

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah perusahaan atau organisasi bisa menerima banyak surat setiap harinya. Jika surat yang masuk tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan merugikan banyak pihak, baik yang mengirim maupun yang menerima surat tersebut, hal ini berlaku juga dengan surat keluar, jika tidak ditangani dengan baik dan sesegera mungkin akan menimbulkan kerugian juga untuk kedua pihak. Dalam setiap perusahaan, pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai bersama. Pengelolaan surat yang baik akan dapat membantu perusahaan mencapai tujuan tersebut dengan cepat dan tepat.

Surat memiliki arti yaitu karya tulis manusia yang cukup populer dan menjadi salah satu alat komunikasi yang ada dalam peradaban manusia (Rokhmansyah, 2018:143). Surat masuk memiliki arti yaitu surat yang masuk ke dalam suatu instansi/perusahaan, baik dari instansi lain atau dari bagian lain dari instansi itu sendiri, lalu surat keluar adalah surat yang dikirim oleh suatu instansi atau antarbagian dalam instansi tersebut, ditujukan kepada instansi lain atau ke bagian lain dalam instansi yang sama (Nuraida, 2012:76).

Dalam pengelolaannya, surat sudah mengalami banyak perkembangan mulai dari konvensional yaitu dengan cara penulisan secara manual dengan tangan, lalu diberikan disposisi secara manual juga. Namun sekarang, seiring kemajuan perkembangan teknologi, pengelolaan surat sudah banyak dibantu terbukti dengan adanya aplikasi pengelolaan surat di setiap perusahaan. Di Bea Cukai Juanda pengelolaan surat sudah menggunakan teknologi yaitu dengan adanya pengadaan aplikasi yang bernama *Office Automation (OA)* yang berfungsi untuk mendata adanya surat masuk maupun surat keluar, serta juga menunjang untuk memberikan disposisi.

Di Bea Cukai, aplikasi OA sudah diterapkan di Divisi Penerimaan Surat, garda depan tempat keluar masuknya surat dari luar ke Bea Cukai, dan dari Bea

cukai menuju luar, Namun aplikasi OA hanya dipakai dalam Divisi Penerimaan surat saja, setelah surat sudah ditentukan menuju divisi mana itu, aplikasi OA sudah tidak lagi dipakai. Akhirnya surat yang masuk tidak mungkin segera disampaikan pada tujuan, dan surat yang keluar juga termakan oleh waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana Prosedur Pengelolahan Surat Masuk dan Surat Keluar di KPPMP BC Juanda ?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan tugas akhir adalah: untuk mengetahui prosedur pengelolahan Surat Masuk di KPPMP BC Juanda.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi mahasiswa adalah memperoleh pengetahuan tentang Prosedur Pengelolaan Surat Masuk di KPPMP BC Juanda.
- 2) Bagi lembaga adalah sebagai bahan masukan bagi pihak rumah tangga apabila ada permasalahan terkait di perusahaan.
- 3) Bagi pembaca maupun pihak lain adalah sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk penulisan tugas akhir di waktu yang akan datang.

1.5 Metode Pengamatan

Metode pengamatan yang digunakan dalam pengamatan ini adalah metode pengamatan deskriptif. Pengamatan deskriptif dalam ini bertujuan untuk mendeskripsikan Prosedur Pengolahan Surat Masuk dan Surat Keluar di KPPMP Bea Cukai Juanda. Teknik Pengumpulan data meliputi :

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada Bapak Untung selaku staff persuratan tentang prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Metode

wawancara dalam pengamatan ini adalah untuk menunjang data – data yang diperoleh melalui metode observasi.

2. Metode Pengamatan (*Observation*)

Menurut Gora (2019:255), metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan beberapa indera perasa (penglihatan, penciuman, pengecap, peraba, dan lain sebagainya) yang ada pada diri pengamat. Adapun proses – proses pengamatan terkait topik yang diangkat yakni Prosedur Pengolahan Surat Masuk dan Surat Keluar selama magang di KPPMP Bea Cukai Juanda. Observasi dalam pengamatan ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang Pengolahan Surat Masuk dan Surat Keluar di KPPMP Bea Cukai Juanda.

3. Dokumentasi

Menurut Nashihin (2017:83), dokumentasi merupakan alat pengumpulan data yang digunakan untuk mencari mengenal hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya. Pengumpulan data dan informasi sesuai dengan topik yang diangkat pada penulisan tugas akhir.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir untuk memudahkan pembahasan dalam tiap-tiap bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, tujuan, manfaat, metode pengamatan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini menjabarkan teori–teori yang berkaitan dengan tugas akhir.

BAB 3 Hasil dan Pembahasan

Hasil dan Pembahasan yang memuat Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di KPPMP Bea Cukai Juanda.

BAB 4 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan Saran yang merupakan bagian akhir dalam penyusunan tugas akhir yang berisikan kesimpulan dari hasil pengamatan dan saran yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti selanjutnya.