

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Pada umumnya, setiap perusahaan tentunya memiliki sebuah tujuan ataupun target yang ingin dicapai. Untuk dapat mencapainya dengan efektif dan semaksimal mungkin, dibutuhkan adanya kerjasama antara bidang-bidang atau divisi-divisi yang mumpuni dan mampu bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang diemban. Salah satu hal yang menjadi penyokong dalam pencapaian tujuan perusahaan ialah penyampaian informasi. Informasi yang mempunyai nilai pengetahuan berasal dari pengolahan data sehingga dapat dipergunakan oleh penerimanya. Bentuk pengolahan informasi tersebut bisa menjadi banyak hal, salah satunya ialah bentuk surat masuk dan surat keluar.

Banyak perusahaan mempercayakan sekretaris sebagai pengelola informasi berupa surat-surat, baik dalam lingkup internal maupun eksternal perusahaan. Pengelolaan yang baik akan menghindarkan kesalahpahaman sehingga pesannya tersampaikan dan tidak ada hal yang terlewatkan. Informasi yang telah dikelola dengan baik menjadikan informasi tersebut mempunyai nilai pengetahuan. Dengan adanya informasi, akan meningkatkan pengetahuan mengenai hal yang bersangkutan dan juga menurunkan rasa keraguan terhadap hal yang bersangkutan.

Kegiatan saling berkirim surat dari satu pihak kepada pihak lain atas nama perseorangan atau oleh organisasi disebut surat-menyurat/korespondensi. Menurut Gaol (2015) surat-menyurat merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan antara dua pihak yang dilakukan dengan saling berkirim surat. Namun, dengan adanya perkembangan jaman semakin memudahkan orang untuk menggunakan media yang lebih canggih, sehingga pesan atau informasi yang dibuat dan ingin disampaikan lebih cepat terkirim kepada pihak yang dituju.

Menurut Purwanto (2011) dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, kegiatan menulis pesan maupun

menyampaikan suatu pesan dari satu pihak kepada pihak lain dapat dilakukan melalui surat elektronik/*e-mail*. Menurut Karyaningsih (2018) *e-mail* merupakan sarana untuk melakukan kegiatan pengiriman dan penerimaan surat secara elektronik dari satu pihak kepada pihak lain dengan menggunakan komputer yang telah terhubung internet, selain itu mengirim surat menggunakan *e-mail* dapat melampirkan file (*attachment*). Fasilitas *e-mail* yang telah tersedia saat ini diantaranya, Yahoo Mail, Google Mail, AIM Mail dan lain sebagainya. Namun saat ini telah banyak perusahaan ataupun instansi yang memiliki fasilitas *e-mail* yang bersifat internal, artinya hanya dapat diakses oleh perusahaan atau instansi terkait saja.

Kegiatan pengiriman surat menggunakan surat elektronik memiliki beberapa keunggulan, yang pertama ialah dapat mengurangi penggunaan kertas atau yang biasa dikenal dengan istilah *Paperless Office* sehingga dapat menghemat pengeluaran perusahaan dalam menyediakan stok kertas sekaligus sebagai upaya dukungan terhadap kegiatan *Eco Office*. Keunggulan kedua, penggunaan surat elektronik tentunya lebih ekonomis karena perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk membayar jasa tenaga ekspedisi. Keunggulan yang ketiga tentunya dari segi waktu sangat efisien karena surat yang dikirim maupun yang diterima dapat tersampaikan saat itu juga. Akan tetapi, mengirimkan surat menggunakan surat elektronik bukan berarti pihak penerima tidak dapat mempunyai *hard file*, justru apabila mengirimkan surat melalui surat elektronik pihak penerima dapat mencetak suratnya sewaktu-waktu apabila dibutuhkan ataupun pihak penerima juga bisa langsung mengarsip surat yang diterimanya tanpa perlu mencetaknya.

Surat elektronik tidak hanya dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pengiriman surat saja. Selain itu, surat elektronik juga dapat dimanfaatkan dalam kegiatan korespondensi (tata persuratan) misalnya pencatatan surat masuk sampai dengan penomoran surat keluar secara otomatis. Apabila di dalam suatu perusahaan ataupun instansi telah melakukan kegiatan surat-menyurat secara elektronik, maka kegiatan surat-menyurat dalam perusahaan atau instansi tersebut

dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat dan tentunya tidak memerlukan biaya yang besar.

Seiring perkembangan jaman, kebutuhan akan kertas khususnya dalam bidang surat-menyurat semakin meningkat karena laju informasi juga semakin pesat. Namun kertas-kertas yang dibutuhkan tersebut berasal dari pohon yang kini kian berkurang populasinya. Untuk menekan tingkat penggunaan kertas khususnya dalam hal surat-menyurat, maka timbulah istilah *Paperless Office*. *Paperless Office* adalah suatu sebutan untuk kondisi dimana sebuah perusahaan yang kegiatan perkantornya mengurangi bahkan tidak menggunakan kertas sama sekali. Saat ini untuk lebih mempermudah kegiatan surat-menyurat, perusahaan dapat memanfaatkan teknologi yang bernama *e-mail*/surat elektronik untuk dapat saling berkirim surat. Sehingga tidak perlu lagi mencetak surat untuk kemudian diberi tanda tangan basah sebelum mendistribusikan surat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sulis selaku Sekretaris Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat menyatakan bahwa, di Kanwil DJP Jawa Timur I telah melakukan kegiatan surat-menyurat atau korespondensi secara elektronik. Kegiatan korespondensi yang dimaksud adalah pencatatan surat masuk dan penomoran surat keluar. Selain itu, Sekretaris juga telah melakukan penerimaan dan pengiriman surat secara elektronik. Namun, dalam standarisasi persuratan Kanwil DJP Jawa Timur I kegiatan pengiriman surat tetap harus dilakukan dengan manual. Artinya, pihak Sekretaris masih harus mencetak suratnya dan surat tersebut perlu dibubuhi tanda tangan basah kemudian surat tersebut didistribusikan dengan bantuan jasa ekspedisi. Dalam hal ini, proses pengiriman surat kepada penerima surat dilakukan oleh Sekretaris secara manual dan elektronik. Sehingga hal ini menyebabkan adanya tumpukan surat-surat dalam bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat. Surat-surat yang telah diproses tentunya akan diarsipkan. Tetapi karena terlalu banyak surat-surat yang harus diarsipkan menyebabkan ruang arsip bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat sampai tidak muat untuk menyimpannya. Surat-surat yang telah dicatat dalam sistem kearsipan kemudian disimpan dalam kardus yang diberi label berdasarkan klasifikasi surat dan diletakkan dalam ruang rapat milik bidang

Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat. Dengan bertambahnya fungsi ruang rapat yang digunakan untuk menyimpan beberapa arsip sehingga membentuk tumpukan kardus, tentunya mengurangi kenyamanan pegawai ketika menggunakan ruangan tersebut untuk rapat.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka fokus Tugas Akhir ini adalah pemanfaatan surat elektronik dalam kegiatan korespondensi yang dilakukan oleh Sekretaris Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jawa Timur I. Dengan adanya teknologi yang telah berkembang dengan lebih baik, tentunya hal tersebut dapat dimanfaatkan dengan optimal untuk mempermudah pekerjaan sehari-hari di perusahaan, salah satu diantaranya ialah dalam kegiatan surat-menyurat. Dengan meningkatnya penanganan dalam kegiatan surat-menyurat, maka juga akan dapat berimbas pada meningkatnya informasi yang dapat diperoleh perusahaan. Adanya peningkatan arus penerimaan dan pengiriman informasi, sedikit banyak dapat membantu perusahaan mencapai tujuan dengan efisien. Tugas Akhir ini ditujukan untuk mengetahui pemanfaatan surat elektronik terhadap kegiatan korespondensi yang terdapat di Sekretaris Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jawa Timur I, sehingga judul yang dikemukakan adalah “Pemanfaatan Surat Elektronik dalam Kegiatan Korespondensi oleh Sekretaris Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jawa Timur I”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah tugas akhir ini adalah “Bagaimana pemanfaatan surat elektronik dalam kegiatan korespondensi oleh sekretaris bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jawa Timur I.?”

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan surat elektronik/e-mail dalam kegiatan korespondensi oleh sekretaris

bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jawa Timur I.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. menambah wawasan, pengetahuan mengenai manfaat serta perkembangan teknologi terhadap penanganan surat masuk dan keluar sebuah perusahaan.
- b. mengetahui dampak positif perkembangan teknologi terhadap pekerjaan yang ada di perusahaan yaitu penanganan surat masuk dan surat keluar.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif di mana kesimpulan dituliskan berdasarkan analisis data dan informasi yang diperoleh pada saat pelaksanaan magang kerja. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan kepada perusahaan yang bersangkutan dengan maksud memperoleh data atau informasi yang diperlukan melalui cara:

a. Pengamatan (Observasi)

Metode pertama dalam melakukan pengumpulan data ialah melalui pengamatan. Berdasarkan pada pengamatan tersebut kemudian timbulah sebuah pertanyaan yang dapat diajukan sebagai bahan dalam melakukan wawancara kepada narasumber.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada Ibu Sulis Setyowati selaku Sekretaris Bagian Pelayanan, Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat pada tanggal 2 Mei 2020 pukul 10.00 WIB melalui Whatsapp dikarenakan adanya penerapan *Work From Home*.

c. Dokumentasi

Dengan metode dokumentasi ini dapat diperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada narasumber.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Satori dan Komariah (2011), studi kepustakaan merupakan pandangan yang dipaparkan oleh para ahli dalam bentuk buku, jurnal, laporan penelitian karya ilmiah yang dapat mendukung penelitian terkait. Literatur dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan penilaian dan pengamatan terhadap masalah yang terjadi.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi ke dalam 4 bab, di mana antara bab yang satu dengan lainnya saling terhubung dan berkaitan, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang pemilihan judul, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai Pengertian dan Fungsi Surat, Pengertian Surat Elektronik (*E-mail*), Fungsi Surat Elektronik (*E-mail*), Fungsi dan Karakteristik Surat Elektronik (*E-Mail*), Komponen-komponen dalam Surat Elektronik (*E-mail*), Etika Mengirim Surat Elektronik (*E-mail*), Pengertian Korespondensi dan Pengertian Sekretaris.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dikemukakan mengenai Gambaran Umum Perusahaan, Deskripsi Hasil, serta Pembahasan mengenai perbandingan teori dengan data yang diperoleh selama melakukan penelitian.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan yang dapat diambil berdasarkan data yang diperoleh serta memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan terkait.