

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi pada zaman ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi berkembang sangat cepat dan sangat pesat. Setiap perusahaan atau organisasi mempunyai suatu target atau tujuan tertentu yang akan dicapai. Menurut Rahman (2017:9) administrasi merupakan segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi juga merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan secara rutin oleh perusahaan atau organisasi. Administrasi dikatakan sebagai hal krusial berarti administrasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi. Maka dari itu, administrasi selalu ada dalam setiap aktivitas atau kegiatan.

Dengan sistem yang semakin berkembang perusahaan PT PJB Services dapat mencapai tujuan, dan sasaran sesuai dengan yang diinginkan secara tepat. Salah satunya dalam kegiatan administrasi adalah surat menyurat. Surat merupakan suatu alat atau media komunikasi yang berupa informasi secara tertulis, pesan atau tanggapan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan dari pengirim surat. Menurut Finoza (2010:4) surat merupakan informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu. Menurut Dewi (2011:3) merupakan salah satu alat komunikasi tertulis dari seseorang yang berisi pemberitahuan, keputusan pertanyaan, pernyataan, permohonan, yang ditujukan kepada pihak lain juga merupakan sarana komunikasi tertulis. Dengan adanya penggunaan surat menyurat dapat menghemat penggunaan alat pengiriman seperti ekspedisi barang atau yang lain lainnya.

Dalam urusan surat menyurat perlu dilakukan prosedur pengelolaan surat secara baik. Menurut Rahman (2017:9) prosedur merupakan suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Prosedur pengelolaan dalam surat menyurat harus diperhatikan dengan sangat baik dan harus diterapkan pada setiap perusahaan atau organisasi, karena surat merupakan sumber data atau informasi untuk maksud dan tujuan tertentu dari setiap perusahaan atau organisasi. Jika pengelolaan surat menyurat tidak diperhatikan secara baik maka surat itu tidak jelas dengan maksud dan tujuan yang dibuat dalam surat itu.

Seiring dengan aktivitas perusahaan yang dilakukan oleh PT PJB Services sendiri, PT PJB Services harus memiliki hubungan kerjasama yang baik dengan perusahaan perusahaan besar lainnya. Untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik maka PT PJB Services perlu adanya informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan dengan menggunakan surat sebagai sarana penunjang dalam mencapai target dan tujuan perusahaan.

Dalam suatu perusahaan atau organisasi, surat menurut prosedur pengelolaannya dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah surat surat atau semua surat yang diterima oleh pihak lain baik itu perorangan, perusahaan atau organisasi lainnya. Sedangkan surat keluar adalah surat surat yang dikeluarkan atau dibuat oleh perusahaan atau suatu organisasi untuk diberikan kepada pihak lain baik itu perorangan, perusahaan atau organisasi lainnya.

Kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus diperhatikan dengan benar oleh setiap perusahaan atau organisasi. Pengelolaan surat harus dilakukan berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*), Menurut Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan mengingat surat merupakan hal yang sangat penting pada perusahaan. Namun terkadang sering ditemui pengelolaan

surat menyurat tidak sesuai dengan SOP dan bahkan terjadi penyimpangan bahkan bisa sangat fatal sehingga pengelolaan surat menyurat seperti ini kurang efektif atau SOP yang diterapkan oleh perusahaan kepada karyawan belum dilakukan secara baik dan benar secara teori..

Dalam pengelolaan surat keluar di bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services sudah memiliki SOP untuk pengelolaan surat keluar dan sudah menerapkan SOP perusahaan tersebut. Adapun hambatan yang ditemui dalam pengelolaan surat keluar tersebut baik itu dalam eksternal maupun internal. Hambatan ini terjadi karena dalam pengelolaan surat keluar tersebut terdapat staff administrasi kurang teliti dalam memberikan penomoran surat dan dalam pendistribusian surat masih menggunakan manual atau masih belum menggunakan e office. Hal ini dapat menyebabkan pendistribusian surat membutuhkan waktu yang lama sehingga informasi yang dibutuhkan dari penerima surat menjadi terhambat. Selain itu pada bagian internal, terdapat staff administrasi melakukan peminjaman surat tanpa memberikan informasi kepada pihak yang bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang diatas, pengelolaan surat keluar harus diperhatikan secara baik karena dalam mengambil judul ini penulis ingin memplementasikan dari mata kuliah perkantoran yang dimana banyak menerapkan tentang pengelolaan dalam surat menyurat. Selain itu, pembimbing magang juga menjelaskan job desk pada bagian Administrasi Human Capital dan memberikan sebuah pertanyaan tentang pengambilan judul Tugas Akhir selama proses magang yang dilakukan. Pengelolaan surat keluar pada bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services sudah memiliki SOP dan juga sudah menerapkan SOP perusahaan tersebut, namun terdapat hambatan yang ditemui oleh penulis dalam pengelolaan surat keluar baik itu dalam eksternal maupun internal. Maka dari itu, penulis mengambil judul "Pengelolaan Surat Keluar Pada Bagian Administrasi Human Capital PT Pembangkitan Jawa Bali Services".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah tugas akhir ini adalah "Bagaimana pengelolaan surat keluar pada bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services?"

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir adalah untuk mengetahui pengelolaan surat keluar pada bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa yaitu memperoleh pengetahuan tentang pengelolaan surat keluar pada bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services.
2. Bagi perusahaan yaitu sebagai bahan masukan dan evaluasi tentang pengelolaan surat menyurat.
3. Bagi pihak lain sebagai referensi atau wawasan untuk mengetahui pengelolaan surat keluar dengan baik dan benar.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu (Mukhtar 2013: 10). Metode pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2010: 186).

Metode wawancara tersebut dimaksudkan untuk menggali data secara tepat melalui staff pada bagian Administrasi Human Capital yang bernama Ratih Mira Permatasari untuk mendapatkan informasi yang

tepat dan akurat tentang pengelolaan surat keluar pada bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services.

2. Metode Pengamatan (*observation*)

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada tempat yang diamati (Suardeyasari, 2010:9). Pengamatan dilakukan berdasarkan pengelolaan surat keluar pada bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services yang bertujuan untuk mengetahui pengelolaan surat keluar yang telah dilakukan, berdasarkan arahan pembimbing magang untuk mengevaluasi pengelolaan surat keluar.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Nazir, 2013). Dalam hal ini, pengambilan dan pengumpulan data yang ada, teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah dan perbaikan telah disesuaikan dengan pengamatan yang dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan pemahaman dan tujuan yang lebih jelas, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang yang berhubungan dengan penulisan judul pada tugas akhir ini. Selain itu, terdapat rumusan masalah, manfaat, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang dapat digunakan untuk mendukung pembahasan pada tugas akhir ini.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT PJB Services, beserta penjelasan lebih lanjut mengenai deskripsi hasil dan pembahasan tentang pengelolaan surat keluar pada bagian Administrasi Human Capital PT PJB Services.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan tugas akhir. Berisikan kesimpulan yang diperoleh dari observasi (hasil pengamatan), selain itu, menjelaskan tentang saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan di periode berikutnya.