

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang semakin modern saat ini, kemajuan di bidang teknologi, informasi serta komunikasi yang membuat dunia terasa semakin sempit, akibatnya semakin beratnya tuntutan pekerjaan bagi semua pihak. Pelaksanaan administrasi dapat dipermudah, dipercepat serta praktik dengan memanfaatkan kemajuan diberbagai bidang tersebut dengan menerapkan cara kerja yang disesuaikan dengan prinsip administrasi, organisasi, serta manajemen.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi manusia yang mana sebagai makhluk sosial. Komunikasi adalah rangkaian menciptakan, memproses, dan mendistribusikan suatu hal atau informasi dari individu ke individu lain atau dari organisasi ke individu ataupun dari organisasi ke organisasi lain. Umumnya, penyampaian komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan. Dalam sebuah perusahaan komunikasi memiliki peran yang menunjang dalam menjalankan proses bisnis perusahaan tersebut. Tidak kalah pentingnya dengan komunikasi secara lisan, komunikasi tertulis sangat dibutuhkan seperti halnya surat. Dalam kegiatan surat menyurat yang baik dibutuhkan prosedur pengelolaan surat yang terorganisir. Hal tersebut bertujuan agar dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat menyurat terhindar dari permasalahan-permasalahan yang biasa terjadi dalam persuratan. Seperti halnya pengelolaan

surat yang kurang baik dapat menyebabkan surat bertumpuk sehingga kesulitan saat akan mencari kembali surat tersebut.

Hal ini dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan. Pengelolaan surat bertujuan agar surat tidak hilang, mencegah kebocoran informasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga menimbulkan kerugian, terlambat dalam pendistribusian, kemudahan dalam menemukan kembali jika suatu saat surat itu diperlukan.

Pengelolaan yang terorganisir dan tertib ini bisa meminimalisir berbagai permasalahan yang mungkin dapat timbul dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan memiliki prosedur pengelolaan surat sesuai dengan ketentuan-ketentuan tertentu dalam pengawasan alur surat masuk dan surat keluar. Prosedur-prosedur tersebut merupakan prosedur pencatatan serta pendistribusian surat. Pencatatan surat tersebut biasanya dicatat dalam buku agenda surat masuk ataupun buku agenda surat keluar. Setelah melakukan pencatatan serta pendistribusian, surat juga harus disimpan atau diarsipkan agar dapat terjaga dan terpelihara dengan baik. Umumnya prosedur awal untuk surat keluar meliputi pembuatan surat, pencatatan, pengolahan, pendistribusian, pengiriman, pengarsipan. Selain prosedur-prosedur tersebut, guna pengelolaan surat dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan sasaran yang akan dicapai, maka perlu adanya petugas atau pegawai yang secara khusus menangani pengelolaan surat. Penanganan pengelolaan surat masuk ini harus dilaksanakan secara profesional, sehingga kinerja karyawan semakin meningkat dalam menunjang kelancaran aktivitas perusahaan dan perkembangan perusahaan tersebut.

Selain surat masuk, surat keluar juga membutuhkan penanganan yang baik sebagai tindak lanjut dari surat yang sudah diterima sebelumnya maupun yang baru dikirimkan oleh perusahaan lain. Semakin baik penanganan surat keluar tersebut mampu menjalin kerja sama yang baik pula dengan perusahaan lainnya, meningkatkan citra perusahaan, dan memperlancar aktivitas-aktivitas perusahaan. Untuk menunjang aktivitas pengelolaan surat keluar tersebut dibutuhkan prosedur kerja yang baik dan jelas.

PT Kawasan Industri Gresik merupakan perusahaan developer yang khusus menyediakan lahan industri bagi para investor lokal, nasional, maupun internasional. Dalam kesempatan ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengamati tentang prosedur pengelolaan surat keluar di PT Kawasan Industri Gresik. Penulis ditempatkan di Departemen Sekretaris Perusahaan, Bagian Sekretariat, Humas, dan CSR. Tugas yang dilakukan selama pengamatan tersebut adalah mengelola surat keluar. sebelum surat didistribusikan ke unit-unit yang terkait surat keluar tersebut adalah diagendakan di buku agenda surat keluar, dilampirkan form untuk diketahui oleh direksi, setelah direksi mengetahui surat tersebut akan diberi paraf, kemudian dipilah berdasarkan unit apa sajakah yang terkait, mengandatangani surat tersebut, didistribusikan, dan mengarsip surat keluar sesuai dengan prosedur pengelolaan surat yang berlaku.

Meskipun prosedur telah dibuat, dalam praktik pengelolaan surat keluar tersebut, tidak dapat luput dari adanya kendala-kendala yang terjadi selama pengelolaan surat keluar. Selama pengamatan dilakukan, ada keunikan dalam proses pengelolaan surat keluar tersebut yaitu ketika memberikan nomor pada

surat keluar tersebut. umumnya penomoran surat adalah satu nomor surat untuk satu perihal, namun di PT Kawasan Industri Gresik beberapa kali ditemukan surat keluar dengan nomor yang sama untuk dua perihal yang berbeda.

Timbulnya permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka judul yang dapat dikemukakan adalah “Prosedur Pengelolaan Surat Keluar di Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dapat penulis kemukakan sebagai berikut

1. Bagaimana Prosedur Pengelolaan Surat Keluar di Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik?
2. Apa sajakah kendala-kendala dalam pengelolaan surat keluar di Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan Tugas akhir ini sebagai berikut

1. Mengetahui prosedur pengelolaan surat keluar di Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik.
2. Mengetahui kendala-kendala terkait dengan pengelolaan surat keluar di Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat Penulisan Tugas akhir untuk beberapa pihak meliputi

1. Bagi mahasiswa adalah meningkatkan pengetahuan bidang administrasi perkantoran khususnya dalam pengelolaan surat.
2. Bagi lembaga pendidikan adalah sebagai evaluasi sejauh mana kesesuaian kurikulum pendidikan dengan dunia kerja dan tingkat kemampuan mahasiswa dalam mempelajari jurusan kuliah dan penulisan tugas akhir ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian Mahasiswa Universitas Airlangga, khususnya Mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran.
3. Bagi perusahaan dapat menjadi masukan untuk menentukan kebijakan sehubungan dengan permasalahan yang ada di perusahaan.
4. Bagi pembaca dapat menjadi referensi penelitian serupa pada masa mendatang.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana metode deskriptif kualitatif ini adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu (Mukhtar, 2013:10). Metode deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Mukhtar, 2013:11).

Dalam hal ini, penulis mengamati kondisi *real* atau fakta yang terjadi pada prosedur pengelolaan surat keluar oleh Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik berdasarkan teknik pengumpulan serta analisa relevansi data yang diperoleh dari situasi yang sebenarnya.

Dalam proses pengumpulan data tersebut, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. (Nana S, 2009: 220).

Sugiono (2010:314) menyatakan bahwa teknik observasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan *place* (tempat), dan *actor* (pelaku) serta *activities* (aktivitas).

Berdasarkan pengertian teknik observasi tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa pengamatan ini dilakukan (*place*) di PT Kawasan Industri Gresik, Bagian Sekretariat. Pelaku (*actor*) atau individu yang terkait para staf Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik. Sedangkan aktivitas (*activities*) yang diamati adalah pengelolaan surat keluar di Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik.

2. Wawancara

Moloeng (2010:186) mengemukakan wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara pewawancara yang mengajukan suatu pertanyaan dan terwawancara sebagai orang yang memberikan jawaban atas suatu pertanyaan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, artinya wawancara terstruktur adalah merupakan wawancara

yang dilakukan dengan terlebih dahulu peneliti mempersiapkan instrumen wawancara yang berupa pertanyaan-pertanyaan sistematis.

Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan prosedur pengelolaan surat keluar oleh Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik, kendala-kendala yang terjadi selama pengelolaan surat keluar tersebut, serta upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pengelolaan surat keluar oleh Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2010:329) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun data-data yang sudah berlalu. Data-data dari dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar-gambar atau karya-karya dari seseorang. Teknik dokumenasi digunakan sebagai penunjang untuk melengkapi data yang telah diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dimaksud dalam pengamatan ini dapat berupa buku agenda surat keluar, foto-foto, dan sebagainya yang terkait dengan prosedur pengelolaan surat keluar oleh Departemen Sekretaris Perusahaan PT Kawasan Industri Gresik.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi tugas akhir ini maka sistematika penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang ada sehingga menjadi topik tugas akhir, identifikasi masalah menjelaskan mengenai rumusan masalah dari latar belakang masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori adalah teori-teori yang mendukung dan berhubungan dengan topik yang akan dibahas.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai objek dan subjek penelitian, menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan dan menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada bab sebelumnya.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang ditarik dari mulai dilakukannya penelitian yang berisi permasalahan yang ada dan pendapat dari sudut pandang penulis, serta saran-saran yang dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian serupa di kemudian hari.