

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Sudarmono (2013:1), komunikasi merupakan suatu proses dalam penyampaian informasi yang biasanya berisikan sebuah ide, berita, pesan, gagasan, kesan, dan juga terkait dengan apa yang ingin diinformasikan pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Komunikan dan komunikator dalam bertukar informasi dapat bertindak sebagai perorangan atau organisasi, lembaga, maupun instansi. Menurut Sudarmono (2013:157), cara penyampaian komunikasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu komunikasi lisan dan tertulis. Salah satu kegiatan komunikasi tertulis yang biasa ditemui adalah surat menyurat.

Menurut Fatimah (2019), zaman dahulu kegiatan surat-menyurat bermula pada sebuah organisasi dunia yaitu di Negara Firlandia. Organisasi tersebut menawarkan kepada masyarakatnya untuk melakukan kegiatan surat-menyurat dengan seluruh masyarakat yang berada di belahan dunia. Kegiatan surat-menyurat di Indonesia sudah dilakukan sebelum kedatangan Bangsa Eropa ke Nusantara (Indonesia), yakni pada masa Kerajaan Tarumanegara, Kutai, Pajajaran, Majapahit, Mataram, dan Sriwijaya. Bentuk dari komunikasi pada zaman itu memang hanya sebatas antar raja saja. Media yang digunakan tentunya masih sangat sederhana. Para raja menggunakan kulit kayu, daun lontar, potongan bambu dan kulit binatang sebagai media surat-menyurat.

Penggunaan media dalam surat-menyurat mulai menggunakan kertas ketika Bangsa Eropa masuk ke kawasan Nusantara. Semakin lama kemajuan dalam pengiriman surat berkembang pesat hingga Bangsa Eropa memperkenalkan masyarakat Indonesia dengan jasa ekspedisi surat yang diberi nama kantor pos. Barulah ketika tahun 1809 atas perintah Gubernur Jendral Herman mu William Daendels kegiatan operasional surat-menyurat semakin lancar karena dibuat Jalan Raya Pos (de Grote Postweg). Rute jalan tersebut dari Anyer sampai panarukan yang panjangnya sejauh 1000 km. Pengiriman surat dari Jawa Barat ke Jawa

Timur yang tadinya menghabiskan waktu selama 40 hari menjadi hanya 6 hari saja.

Pada masa sekarang surat itu sendiri merupakan suatu alat komunikasi tertulis yang penyampaiannya dari pihak satu ke pihak lainnya, baik dengan atas nama pribadi maupun atas nama organisasi/instansi terkait. Surat pada umumnya bermediakan sebuah kertas berjumlah satu atau lebih yang isinya berupa suatu pesan, informasi, maupun tanggapan yang berkaitan dengan tujuan dari penulis surat untuk dikirimkan kepada pihak lain. Surat-menyurat merupakan suatu sarana komunikasi yang vital. Hal tersebut terjadi sebab kegiatan surat-menyurat merupakan asset yang bernilai tinggi dalam hubungan eksternal maupun internal sebuah organisasi/instansi, namun asset potensial ini akan menjadikan beban ketika informasi yang tertulis didalamnya terdapat kekeliruan apalagi jika suatu surat penting tidak dikelola dengan baik.

Menurut Asnawi (2017:1), surat-menyurat merupakan suatu kegiatan operasional yang tidak asing lagi bagi suatu organisasi/instansi. Kegiatan surat-menyurat didalam suatu organisasi bisa dikatakan sangat penting dan berpengaruh karena hubungan antar bagian atau divisi terkadang tidak cukup jika hanya dibicarakan dengan bertatap muka atau penyampaiannya melalui telepon saja. Bukti fisik menjadi sangat penting ketika sesuatu hal yang ingin disampaikan berupa keputusan, hak milik, peraturan dan lain sebagainya. Dengan demikian salah satu bukti fisik yang dapat digunakan yaitu berupa surat, karena surat dapat dijadikan sebagai sarana penyampaian informasi yang tepat antara pihak satu dengan yang lainnya. Hal ini tidak dapat diremehkan lagi khususnya bagi perusahaan yang memiliki unit lain yang tersebar di Indonesia. Organisasi yang sudah berkembang dengan memiliki unit usaha lain di berbagai kota menjadikan alat komunikasi surat-menyurat ini sangat berperan untuk sarana penyampaian informasi antara kantor pusat maupun kantor cabang.

Hal serupa juga terdapat di dunia perkantoran. Surat-menyurat merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan operasional perkantoran karena aktivitas surat-menyurat ini adalah rangkaian yang berkenaan dengan penyampaian informasi secara tertulis dimulai dengan proses penyusunan,

penulisan sampai dengan pengiriman kepada pihak lain yang dituju. Proses penyusunan sampai dengan pengiriman surat tentunya tidak bisa hanya dipandang sebelah mata. Jika pada salah satu proses tersebut terdapat kekeliruan didalamnya, maka terdapat kesalah pahaman dari penerima surat. Kegiatan operasional pengelolaan surat harus diperhatikan betul mengingat surat merupakan hal penting bagi perusahaan.

Teknologi yang semakin berkembang menjadikan pengelolaan surat-menyurat menjadi modern. Banyak media elektronik zaman sekarang yang mendukung pengelolaan dalam penyusunan, penulisan serta pengiriman surat itu sendiri. Perusahaan maupun instansi saat ini mulai mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan aplikasi atau email sebagai media dalam kegiatan surat-menyurat. Meskipun media yang digunakan dalam pengelolaan surat-menyurat sudah canggih dan mempermudah dalam melakukan korespondensi, tetapi perlu diingat dalam pengoperasian teknologi itu sendiri lah yang paling penting. Paham atau tidaknya karyawan dengan teknologi yang sedang dioperasikannya juga turut mempengaruhi kegiatan operasional dalam pengolahan surat-menyurat. Teknologi pada media elektronik yang kian modern akan benar-benar membantu pengelolaan surat ketika dioperasikan oleh orang-orang yang mampu mengoperasikannya.

Terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu ditulis oleh Shabrina Ulma Rahmah dan Meylia Elizabeth Ranu pada tahun 2015 dengan judul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan *E-Office* Untuk Mendukung *E-Government* Dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya” (*sumber Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP) Vol 3 No 3 tahun 2015*). Penelitian tersebut membahas tentang tingkat efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan aplikasi surat-menyurat yaitu *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan berkorespondensi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang ditulis saat ini yaitu tempat penelitian, isi pembahasan dan tata bahasa. Hasil dari penelitian saat ini berisikan tentang kecakapan pegawai dalam mengoperasikan sebuah aplikasi yang

digunakan untuk kegiatan berkorespondensi atau surat-menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya dengan tujuan agar sumber daya manusia yang ada di instansi tersebut dapat dikelola dan diasah kemampuannya dalam mengoperasikan aplikasi surat -menyurat.

Aplikasi yang saat ini digunakan untuk kegiatan surat-menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X adalah OA (*Office Automation*). Penggunaan aplikasi OA di PT Perkebunan Nusantara X mulai diterapkan pada awal tahun 2020. Perusahaan menerapkan aplikasi ini karena ingin mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan operasional surat menyurat (*paperless*). Selain meminimalisir penggunaan alat tulis kantor, penggunaan aplikasi ini dapat mempermudah pengelolaan surat-menyurat seperti pendistribusian yang dapat dilakukan secara online oleh pengirim maupun penerima surat. Sebelumnya perlu diketahui seluruh surat masuk di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya dikelola oleh agendaris Bagian Umum. Tugas pokok dari agendaris adalah menerima, mendistribusikan, menyortir, dan memproses surat masuk maupun keluar. Proses pengelolaan semua surat itu sendiri menggunakan aplikasi OA. Aplikasi OA dapat diakses oleh seluruh pegawai PT Perkebunan Nusantara X baik pegawai yang berada di kantor pusat maupun dari unit usaha lain yang tersebar di berbagai kota di wilayah Provinsi Jawa Timur dan Jawa Tengah. Kegiatan operasional surat-menyurat seperti membuat surat, memo, dan pendistribusian dapat dilakukan dengan aplikasi tersebut. Sebelum menggunakan aplikasi OA PT Perkebunan Nusantara X dalam pengelolaan surat masih menggunakan sistem manual. Pendistribusiannya juga masih menggunakan jasa kurir internal untuk mengirimkan surat di berbagai unit yang tersebar di berbagai kota. Dengan menggunakan aplikasi OA pengelolaan surat-menyurat di perusahaan menjadi lebih terorganisir dengan baik dan pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Namun dalam penerapan pengoperasiannya masih terdapat beberapa kendala sehingga membuat pengoperasian aplikasi tersebut kurang maksimal.

Dari penjelasan yang terdapat di atas dapat diketahui bahwa pengelolaan surat-menyurat sangat penting bagi perusahaan, sehingga sumber daya manusia sebagai peran utama pengelolaan surat harus cakap dalam mengoperasikan sarana

teknologi surat-menyurat. Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka judul yang dapat dikemukakan adalah **“Kecakapan Pegawai dalam Pengoperasian Aplikasi Surat Menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya”**. Pengambilan judul tersebut memiliki alasan tersendiri diantaranya adalah karena permasalahan mengenai kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya mengalami pro dan kontra. Hal ini dikarenakan adanya perubahan yang signifikan mengenai sistem kegiatan surat-menyurat yang tadinya menggunakan sistem manual menjadi sistem digitalisasi berbasis aplikasi. Masih ada beberapa pegawai yang menggunakan sistem manual dalam kegiatan surat-menyurat, sehingga mengakibatkan nomor surat yang tadinya sudah tersistem di aplikasi menjadi diketik manual dan penyimpanan datanya menjadi *double*. Beberapa pegawai masih beranggapan bahwa teknologi yang hadir di perusahaan ini membuat rumit dan tidak efektif diterapkan pada kegiatan surat-menyurat. Dengan demikian kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat-menyurat perlu diperhatikan betul, agar kegiatan surat-menyurat di perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah **“Bagaimana kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya?”**

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disajikan di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir adalah untuk mengetahui kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat hasil penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa
 - a. Menambah pengetahuan mengenai kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat-menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya.
 - b. Mendapatkan ilmu baru selain yang diberikan saat di bangku perkuliahan.
2. Bagi Universitas untuk menyesuaikan antara teori yang terdapat di kurikulum perkuliahan dengan praktik langsung di dunia kerja.
3. Bagi perusahaan adalah apabila memungkinkan dapat dijadikan masukan dalam melakukan perbaikan mengenai kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat-menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya.
4. Bagi Pembaca maupun pihak lain, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan sumber referensi dalam penulisan tugas akhir khususnya yang berkaitan tentang pengoperasian aplikasi surat-menyurat.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Pada dasarnya metode pengumpulan data ini merupakan prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan data pengetahuan ilmiah yang valid dengan tujuan dapat dikembangkan, ditemukan, maupun dibuktikan kebenarannya sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan pada konteks tertentu. Penelitian yang diamati saat ini menggunakan metode kualitatif.

Menurut Wahidmurni (2017:1), Metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang penggunaannya untuk menjawab suatu masalah pada penelitian yang isinya berkaitan dengan data berupa deskripsi yang sumbernya diperoleh dari aktivitas wawancara, pengamatan, dan pencarian dokumen. Data-data yang diperoleh dari penelitian hendaknya dipahami dengan baik, sehingga pengecekan terkait keabsahan temuan yang dituangkan pada tugas akhir sesuai kebenarannya. Dalam melakukan pengecekan itu sendiri juga tidak menggunakan cara asal-

asalan melainkan tetap memperhatikan kaidah penulisan karya ilmiah yang dipersyaratkan.

Tujuan dari pemilihan metode penelitian ini adalah guna memperoleh data-data penelitian yang nantinya untuk mengetahui kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat menyurat di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara sebagai pemberi beberapa pertanyaan kepada responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan dan setelahnya hasil wawancaranya dicatat dan direkam. Menurut Arikunto (2010:198) dalam Pratiwi (2019:187), interview merupakan suatu wawancara atau kuisisioner lisan yang isinya berupa dialog. Wawancara dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) yang menanyai beberapa hal yang berkaitan dengan data yang ingin diambil. Hasil dari pengambilan data menggunakan metode wawancara lebih akurat karena informasi yang diperoleh dari sumber pertama. Wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara terstruktur. Artinya sebelum melakukan wawancara, harus menyusun terlebih dahulu pertanyaan apa saja yang akan diajukan kepada responden dengan terstruktur lalu setelahnya dirumuskan sebagaimana pedoman wawancara biasa dilakukan. Berdasarkan metode pengumpulan data tersebut, dapat diperoleh informasi yang sesuai dengan topik yang sedang diamati.

2. Observasi

Pada penelitian ini, proses pengambilan data dilakukan secara langsung dalam kegiatan sehari-hari dengan sumber yang diamatinya. Hasil perolehan data dari penelitian observasi akan lebih lengkap karena seseorang dalam pengambilan datanya turut ikut serta ke dalam sumber data yang ingin dicari. Pengamatan yang dilakukan adalah dengan mengamati kecakapan pegawai dalam pengoperasian aplikasi surat-menyurat yaitu OA pada kegiatan berkorespondensi sehari-hari. Mulai dari

pembuatan surat, memo, penerimaan surat, penyortiran surat, pengiriman surat, sampai dengan penyimpanan surat.

3. Studi Pustaka

Menurut Handayani (2019:237), studi pustaka adalah suatu metode penelitian yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi lebih ke arah penelitian-penelitian serupa terdahulu dan relevan dengan apa yang diteliti. Informasi yang ingin didapat diperoleh dari jurnal, buku, laporan penelitian, tesis, disertasi, ensiklopedia dan sumber-sumber terpercaya bermediakan kertas maupun elektronik yang berhubungan dengan masalah penelitian. Cara pengambilan data dari metode penelitian studi pustaka yaitu dengan mempelajari, membaca, dan mendalami literatur-literatur. Pengambilan data dengan menggunakan metode ini bertujuan untuk memperoleh data teoritis dalam mendukung kebenaran data yang telah diperoleh dari metode sebelumnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir dibagi menjadi 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisikan uraian tentang latar belakang dalam memilih judul tugas akhir, rumusan masalah, tujuan penulisan tugas akhir, manfaat penulisan tugas akhir, metode penelitian, dan sistematika penulisan ilmiah yang digunakan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan tentang tinjauan pustaka yang telah disesuaikan dengan teori-teori berdasarkan literasi, penelitian-penelitian terdahulu yang serupa dan referensi jurnal maupun buku yang dapat digunakan untuk mendukung pembahasan tugas akhir.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan tempat melakukan pengamatan, serta menjelaskan mengenai pembahasan mengenai hasil

penelitian secara mendetail guna menjawab rumusan masalah.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian paling akhir dari penulisan tugas akhir yang berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diharapkan dapat memberikan masukan serta manfaat bagi perusahaan tempat melakukan penelitian.