

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada masa globalisasi terutama dalam bidang informasi, komunikasi, dan teknologi, memaksa kita untuk mengikuti arus kemajuan tersebut. Hal ini juga berlaku bagi instansi yang harus melakukan modernisasi administrasi. Dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menerapkan metode kerja yang sesuai dengan ajaran-ajaran administrasi publik, organisasi, dan *modern management*, proses penegakan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan praktis. (Sugeng Hidayat & Jumiatus, 2016).

Prosedur pengelolaan surat harus diterapkan di setiap unit organisasi karena prosedur tersebut menyediakan sumber data atau informasi yang mendukung organisasi untuk mencapai kemajuan maksimal. Meskipun teknologi komunikasi terus berkembang pesat seiring waktu, dengan munculnya berbagai perangkat telekomunikasi canggih seperti telepon, telepon genggam, televisi, radio, dan fax, komunikasi tertulis tetap eksis dan relevan. Keberadaannya masih sangat penting dan tidak dapat digantikan oleh berbagai perangkat komunikasi modern. Komunikasi tertulis ini termasuk dalam kategori surat-menyurat. (Sugeng Hidayat & Jumiatus, 2016).

Surat adalah sarana komunikasi penting di kantor. Setiap surat yang diterima tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai bukti otentik yang mencerminkan dinamika dan aktivitas kehidupan di suatu kantor atau organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan surat masuk harus dilakukan dengan cermat untuk memastikan bahwa proses perkembangannya selalu dapat terpantau dan terkelola dengan baik (Maulana Syaban & Bunyamin, 2015).

Surat memiliki fungsi utama untuk menyampaikan pesan secara tertulis. Dalam konteks organisasi atau lembaga, surat juga berperan penting dalam mencapai tujuan dengan memfasilitasi kerjasama antar organisasi atau lembaga. Jenis-jenis surat yang

umum digunakan antara lain pemberitahuan, surat perintah, surat peringatan, permintaan atau permohonan, surat pengantar, surat persetujuan, pengumuman, surat keputusan, undangan, dan surat tindak lanjut.(Sihotang, 2018).

Surat masuk merupakan surat yang diperoleh buat suatu perusahaan, adapun itu berasal dari organisasi lain, perusahaan, atau individu.(Asriel, 2018).

Pengelolaan surat masuk meliputi beberapa tahapan, seperti penerimaan surat, pengumpulan surat, pengecekan surat masuk, dan penghitungan jumlah surat masuk yang diterima.Tahap selanjutnya adalah pengolahan surat masuk untuk klasifikasi, pencatatan, penjadwalan, penerusan surat, dan pengolahan surat yang diterima, dan tahap terakhir adalah penyimpanan file atau arsip surat yang diterima. Mengelola kotak masuk memerlukan beberapa langkah agar Anda dapat memproses surat masuk sesuai dengan jenis isi dan tujuan surat tersebut (Sedianingsih et al., 2010).

Jika pengelolaan surat berjalan sesuai dengan kesepakatan sebelumnya, maka tujuan organisasi dapat tercapai lebih cepat. Surat merupakan salah satu sumber informasi terpenting bagi lembaga atau kantor tersebut. Jika surat-surat ini tidak dikelola dengan baik, maka penyebaran informasi dapat menjadi sulit dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. (Sugeng Hidayat & Jumiatun, 2016)

Penanganan surat masuk merupakan tanggung jawab sekretaris, dimana sekretaris adalah seseorang yang bekerja untuk membantu urusan korespondensi, penyiapan dokumen, pencarian informasi, serta menangani hal-hal sensitif lainnya untuk orang lain atau suatu organisasi (Yatimah, 2009). Sekretaris adalah orang yang dipercaya oleh manajemen untuk membantu mempercepat pekerjaan, terutama melakukan kegiatan administrasi yang menunjang pengelolaan atau operasional perusahaan, serta membantu manajemen dalam menjalin hubungan baik (komunikasi) dengan bawahan dan lain-lain. pihak-pihak yang mempunyai kepentingan bisnis (Yatimah, 2009). Fungsi utama sekretaris perusahaan adalah mengkoordinasikan semua layanan administrasi yang mendukung operasional perusahaan secara efisien (Yatimah, 2009).

Efisiensi kerja merupakan perbandingan terbaik antara usaha yang dilakukan oleh seorang pekerja dengan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Meskipun tidak mengabaikan faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi hasil kerja, efisiensi kerja terutama mencerminkan cara pelaksanaan aktivitas yang terkait. Efisiensi kerja membentuk salah satu faktor yang dapat memberi imbas terhadap kinerja karyawan. Dengan berpegang pada efisiensi, karyawan cenderung dapat meningkatkan kinerjanya jika mereka konsisten dalam melaksanakan tugas mereka. Namun, jika efisiensi dalam pekerjaan tidak terjaga, kinerja karyawan dapat mengalami penurunan (Gie, 2010). Oleh karena itu, efisiensi kerja secara umum merupakan perwujudan metode kerja yang memungkinkan tercapainya rasio pekerjaan terhadap hasil yang terbaik, yaitu metode kerja yang efisien. Efisiensi kerja seorang pegawai berkaitan dengan minimalnya penggunaan tenaga, pikiran dan keterampilan, Ketidakmampuan untuk mengelola tenaga, pikiran, dan keterampilan secara efisien dapat mengakibatkan kerugian baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama dalam konteks sekretaris atau asisten administrasi yang pekerjaannya terus menerus (Chan, 2017).

Penerapan pengelolaan perkantoran bertujuan untuk mencapai efisien serta efektif kerja. Salah satu faktor yang berkontribusi pada kesuksesan pencapaian tujuan organisasi serta lembaga dengan cara yang efektif dan efisien adalah pengelolaan yang lancar dan tertib. Agar menjaga ketertiban dan kelancaran administrasi, sangat penting menciptakan kawasan kerja yang nyaman. Pertimbangan yang matang perlu diberikan terhadap pengalokasian waktu, biaya, dan tenaga untuk mekanisme kerja kantor (Hakim & Mardiyah, 2016).

PT Semen Baturaja Tbk (SMBR) ialah perusahaan yang beroperasi dalam bidang produksi semen dan dibangun pada tanggal 14 November 1974. Pada tanggal 19 Agustus 1980, perusahaan mengalami perubahan nama sebagai PT Semen Baturaja (Persero). Pada tanggal 14 Maret 2013, PT Semen Baturaja sebagai Perseroan Terbuka dengan identitas baru menjadi PT Semen Baturaja Tbk. Pada 19 Desember 2022, PT Semen Baturaja (Persero) Tbk resmi berhimpun dengan SIG

berlandaskan Penandatanganan Akta Inbreng antara Kementerian BUMN dan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk, mengubah statusnya sebagai PT Semen Baturaja Tbk. Observasi di PT Semen Baturaja menunjukkan bahwa kegiatan surat-menyurat seluruhnya, termasuk surat masuk, hanya dilakukan oleh seorang pegawai di Departemen Sekretaris Perusahaan di divisi *secretarial & protocol*. Sekretaris dan stafnya di sekretariat bertanggung jawab untuk mengetahui prosedur surat masuk dan keluar. Pada kantor kecil seperti itu, pengurusan surat menjadi tanggung jawab utama sekretaris, tetapi di kantor besar beban kerjanya berat. Pemrosesan surat ditangani oleh departemen khusus (seperti departemen pengiriman atau arsip), namun pendistribusian surat masuk tetap menjadi tanggung jawab sekretaris (Sedianingsih et al., 2010).

1.2. Identifikasi Permasalahan

PT Semen Baturaja Tbk sebagai anak usaha Semen Indonesia yang beroperasi dalam bidang produksi semen, memiliki *factory* yang tersebar dalam 3 lokasi, yaitu di Baturaja, Palembang, dan Padang. Pengelolaan surat sangat krusial untuk mendukung seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh PT Semen Baturaja Tbk, tepatnya di divisi *Secretarial & Protocol* berkaitan erat dengan surat. Bagian ini setiap harinya menangani surat masuk, surat ekspedisi, dan jadwal hingga hasil rapat. Dibagian ini setiap harinya menangani surat masuk baik dari perorangan, organisasi maupun perusahaan.

Walaupun surat masuk di bagian *secretarial & protocol* sudah sangat optimal masih terdapat kendala yang di hadapi dalam prosedur pengelolaan surat masuk, seperti sering kali ketika orang mengirimkan proposal bantuan dana tidak disertai surat pengantarnya, kurangnya jumlah karyawan yang menangani surat dan dalam proses penginputan surat masuk sering terjadi alat *scanner* yang *error*. Dengan menyadari betapa pentingnya peran surat masuk tersebut dalam suatu perusahaan,

maka dalam Penulisan Akhir ini penulis memilih “Prosedur Surat Masuk Departemen Sekretarias Perusahaan Dalam Menunjang Efisiensi Kerja PT Semen Baturaja Tbk”.

1.3. Permasalahan dan Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis laporan ini merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Prosedur Surat Masuk Pada Departemen Sekretaris Perusahaan Dalam Menunjang Efisiensi Kerja PT Semen Baturaja Tbk?

1.4. Metodologi Penelitian

1.4.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dari tugas akhir ini merujuk untuk mengidentifikasi prosedur surat masuk pada departemen sekretaris perusahaan di divisi *secretarial & protocol*. Penelitian ini diselenggarakan di kantor PT Semen Baturaja Tbk yang terletak di Palembang yang beralamat di Jalan Abikusno Cokrosuyoso Kertapati.

1.4.2. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang diamati. Pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi.

Proses penelitian kualitatif diawali melalui pengembangan asumsi dasar yang selanjutnya dihubungkan dengan prinsip-prinsip pemikiran yang digunakan dalam penelitian. Data yang digabungkan melalui wawancara atau observasi kemudian diinterpretasikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam. Subjek penelitian dalam pendekatan kualitatif meliputi berbagai unsur aktivitas manusia serta segala sesuatu yang dipengaruhi olehnya. Metode ini tidak secepat itu dalam mengkaji data dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, karena fokusnya pada pemahaman mendalam terhadap konteks dan makna di balik data yang diperoleh.

1.4.3. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini maka, penulis memakai teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Stewart & W.B. (1982) wawancara didefinisikan sebagai suatu proses komunikasi secara langsung antara dua orang, atas maksud yang telah ditetapkan lebih dahulu, bersifat serius, yang dibuat untuk menciptakan hubungan yang mempengaruhi aktivitas antara pertanyaan dan jawaban. Dalam *konteks* ini, penulis melakukan wawancara secara langsung karyawan PT Semen Baturaja Tbk pada Bagian *secretarial & protocol*. dari hasil wawancara ini penulis mendapatkan informasi tentang prosedur surat masuk.

2. Observasi

Sugiyono (2018) Observasi adalah cara pemungutan data yang mempunyai ciri khas tersendiri dibandingkan dengan teknik lainnya. Teknik ini bukan hanya memusatkan perhatian pada manusia, namun juga memperhatikan sasaran alam lainnya. Melalui kegiatan observasi, peneliti dapat mempelajari perilaku serta makna yang terkandung dalam perilaku tersebut. Pada metode ini penulis mengamati secara langsung keadaan yang berlangsung di PT. Semen Baturaja Tbk departemen sekretaris perusahaan divisi *secretarial & protocol*.

3. Studi Pustaka

Zed, (2003) studi pustaka atau kepastakaan merupakan seluruh aktivitas yang meliputi metode penghimpunan data dari sumber-sumber pustaka, membaca serta mencatat, dan mengolah bahan-bahan penelitian. Dalam studi pustaka ini, penulis mengambil data dari berita yang tepat dengan permasalahan yang sedang didiskusikan, menggunakan bahan teori berupa dokumen maupun referensi lain tentang penelitian ini yang terkait.

1.5 Tujuan

Mengenai tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk melihat Bagaimana Prosedur Surat Masuk Pada Departemen Sekretaris Perusahaan Dalam Menunjang Efisiensi Kerja PT. Semen Baturaja Tbk
2. Untuk melihat kendala dalam Prosedur Surat Masuk Pada Departemen Sekretaris Perusahaan Dalam Menunjang Efisiensi Kerja PT. Semen Baturaja Tbk

1.6 Manfaat

Berikut manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat teoritis

- Untuk universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan menjadi sumber informasi dan wawasan terkait dengan prosedur, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

- Untuk individu

Untuk mengetahui bagaimana prosedur surat masuk yang dilakukan pada Departemen Sekretaris Perusahaan

2. Manfaat praktis

- Bagi perusahaan

Menjadi bahan perbandingan keputusan dalam memajukan prosedur surat masuk

- Bagi individu

Menambah wawasan seputar prosedur surat masuk untuk penelitian selama masa kuliah

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Mengenai sistematika penulisan pada Tugas Akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan sedikit mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan landasan teori yang mencakup sejarah singkat, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta sumber daya yang dimiliki.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai Prosedur Surat Masuk Pada Sekretaris Perusahaan Di divisi *secretarial & protocol* Dalam Menunjang Efisiensi Kerja PT. Semen Baturaja Tbk.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menyajikan kesimpulan berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan serta memberikan saran berdasarkan hasil pengumpulan data, dengan harapan dapat memberikan masukan yang bermanfaat.

Dalam prosedur surat masuk pada departemen sekretaris perusahaan di divisi *secretariat & Protocol* sudah sangat optimal. Prosedur surat masuk memiliki berbagai tahapan dalam pengelolaannya.