

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini dimana dunia terasa semakin sempit karena kemajuan teknologi, terutama di bidang informasi, komunikasi dan teknologi, terlihat tuntutan tugas bagi semua pihak yang semakin meningkat dan semakin berat. Proses pelaksanaan administrasi dapat dipercepat dan di pertepat serta praktis dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut, dengan menggunakan cara kerja yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi, organisasi dan manajemen yang modern.

Dalam melakukan setiap aktivitas setiap manusia selalu melakukan Komunikasi karena komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting bagi manusia sosial. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan. Komunikasi melalui tulisan sangat diperlukan untuk kehidupan modern saat ini, salah satu alat komunikasi tertulis adalah melalui surat. Penulisan surat sudah banyak dilakukan oleh masyarakat, baik secara pribadi maupun secara organisasi. Keberadaan surat saat ini masih dipertahankan sebagai alat komunikasi tertulis yang cukup efektif.

Peningkatan aktivitas pekerjaan kantor sangat ditunjang oleh berbagai macam aspek yang diterapkan dalam pencapaian tujuan kantor tersebut. Salah satunya adalah pengelolaan surat yang baik. Pengelolaan surat yang baik

mencerminkan mutu atau kualitas kearsipan suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta.

Setiap surat masuk dan surat 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. Surat merupakan lembaran kertas yang ditulis atas nama pribadi penulis, atau atas nama jabatannya dalam organisasi. Menangani surat masuk dan surat keluar “(Mail Handling)” dalam sebuah organisasi/kantor merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai oleh seorang pegawai administrasi prosedur pengelolaan surat masuk mulai dari penerimaan, penyortiran, pemeriksaan pengagendaan, pengarahan/penyampaian sampai penerusan surat kepada unit pengolah dengan menggunakan sistem buku agenda. (Sundari dan Dahniar, 2006:06)

Dalam pengurusan persuratan 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 Penelitian maka dapat disimpulkan betapa pentingnya surat bagi kelancaran informasi sebuah instansi. Seperti halnya pada instansi tempat menjalani penelitian di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Instansi pemerintahan yang bergerak pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam kegiatan kepegurusan persuratan ini juga memiliki prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar demi memperoleh informasi maupun memperoleh informasi kepada pihak lain. Yang tersebut bertugas menerima surat masuk dan mengeluarkan surat keluar dari persuratan bagian lain untuk di kirimkan ke alamat tujuan.

Meskipun dalam kepengurusan persuratan tersebut berjalan cukup baik, namun pada kenyataan sekretariat masih mengalami beberapa kendala dalam kepengurusan surat masuk dan surat keluar. Salah satunya yang sering muncul dalam penanganan surat tersebut ialah pada proses persetujuan dari subbagian umum dan kepegawaian yang membutuhkan tahap yang sangat panjang sehingga menghambat proses pembuatan surat keluar dengan lebih cepat. Serta sumber daya manusia yang minim sehingga pengurusan surat masuk maupun surat keluar tidak berjalan dengan efektif.

Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka penulis menyusun Tugas Akhir yang berjudul “**Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang terdapat pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada “prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul yang dikemukakan penulis diatas, maka tujuan penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
2. Memahami alur pengurusan surat masuk dan keluar pada suatu instansi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian tentunya diharapkan mampu memberikan manfaat dari berbagai pihak. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Penulis**

Tugas akhir ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan penulis tentang Ilmu pengetahuan mengenai pengelolaan surat dan dapat memenuhi syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D. III) Jurusan Administrasi Bisnis.

### **2. Bagi Pembaca**

Penulis berharap tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pembaca serta dapat dijadikan bahan perbandingan bagi perusahaan lain.

### **3. Bagi instansi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dengan perusahaan lain dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kantor dan bahan pertimbangan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

Adapun metodologi penelitian yang di ambil penulis, antara lain :

### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang tempat penulis melakukan penelitian pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Waktu Penelitian yang dilaksanakan yaitu mulai dari tanggal 21 Januari sampai dengan 21 Maret 2019.

## 2. Metode Penelitian

Dalam meneliti data yang dikumpul, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu mengumpulkan data, mengklasifikasi dan menginterpretasikan data, sehingga data dapat memberikan gambaran atau keterangan mengenai objek yang akan diteliti.

### 1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan pada tugas akhir ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN/INSTANSI**

Bab ini menjelaskan gambaran umum tempat mengenai perusahaan/instansi tempat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan. Menginformasikan secara detail mengenai kegiatan perusahaan/instansi, visi dan misi, fungsi Perpustakaan, struktur organisasi, dan tugas dan fungsi.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini mendeskripsikan hasil penelitian menganalisis data dengan beberapa teori yang mendasari dan melakukan pembahasan.

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan tentang uraian kesimpulan yang diambil dari beberapa bab yang telah di tulis dan saran yang diberikan oleh penulis kepada perusahaan, fakultas dan mahasiswa yang akan melaksanakan praktik kerja lapangan.