

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0 yang tengah berlangsung saat ini, menyebabkan pola hidup manusia dan proses kerja mengalami perubahan diberbagai aspek, terutama dalam hal digitalisasi kehidupan, mulai dari sistem pendidikan, perekonomian sampai dengan ketenagakerjaan di Indonesia. Fenomena tersebut tentu membawa banyak pengaruh positif maupun negatif pada banyak aspek kehidupan, tanpa terkecuali dalam sebuah roda organisasi baik pemerintahan maupun non-pemerintahan. Sehingga semakin tinggi teknologi komunikasi yang digunakan akan semakin mempercepat proses penyampaian informasi.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih, hal ini dapat dirasakan dengan berkembang pesatnya kemajuan teknologi yang memudahkan kegiatan kantor baik bagi individu maupun organisasi. Proses pertukaran informasi yang cepat dapat membantu kelancaran kegiatan administrasi di dalam suatu organisasi, khususnya kegiatan administrasi yang berkaitan dengan aktivitas surat-menyurat. Didalam organisasi pemerintahan maupun non-pemerintahan, surat merupakan alat komunikasi tertulis yang bertujuan untuk menyampaikan suatu informasi baik secara individu maupun kelembagaan, sehingga surat memiliki peranan penting bagi kelancaran suatu organisasi. Dengan demikian kegiatan pengelolaan surat dipandang sebagai kegiatan yang mudah dan sederhana. Padahal pengelolaan surat yang buruk dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi seperti hilangnya surat, terselipnya surat, ruang kantor menjadi tidak rapi akibat penumpukan surat yang terbengkalai, serta sulit untuk menemukan kembali informasi pada surat yang lalu, sehingga pengelolaan surat harus dilakukan dengan tepat agar surat-surat yang diterima dan dikeluarkan dapat tersusun secara rapi serta mudah dalam pencarian informasi surat. Oleh karena itu, sumber daya manusia juga harus di imbangi dengan sarana dan prasarana yang mumpuni seperti sistem informasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar elektronik dalam mengikuti

perkembangan kemajuan teknologi, guna mendukung aktivitas individu tenaga kerja sehingga dapat dimanfaatkan untuk menunjang efektivitas, efisien dan produktivitas kegiatan organisasi.

Seperti halnya Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan instansi yang tidak terlepas dari kegiatan pengelolaan surat. Pengelolaan surat pada instansi ini meliputi kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Susi Susanti, S.E. selaku Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang penulis menemukan informasi seperti, surat masuk pada instansi ini merupakan surat-surat yang diterima dari perorangan, organisasi atau lembaga, perusahaan dan instansi. Sedangkan surat keluar pada instansi ini adalah surat-surat yang dibuat atau dikeluarkan untuk ditujukan kepada pihak lain. Namun dalam pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar, penulis menemukan beberapa masalah yang menjadi hambatan pada petugas dalam hal ini Penata Usaha Pimpinan Politeknik Sriwijaya seperti, pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih dilakukan pencatatan *manual* ke dalam buku agenda, seringnya kehilangan surat dikarenakan ruang kantor yang terbuka sehingga akses keluar masuk pihak lain bebas, terjadi selip antar surat dengan dokumen lainnya serta dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar terdapat hanya satu petugas yang mengelola bagian tersebut dengan rata-rata surat yang diterima per satu bulan berjumlah ± 2.000 surat, sehingga mengakibatkan penumpukan surat-surat dan dokumen lainnya dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Adapun pelayanan tindak lanjut surat oleh Penata Usaha Pimpinan kepada pihak internal maupun pihak eksternal Politeknik Negeri Sriwijaya baik secara langsung ataupun tidak langsung, dapat memakan waktu rata-rata 7-10 menit baik perorangan, organisasi atau lembaga, perusahaan dan instansi sehingga hal tersebut dapat menghambat proses kerja yang lainnya dimana menurut Gie dalam Utami (2019: 13) jangka waktu penemuan kembali suatu dokumen yang baik tidak lebih dari 1 (satu) menit.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk membuat rancangan pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Dengan

adanya *website* ini diharapkan dapat memudahkan kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, penemuan kembali dokumen surat serta dapat mengurai kegiatan tatap muka antara petugas dalam proses pengelolaan surat terlebih di masa pandemi seperti saat ini. Sehingga penulis menyajikan rancangan pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website* dalam bentuk laporan akhir yang berjudul **“Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Website (Studi Kasus pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu “Bagaimana Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis *Website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang?”

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan pada laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diangkat maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Srwijaya Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah ilmu pengetahuan pada mata kuliah *Electronic Filling System*, khususnya pada prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website*.

2. Bagi Instansi

Laporan ini dapat memberikan informasi dan referensi yang berguna dan menjadi bahan masukan atau saran bagi instansi tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

3. Bagi Akademis

Dapat memberikan kajian secara konseptual bagi perkembangan ilmu *electronic filling system*. Memberikan kajian secara konseptual mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta menjadi acuan untuk melakukan pengembangan teori-teori manajemen khususnya teori mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website*.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis *Website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang beralamat di Jalan Sriwijaya Negara, Bukit Lama, Bukit Besar, Kota Palembang Sumatera Selatan 30139.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan akhir, penulis menggunakan dua macam data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2016: 109) data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer yang penulis

peroleh secara langsung ialah dengan melakukan wawancara langsung kepada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2016: 109) data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder yang digunakan penulis dari berbagai macam referensi seperti jurnal, buku ataupun penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan dan berkaitan dengan laporan ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam kegiatan pengumpulan data ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data agar dapat menyelesaikan masalah yang ada. Oleh karena itu, metode pengumpulan data yang digunakan penulis antara lain:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Dalam penulisan laporan ini penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan informasi langsung pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Teknik pengumpulan data dengan metode riset lapangan yang penulis gunakan yaitu wawancara langsung. Menurut Yusi dan Idris (2016: 114), wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung dengan Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang untuk mendapatkan data-data pendukung lainnya.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis mengumpulkan data yang diperlukan melalui referensi dapat berupa jurnal, buku, internet maupun sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang penulis bahas. Dengan

membaca, mempelajari serta mengutip kalimat dan pendapat para ahli dari berbagai buku-buku *literature* dan jurnal yang relevan dengan judul yang diambil dalam pembuatan laporan akhir ini.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi dilakukan penulis sebagai bukti penelitian yang nantinya akan diletakkan pada lampiran. Dokumentasi yang dilakukan penulis meliputi ruang kantor, buku agenda, data buku, lemari penyimpanan, fasilitas komputer pribadi dan *printer* yang ada pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

1.5.4 Analisis Data

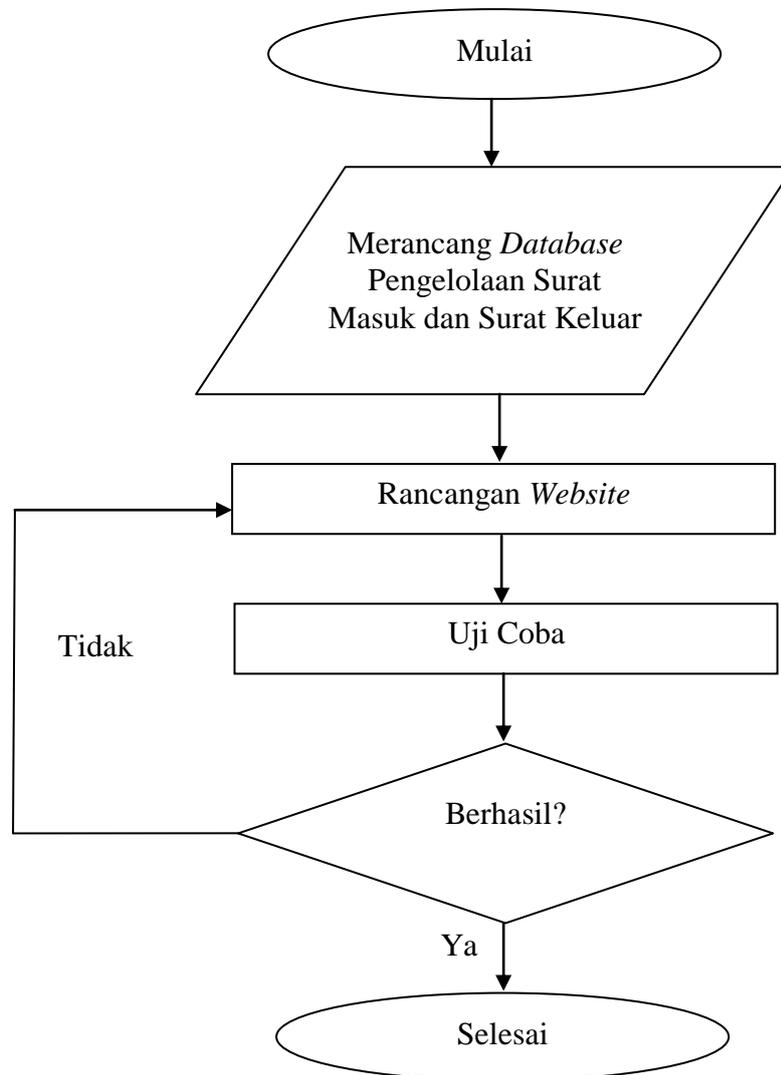
Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis *website*. Menurut Yusi dan Idris (2016: 108), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik.

Oleh karena itu, analisis kualitatif menggunakan data referensi dari buku-buku dan menggunakan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat diambil kesimpulan untuk penyelesaian permasalahan yang ada.

1.5.5 Alur Perancangan *Website*

Dalam perancangan *website* yang penulis buat, dimulai dengan merancang *database* untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya, kemudian merancang *website*, setelah itu melakukan uji coba, jika berhasil maka rancangan selesai, namun jika tidak berhasil maka dilakukan perancangan *website* kembali.

Berikut ini merupakan alur perancangan *website* pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya:



Gambar 1.1 Alur Perancangan *Website* Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

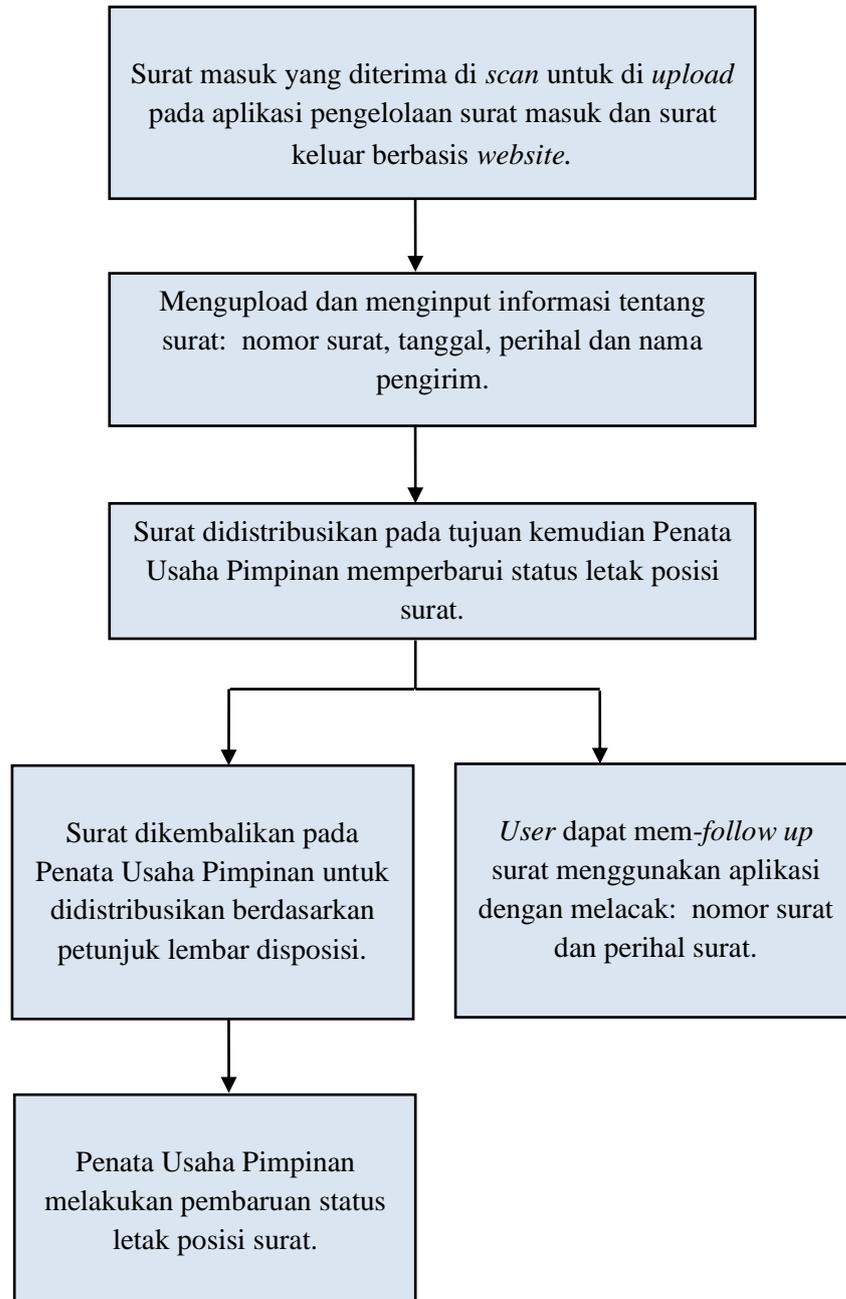
Sumber: Data Olahan, 2021.

1.6 Rancangan Alur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

1.6.1 Rancangan Alur Pengelolaan Surat Masuk

Dalam pengelolaan surat masuk berbasis *website*, Penata Usaha Pimpinan dapat meng-*scan* surat masuk beserta lampiran surat yang ada menggunakan *driver scanner printer* yang telah di *instal* pada PC (*Personal Computer*) untuk kemudian dilakukan proses *input* data berdasarkan informasi yang ada pada surat seperti: nomor surat, tanggal surat, perihal

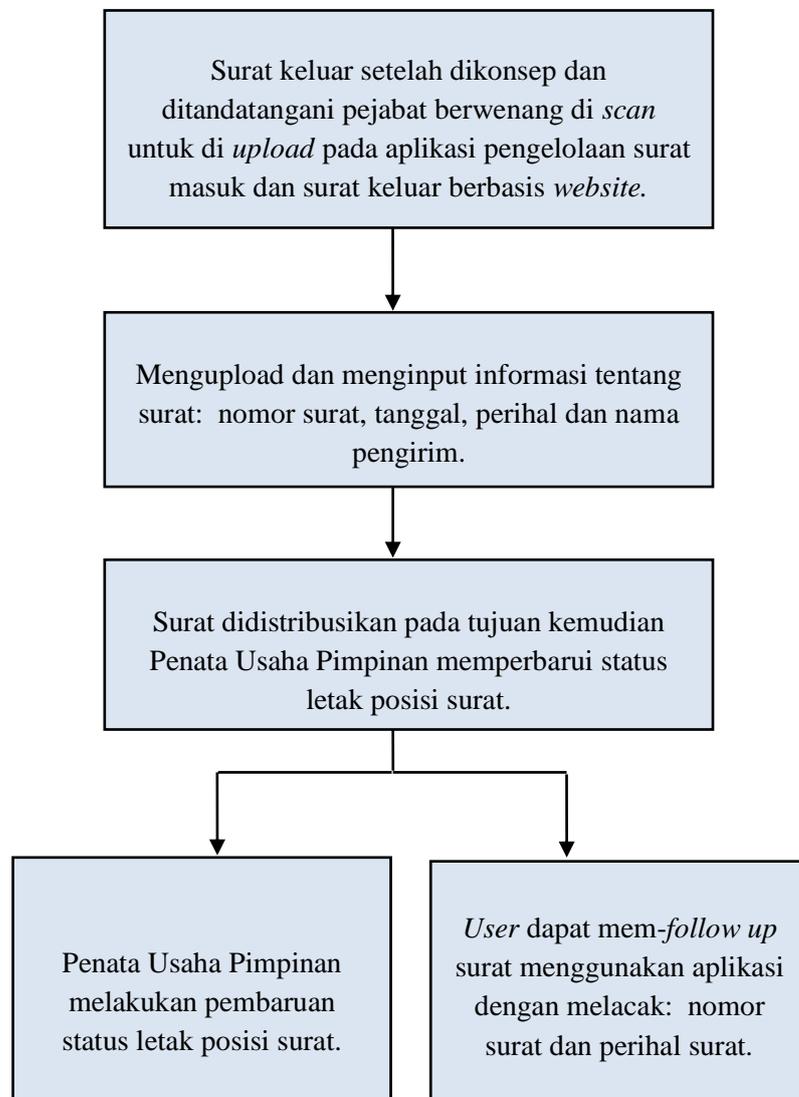
surat, tujuan surat dan nama atau organisasi pengirim surat. Setelah dilakukan proses *upload* surat dan *input* data maka surat-surat perlu diproses lebih lanjut kepada pejabat yang berhak mengelolanya. Berikut rancangan alur pengelolaan surat masuk berbasis *website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Alur Pengelolaan Surat Masuk Berbasis *Website*
Sumber: Data Primer, 2021.

1.6.2 Rancangan Alur Pengelolaan Surat Keluar

Penata Usaha Pimpinan dapat meng-*scan* surat keluar beserta lampiran surat yang ada menggunakan *driver scanner printer* yang telah di *instal* pada PC (*Personal Computer*) untuk kemudian dilakukan proses *upload* surat dan *input* data berdasarkan informasi yang ada pada surat seperti: nomor surat, tanggal surat, perihal surat dan tujuan surat. Berikut rancangan alur pengelolaan surat keluar berbasis *website* pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.3 Alur Pengelolaan Surat Keluar Berbasis *Website*
Sumber: Data Primer, 2021.

Melalui *website* pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Penata Usaha Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini, diharapkan dapat membantu proses kerja pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang sebelumnya dilaksanakan secara *manual*, serta mampu meminimalisir interaksi langsung di masa pandemi seperti sekarang ini.