

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN TEMUAN PENELITIAN**

Selama melaksanakan program magang pada bulan Juli sampai dengan bulan Oktober 2016 di Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang penulis mendapatkan banyak pembelajaran. Surat memegang peranan penting didalam suatu instansi karena dianggap mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan sarana komunikasi yang lain. Pentingnya surat didalam 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 didalam bidang surat menyurat. 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. Setelah dilakukan pencatatan dan pendistribusian, surat juga perlu disimpan atau diarsip agar dapat terpelihara dengan baik, maka perlu adanya pegawai khusus yang menangani tentang pengelolaan surat.

Dalam kesempatan ini penulis mendapat kesempatan mengamati tentang prosedur pengelolaan surat keluar. Penulis ditempatkan dibagian SDM dan

Umum, tetapi penulis secara khusus ditugaskan melaksanakan kegiatan prosedur pengelolaan surat keluar. Adapun kegiatan yang penulis mengamati adalah pembuatan konsep surat, persetujuan konsep, pencatatan dan penomoran surat, penandatanganan surat, penyimpanan surat, pengiriman surat, kendala pengelolaan surat keluar dan solusi untuk mengatasi kendala prosedur pengelolaan surat keluar.

### **3.1 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar dilakukan dibagian tata usaha dan rumah tangga PT. Pelabuhan Indonsesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang**

Adalah semua surat keluar sentralnya di tata usaha dan rumah tangga. Semua yang menghendel adalah semua staf tata usaha dan rumah tangga. Namun, dengan adanya prosedur pengelolaan surat keluar masing-masing divisi punya hak atau bisa mengakses meminta ijin surat keluar dengan meminta ijin tembusan ketata usaha. Dengan adanya prosedur pengelolaan surat keluar 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 kegiatan mengatur atau mengurus surat yang harus dilakukan secara tertata dan berurutan dengan tujuan memperlancar dan memudahkan kegiatan pengurusan surat.

### **3.1.1 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar**

Adalah surat yang dibuat dan dikirimkan kepada pihak lain baik untuk perorangan maupun organisasi dan instansi.

Pembuatan konsep surat masing-masing divisi adalah naskah dinas yang berisi informasi atau tugas yang memberikan informasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas organisasi yang diketahui oleh pimpinan, konsep surat itu kemudian disampaikan kepada manager atau jabatan yang berwenang untuk menandatangani, setelah itu penomoran yang diberikan kebagian tata usaha seperti : nota dinas, surat undangan, surat perjanjian, surat keterangan, surat pengantar dan surat pengumuman. Selanjutnya pemberian disposisi adalah lembar yang disediakan oleh bagian tata usaha yang dipergunakan untuk mengajukan disposisi kepada General Manager, dari pendapat seorang General Manager mengenai urusan yang termuat dalam suatu surat dinas yang langsung dituliskan pada surat yang bersangkutan atau pada lembar khusus, setelah itu penandatanganan surat keluar atas disposisi surat keluar yang telah dibuat oleh General Manager. Surat keluar diserahkan kebagian tata usaha untuk lampiran surat tugas dan bagian tata usaha menyimpan satu arsip untuk perusahaan dan surat keluar diterima oleh perdivisi untuk surat tugas (SPPD).

### **3.1.2 Pembuatan Konsep Surat pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang**

Adalah pembuatan konsep yang dibuat oleh masing-masing divisi naskah dinas yang berisi informasi atau tugas yang memberikan informasi berkaitan

dengan pelaksanaan tugas organisasi yang diketahui oleh pimpinan, pembuatan konsep surat.

Dalam korespondensi bentuk surat berperihal sudah standar. Saat ini dalam pola umum surat berperihal dikenal beberapa bentuk diantaranya :

- a. Format Resmi
- b. Format balok atau lurus penuh
- c. Format balok yang diubah atau lurus
- d. Format setengah balok atau lurus
- e. Format inden atau bentuk lekuk
- f. Format paragraph menggantung

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Adhi Pengelolaan Surat Keluar PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai pembuatan konsep surat.

*“ Menurut saya, sebelum pembuatan konsep surat dimulai, harus diketahui terlebih dahulu tujuan pembuatan surat tersebut.”*(Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan proses wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha mengenai pembuatan konsep surat perdivisi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang adalah :

*“ Menurut saya, dengan penerapan pembuatan konsep surat agar dapat diperoleh berbagai manfaat yaitu kecepatan didalam proses pembuatan surat, menyediakan informasi pelengkap yang diperlukan dan sudah dapat mencerminkan surat yang baik.”* (Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah dengan adanya penerapan pembuatan konsep surat agar dapat diketahui isi dan dapat dipersiapkan informasi pendukung yang diperlukan untuk surat yang akan dibuat dapat dipersiapkan terlebih dahulu.

### **3.1.3 Melakukan Persetujuan Konsep pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang**

Adalah persetujuan konsep yang rancangan atau konsep surat diserahkan kepada manager untuk dikoreksi dan ditandatangani.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Adhi Pengelolaan Surat Keluar PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai persetujuan konsep surat.

*“ Menurut saya, setelah konsep selesai dibuat harus terlebih dahulu disetujui oleh pihak yang bertanggungjawab terhadap surat tersebut.”*  
(Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha mengenai persetujuan konsep surat PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang yaitu sebagai berikut :

*“ Menurut saya, dalam hal ini biasanya adalah orang yang akan menandatangani surat yang isinya menyangkut lebih dari satu pihak atau departemen dalam suatu organisasi.”* (Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah sebagai tanda persetujuan terhadap konsep yang berkepentingan terhadap konsep surat dan untuk surat yang isinya menyangkut lebih dari satu pihak atau departemen dalam suatu organisasi.

### **3.1.4 Syarat Pencatatan dan Penomoran Surat pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang**

Setelah konsep ditandatangani kemudian dibawa kepada petugas tata usaha untuk dicatat, dimintakan nomor surat dan diberikan selemba disposisi.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Adhi Pengelolaan Surat Keluar PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai pencatatan dan penomoran surat.

*“ Menurut saya, pencatatan dan penomoran yang perlu dicatat adalah nomor urut, tanggal, tujuan surat, perihal, nomor surat, lampiran, asal surat dan keterangan dan pemberian nomor yang perlu diperhatikan dalam pembuatan atau pemberian nomor surat hendaknya yang jelas dan mudah dimengerti serta tetap bentuknya.” (Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)*

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai pencatatan dan penomoran surat yaitu sebagai berikut :

*“ Kalau menurut saya, pencatatan dan penomoran surat sudah cukup memadai, meskipun ada beberapa pencatatan dan penomorannya ada yang sama. Namun untuk sejauh ini dengan kekurangan yang ada kami bisa tetap memberikan pencatatan dan penomoran yang baik.” (Wawancara Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)*

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah bahwa pencatatan dan penomoran harus dikerjakan secara teliti, sehingga tidak ada penomoran yang sama dan mudah dimengerti serta tetap bentuknya.

### **3.1.5 Pengetikan konsep menjadi surat dilakukan dibagian perdivisi**

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

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Adhi Pengelolaan Surat Keluar PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai pengetikan konsep menjadi surat.

*“ Menurut saya, pengetikan konsep menjadi surat dilakukan perdivisi dikarenakan setiap perdivisisetelah mendapatkan nomor akan dicetak dengan rapi dan perihalnya tidak sama.”* (Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai pengetikan konsep menjadi surat yaitu sebagai berikut :

*“ Kalau menurut saya, pengetikan konsep menjadi surat setelah dilakukannya persetujuan terhadap konsep surat masing-masing perdivisi akan dicetak dengan rapi.”* (Wawancara dengan Bapak Suyamto pada Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah setiap konsep surat sudah disetujui oleh pimpinan bagian perdivisi akan membuat pengetikan konsep menjadi surat agar surat tersebut menjadi baik dan rapi.

### **3.1.6 Pelaksanaan Penandatanganan Surat pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dilakukan**

Surat yang telah ditandatangani atas disposisi surat keluar yang telah dibuat oleh general manager

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Adhi Pengelolaan Surat Keluar PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai penandatanganan surat.

*“ Menurut saya, dengan cara setelah konsep selesai dibuat harus terlebih dahulu disetujui oleh pihak yang bertanggungjawab terhadap surat tersebut.”* (Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai penandatanganan surat yaitu sebagai berikut :

*“ Kalau menurut saya, bagian tata usaha memberikan penandatanganan surat di ganarel manager sudah tepat waktu, meskipun kadang general manager agak lama dalam penandatangannya dikarenakan general manager lagi menjalankan dinas.”* (Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah agar penandatanganan surat dapat diproses lebih cepat dan para staf pegawai yang menjalankan dinas dapat berangkat tepat waktu.

### **3.1.7 Diadakannya Penyimpanan Surat pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang**

Surat keluar diserahkan kebagian tata usaha, untuk lampiran surat tugas bagian tata usaha menyimpan satu arsip untuk perusahaan.

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Adhi selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai penyimpanan surat.

*“ Menurut saya, setiap setelah penandatanganan general manager dengan adanya penyimpanan surat memberikan dampak positif didalam*

*kemudahan akses surat menyurat baik internal maupun eksternal.”*  
(Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai penyimpanan surat yaitu sebagai berikut :

*“ Menurut saya, semua surat dibedakan terlebih dahulu berdasarkan klasifikasi. Ada macam-macam surat yaitu surat undangan, surat perjanjian dan surat teguran. Semua surat yang sudah diklasifikasi baru disimpan dimasing-masing folder dan dimasukkan kotak arsip (file box) di masing-masing divisi dalam hal itu masih arsip aktif, kalau setelah inaktif atau diserahkan sentral record digedung penyimpanan arsip.”*  
(Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 25 Agustus 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah semua surat sudah diklasifikasi baru disimpan dimasing-masing folder dan masing-masing divisi, dalam hal itu masih ada arsip aktif akan diserahkan disentral record digudang penyimpanan surat arsip.

### **3.1.8 Melakukan Pengiriman Surat pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang**

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

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Adhi selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai pengiriman surat.

*“ Pengiriman surat dilakukan dengan mencatat terlebih dahulu surat keluar pada buku ekspedisi, kemudian dapat dikirim melalui pos, agen,*

*email dari dalam kantor.” (Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)*

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai pengiriman surat adalah :

*“ Dengan adanya penerapan pengiriman surat dengan cara mencatat pada buku ekspedisi sebagai bukti autentik dan isi surat harus jelas agar mudah dimengerti pihak penerima.”(Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)*

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah dilakukannya pengecekan dibuku ekspedisi terhadap pengiriman surat melalui pos dan email.

### **3.2 Kendala dihadapi dalam pelaksanaan Pengelolaan Surat Keluar**

Dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan surat keluar, pasti terdapat kendala yang sangat mempengaruhi kegiatan prosedur pengelolaan surat keluar pada kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Berikut adalah kendala yang terjadi berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan kegiatan penelitian di divisi SDM dan Umum tersebut, diantaranya:

#### **3.2.1 Kendala Pembuatan Konsep Surat Keluar di PT. Pelabuhan Indonesia**

##### **III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang tidak sesuai**

Kendala pembuatan konsep surat sebagai berikut :

- a. Kurangnya penguasaan ejaan yang disempurnakan,

kalimat yang tidak efektif, mudah dipahami oleh pembaca dan tidak menggunakan bahasa yang baku.

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Adhi selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala pembuatan konsep surat.

*“ Menurut saya, kurangnya ejaan kata yang sempurna dan tidak sesuai dengan perihalnya.”* (Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala pembuatan konsep surat yaitu sebagai berikut :

*“ Selalu mengkontrol ejaan yang disempurnakan kalimat yang efektif dan mudah dipahami oleh pembaca dan menggunakan bahasa baku.”*(Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah dilakukannya pembuatan konsep surat dengan ejaan kalimat yang efektif dan menggunakan bahasa baku.

### **3.2.2 Kendala Persetujuan Konsep akan ditandatangani oleh pimpinan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dilakukan**

Kendala persetujuan konsep sebagai berikut :

Manager perdivisi tidak ada ditempat atau sedang menjalankan dinas.

Setelah melakukan proses wawancara dengan Bapak Adhi selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala persetujuan konsep.

“ Menurut saya, persetujuan konsep terhadap pimpinan menunggu terlebih dahulu setelah pimpinan menjalankan dinas.”(Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan proses wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala persetujuan konsep yaitu sebagai berikut :

“ Menurut saya, dengan penerapan persetujuan konsep, manager perdivisi tidak ada ditempat dan menunggu sampai manager pulang dari dinasnya.” (Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah dengan adanya manager ada ditempat selaku persetujuan konsep agar dapat cepat didalam pekerjaan.

### **3.2.3 Kendala dihadapi dalam pelaksanaan Pencatatan dan Penomoran Surat Keluar di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang**

Kendala pencatatan dan penomoran surat sebagai berikut :

- a. Salah memasukkan kode di kartu kendali.
- b. Penomoran sama dengan yang sebelumnya.

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Adhi selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala pencatatan dan penomoran.

“ Menurut saya, terkadang penomoran sama dengan sebelumnya, sehingga terkadang memberikan penomoran diulang lagi sesuai denga tahun.” (Wawancara dengan Bapak Adhi 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala pencatatan dan penomoran yaitu sebagai berikut :

*“ Dengan penerapan pencatatan dan penomoran surat terkadang memasukkan kode dan penomoran sama dengan yang sebelumnya.”*  
(Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah dengan adanya pencatatan dan penomoran pekerjaan menjadi tidak efektif dan efisien.

### **3.2.4 Kendala Penandatanganan Surat Keluar akan ditandatangani oleh pimpinan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dilakukan**

Kendala penandatanganan surat keluar sebagai berikut :

General Manager dan semua manager tidak ada ditempat atau sedang menjalankan dinas.

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Adhi selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai penandatanganan surat keluar.

*“ Menurut saya, persetujuan konsep terhadap pimpinan menunggu terlebih dahulu setelah pimpinan menjalankan dinas.”*(Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai penandatanganan surat keluar yaitu sebagai berikut :

“ Dengan adanya penerapan penandatanganan surat keluar general manager dan manager lagi tidak ada ditempat atau dinas, jadi penandatanganan harus menunggu sampai dinasnya selesai.” (Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah bahwa menunggu penandatanganan surat keluar dapat menghambat dalam pekerjaan surat keluar.

### **3.2.5 Kendala Penyimpanan Surat Keluar yang dihadapi dalam pelaksanaan penyimpanan surat keluar**

Kendala penyimpanan surat keluar sebagai berikut :

a. Berkas Tidak Lengkap

Berkas merupakan faktor paling krusial dalam kegiatan surat keluar, lengkap tidaknya berkas akan mempengaruhi cepat lambatnya waktu dan verifikasi sampai SK jadi dan dikirim kembali.

b. Data Tidak Sesuai

Tata usaha akan menginput berkas yang sudah lolos dalam tahap seleksi agar dapat dikirimkan kembali secara online, tetapi terkadang berkas tersebut tidak sesuai dengan data yang sebelumnya.

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Adhi selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala penyimpanan surat keluar.

“ Menurut saya, para staff pegawai waktu meminjam arsip mengembalikannya tidak sesuai dengan nomor yang urut, sehingga terjadi ketidaklengkapan arsip yang disimpan.” (Wawancara dengan Bapak Adhi Tanggal 8 September 2017)

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala penyimpanan surat keluar yaitu sebagai berikut :

*“ Tidak sedikit surat keluar yang mengirimkan berkas usulan tidak sesuai yang telah ditentukan. Biasanya kekurangan berkas ini terletak pada lampiran, alamat perusahaan yang tidak sesuai dikarenakan pindah atau sudah bangkrut perusahaan tersebut. Ketidaklengkapan berkas ini disebabkan oleh lampiran yang hendak mengajukan usulan isi perihal. Kalau berkas usulan kurang atau tidak lengkap kami langsung menghubungi perusahaan tersebut dan menunggu berkas dilengkapi.”*(Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 8 September 2017)

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah bahwa kurangnya berkas dan data tidak sesuai terjadi karena para staff pegawai yang hendak memberikan alamat perusahaan tidak lengkap dan tidak menyertakan lampiran atau isi perihal tersebut.

### **3.2.6 Solusi dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang tentang kendala pengiriman surat**

Kendala pengiriman surat keluar sebagai berikut :

- a. Alamat perusahaan tidak sesuai.
- b. Kurang adanya lampiran.
- c. Jaringan LAN tidak memadai.

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian tata usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai kendala pengiriman surat yaitu sebagai berikut :

*“ Selalu mengontrol terhadap jaringan LAN ditingkatkan untuk meminimalisir terjadi kendala, perangkat-perangkat yang harus diperbarui.” (Wawancara dengan Bapak Suyamto 8 September 2017)*

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah dilakukannya pengontrolan jaringan LAN dan surat yang tidak lengkap dengan lampiran akan dikembalikan lagi dan disuruh melengkapinya.

### **3.2.7 Solusi untuk mengatasi kendala prosedur pengelolaan surat keluar yang dihadapi**

Hasil wawancara dengan Bapak Suyamto selaku bagian Tata Usaha di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang mengenai solusi dari kendala prosedur Prosedur Pengelolaan Surat Keluar pada kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang tentang yaitu sebagai berikut :

*“ Solusi untuk mengatasi masalah tersebut adalah mengevaluasi dari hal-hal persuratan tata usaha dan juga apa yang dimaksud dari persuratan itu sendiri, sebelum dikirim surat keluar bagian tata usaha dipisahkan dengan divisi-divisi yang terkait dan dalam proses dikirim atau tidak dikirim. Disamping itu, juga meminta persetujuan dari General Manajer dan Ganarel Manager sudah setuju dan lengkap langsung dikirim. Bagian tata usaha akan menghubungi staff pegawai yang bersangkutan agar segera mengambil kembali berkasnya untuk segera dilengkapi. Selain itu staff pegawai akan melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai pentingnya persyaratan administratif sistem informasi kearsipan surat keluarmelalui nota dinas atau surat edaran. Verifikasi berkas lebih ditingkatkan ketelitiannya agar berkas yang tidak lengkap tersebut dapat diatasi dengan cepat dan tepat. Selain itu, para staff pegawai mengelola surat keluar di Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang yang mempunyai skill, kompetensi dan integritas di bidangnya, beberapa bulan atau perminggu mengadakan rapat untuk mengatasi persuratan.”(Wawancara dengan Bapak Suyamto Tanggal 25 Agustus 2017)*

Maksud dari kutipan diatas adalah dalam penanganan masalah berkas tidak lengkap maka bagian tata usaha akan menghubungi para staff yang bersangkutan agar segera melengkapi berkas surat keluar. Proses surat keluar akan dikirimkan sampai berkas tersebut sudah lengkap dan verifikasi berkas lebih ditingkatkan ketelitiannya agar berkas yang tidak lengkap tersebut dapat diatasi dengan cepat dan tepat.

### **3.3 Pembahasan**

#### **3.3.1 Definisi Prosedur Pengelolaan Surat Keluar**

adalah kegiatan mengatur atau mengurus surat yang harus dilakukan secara tertata dan berurutan dengan tujuan memperlancar dan memudahkan kegiatan pengurusan surat.

#### **3.3.2 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar**

Adapun prosedur pengelolaan surat keluar sebagai berikut :

##### **1. Pembuatan Konsep Surat**

Merupakan kegiatan merancang surat yang dilakukan oleh pihak yang berkepentingan dan naskah dinas yang berisi informasi atau tugas yang memberikan informasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas organisasi yang diketahui oleh pimpinan, pembuatan konsep surat.

##### **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 tanda tangan pimpinan dan cap dinas kantor serta digandakan sejumlah yang diperlukan untuk disimpan surat asli kemudian dimasukkan ke dalam 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.

### **3.3.3 Kendala Pengelolaan Surat Keluar**

Dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan surat keluar, pasti terdapat kendala yang sangat mempengaruhi kegiatan prosedur pengelolaan surat keluar

pada kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Berikut adalah kendala yang terjadi berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan kegiatan penelitian di divisi SDM atau Umum tersebut diantaranya:

1. Kendala Pembuatan Konsep Surat

Kurangnya penguasaan ejaan yang disempurnakan kalimat yang efektif, mudah dipahami oleh pembaca dan menggunakan bahasa yang baku.

2. Kendala Persetujuan Konsep

Manager perdivisi tidak ada ditempat atau sedang menjalankan dinas.

3. Kendala Pencatatan dan Penomoran Surat

Pegawai tata usaha salah memasukkan kode di kartu kendali dan penomoran sama dengan yang sebelumnya.

4. Pengetikan Konsep Menjadi Surat

Setelah pembuatan surat dicatat dan penomoran printer atau komputer tiba-tiba rusak tidak bisa hidup.

5. Penandatanganan Surat

General Manager tidak ada ditempat atau sedang menjalankan dinas.

6. Penyimpanan Surat

Berkas tidak lengkap dan data tidak sesuai merupakan faktor paling krusial dalam kegiatan surat keluar, lengkap tidaknya berkas akan mempengaruhi cepat lambatnya waktu dan verifikasi SK jadi dan dikirim kembali.

## 7. Pengiriman Surat

Pengiriman surat dilakukan dengan mencatat terlebih dahulu surat keluar pada buku ekspedisi, kemudian dapat dikirim melalui pos, agen, email kendala yang terjadi adalah alamat perusahaan tidak sesuai, kurang adanya lampiran dan jaringan LAN tidak memadai.