen hanya bisa dilihat oleh pekerja atau pihak yang terkait dengan penyampaian dokumen saja. Pekerja atau pihak tersebut, memiliki kode sandi masing-masing untuk mengakses sistem e-correspondence. Oleh karena itu, pihak yang tidak terkait dengan penyampaian dokumen pada sistem e-correspondence, tidak bisa melihat dokumen tersebut.

b. Kekurangan E-Correspondence

Akses sistem e-correspondence bersifat Internal

Sampai saat ini, penggunaan sistem e-correspondence masih bersifat internal. Perusahaan diluar Pertamina, belum bisa terkoneksi dengan sistem e-correspondence. Maka penggunaan sistem korespondensi manual, masih tetap berjalan sesuai dengan prosedur surat masuk dan surat keluar manual.