

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa era globalisasi yang sekarang ini, dunia terasa semakin kecil karena adanya kemajuan teknologi, terutama pada bidang informasi, komunikasi dan teknologi, dengan adanya perkembangan ini maka sangat membantu para tenaga kerja dalam melakukan tugasnya di dalam instansi maupun perusahaan. Contoh, pelaksanaan administrasi dapat dilakukan secara efektif dengan adanya alat telekomunikasi atau penghubung yang canggih seperti, telepon, handphone, televisi, radio, telegram, faxsimile dan sebagainya, namun demikian komunikasi tertulis masih saja tetap digunakan dan tidak bisa digantikan oleh berbagai peralatan komunikasi tersebut, komunikasi tertulis itu adalah surat..

Surat merupakan salah satu sarana komunikasi untuk dapat menyampaikan informasi tertulis oleh kepada suatu pihak kepada pihak lain, Surat masih digunakan sampai sekarang karena surat masih memiliki kelebihan dibandingkan dengan sarana komunikasi lainnya, kelebihan tersebut karena surat lebih praktis, efektif dan ekonomis. Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai pengingat, bahan bukti hitam diatas putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data, alat pengingat, jaminan, wakil, alat promosi.

Sedarmayanti (2011:162) menjelaskan bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita. Agus Sugiarto (2005:2) menyatakan surat sebagai suatu

sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dengan lebih jelasnya, Surat adalah alat komunikasi tertulis 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.

Rozana dkk. (2009:41) menambahkan bahwa terdapat berbagai jenis surat yang beredar dalam kehidupan sehari-hari dan berbagai corak ragam surat sebagai alat tata usaha yang dikirim atau diterima oleh suatu kantor. Ini merupakan tanda bahwa telah terjadi aktivitas secara dinamis di kantor tersebut karena surat sesungguhnya merupakan alat ukur maju mundurnya aktivitas kantor atau kegiatan administrasi kantor.

Pada suatu organisasi atau perusahaan, surat dikelola oleh seorang sekretaris yang bertanggung jawab dan paham akan tugasnya dalam hal kegiatan administrasi. Fungsi surat sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, berupa perorangan, perusahaan atau organisasi, baik itu pemerintahan atau swasta, oleh karena itu surat perlu dikelola secara baik dan benar demi kelancaran komunikasi perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan. Pengelolaan surat pada suatu perusahaan merupakan kegiatan yang penting, karena surat merupakan alat komunikasi tertulis yang digunakan untuk menjaga hubungan komunikasi antar perusahaan satu dan lain. Pengelolaan surat yang baik akan menghasilkan komunikasi yang baik antar organisasi yang bersangkutan. Pengelolaan surat yang diterapkan pada suatu perusahaan berbeda-beda, baik itu perusahaan pemerintahan seperti BUMN atau swasta.

Terdapat dua jenis pengelolaan surat pada suatu perusahaan, yaitu pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Surat masuk merupakan surat yang diterima oleh perusahaan yang dikirim oleh seorang atau organisasi atau perusahaan lain. Surat masuk dapat berasal dari bagian atau divisi lain yang terdapat di perusahaan atau biasa disebut sebagai surat masuk internal dan surat yang diterima oleh perusahaan lain, seperti transaksi bisnis, pemberitahuan, undangan, surat tersebut memiliki istilah surat masuk eksternal. Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan atau di buat oleh perusahaan kepada perusahaan lain untuk suatu kepentingan perusahaan, sama halnya seperti surat masuk, surat keluar juga memiliki surat keluar internal. Surat keluar internal yaitu surat yang dikeluarkan kepada divisi atau bagian lain yang terdapat pada perusahaan, serta surat keluar eksternal yang merupakan surat yang dibuat dan dikirimkan oleh suatu perusahaan kepada perusahaan lain untuk tujuan tertentu. Surat masuk dan surat keluar dikelola oleh seorang sekretaris yang memiliki hak dan tanggung jawab dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada suatu perusahaan.

Setiap surat yang masuk dan keluar pada suatu organisasi atau kantor, baik instansi pemerintah maupun swasta mempunyai nilai yang sangat penting. Aktivitas yang dilakukan dalam bentuk penerimaan surat ataupun pengiriman surat dipahami telah melakukan komunikasi dalam bentuk tertulis. Dengan surat, juga kita dapat mengingat kembali informasi yang diperlukan.

Prosedur pengolahan surat perlu diterapkan untuk masing-masing unit organisasi, karena hal itu merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi tersebut secara maksimal. Sumber informasi yang sering

digunakan dalam lingkungan instansi baik itu instansi pemerintahan maupun swasta adalah surat.

Dalam pengurusan surat menyurat perlu adanya sumber daya manusia sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan penting berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu diarahkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah organisasi harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang pegawai dan pimpinan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi maka dari itu dalam melakukan pengelolaan surat perlu sumber daya manusia yang cukup agar pekerjaan yang di selesaikan dapat berjalan dengan efektif. Namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa instansi yang kurang memperhatikan terhadap sumber daya manusia tersebut.

Dari penjabaran di atas maka dapat disimpulkan betapa pentingnya surat bagi kelancaran informasi sebuah instansi. Seperti halnya pada instansi tempat penulis menjalani kegiatan penelitian di Kantor PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Sumatera Selatan, Jambi Dan Bengkulu. Instansi pemerintahan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan ini juga tentu saja memiliki prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar demi memperoleh informasi maupun memberi informasi kepada pihak lain. Adapun bagian yang memiliki andil dalam kepengurusan surat menyurat pada PLN (persero) UIWS2JB adalah Seksi Bagian administrasi Umum dan fasilitas. Seksi tersebut bertugas menerima surat masuk dan mengeluarkan surat keluar dari seksi bagian lain untuk di kirimkan ke alamat tujuan. Meskipun dalam kepengurusan surat tersebut berjalan cukup baik, namun

pada kenyataanya Seksi Bagian Umum dan fasilitas masih mengalami beberapa kendala dalam kepengurusan surat masuk dan surat keluar.Dimana pada perusahaan tersebut tidak terdapat prosedur pengelolaan surat secara baku dapat menjadi penghambat pengelola surat dalam melaksanakan pengelolaan surat sehingga pengurusan surat masuk maupun surat keluar tidak berjalan dengan efektif. Sehubungan dengan latar belakang yang telah di jabarkan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH SUMATERA SELATAN, JAMBI, DAN BENGKULU”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengutarakan masalah “Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kantor PT. PLN (Persero) UIWS2JB”

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Untuk menjaga agar penulisan tugas akhir ini terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang dibahas, maka penulis hanya akan membahas tentang prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kantor PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera selatan, Jambi, dan Bengkulu.

#### **1.4 Tujuan penelitian**

Mengingat pokok permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kantor PT. PLN (Persero) UIWS2JB”

#### **1.5 Manfaat penelitian**

##### **a. Bagi peneliti**

Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan penulis di bidang Administrasi terkait dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

##### **b. Bagi Kantor PT. PLN (Persero) UIWS2JB**

Dapat memberikan pemikiran bagi kantor dan bahan pertimbangan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kantor PT. PLN (Persero) UIWS2JB

##### **c. Bagi Universitas Bina Darma Palembang**

Sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir.

#### **1.6 Metodologi Penelitian**

##### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) UIWS2JB mulai dari tanggal 01 April 2019 sampai dengan tanggal 01 Juni 2019

## 2. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data informasi pada suatu penelitian maka dibutuhkan suatu metode dalam pengumpulan data tersebut, metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Observation*)

Penulis mengamati dan meninjau secara langsung ketempat objek yang diteliti serta mengumpulkan data-data informasi yang dibutuhkan di PT PLN (Persero) UIWSJB.

b. Wawancara (*Interview*)

Penulis melakukan diskusi secara langsung dan wawancara dengan administrator sekretariat mengenai yang berhubungan dengan objek penelitian tersebut.

c. Studi Keperpustakaan (*Literature*) Data yang diperoleh yaitu dengan melalui studi perpustakaan dan mencari bahan dari sumber internet serta buku yang sesuai dengan objek yang diteliti.

### 1.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan analisis data adalah dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah data-data yang tidak berbentuk angka tetapi berupa rangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih merupakan faktor-faktor verbal atau masih dalam bentuk laporan saja. Penggunaan analisis tersebut,

penulis menganalisa data-data yang di dapatkan dengan menggunakan teori-teori kesekretariatan yang berkaitan dengan prosedur pengelolaan surat dari beberapa referensi yang ada.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini ditulis dalam lima bab dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab. Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metedologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini menjeleskan pembahasan mengenai tinjauan umum objek penelitian, visi dan misi perkantoran, struktur organisasi, tugas dan wewenang.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan membahas mekanisme penelitian.

### **BAB IV PENUTUP**

Menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah serta memberikan saran yang bermanfaat.