

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Surat

2.1.1 Pengertian Surat

Pengertian surat menurut Hisyam dalam Mustiastri (2015:10), adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Purwanto (2015:10), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.

Menurut Finoza (2010: 3), secara umum surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis. Sedangkan menurut Yatimah (2013:123), surat adalah salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi atau orang organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi atau organisasi). Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan dan sebagainya.

Mariskha (2015:2) berpendapat bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kode dan notasi (lampiran dan perihal), penggunaan kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi suatu berita dari satu pihak ke pihak lain dengan memiliki suatu maksud atau isi yang terdapat pada surat, baik itu berupa pemberitahuan, kerjasama, dan lain sebagainya.

2.1.2 Fungsi Surat

Menurut Yatimah (2013:122), surat memiliki beberapa fungsi. Secara umum, fungsi surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi, secara khusus, fungsi surat adalah sebagai berikut:

1. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirim.
2. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
3. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
4. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
5. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
6. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
7. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.

2.2 Jenis Surat

2.2.1 Jenis Surat Menurut Isinya

Jenis surat menurut Barthos dalam Widyantoko (2013:11), yaitu:

1. Surat dinas

Surat dinas adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirim kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut, karena surat dinas sifatnya resmi, maka surat tersebut ditulis menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh surat dinas diantaranya adalah surat keputusan, instruksi, surat tugas, surat edaran, surat penagihan, pengumuman dan surat undangan rapat dinas.

2. Surat niaga

Surat niaga adalah surat yang berisi masalah perniagaan. Surat niaga adalah surat yang berisi perniagaan. Dibuat oleh suatu perusahaan yang

ditujukan kepada semua pihak. Contoh surat niaga diantaranya adalah surat pesanan, surat tagihan surat permohonan lelang dan periklanan.

3. Surat pribadi

Surat pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman atau kenalan. Karena surat pribadi sifatnya akrab, maka menggunakan bahasa yang santai dan luwes untuk menambah rasa kekeluargaan atau persahabatan.

2.2.2 Jenis Surat Menurut Jumlah Penerima

Dilihat dari jumlah penerima surat, maka surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain:

1. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang khusus ditujukan kepada seseorang pejabat, atau instansi tertentu.

2. Surat edaran

Surat edaran adalah surat yang dibuat oleh instansi luar, isi surat ini adakalanya hanya ditujukan kepada pejabat tertentu yang bersangkutan (edaran khusus), dan adakalanya disebarkan kepada lingkungan yang luar (edaran umum).

3. Surat pengumuman

Surat pengumuman adalah surat yang ditujukan kepada para pejabat, karyawan dan masyarakat umum.

2.2.3 Jenis Surat Menurut Keamanan Isinya

Dilihat dari keamanan isinya surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam, antara lain:

1. Surat sangat rahasia

Surat sangat rahasia adalah surat yang berisi dokumen atau naskah yang sangat penting yang berhubungan dengan keamanan negara ataupun rahasia pribadi seseorang. Surat seperti ini berhubungan erat dengan keamanan negara, dan biasanya diberi tanda “RHS” atau “SR”.

2. Surat rahasia

Surat rahasia adalah surat yang berisi dokumen penting yang hanya diketahui oleh pejabat yang berhak menerimanya.

3. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang berisi masalah umum dan biasa, bukan rahasia, yaitu bila diketahui orang lain tidak merugikan lembaga atau pejabat yang bersangkutan.

3.2.4 Jenis Surat Menurut Urgensi Penyelesaian

Berdasarkan urgensi pengiriman surat dapat dikelompokkan menjadi:

1. Surat sangat segera (Kilat)

Surat sangat segera (kilat) adalah surat yang isinya harus sesegera mungkin diketahui oleh penerima surat dan harus sesegera mungkin diselesaikan atau ditanggapi. Penyelesaian surat ini harus lebih diprioritaskan daripada surat lainnya. Jadi, surat sangat segera harus diutamakan penyelesaiannya.

2. Surat segera

Surat segera adalah surat yang harus segera diketahui dan ditanggapi. Penyelesaian surat ini dilakukan pada kesempatan pertama tetapi disesuaikan dengan pedoman yang berlaku pada instansi yang bersangkutan.

3. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang isinya tidak harus segera diketahui dan ditanggapi. Meskipun demikian, surat yang diterima harus segera dibalas agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

3.2.5 Jenis surat menurut prosedur pengurusan

Menurut prosedur pengurusan surat digolongkan menjadi:

1. Surat masuk

Surat masuk adalah suatu alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak yang lain.

2. Surat keluar

Surat keluar adalah surat yang lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi atau lembaga lain. Surat keluar biasanya dikirim melalui pos atau kurir.

3.2.6 Jenis Surat Menurut Jangkauannya

Menurut jangkauannya surat digolongkan menjadi:

1. Surat intern

Surat intern adalah surat yang hanya digunakan untuk berkomunikasi dalam suatu kantor atau instansi yang bersangkutan.

2. Surat ekstern

Surat ekstern adalah surat yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak di luar kantor instansi yang bersangkutan.

2.3 Bentuk dan Bagian Surat

2.3.1 Bentuk-bentuk Surat

Menurut Finoza (2010: 16), seluruh surat berperihal harus ditulis dengan menggunakan tiga bentuk utama, yaitu:

- a. Bentuk Resmi Indonesia (*Official Style*)
- b. Bentuk Lurus (*Block Style*)
- c. Bentuk Bertekuk (*Indented Style*)

Ketiga bentuk utama diatas memiliki variasi, sehingga bentuk surat berperihal secara lengkap adalah:

1. Bentuk resmi Indonesia lama (*official Style*)
2. Bentuk resmi Indonesia baru (*New Official Style*)
3. Bentuk Lurus Penuh (*Full Block Style*)
4. Bentuk Lurus (*Block Style*)
5. Bentuk Setengah Lurus (*Semi Block Style*)
6. Bentuk Bertakuk (*Indented Style*)
7. Bentuk Alinea Menggantung (*Hanging Paragraph Style*)

2.3.2 Bagian-bagian Surat

Menurut Yatimah (2010: 136), bagian-bagian surat antara lain sebagai berikut:

1. Kepala Surat, berfungsi memberikan informasi kepada penerima surat tentang nama, alamat, dan keterangan lain yang berkaitan dengan instansi/ badan pengirim surat.
2. Nomor surat, berguna untuk memudahkan dalam pengarsipan surat, dalam pencarian surat, mengetahui banyaknya surat yang keluar dan bahan rujukan dalam surat-menyurat tahap selanjutnya.
3. Tanggal surat, berfungsi untuk memberitahukan kepada penerima surat kapan surat itu ditulis, dan agar penerima mengetahui berapa lama surat itu diperjalanan.
4. Lampiran surat, berguna sebagai petunjuk bagi penerima surat tentang adanya keterangan-keterangan tambahan, selain surat itu sendiri.
5. Hal/ Perihal, bermakna perkara, soal, urusan, peristiwa dan tentang hal.
6. Alamat yang dituju, alamat surat berguna sebagai petunjuk pihak yang harus menerima surat.
7. Salam pembuka, ditulis sebagai tanda penghormatan penulis terhadap pihak yang dituju.
8. Alinea pembuka, berfungsi sebagai pengantar isi surat untuk mengajak pembaca surat menyesuaikan perhatiannya kepada pokok surat sebenarnya.
9. Isi surat, merupakan bagian surat yang menampung maksud penulisan surat atau memuat sesuatu yang dikehendaki oleh pengirim surat.
10. Alinea penutup, berisi penegasan, harapan, ucapan terima kasih, atau untuk mengakhiri pembicaraan dalam surat.
11. Salam penutup, berfungsi untuk menunjukkan rasa hormat penulis setelah penulis surat berkomunikasi dengan pembaca surat.
12. Pengirim surat, adalah pihak yang bertanggung jawab atas penulisan/ penyampaian surat dan dibubuhi tanda tangan untuk menunjukkan keabsahan surat tersebut.

13. Tembusan surat (*carbon copy = cc*), dibuat jika isi surat tersebut juga perlu diketahui pihak-pihak lain, disamping pihak yang ditujunya.
14. Inisial, berupa singkatan dari nama pengonsep dan pengetik surat.

2.4 Pengelolaan Surat

2.4.1 Pengertian Pengelolaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:534), 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 Poerwadarminta dalam Purba (2014:6), 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.

Berdasarkan pengertian pengelolaan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan atau melaksanakan suatu pekerjaan demi mencapai tujuan tertentu. Berarti pengelolaan surat merupakan suatu proses dalam menjalankan atau melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan surat demi mencapai tujuan perusahaan.

Pengelolaan surat dapat diselenggarakan dengan dua cara, yaitu buku agenda dan kartu kendali. Menurut Sugiarto dalam Widyantoko (2013:20), pencatatan dengan buku agenda dilakukan oleh instansi yang belum menerapkan sistem kartu kendali. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkan dengan menggunakan buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar, yang biasanya dibedakan menjadi:

1. Buku agenda tunggal

Buku agenda tunggal adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sekaligus berurutan pada tiap-tiap halaman.

2. Buku agenda berpasangan

Buku agenda berpasangan atau buku agenda ganda adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk di halaman kiri dan surat keluar pada halaman kanan dengan nomor tersendiri.

3. Buku agenda kembar

Buku agenda kembar adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sendiri.

2.4.2 Pengertian Surat-menyurat

Menurut Finoza (2010:4), Surat-menyurat merupakan kegiatan saling berkirim surat oleh perseorangan atau oleh organisasi. Sedangkan menurut Sumpriana dalam Rahmawati (2010:25), mengartikan kegiatan surat-menyurat adalah suatu kegiatan untuk mengadakan hubungan secara terus menerus antara pihak yang satu dengan pihak lainnya, dan dilakukan dengan saling berkirim surat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa surat menyurat adalah suatu kegiatan yang berupa hubungan timbal balik dari kedua belah pihak melalui korespondensi surat yang dilakukan secara terus menerus oleh seseorang, perusahaan atau organisasi.

2.5 Prosedur Pengelolaan Surat

Menurut Nuraida dalam Purba (2014:6), prosedur adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya dan siapa saja yang melakukannya.

Menurut Maryati dalam Rohmah (2009:4), prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan-urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Prosedur-prosedur biasanya digunakan terhadap pekerjaan berulang. Prosedur membuat pekerjaan kantor dapat dilakukan lebih lancar, sehingga waktu penyelesaian lebih cepat. Prosedur kerja juga

memberikan pengawasan baik tentang apa dan bagaimana suatu pekerjaan telah dilakukan dan menjadikan setiap bagian berkoordinasi dengan bagian yang lain. Dengan adanya prosedur kerja maka pekerjaan dapat dikendalikan dengan baik dan tentu saja hal tersebut akan membuat penghematan besar bagi perusahaan. Sebuah prosedur kerja yang baik, prinsipnya adalah sederhana, tidak terlalu rumit dan berbelit-belit karena akan dapat mengurangi beban pengawasan dikarenakan penyelesaian pekerjaan telah mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan.

2.5.1 Pengelolaan Surat Masuk

Menurut Sedianingsih dan Soetanto (2010:85), prosedur pengolahan surat masuk meliputi:

1. Menyortir/memisahkan

Surat-surat yang diterima dari pos atau sumber lain, diperiksa kebenaran alamatnya dan dikelompokkan menjadi surat terbuka atau tertutup. Jika alamat tidak sesuai segera dikirm kembali kepada si pengirim. Surat-surat pribadi dan rahasia, tidak boleh dibuka. Ciri-ciri surat pribadi dapat dilihat dari alamat tujuan, yaitu pemakaian istilah:

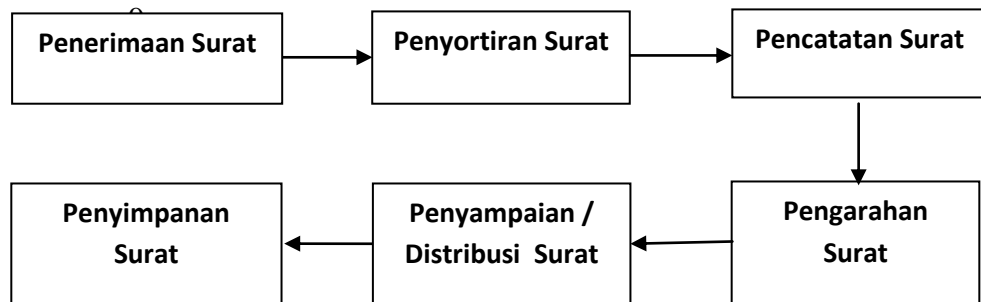
- a. Ytc. – Yts. (Kadang ditulis personal);
- b. d/a – c/o (dengan alamat atau care of);
- c. Rahasia (RHS) - CONFIDENTIAL

Apabila sampai terbuka, “TIDAK SENGAJA DIBUKA” dan langsung disampaikan kepada yang berkepentingan.

2. Membuka surat

Surat-surat yang boleh dibuka oleh sekretaris hanya surat dinas, kecuali dalam keadaan tertentu di mana atasan meminta membuka surat pribadinya. Supaya tidak rusak dalam waktu 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.

3. Mengeluarkan dan memeriksa isi surat
Setelah dibuka, periksa alamat, nama pengirim, tanggal, dan lampiran setiap surat, cari alamatnya pada sampul dan lampiran belakang surat.
4. Pencatatan surat.
Setelah surat diberi cap tanggal, catatlah ke dalam buku agenda surat atau kartu kendali.
5. Membaca dan memberi catatan.
Pimpinan perusahaan lebih suka apabila surat masuk tidak diberi coret-coretan.
6. Menyampaikan surat kepada pimpinan.
7. Distribusi (disposisi) surat ke departemen lain.
8. Menjawab surat pada waktu pimpinan tidak ada di tempat.



Gambar 2.1
Prosedur Pengelolaan Surat Masuk
Sumber: Yatimah (2013)

2.5.2 Pengelolaan Surat Keluar

Menurut Yatimah (2013: 133) , prosedur pengelolaan surat keluar meliputi:

1. Pembuatan Konsep Surat

Untuk membuat konsep surat, terdapat beberapa metode/cara, antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan dikte pimpinan. Pendiktean bisa disampaikan secara lisan langsung oleh pimpinan atau dengan menggunakan mesin dikte (*dictating machine*).
 2. 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 berifat rahasia.
 3. Pimpinan mencatat inti surat dan menyuruh sekretaris menyusun surat.
 4. Pimpinan menyerahkan sepenuhnya kepada sekretaris untuk menyusun konsep surat dan menyelesaikannya.
2. Pengetikan Surat
- Pekerjaan pengetikan merupakan pekerjaan yang penting bagi sekretaris karena merupakan proses terakhir dari pembuatan surat. Oleh karena itu, seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang cara pengetikan cepat dan benar.
3. Penyuntingan Surat
- Penyuntingan surat merupakan kegiatan memeriksa surat, baik dari segi tata letak, format, penyusunan, isi surat dan bahasanya, sebelum surat itu di titik akhir. Penyuntingan surat merupakan tanggung jawab pembuat konsep (sekretaris), selain pimpinan yang menandatangani surat.
- Hal-hal yang perlu dilakukan dalam proses penyuntingan surat adalah:
- a. Mencari kekeliruan-kekeliruan yang mungkin terjadi dalam tata letak dan format penyusunan. Periksa ukuran margin, spasi, jenis dan ukuran huruf, serta hal-hal teknis lainnya.
 - b. Memeriksa isinya, antara lain, dengan melihat kejelasan, kelogisan, kelengkapan, dan sistematika penyusunannya. Dalam hal ini, pemeriksaan dapat dilakukan terhadap kebenaran atas informasi yang dikemukakan.

- c. Memperbaiki kesalahan-kesalahan bahasa, yaitu keterkaitan dengan penyusunan kalimat, pemilihan kata, dan penggunaan ejaan.

4. Pelipatan dan Penyampulan Surat

Surat dibawa ke pimpinan untuk ditandatangani, lalu diberikan nomor surat. Tahap berikutnya adalah pelipatan dan penyampulan surat. Termasuk dalam tahap ini adalah pembubuhan alamat tujuan surat dan alamat pengirimnya pada sampul atau amplop surat.

5. Pembubuhan Alamat Surat

Dalam surat yang bersampul, pembubuhan alamat luar merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Alamat surat atau alamat yang dituju dapat dituliskan pada salah satu dari dua pilihan berikut:

- a. Pada tahapan muka sampul di bagian tengah
- b. Pada tahapan muka sampul, di sudut kanan atas. Bila pada sampul surat terdapat kop surat, alamat pengirim tidak perlu dicantumkan lagi. Bila belum ada, ada tiga tempat untuk menuliskannya, yaitu:
 - 1. Halaman muka sampul, di sudut kiri atas
 - 2. Halaman muka sampul, di sudut kiri bawah
 - 3. Halaman belakang sampul, di bagian tengah atas.

Perlu diperhatikan bahwa alamat pengirim yang berupa nama kelembagaan, tidak lazim dituliskan di bagian kiri bawah atau di bagian belakang sampul selain alamat pengirim dan alamat yang dituju, pada sampul surat juga sering dibubuhkan nomor surat, cap dinas, dan urgensi pengirimannya.

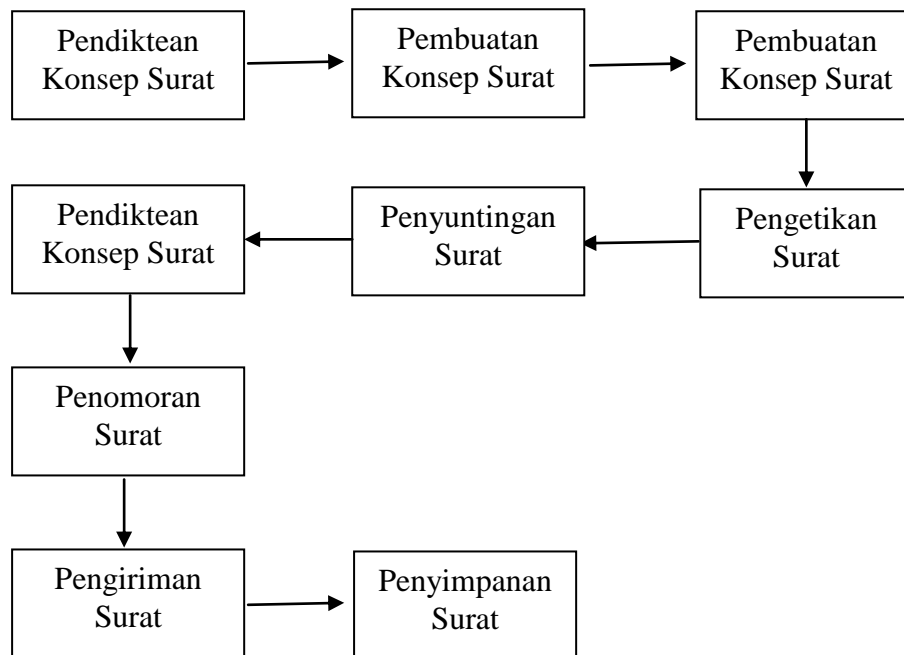
6. Pencatatan Surat

Pencatatan 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 penyimpanan berhubungan dengan penanganan kearsipan pada perusahaan dan pengiriman surat merupakan bagian dari kegiatan

ekspedisi. Semua surat yang diantarkan dicatat pada sebuah buku yang dinamakan buku ekspedisi. Buku ekspedisi, selain digunakan untuk mencatat surat-surat yang akan diantar, juga berfungsi sebagai tanda bukti penerimaan surat karena dilengkapi dengan kolom tanda terima atau tanda tangan penerima.



Gambar 2.2
Prosedur Pengelolaan Surat Keluar
Sumber: Yatimah (2013)