

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan, oleh karena itu secara otomatis akan melakukan hubungan sosial. Pada kegiatan tersebut, tentu mereka akan mengadakan kegiatan komunikasi. Dewasa ini perkembangan informasi dan komunikasi menjadi hal yang selalu dilakukan dan dibutuhkan dalam aktivitas tiap individu maupun organisasi dalam berbagai aktivitas ekonomi dan sosial. Hal tersebut juga terjadi pada lingkup perusahaan maupun organisasi, yang memiliki kepentingan dalam memperoleh ataupun memberikan suatu informasi dengan tujuan yang berbeda-beda.

Berkomunikasi melalui tulisan, tentu berbeda dengan komunikasi melalui lisan atau secara langsung. Salah satu sarana komunikasi tertulis yaitu surat. Menurut RMDA (2018:6) dibanding media komunikasi lain seperti telepon, teleks, telegraf, radio, dan televisi, surat memiliki kelebihan tersendiri karena surat menjadi media yang dapat merekam informasi secara panjang dan lebar, terperinci namun tetap hemat. Surat merupakan media komunikasi tertulis yang ditujukan untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kertas, penggunaan model / bentuk, penggunaan kode dan notasi, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan. (Sugiarto, 2015:2)

Pada tiap perusahaan maupun organisasi tentunya terdapat berbagai macam prosedur dalam pembuatan serta pengelolaan surat menyurat yang berbeda-beda. Begitu juga dengan surat keluar, yang ditujukan untuk penyampaian suatu informasi kepada pihak internal maupun eksternal. Suatu sistem dalam pengelolaan surat perlu diterapkan pada setiap unit perusahaan maupun badan organisasi, yang dapat dipergunakan sebagai sumber data dan informasi yang dapat memajukan perkembangan suatu instansi menjadi lebih optimal. Pengelolaan surat keluar perlu diterapkan oleh masing-masing instansi untuk menjaga informasi yang dimiliki suatu organisasi maupun perusahaan.

Proses Pengelolaan surat keluar secara manual dapat mempengaruhi kinerja karyawan serta menghambat proses kerja yang ada. Pekerjaan yang menumpuk dan dilakukan secara berulang dapat mempengaruhi efektivitas pekerjaan menjadi menurun. Pengelolaan surat harus dilaksanakan dengan efektif dan efisien, agar dapat tertata rapi tanpa menyita banyak waktu serta memudahkan saat pencarian kembali jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Terlebih pada perusahaan maupun organisasi yang berhubungan dengan banyak instansi maupun orang perorangan yang membutuhkan informasi dan layanan secara cepat, walaupun dalam praktiknya tidak seperti itu. Di dalam praktiknya, pembuatan surat keluar memerlukan proses yang berjenjang mulai dari proses perancangan sampai dengan proses persetujuan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup panjang sampai surat tersebut dapat ditindaklanjuti sesuai kepentingannya. Hal tersebut juga disebabkan karena pada pembuatan dan sistem pengelolaan surat keluar yang dikerjakan tidak terpusat, sehingga dapat mempengaruhi kecepatan bagian yang bersangkutan dalam proses penanganannya. Penanganan surat yang tepat akan memudahkan pihak-pihak yang berhubungan dan berkepentingan dalam mengakses informasi yang diperlukan dengan cepat ketika sewaktu-waktu dibutuhkan. Pengelolaan surat dengan tepat akan berdampak pada kelangsungan operasional perusahaan. Surat yang tidak ditangani dengan tepat akan berdampak terhadap penyimpanannya, sehingga saat akan dibutuhkan kembali tidak ada sistem pengendaliannya dengan tepat maka akan meningkatkan stres dan mempengaruhi produktivitas karyawan serta dapat merugikan perusahaan.

Dari pemaparan di atas, dalam sebuah perusahaan maupun organisasi dapat diketahui pentingnya penanganan surat keluar dan cara pengelolaannya menggunakan sistem yang fleksibel dan adaptif dengan perkembangan teknologi, sehingga dipilihlah judul "*Literature Review: Penerapan Aplikasi Workflow Sistem Pengelolaan Surat Keluar*".

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penulisan tersebut, maka rumusan masalah dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum artikel penelitian tentang *Workflow*?
2. Bagaimana penerapan aplikasi *Workflow* untuk pengelolaan surat keluar?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir tersebut adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran umum artikel penelitian tentang *Workflow*.
2. Penerapan aplikasi *Workflow* untuk pengelolaan surat keluar.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun Manfaat penulisan dari tugas akhir antara lain:

1. Bagi Penulis

Mengimplementasikan dan mengembangkan teori-teori yang sudah didapat dalam perkuliahan untuk nantinya dapat dimanfaatkan dalam dunia kerja.

2. Bagi Universitas

Dapat dijadikan sebagai salah satu kajian ilmu dan bahan bacaan khususnya bagi mahasiswa Diploma III Administrasi Perkantoran mengenai Penerapan Aplikasi *Workflow* Pengelolaan Surat Keluar secara efisien dengan menggunakan sistem.

3. Bagi Mahasiswa

Menjadi salah satu referensi pada penulisan dan pelatihan selanjutnya yang berhubungan dengan permasalahan pengelolaan surat keluar dan menyesuaikan dengan teori-teori yang di ajarkan dalam perkuliahan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menerapkan metode Studi Literatur/*Literature Review* pada beberapa jurnal terkait *Workflow*. *Literature Review* merupakan metode yang sistematis, eksplisit serta *reproducibel* yang dapat melakukan identifikasi, evaluasi dan sintesis pada karya-karya hasil penelitian dan hasil pemikiran yang sudah dihasilkan oleh para peneliti dan praktisi (Okoli dkk.,

2010). Hasil dari penelitian tersebut akan digunakan untuk mengidentifikasi penggunaan aplikasi *workflow* sebagai pengelolaan surat keluar.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan Tugas Akhir ini memiliki 4 bab dengan masing-masing bab diantaranya:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang *Literature Review*: Penerapan Aplikasi *Workflow* Pengelolaan Surat Keluar, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data yang digunakan, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini berisi mengenai beberapa teori-teori yang dapat dipergunakan sebagai data penunjang dalam pembahasan tugas akhir.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan deskripsi hasil serta pembahasan terkait “*Literature Review*: Penerapan Aplikasi *Workflow* Pengelolaan Surat Keluar”.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bagian akhir dalam penulisan tugas akhir dan mengambil kesimpulan dari pembahasan serta memberikan saran untuk nantinya dipergunakan dalam evaluasi bagi penelitian berikut.