

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari surat adalah salah satu sarana komunikasi secara tertulis yang dipergunakan untuk menyampaikan informasi atau berita dan sering digunakan di dalam suatu instansi, baik instansi pemerintah maupun instansi swasta.

Surat memegang peranan penting di dalam suatu instansi karena dianggap mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan sarana komunikasi yang lain. Pentingnya surat di dalam organisasi, karena organisasi tanpa surat dapat dikatakan sebagai organisasi yang gagal mencapai visi misinya, selain itu dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut dianggap sebagai organisasi yang tidak efektif. Agar kegiatan surat-menyurat dapat berjalan dengan baik, maka perlu adanya pengelolaan surat yang tertib dan terorganisir. Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan kegiatan surat menyurat dapat terhindar dari permasalahan-permasalahan yang dapat terjadi di dalam bidang surat-menyurat. Misalnya karena tidak dikelola dengan baik, surat menjadi menumpuk dan berserakan dimana-mana. Hal ini akan menjadi masalah bagi instansi tersebut. Selain itu, pengelolaan surat juga bertujuan agar surat tidak hilang, mencegah keterlambatan pendistribusian, mencegah terjadinya kebocoran informasi surat yang dapat menimbulkan kerugian bagi instansi, dan agar dapat dengan mudah menemukan surat jika sewaktu-waktu surat tersebut diperlukan kembali. Jadi, dengan adanya

pengelolaan surat yang tertib dan terorganisir maka dapat meminimalisir terjadinya permasalahan-permasalahan yang mungkin akan terjadi di dalam suatu instansi.

Di setiap instansi, penanganan pengelolaan surat perlu mengikuti prosedur tertentu untuk mengawasi lalu lintas surat masuk dan surat keluar. Prosedur ini disebut prosedur pencatatan dan pendistribusian surat. Buku agenda beserta perangkatnya umumnya masih banyak dipergunakan di berbagai kantor, terutama kantor yang kecil dan perusahaan swasta. Kartu kendali beserta perangkatnya sudah mulai banyak dipergunakan pada departemen-departemen kantor pemerintah dan beberapa bank.

Setelah dilakukan pencatatan dan pendistribusian, surat juga perlu disimpan atau diarsip agar dapat terpelihara dengan baik. Prosedur permulaan untuk surat keluar meliputi kegiatan-kegiatan administrasi pencatatan, pendistribusian, dan pengolahan. Dan prosedur permulaan untuk surat keluar meliputi administrasi pembuatan surat, pencatatan, dan pengiriman.

Selain prosedur pencatatan dan prosedur pengarsipan, agar pengelolaan surat dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu adanya pegawai khusus yang menangani tentang pengelolaan surat. Ada beberapa pegawai yang biasanya khusus menangani tentang pengelolaan surat, misalnya agendaris, arsiparis, ekspeditor, dan kurir. Jumlah pegawai tersebut ditentukan berdasarkan besar kecilnya suatu instansi atau organisasi. PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang hanya mempunyai satu pegawai yang khusus menangani tentang prosedur pengelolaan surat keluar mulai dari menerima

surat, mengagenda surat, pendisposisian, menggandakan surat, mendistribusikan surat, sampai dengan mengarsipkan surat. Tidak ada istilah agendaris, arsiparis, ekspeditor maupun kurir.

Dalam kesempatan ini penulis mendapat kesempatan mengamati tentang prosedur pengelolaan surat keluar pada kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Penulis ditempatkan di bagian SDM dan umum. Sebenarnya kegiatan yang dilakukan di bagian SDM dan umum sangat beragam, tetapi penulis secara khusus ditugaskan melaksanakan kegiatan prosedur pengelolaan surat keluar. Adapun kegiatan yang penulis kerjakan selama magang adalah membuat surat balasan, mengetik surat keluar, memberi nomor surat keluar, mendisposisi surat keluar, mengagendakan surat keluar, menggandakan surat yang telah didisposisi oleh Kepala Cabang, mendistribusikan surat dan mengarsip surat keluar.

Mengingat pentingnya prosedur pengelolaan surat keluar dalam suatu instansi atau organisasi, maka penulis tertarik untuk mengambil judul tentang **“PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT KELUAR PADA KANTOR PT. PELABUHAN INDONESIA III (Persero) CABANG TANJUNG EMAS SEMARANG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka, rumusan masalah yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat keluar di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang ?
2. Apa saja kendala dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan surat keluar di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, tujuan yang dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui tentang prosedur pengelolaan surat keluar di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.
2. Untuk mengetahui kendala dalam prosedur pengelolaan surat keluar di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dalam pembuatan penelitian ini terdapat beberapa manfaat, antara lain sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

1. Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa mengenai masalah yang berhubungan dengan surat keluar.

2. Menambah pengetahuan tentang prosedur pengelolaan surat keluar yang diberikan pada kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.

b. Bagi Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

1. Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa dapat menyerap ilmu yang didapat selama perkuliahan.
2. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan dilingkungan instansi Pemerintahan, BUMN maupun Swasta.
3. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan stakeholder.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Sistem Informasi Kearsipan

Sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang telah menjadi suatu kebulatan untuk melaksanakan suatu fungsi. (Syamsi, 2004:16).

Sistem adalah suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan sebuah kesatuan pemrosesan atau pengolahan tertentu. (S. Prajudi Atmosudiro dalam Sutabri 2012:10).

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa suatu sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lainnya.

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang dapat menghasilkan informasi yang berguna dan menyediakan laporan-laporan yang diperlukan. (Jack Febrian 2007:238)

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna untuk kepentingan organisasi, banyak memberikan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan. (Chr. Jimmy L.Gaol 2008:14)

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan.

Sistem Informasi Kearsipan adalah perangkat yang saling berinteraksi dalam pengolahan data kearsipan untuk mencapai tujuan dari fungsi kearsipan, yaitu penyimpanan, penataan, pengelompokan, pengendalian dan pemeliharaan kearsipan. (Zulkifli Amsyah 2005:62).

Sistem Informasi Kearsipan adalah segenap tatacara mengolah semua laporan-laporan dari suatu kegiatan agar mempermudah penggunaannya. (Mulyono 2012:8).

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi kearsipan adalah suatu perangkat yang berfungsi sebagai mempermudah kegiatannya didalam arsip.

1.4.2 Sistem Pengelolaan Surat Keluar

Sistem Pengelolaan adalah proses mengadakan dan menggunakan sarana dan sumber daya untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dengan cara efektif dan efisien. (M.C Maryati 2008:9)

Sistem Pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Hani Handoko 2003:8)

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem pengelolaan adalah suatu proses atau cara perbuatan mengelola yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan organisasi.

Pengelolaan surat keluar adalah serangkaian proses penanganan surat masuk yang ada disuatu organisasi atau instansi. (Wursanto 2004:249)

Pengelolaan surat keluar adalah proses cara pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. (Ibnu Syamsi 2008:8)

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengelolaan surat keluar adalah serangkaian proses yang dapat membantu dalam pelaksanaan kebijakan.

Prosedur pengelolaan surat keluar adalah surat yang dibuat dan dikirimkan kepada pihak lain baik untuk perorangan maupun organisasi dan instansi. (Sri Endang 2009:8)

Berdasarkan uraian di atas dapat menyimpulkan bahwa Prosedur Pengelolaan Surat adalah kegiatan mengatur atau mengurus surat yang harus dilakukan secara tertata dan berurutan dengan tujuan memperlancar dan memudahkan kegiatan pengurusan surat.

Prosedur pengelolaan Surat keluar sebagai berikut :

1. Pembuatan Konsep Surat

Merupakan kegiatan merancang surat yang dilakukan oleh pihak yang berkepentingan.

2. Persetujuan Konsep

Rancangan atau konsep surat diserahkan kepada pimpinan untuk dikoreksi dan disetujui.

3. Pencatatan Surat atau Penomoran

Setelah konsep surat disetujui kemudian dibawa kepada petugas tata usaha untuk dicatat dan dimintakan nomor surat.

4. Pengetikan Konsep Menjadi Surat

Konsep surat yang sudah disetujui dan sudah mendapatkan nomor kemudian diketik rapi dan dicetak.

5. Penandatanganan Surat

Surat yang telah tercetak kemudian dimintakan tandatangan pimpinan dan cap dinas kantor serta digandakan sejumlah yang diperlukan untuk

disimpan surat asli kemudian dimasukkan kedalam amplop sehingga siap untuk dikirim.

6. Pengiriman Surat

Pengiriman surat dilakukan dengan mencatat terlebih dahulu surat keluar pada buku ekspedisi, kemudian dapat dikirim melalui pos, agen, email dari dalam kantor.

7. Penyimpanan Surat

Hasil penyimpanan surat keluar asli yang telah dikirim kemudian disimpan sesuai dengan sistem yang digunakan sebagai arsip surat keluar kantor atau organisasi.

1.5 Operasionalisasi Konsep

Prosedur Pengelolaan Surat Keluar adalah proses cara pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan.

Pengelolaan Surat Keluar dalam penelitian ini dilihat dari :

1. Pembuatan Konsep Surat
2. Persetujuan Konsep
3. Pencatatan Surat atau Penomoran
4. Pengetikan Konsep Menjadi Surat
5. Penandatanganan Surat
6. Pengiriman Surat
7. Penyimpanan Surat

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Pendekatan

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif karena penulis ingin menggambarkan bagaimana kualitas Prosedur Pengelolaan Surat Keluar pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Penelitian dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

1.6.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang di bagian surat keluar yang berada di Jalan Coaster No. 10 A Semarang.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode yaitu :

1. Wawancara

Wawancara merupakan untuk mencari fakta atau informasi yang belum terungkap sehingga dapat dipahami. Cara memperoleh informasi melalui teknik ini dilakukan dengan menggunakan *interview guide* secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang

diteliti yaitu pegawai pada Bagian Tata Usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku panduan kode penomoran, buku panduan penomoran nota dinas, buku penomoran kode surat menyurat, dan lain sebagainya.

1.6.4 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Penulis memilih dan mengelompokkan data menurut jenisnya kemudian diolah dengan metode deskriptif yaitu suatu analisa yang berusaha menggambarkan gambaran secara rinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan dan disajikan dalam bentuk tabel dan disertakan pembahasannya. Analisis data penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif maka metode analisis data melalui tiga tahapan yaitu :

a. Reduksi data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan tertulis dilapangan. Data diperoleh di lokasi penelitian

kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Pada tahap ini, penulis memilah-milah mana data yang berkaitan dan dibutuhkan dalam penelitian Prosedur Pengelolaan Surat Keluar pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Kemudian penulis memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan penelitian.

b. Penyajian data

Merupakan sekumpulan informan tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, bagan, foto atau gambar, tabel dan sejenisnya.

c. Penarikan kesimpulan

Merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan adanya kesimpulan penulis akan terasa sempurna karena data yang dihasilkan benar-benar maksimal. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif

yang mendeskripsikan Prosedur Pengelolaan Surat Keluar pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang.

1.6.5 Keterbatasan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat tergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada. Untuk mengurangi bias maka dilakukan proses triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara cross check data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari hasil penelitian lainnya. Triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data yaitu metode wawancara mendalam dan observasi.