

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN

A. Kajian Teoritis

1.1. Pengertian Surat

Surat merupakan suatu alat komunikasi melalui pesan didalam tulisan. Fungsi surat sendiri disuatu perusahaan ialah sebagai penghubung dan fasilitator komunikasi antara Direksi, Dewan Komisaris, Pemegang saham, Pemerintah/instansi terkait masyarakat dan pemangku kepentingan dilingkungan Perusahaan. Pada umumnya sejak zaman dahulu masyarakat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa tulisan yang tertuang dalam sebuah surat, maka surat diartikan sebagai alat untuk menyampaikan sesuatu dan bertukar informasi guna mendapatkan sebuah timbal balik atau balasan. Sedangkan menurut jurnal (Dwihartanti, 2017) Zaenal mengemukakan bahwa Surat sebagai alat untuk menyampaikan sesuatu maksud yang isinya dapat bermacam-macam, misalnya: untuk menanyakan sesuatu hal, memberikan informasi, perintah untuk menyelesaikan suatu persoalan dan sebagainya. Menurut jurnal (I, 2013) pendapat Tanzili, 2006:1 Surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu kepada pihak yang lain.

Pernyataan tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh Rahardi (2013:12) surat adalah pernyataan tertulis dari pihak satu ke pihak lain atas nama perseorangan atau jabatan. Karena itu Surat merupakan komponen penting dalam berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan karena memiliki beberapa fungsi penting. Surat mempunyai beberapa fungsi penting didalam berbagai instansi pemerintah ataupun swasta, surat juga memiliki fungsi mendasar yang tidak mungkin dapat ditinggalkan dan atau diabaikan, yaitu sebagai wakil dari pengirim/peneliti, bahan pembukti, pedoman dalam mengambil keputusan lebih lanjut, alat pengukur kegiatan organisasi, dan sarana memperpendek jarak (Barthos, 2017: 36). Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa surat ialah sebuah media komunikasi karena menyampaikan sebuah informasi tertulis diatas kertas atau media lainnya yang sangat penting untuk sebuah perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk menyampaikan sebuah maksud dan tujuan tertentu.

1.2.Macam-Macam Surat

Terdapat beberapa macam surat yang kita temui dalam kehidupan sehari-hari baik dari antar instansi atau perusahaan maupun antar organisasi. Macam-macam jenis surat baik berdasarkan bentuk, wujud, tujuan, isi, sifat surat tujuan, penyelesaiannya, sumber dan pengelolaannya. Dalam jurnal (Oktavia D. P., 2017) Menurut Barthos jika diklasifikasikan maka surat dapat dibedakan dalam berbagai hal seperti dibawah ini :

a) Menurut wujudnya

Menurut wujudnya surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain :

1. Kartu pos

Kartu pos adalah wujud surat terbuka yang terbuat dari karton berukuran 10 x 15 cm. Kartu pos dipergunakan untuk menyampaikan berita pendek yang isinya dapat diketahui oranglain.

2. Warkat pos

Warkat pos adalah wujud surat yang tertutup yang terbuat darisehelai kertas yang telah dicetak, dapat dilipat seperti amplop.Warkat pos dipergunakan untuk menyampaikan berita pendek yang isinya dapat diketahui orang lain.

3. Surat bersampul

Surat bersampul adalah wujud surat tertutup yang memakai sampul. Surat bersampul digunakan untuk :

- a) Menyampaikan berita yang isinya tidak dapat diketahui orang lain.
- b) Mengirim berita yang isinya lebih panjang daripada warkat pos, dan lebih menghormati pihak yang kita kirimi surat.

4. Memorandum dan Nota

Memorandum adalah surat yang berisi catatan singkat tentang pokok-pokok persoalan. Memo dibuat oleh atasan untuk bawahan atau sebaliknya. Nota adalah surat yang hanya dibuat oleh atasan untuk bawahannya. Pada dasarnya isi nota sama dengan isi surat dinas, hanya lebih ringkas tetapi jelas.

5. Telegram

Telegram adalah surat yang susunannya ringkas dan jelas dengan bahasa yang jelas yang memuat berita-berita yang penting saja yang dituliskan, dan penulisannya menggunakan huruf morse.

b) Menurut isinya

1. Surat dinas

Surat dinas adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirim kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut, karena surat dinas sifatnya resmi, maka surat tersebut ditulis menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh surat dinas diantaranya adalah surat keputusan, instruksi, surat tugas, surat edaran, surat panggilan, nota dinas, pengumuman dan surat undangan rapat dinas.

2. Surat niaga

Surat niaga adalah surat yang berisi masalah perniagaan. Surat niaga dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh surat niaga diantaranya adalah surat pesanan, surat tagihan, surat permohonan lelang dan periklanan.

3. Surat pribadi

Surat pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman atau kenalan. Karena surat pribadi sifatnya akrab, maka menggunakan bahasa yang santai dan luwes untuk menambah rasa kekeluargaan atau persahabatan.

c) Menurut keamanan isinya

Dilihat dari keamanan isinya surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain :

1. Surat sangat rahasia

Surat sangat rahasia adalah surat yang berisi dokumen atau naskah yang sangat penting yang berhubungan dengan rahasia keamanan negara ataupun rahasia pribadi seseorang. Surat seperti ini berhubungan erat dengan keamanan negara, dan biasanya diberi tanda “RHS” atau “SR”.

2. Surat rahasia

Surat rahasia adalah surat yang berisi dokumen penting yang hanya diketahui oleh pejabat yang berhak menerimanya.

3. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang berisi masalah umum dan biasa, bukan rahasia, yang bila diketahui orang lain tidak merugikan lembaga atau pejabat yang bersangkutan.

d) Menurut urgensi penyelesaian

Berdasarkan urgensi pengiriman surat dapat dikelompokkan menjadi :

1. Surat Sangat Segera (Kilat)

Surat sangat segera (kilat) adalah surat yang isinya harus sesegera mungkin diketahui oleh penerima surat dan harus sesegera mungkin diselesaikan atau ditanggapi. Penyelesaian surat ini harus lebih diprioritaskan daripada surat lainnya. Jadi, surat sangat segera harus diutamakan penyelesaiannya.

2. Surat Segera

Surat segera adalah surat yang harus segera diketahui dan ditanggapi. Penyelesaian surat ini tidak harus dilakukan pada kesempatan pertama tetapi disesuaikan dengan pedoman yang berlaku pada instansi yang bersangkutan.

3. Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang isinya tidak harus segera diketahui dan ditanggapi. Meskipun demikian, surat yang diterima harus segera dibalas agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

e) Menurut jangkauannya

Menurut jangkauannya surat digolongkan menjadi :

1. Surat Intern

Surat intern adalah surat yang hanya digunakan untuk berkomunikasi dalam suatu kantor atau instansi yang bersangkutan.

2. Surat Ekstern

Surat ekstern adalah surat yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak diluar kantor instansi yang bersangkutan.

1.3.Fungsi Surat

Fungsi surat dalam hal ini, adalah sebagai penghubung dan fasilitator komunikasi antara direksi, dewan komisaris, pemegang saham, pemerintah/instansi terkait masyarakat dan pemangku kepentingan dilingkungan perusahaan, meliputi :

1. Mengkoordinasikan pemberian pendapat dari segi hukum, pengelolaan persuratan, kehumasan protokoler dan seremonial perusahaan untuk menunjang aktivitas perusahaan agar berjalan dengan efektif dan efisien serta meningkatkan citra perusahaan
2. Mengkoordinasikan penyediaan informasi dan bentuk orientasi formal, kliping, surat elektronik, termasuk dalam mengelola persuratan lainnya seperti RUPS, risalah-risalah rapat direksi, Dewan komisaris, rapat gabungan, daftar agenda dan materi rapat serta dokumen lainnya dan media lainnya kepada Direksi dan Dewan komisaris serta pemangku kepentingan lainnya
3. Memberikan informasi secara berkala kepada direksi dan dewan komisaris jika diminta, untuk memastikan bahwa perusahaan mematuhi peraturan tentang persyaratan keterbukaan sesuai peraturan Direksi dan kinerja perusahaan

2. Surat Masuk

Surat masuk merupakan sarana komunikasi tertulis yang diterima dari instansi lain atau dari perorangan. Menurut (Vidada, 2018) surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh Suatu Perusahaan/Organisasi yang berasal dari pihak lain baik itu perorangan atau Perusahaan/Organisasi. Disamping itu dalam jurnal pendidikan administrasi perkantoran Dwihartati (2017) Menurut Wursanto pengelolaan surat masuk ialah Proses kegiatan mencatat semua jenis surat yang diterima instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (pengirim surat) dengan mempergunakan buku pengiriman (ekspedisi). Surat masuk dapat digolongkan menjadi tiga yaitu: surat penting, surat biasa, dan surat rahasia. Pengelolaan surat masuk dibagi menjadi 5 langkah yaitu penerimaan surat, penyortiran surat, pembukaan surat, pencatatan surat dan pengarahannya. Oleh karena itu surat masuk sangat penting dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk menyampaikan segala jenis surat yang dimana ada maksud dan tujuan dari instansi maupun perorangan untuk diedarkan ke bagian yang tertuju. Menurut Basir Barthos (2009 : 216-217) dalam mengelola surat masuk harus melalui beberapa tahap adalah:

1) Penerima surat bertugas :

- a) Menerima surat
- b) Memeriksa jumlah dan alamat surat
- c) Mengisi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi
- d) Meneliti tanda kerahasiaan surat, kesesuaian isi surat serta keasahaan surat
- e) Meneruskan surat kepada penyortir

2) Penyortir surat bertugas :

- a) Menerima surat masuk
- b) Mengelompokkan surat kedalam kelompok surat dinas dan kelompok surat pribadi
- c) Menyortir surat berdasarkan klasifikasi
- d) Membuka surat dinas berdasarkan jenis surat penting dan surat biasa dan tidak boleh membuka jenis surat rahasia dan surat pribadi
- e) Meneliti lampiran surat
- f) Membubuhkan tanda penerimaan pada setiap surat
- g) Menyampaikan surat yang telah terbuka atau yang masih tertutup kepada pencatat surat dengan melampirkan amplopnya.

3) Pencatat surat bertugas :

- a) Menerima, menghitung dan mencatat surat yang sudah diteliti
- b) Mencatat surat tersebut pada pengantar surat, kartu kendali dan lembar pengantar surat rahasia
- c) Menyampaikan surat diatas setelah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali kepada pengarah

4) Pengarahan surat bertugas :

- a) Menerima, meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar atau kartu kendali untuk diarahkan dengan menunjuk siapa pengolah surat
- b) Menyampaikan surat di atas kepada pengolah dengan melalui petugas tata usaha pengolah
- c) Menyimpan arsip kartu kendali (1 lembar)

5) Pengolah surat bertugas :

- a) Menerima surat, membahas sendiri atau membahas dengan memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia
- b) Mengembalikan surat yang telah diolah kepada pengarah melalui petugas tata usaha yang ditempatkan padanya

6) Menata arsip bertugas :

- a) Menerima surat dari pengarah yang telah diolah untuk disimpan pada lemari berkas sesuai dengan sistem klasifikasi yang berlaku
- b) Menerima kartu kendali untuk disimpan pada tempatnya
- c) Mengirim kartu kendali lain kepada pengolah sebagai bukti bahwa surat yang telah diolah sudah disimpan di bagian arsip.

Berdasarkan pada pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk yaitu memilih surat, menyotir, memisahkan surat biasa dan penting, membuka dan memeriksa surat, memberi lembar pengantar atau kartu kendali, mencatat surat, mendisposisikan, setelah itu menyampaikan kepada pimpinan atau bagian yang tertuju untuk ditindaklanjuti.

3. Surat Keluar

Surat Keluar adalah surat yang dikeluarkan oleh suatu Perusahaan atau instansi yang sudah lengkap bertanggal, bernomor, berstempel dan telah ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang untuk dikirimkan kepada pihak lain baik perseorangan atau organisasi. Menurut Wursanto Dalam jurnal Pengelolaan Surat(I, 2013) Pengertian Surat keluar adalah surat yang bersifat kedinasan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan yang dikirim atau ditujukan kepada pihak lain diluar organisasi atau perusahaan. Sedangkan Menurut Zain (2011) Surat keluar adalah surat yang di kirim oleh suatu organisasi kepada pihak lain. Surat yang dikirim di sebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Merupakan jawaban dari surat masuk atau surat yang di terima
2. Merupakan kebutuhan organisasi, Contoh: Organisasi membutuhkan barang, informasi atau pegawai

Dalam pembuatan konsep surat keluar di sebuah instansi, memiliki sebuah mekanisme atau alur pengelolaan surat keluar. Surat keluar hanya dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua atau diinput diexcel. Setelah konsep surat keluar diketik, ditandatangani dan sebagainya unit pengolah mencatat surat keluar tersebut dalam dua lembar pengantar, surat asli dan tembusannya disampaikan ke unit pengolah untuk diberi stempel dinas, tembusannya dikembalikan pada pengolah untuk disimpan sebagai arsip

aktif. Menurut Wursanto dalam Jurnal Administrasi Perkantoran (Dwihartanti, 2017) menyatakan Pengelolaan surat keluar mencakup tiga macam kegiatan pokok, yaitu :

1. Pembuatan Konsep Surat Ada tiga cara untuk membuat konsep surat, yaitu konsep yang dibuat oleh pimpinan sendiri, konsep yang dibuat oleh bawahan atau sekretarisnya dan konsep dibuat dengan mendikte.
2. Pengetikan Konsep Surat Pengetikan konsep surat melalui proses sebagai berikut :
 - a) Persetujuan konsep surat
 - b) Pengiriman konsep surat
 - c) Pemeriksaan hasil pengetikan
 - d) Penandatanganan surat
3. Pengiriman Surat Pengiriman surat – surat melalui proses sebagai berikut :
 - a) Pemberian Cap
 - b) Pengetikan Amplop atau sampul surat
 - c) Pemeriksaan surat
 - d) Melipat surat
 - e) Menutup Amplop
 - f) Menempelkan perangko

Adapun Menurut (Sedianingsih, Mustikawati & Soetanto, 2010)

pemrosesan surat keluar meliputi :

1. Menerima pendiktean atau konsep tertulis dari pimpinan dengan mendapatkan tanda tangan pimpinan atau point-point yang diberikan pimpinan.
2. Mencatat pada buku agenda atau kartu kendali setelah dikonsek, staf Menusecretariat mencatat data-data, nomor urut, tanggal pengiriman, hal, dan alamat tujuan.
3. Meminta tanda tangan kepada pimpinan
4. Mengecek surat yang akan dikirim
5. Mendistribusikan surat

Proses Pengelolaan surat keluar harus melalui tahap-tahap pembuatan konsep, pengetikan konsep surat dan pengiriman surat. Surat diterima oleh satuan kerja pengarah selanjutnya dilampiri kartu kendali rangkap 3. Ketiga kartu kendali diisi kolom – kolomnya, kemudian lembar pertama disimpan oleh pengarah, lembar kedua dan ketiga bersama tembusan pertinggalnya disampaikan kepada pengolah. Berdasarkan pendapat diatas bahwa dalam pengelolaan surat keluar melalui beberapa tahap yang cukup panjang, dibutuhkan prosedur yang tersusun rapi sehingga kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan suatu organisasi dapat terlaksana dengan baik.

4. Sistem Pengelolaan

Definisi sistem menurut Jogiyanto H.M dalam bukunya Analisis dan desain menyebutkan bahwa sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam jurnal (Kumalasari, 2014) oleh Sutabri Sistem merupakan kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik yang memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Dari Jurnal(IRAWATY, 2013) Admosudirjo mendefinisikan bahwa pengelolaan adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumberdaya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Adisasmita(2011:22) mengemukakan bahwa pengelolaan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, akan tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Berdasarkan Pendapat diatas menitikberatkan pengelolaan pada proses mengendalikan dan memanfaatkan semua faktor sumberdaya untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Sistem pengelolaan haruslah selaras secara efektif dan efisien dengan begitu, pencapaian yang semakin besar maka semakin tinggi pula tingkat keefektivitasnya.

(Ulima Rahmah, 2015) Dalam jurnal tersebut Menurut Ali Muhidin menjelaskan bahwa efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur /komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna/*client*. Sedangkan Menurut Abdul Rahmat dalam jurnal yang sama efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Selain dari Pendapat diatas, Fasilitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas kegiatan perusahaan. Peralatan dan perlengkapan sangat berpengaruh dalam keberhasilan tujuan perusahaan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Fasilitas surat masuk dan surat keluar harus dalam keadaan baik dari segi kualitas dan kuantitas agar pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan lancar.

Kesimpulannya ialah Sistem Pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus Efektif dan efisien agar dapat terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan dan terencananya suatu program dengan ketepatan waktu untuk mendapatkan sebuah hasil yang maksimal. Jadi semua dapat dikatakan efektif dalam apabila semua dapat berjalan dengan waktu yang tepat, sesuai dengan perencanaan, pemanfaatan sumber daya manusia yang baik, serta fasilitas yang baik dan cukup Maka dapat dikatakan efektif.

B. Kerangka Berfikir

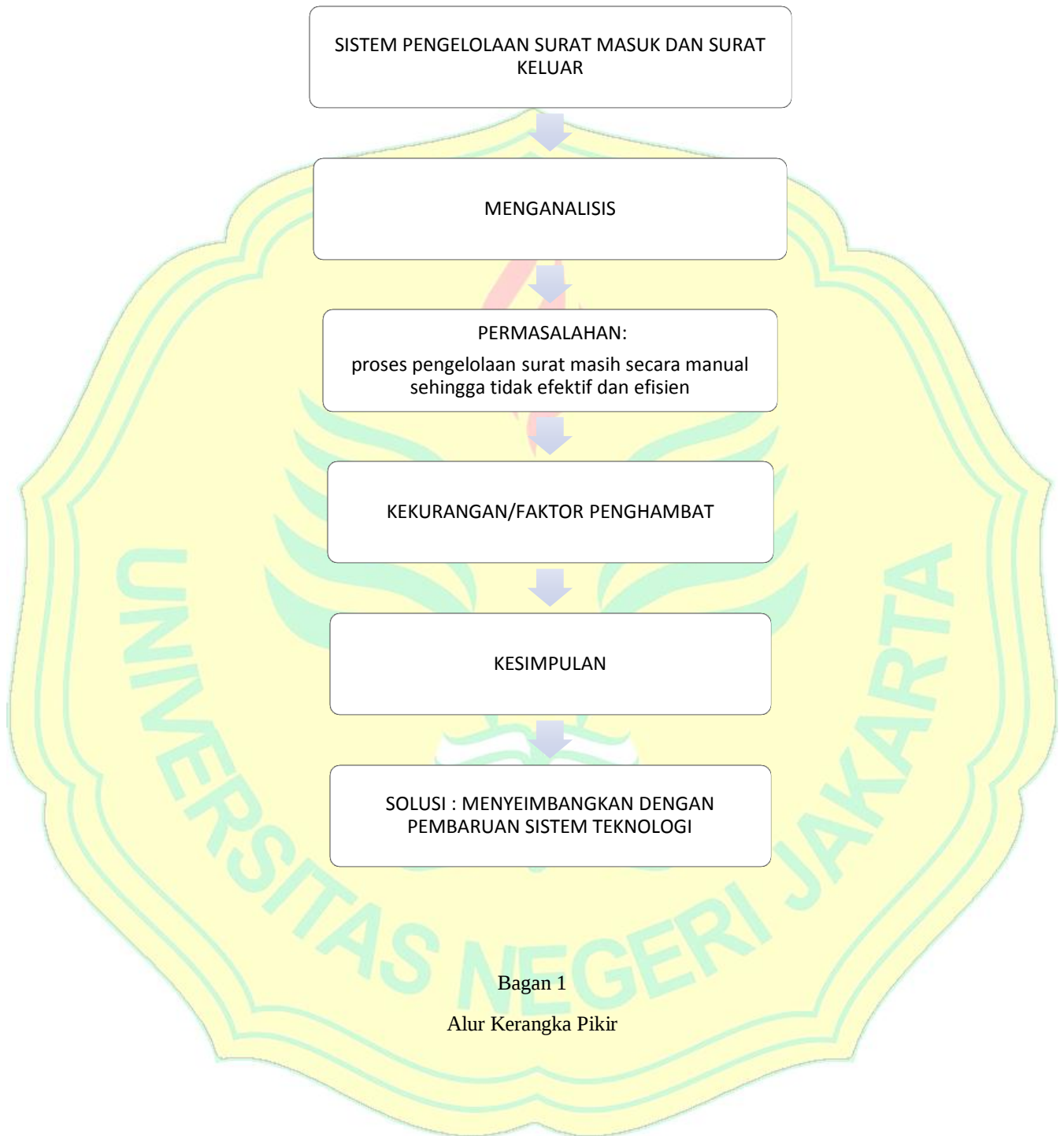
Dunia korespondensi adalah dunia yang selalu berkembang seiring dengan semakin pesatnya Teknologi informasi dan komunikasi. Dalam dunia bisnis, kegiatan korespondensi sering dilakukan yaitu mengelola surat yang ada disuatu perusahaan. Pengelolaan surat terbagi menjadi surat masuk dan surat keluar, Pengelolaan surat tentu tidak akan terlepas dari tugas rutin seorang sekretaris. Pada umumnya disuatu Perusahaan pengelolaan surat sudah berbasis web atau elektronik digital menggunakan sistem dan aplikasi.

Hal itu tentu dilakukan agar pengelolaan surat menjadi lebih cepat , tertata sehingga menciptakan efektivitas dan efisiensi produktivitas suatu perusahaan. Seiring dengan perkembangan zaman seharusnya pengelolaan surat secara manual berubah ke sistem otomatisasi yang lebih modern tentunya akan membantu mempercepat menyelesaikan pengelolaan surat. Selain itu Pengelolaan surat berbasis sistem dan aplikasi dapat meminimalisasi penggunaan kertas (*paperless*).

Sedangkan Sistem Pengelolaan surat pada divisi Sekretaris Perusahaan Waskita Toll Road masih menggunakan cara konvensional dimana penanganan mengandalkan sumber daya manusia yang ada. Penanganan surat secara manual berbentuk *hardcopy*, ketika ada surat masuk yang diantar kurir langsung diterima oleh resepsionis, lalu *screening* yaitu dikelompokkan berdasarkan tingkat kepentingan klasifikasinya, kemudian dicatat dibuku agenda surat masuk, setelah itu didistribusikan disampaikan ke tujuan surat tersebut, lalu setelah selesai

diproses kemudian digandakan dan disimpan untuk keperluan arsip. Sementara penanganan surat keluar diterima di divisi Sekretaris Perusahaan, *screening* untuk mengecek format yang tidak sesuai dengan pedoman tata persuratan perusahaan, proses tanda tangan oleh Direksi General Manager Manajer, lalu penomoran yang diinput di excel dan dinomori pada fisik surat, kemudian pengiriman lewat *office boy* perusahaan. Tentunya proses alur pengelolaan surat secara konvensional tersebut memerlukan proses yang cukup panjang dan sangat memanfaatkan pekerjaan dari sumber daya manusia. Maka dari penjelasan diatas bahwa pengelolaan surat secara manual memiliki kekurangan yaitu menyebabkan rumitnya pengarsipan karena banyak sekali surat yang diterbitkan setiap hari sehingga diperlukan klasifikasi.

Ketidakefektifan terjadi dimana pegawai harus secara telaten dan benar membuat klasifikasi pada setiap surat. Jika terdapat *human error* akan menyulitkan pencarian surat jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Kekurangan berikutnya ialah tidak dapat monitoring surat secara langsung, yaitu tidak dapat mengetahui apakah surat yang dikirim sudah diterima dan dibaca atau belum. Selain itu cara konvensional akan membutuhkan banyak kertas dan tinta jika digunakan setiap hari untuk membuat surat sehingga akan membutuhkan anggaran khusus untuk penyediaan alat kantor. Dari penjelasan tersebut diharapkan pengelolaan secara konvensional seharusnya mulai diimbangi dengan pembaruan-pembaruan sistem aplikasi yang lebih canggih dan modern.



Bagan 1
Alur Kerangka Pikir

C. Metodologi Penulisan

a. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penulis melakukan penelitian ini adalah,

Nama Instansi : PT Waskita Toll Road

Alamat : Lantai 7, Gedung Waskita Rajawali Tower.

Jalan Letjen MT. Haryono Kav 12, Cawang, Jakarta
Timur

No. Telepon : 021 85155568

Alamat E-mail : waskitatollroad@wtr.co.id

Waktu : 9 September 2019 hingga 6 Maret 2020

Penulis melakukan observasi bersamaan dengan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Waskita Toll Road pada divisi Sekretaris Perusahaan. PT Waskita Toll Road merupakan anak perusahaan dari PT Waskita Karya (Persero) Tbk, PT Waskita Toll Road merupakan perusahaan yang berfokus pada bisnis investasi dan pengelolaan jalan tol di Indonesia. Sejauh ini PT Waskita Toll Road memiliki delapan entitas anak usaha dan sebelas entitas usaha asosiasi, yang seluruhnya membangun atau mengoperasikan ruas jalan tol.

b. Metode Penelitian

Dalam suatu Karya Ilmiah tentunya tidak akan terlepas dari penggunaan suatu metode. Metode penelitian memiliki fungsi yang sangat penting untuk menjadi sebuah pedoman dalam menyusun penelitian, agar mendapat hasil karya tulis yang maksimal. Secara umum metodologi penelitian atau metode ilmiah adalah sebuah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi suatu metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan (Suryana, 2010) Sedangkan Teknik Penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis membutuhkan data dan informasi yang relevan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Deskriptif analisis yaitu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan yang bertujuan menganalisis sebuah masalah untuk menarik suatu kesimpulan. Hasil Penelitian ditekankan pada memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Jenis Teknik pada pengumpulan data yang digunakan oleh penulis selama penelitian diantaranya :

1) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan untuk memperoleh data dengan melihat atau mengamati secara langsung mengenai Sistem Pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Menurut Gunawan(2013:143) mengatakan bahwa observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti serta pencatatan secara sistematis. Dari proses pengumpulan data, Menurut Sugiyono (2011:145) teknik observasi dibagi menjadi dua yaitu : observasi berperan serta (*participant observation*) dan observasi non partisipan (*nonparticipant observation*).

Observasi berperan serta adalah observasi yang melibatkan peneliti dengan kegiatan yang sedang diamati, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak. Observasi nonpartisipan yaitu dimana peneliti tidak terlibat langsung hanya sebagai pengamat independen. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini observasi yang digunakan ialah observasi berperan serta karena peneliti memperoleh data yang tepat serta terperinci sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi penulis terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari perkantoran, yang mana merupakan sumber data dalam penelitian serta peneliti ikut merasakan masalah yang terjadi serta ikut membantu menyelesaikannya.

2) Studi Literatur

Studi Literatur adalah mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang sedang diteliti. Referensi dapat dicari melalui membaca buku, jurnal mempelajari dan mengkaji literatur yang berhubungan dengan permasalahan seperti artikel laporan penelitian, karya tulis, situs-situs internet. Menurut Faisal (2008:30) mengemukakan bahwa hasil studi literature bisa dijadikan masukan dan landasan dalam menjelaskan dan merinci masalah-masalah yang akan diteliti, termasuk memberi latar belakang mengapa masalah yang ada penting untuk diteliti. Pendapat lain dikemukakan oleh Zed(2014:3) studi pustaka atau studi literature merupakan kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Sumber data dari penelitian ini diambil beberapa dokumen-dokumen berupa buku-buku serta jurnal hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini menganalisa referensi yang bersumber dari jurnal buku lalu menghubungkan dengan fenomena yang ada.