

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan kehidupan yang terjadi di era modern ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Adanya perkembangan teknologi informasi (dan komunikasi) maka perpindahan informasi dari satu tempat ke tempat lain tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. (maka) Interaksi yang terjadi baik secara lisan maupun tertulis saat ini dapat terjadi tanpa harus bertemu antara dua pihak atau lebih secara langsung (tatap muka) untuk melaksanakan suatu kegiatan komunikasi. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi komunikasi pun ikut berkembang begitu pesat dengan banyak bermuncunya berbagai alat komunikasi yang dapat dilakukan dengan jarak jauh seperti: telepon, handhphone, radio, televisi, faximile dan sebagainya untuk mendukung aktifitas individual juga dapat berguna untuk mendukung kegiatan organisasi. Komunikasi internal maupun eksternal memegang peranan penting dalam organisasi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Salah satu alat komunikasi tertulis yang masih tetap terpakai hingga saat ini yaitu surat.

Surat merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh manusia dalam melakukan komunikasi secara tertulis. Sebagai alat komunikasi secara tertulis, surat merupakan bukti nyata dari kegiatan yang telah dilakukan oleh seseorang maupun organisasi. 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 (Mariskha, 2015). Surat tentunya mempunyai kelebihan dibandingkan dengan sarana komunikasi lainnya seperti, surat lebih praktis, efektif dan ekonomis. Selain sebagai alat komunikasi, surat juga berfungsi sebagai pengingat, bukti hitam diatas putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data, alat pengingat, jaminan,

duta atau wakil dan surat juga berfungsi sebagai alat untuk promosi dan alat menghemat waktu.

Dalam suatu lembaga baik swasta maupun pemerintah dalam melakukan kegiatan tidak terlepas dari surat menyurat atau korespondensi, maka dari itu pada suatu perusahaan atau instansi pemerintah kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar perlu diterapkan dan mendapatkan perhatian yang serius karena merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi tersebut secara maksimal. Pengelolaan surat yang tidak efektif dapat menimbulkan kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi. Salah satu pengelolaan surat menyurat bagi perusahaan atau instansi pemerintah adalah dengan melakukan kegiatan pengurusan surat baik surat masuk ataupun surat keluar. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan pekerjaan surat menyurat yang harus dilakukan secara tertata dan berurutan dengan kegiatan utamanya yaitu mengelola, mengatur dan mengurus surat menyurat supaya memperlancar administrasi organisasi tersebut.

Surat masuk merupakan surat yang berasal dari instansi luar (ekstern) yang diterima oleh suatu perusahaan maupun dari instansi atau organisasi itu sendiri (intern). Dalam proses pengelolaan surat masuk mempunyai prosedur atau tata cara yang harus dilakukan pegawai tertentu sebagai bagian dari proses pencatatan surat masuk. Pencatatan surat masuk merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan surat menyurat, pencatatan surat masuk ini biasanya dicatat pada buku khusus pencatatan surat yaitu agenda surat masuk. Surat masuk juga harus ditindaklanjuti isinya dan diberikan kepada pimpinan. Isi dari surat masuk tentunya memiliki tujuan yang ingin disampaikan kepada perusahaan yang ditujukan, dengan contoh untuk menjalin suatu kerjasama. Alur pengelolaan surat masuk yang dimiliki tiap perusahaan mulai dari penerimaan surat sampai dengan surat di disposisikan pimpinan kepada para pegawai yang dituju.

Surat keluar merupakan surat-surat yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang diberikan kepada pihak lain, baik perorangan ataupun perusahaan. Sama halnya dengan pengelolaan surat masuk, surat keluarpun mempunyai tata cara yang harus dilakukan sebelum mengirimkan surat kepada

pihak lain. Tata cara atau alur pengelolaan surat keluar di tiap perusahaan yaitu dimulai dari membuat konsep surat sampai dengan pencatatan dan penyimpanan surat keluar tersebut. Pengelolaan surat pada LPP RRI Palembang dikelola pada bagian sekretariat. Sistem pengelolaan surat yang digunakan pada bagian sekretariat yaitu sistem buku agenda, sehingga surat masuk maupun surat keluar dicatat dalam buku agenda. Surat masuk dicatat pada buku agenda surat masuk dan sebaliknya, surat keluar dicatat di buku agenda surat keluar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di bagian sekretariat terdapat beberapa masalah yang dihadapi bagian sekretariat LPP RRI Palembang yaitu salah satunya petugas terkadang melakukan kesalahan dalam penyortiran surat yakni surat-surat masuk tidak masuk ke bagian sekretariat karena petugas yang menerima surat masuk tersebut memberikannya kepada bidang yang dituju sehingga sekretaris tidak mencatat pada buku agenda surat masuk dan tidak mengarsipkannya. Seperti yang telah diketahui bahwa pengelolaan surat yang tidak baik akan menyebabkan kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat mempengaruhi kelancaran kegiatan organisasi dan kinerja pegawai. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di LPP RRI Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dikemukakan oleh penulis yaitu:

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di LPP RRI Palembang?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di LPP RRI Palembang?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis memberikan batasan-batasan supaya pembahasan laporan akhir yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yang membahas mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di LPP RRI Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar di LPP RRI Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam meningkatkan penguasaan terhadap ilmu pengetahuan di bidang kearsipan yang telah dipelajari selama menuntut ilmu di lingkungan perkuliahan. Serta penelitian ini diharapkan menjadi sarana informasi dan menambah pengetahuan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang baik.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang baik pada LPP RRI Palembang.

## 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga sebagai sumber referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di LPP RRI Palembang yang beralamatkan di Jalan Radio, 20 Ilir D. IV, Kec Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

#### a. Data Primer

Menurut Yusi & Idris (2016:109), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer yang penulis ambli diperoleh dari hasil penelitian secara langsung yaitu merupakan hasil dari wawancara kepada sekretaris LPP RRI Palembang mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

#### b. Data Sekunder

Menurut Yusi & Idris (2016:109), data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder yang penulis dapat diperoleh dari studi kepustakaan dan data-data mengenai LPP RRI Palembang seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi serta data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas pada laporan akhir ini.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer yang dikumpulkan secara langsung dari suatu perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu di LPP RRI Palembang pada riset lapangan ini, penulis menggunakan teknik Wawancara (*Interview*). Menurut Yusi & Idris (2016:114), wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada sekretaris tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar dan kendalanya, sehingga diperoleh data yang diperlukan mengenai gambaran umum tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

#### 2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca, mempelajari dan mengumpulkan data-data, literatur dan buku-buku sebagai pedoman dan dalam penentuan teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian. Khususnya mengenai penelitian yang sedang dilakukan yaitu mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di LPP RRI Palembang.

### 1.5.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk menganalisis data yang telah diperoleh dari perusahaan yaitu data yang akan diolah dan digolongkan menurut kebutuhan dan data tersebut dianalisis menggunakan analisis kualitatif.

Menurut Sugiyono (2016:9), metode kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.