

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus

Surat menjadi salah satu peran penting dalam fungsinya untuk memperlancar urusan bisnis disuatu perusahaan, nyaris tidak ada satupun perusahaan yang terlepas dari kegiatan surat menyurat dalam menjalankan usahanya. Didalam sebuah perusahaan surat sebagai bukti hitam diatas putih yang mempunyai kekuatan hukum serta menjadi wakil atau utusan suatu perusahaan yang dapat mencerminkan citra, inilah salah satu yang merupakan nilai lebih sebuah surat. Administrasi Persuratan terkait dengan dua hal yaitu *legalitas* dan *effisiensi* karena selain surat sebagai sarana komunikasi antar personal maupun unit, juga berfungsi sebagai bukti formal kegiatan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Masalah Pengelolaan surat merupakan masalah utama dalam menjaga kerahasiaan informasi yang pada suatu saat akan dibutuhkan oleh perusahaan. Pengelolaan surat dan tata persuratan yang baik merupakan salah satu komponen penting dalam suatu perusahaan, karena tata persuratan yang baik akan mendukung tugas pimpinan serta menunjang kegiatan administrasi. Maka dari itu Pengelolaan dan Penanganan surat harus praktis dan efektif tidak memakan waktu yang lama sehingga Pengelolaan surat dapat tersusun rapih dan mempermudah pencarian kembali ketika dibutuhkan. Berkembangnya Teknologi Informasi

berperan penting dalam proses Pengelolaan surat menyurat yang sudah tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Namun terdapat beberapa perbedaan cara Penanganan dan Pengelolaan Surat pada masing-masing Perusahaan. Adapun Sistem pengelolaan surat yang ada di PT Waskita Toll Road menurut prosedur penanganannya dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Sistem Pengelolaan surat masuk secara *hardcopy* dan *softcopy* dilaksanakan dalam beberapa tahap dimulai dari Penerimaan Surat masuk yang datang diperiksa: alamat perusahaan, tujuan penerima, kelengkapan dan keadaan fisiknya. lalu surat masuk diterima dalam keadaan beramplop dan tertutup kemudian dikelompokkan berdasarkan kepentingan dan klasifikasi surat.

Lalu kemudian *Screening* Surat dikelompokkan berdasarkan tingkat kepentingan dan klasifikasinya. Surat yang diklasifikasikan sangat rahasia, dan rahasia disampaikan kepada pihak dituju dalam keadaan amplop tertutup, surat sangat rahasia harus segera disampaikan kepada pihak tertuju pada hari penerimaan surat maksimal 1x24jam. Surat yang diklasifikasikan biasa dapat dibuka untuk disampaikan dan diberikan lembar disposisi kepada pihak yang dituju. Surat biasa dapat disampaikan maksimal sehari setelah penerimaan surat 2x24jam. Surat masuk dicatat didalam buku agenda surat masuk sesuai dengan kepentingan dan klasifikasi surat, pencatatat surat dimulai dari nomor satu pada tanggal pertama penerimaan surat pada bulan Januari dan nomor terakhir pada tanggal 31 Desember ditahun itu juga. Pencatatan surat masuk dengan format: nomor surat,

tanggal penerimaan, nama surat, perihal, pengirim, klasifikasi/kepentingan surat, pihak yang dituju, tanggal surat yang diberikan, tanda tangan. Setelah itu Distribusi yang terakhir adalah Penyimpanan Kegiatan penyimpanan surat masuk yaitu setelah surat selesai diproses, digandakan untuk disimpan sesuai dengan tata kearsipan. Sistem Pengelolaan Keluar pun hampir sama namun bedanya adalah ada proses tanda tangan dan penyimpanan surat.

Sistem Pengelolaan surat menyurat yang selama ini berlangsung adalah pengiriman surat diantar oleh kurir surat ke tiap satuan kerja maupun instansi. Dalam pengirimannya dimungkinkan adanya keterlambatan surat yang berpengaruh pada informasi yang didapat, kemungkinan tercecernya surat dalam perjalanan tentu akan membuat hilangnya sebuah informasi yang didapat sehingga dapat menghambat kelancaran tugas perusahaan, Pada saat melakukan penelitian terhadap Sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang ada pada divisi Sekretaris Perusahaan PT Waskita Toll Road, penulis menemukan beberapa masalah dan kendala yaitu :

1. Pengelolaan surat masih berbasis manual atau konvensional

Sistem pengelolaan surat menyurat pada PT Waskita Toll Road masih menggunakan sistem manual yang dikelola oleh sumber daya manusia yang menanganinya yaitu divisi sekretaris perusahaan. Hal ini sangat disayangkan karena suatu organisasi atau instansi dikatakan lancar apabila memiliki administrasi pengelolaan surat yang baik.

Sedangkan Pengelolaan surat dengan sistem manual membutuhkan proses yang lama dan cukup panjang, seperti sudah dijelaskan dalam deskripsi kasus diatas, begitupun dengan proses surat keluar menjadi lama karena untuk diterima oleh pihak perusahaan yang terkait seperti pimpinan maupun antardivisi karena surat melalui serangkaian proses dari pegawai satu kepada pegawai lainnya. Hal lainnya yang membuat proses menjadi lama karena tidak bisa untuk monitoring keberadaan surat secara langsung, seperti mengecek sampai mana proses tandatangan oleh para pimpinan. Tidak tahu apakah surat keluar yang dikirim sudah diterima atau dibaca, begitu pula dengan surat masuk apakah sudah sampai dan dibaca atau belum kita tidak bisa monitoring secara langsung.

Sistem Pengelolaan surat secara manual membutuhkan banyak sumber daya manusia yang berperan aktif dalam proses tersebut, kekurangan dari sistem manual ini karena sepenuhnya dikerjakan oleh sumber daya manusia, bisa menimbulkan *human error* atau ketika ada salah satu pegawai yang tidak masuk, pegawai yang lain tidak bisa menggantikannya karena sudah mempunyai *job desk* masing-masing. Alhasil pengelolaan surat masuk maupun surat keluar terkadang tidak dikelola 1x24jam, menyebabkan ketidakefektivan waktu sehingga terkadang begitu banyak surat yang belum diproses membuat surat tercecer hingga hilang.

2. Terbatasnya pegawai dalam pengelolaan surat

Sistem Pengelolaan surat berbasis manual atau konvensional membutuhkan banyak sumber daya manusia yang dapat menangani surat menyurat. Pada divisi Sekretaris Perusahaan yang menangani persuratan yaitu resepsionis, sekretaris direktur, dan staf kesekretariatan. Ketidakefektifan Sistem Pengelolaan surat yang ada di PT Waskita Toll Road ialah pada pengelolaan surat masuk dimana surat yang masuk akan diterima dan diproses hanya dengan satu orang pegawai yaitu Resepsionis.

Banyaknya surat masuk setiap hari membuat surat dikelola dalam waktu yang lama. Karena masih menggunakan sistem manual yang harus dicatat dibuku agenda satu persatu, diklasifikasi jenis surat termasuk surat rahasia atau surat biasa, kemudiansurat diantar kepada sekretaris direktur dan antar divisi dilakukan sendiri oleh Resepsionis.

Hal tersebut menyebabkan pegawai kewalahan karena mengelola surat sendiri menyebabkan suratmasuk sering menumpuk dan tercecer dimeja resepsionis. Sementara pada pengelolaan surat keluar pun tidak efektif karena surat menyurat yang berlangsung selama ini adalah pengiriman surat diantar oleh *office boy* yang merangkap tugas sebagai kurir surat mengirimkan kepada setiap perusahaan.

Dalam pengirimannya dimungkinkan adanya keterlambatan surat yang berpengaruh pada informasi yang didapat. Hal tersebut sangat disayangkan karena terbatasnya jumlah pegawai dalam penanganan dan pengelolaan surat dengan sistem manual yang membutuhkan banyak sumber daya manusia dengan begitu banyak pegawai yang *double job* atau bekerja tidak sesuai dengan Job desk mereka.

3. Terbatasnya fasilitas penyimpanan surat

Sistem pengelolaan surat menyurat manual yang diterapkan divisi Sekretaris Perusahaan, membuat surat-surat yang ada berbentuk *hardcopy* atau fisik. Kertas sendiri telah menjadi medium utama dari bisnis sejak lama, Oleh karena itu Sistem Pengelolaan surat menyurat manual ini memerlukan banyak kertas dan tidak menerapkan konsep *Paperless*. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan kertas sebagai media pendukung untuk semua orang terutama bagi orang-orang yang mengurus surat.

Tentunya hal tersebut berdampak pada fasilitas penyimpanan surat, semakin banyak surat masuk dan surat keluar suatu perusahaan, maka penyimpanan surat pun harus sepadan dengan banyaknya jumlah surat. Namun penyimpanan surat yang ada di PT Waskita Toll Road masih terbatas bahkan lemari *filling cabinet* masih bercampur dengan gudang, sehingga surat yang akan diarsipkan ditumpuk dahulu di rak yang ada dimeja pegawai membuat surat bercecer dan berantakan, menyebabkan surat yang akan

diarsipkan mudah hilang. Terlebih lagi arsip surat masuk dan surat keluar disimpan didalam ordner yang disimpan didalam lemari belakang tempat kerja, ketika ordner sudah tidak cukup untuk diletakkan dilemari ordner pun diletakkan dilemari yang berbeda-beda yang masih kosong sehingga file surat disimpan secara acak membuat file surat ketika dibutuhkan kembali akan sulit untuk mencarinya serta pengelolaan surat menyurat menjadi lama karena penyimpanannya tidak diletakkan disatu lemari.

B. Analisis Kasus

Permasalahan yang ada pastinya membutuhkan sebuah solusi yang tepat untuk mengatasinya. Dari hasil deskripsi kasus yang telah penulis sampaikan diatas, maka dapat dilakukan analisis dari setiap masalah tersebut untuk mempertimbangkan teori-teori yang ada serta memperoleh sebuah solusi atau kesimpulan yang tepat dari masalah tersebut. Adapun analisis kasus tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sistem Pengelolaan surat masih berbasis manual atau konvensional

Analisis penerapan Sistem Pengelolaan surat menyurat pada divisi sekretaris perusahaan PT Waskita Toll Road yang masih menggunakan sistem manual buku agenda menjadi suatu kendala dalam pengelolaan surat. Pengelolaan surat berbasis manual memiliki beberapa kekurangan yaitu salah satunya prosesnya yang lama dalam pengelolaannya yang melalui beberapa

tahapan, sehingga surat tidak dikelola 1x24 jam. Mengacu pada teori dari Barthos yang ada pada bab kajian teoritis adalah pengelolaan surat menyurat disuatu perusahaan atau organisasi dapat dikatakan efektif apabila proses pengelolaan dilakukan dalam satu hari. Teori Pendukung lainnya ialah Menurut pendapat Sedianingsih (2010:83) yang mengatakan bahwa “Menurut etika dunia usaha, surat hendaknya dibalas dalam waktu 2 kali 24 jam”. Dari hal tersebut dapat mengakibatkan ketidakefektivan waktu karena semakin lama sebuah surat dikelola maka sebuah hasil dan tujuan yang akan didapat terhambat sehingga tidak tepat waktu sesuai dengan sasaran.

Karena itu ketika suatu proses surat menyurat terkendala dengan waktu sehingga suatu informasi atau tujuan tidak tersampaikan sesuai dengan rencana yang ada maka tidak dapat dikatakan efektif. Mengacu pada teori dari Ali Muhidin pada Jurnal (Ulima Rahmah, 2015) 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*. Dari analisis yang dibandingkan oleh teori tersebut terbukti bahwa pengelolaan surat menyurat berbasis manual masih belum efektif dari segi tingkat daya fungsi unsur, ketepatan waktu dalam mengelola maupun tujuan atau hasil yang diperoleh.

Saran yang dapat penulis berikan adalah, alangkah lebih baik ketika Sistem pengelolaan surat di PT Waskita Toll Road beralih dari sistem manual buku agenda ke sistem komputerisasi atau otomatisasi kantor seperti pendapat yang dikemukakan oleh(Susitiningrum, Waluyo, & Dewi, 2015) Otomatisasi perkantoran berarti pengalihan fungsi manual peralatan kantor yang banyak menggunakan tenaga manusia kepada fungsi-fungsi otomatis dengan menggunakan peralatan mekanis khususnya komputer.

Era otomatisasi perkantoran dimulai bersamaan dengan berkembangnya teknologi informasi, penggunaan perangkat komputer untuk keperluan perkantoran. Karena pengaplikasian dari otomatisasi kantor yang ada belum dijalankan secara maksimal. Ketimpangan dari pegawai yang masih menggunakan buku agenda serta menginput dikomputer microsoft excel belum sepenuhnya merata. Saran lainnya ialah mencoba menerapkan metode persuratan elektronik agar lebih mudah untuk memonitoring surat sehingga mempercepat proses pengelolaan surat menyurat agar lebih efektif dan efisien, serta mengurangi potensi terjadinya *human error*.

2. Terbatasnya jumlah pegawai dalam pengelolaan surat

Sistem manual yang diterapkan pada pengelolaan surat menyurat di PT Waskita Toll Road dikelola oleh sumber daya manusia yang ada divisi sekretaris perusahaan, tentu masing-masing sudah mempunyai bidang pekerjaan bahkan beberapa ada yang merangkap tugas. Sering kali beberapa

perusahaan hanya mempekerjakan beberapa karyawannya dan membebankan beberapa tugas yang seharusnya dikerjakan oleh unit kerja lain kepada satu orang pegawainya dikarenakan tidak ada lagi yang mengerjakannya. Hal ini dapat mengurangi produktivitas kinerja pegawai, dimana produktivitas menjadi perhatian dan tolak ukur kinerja perusahaan. Pada divisi sekretaris perusahaan yang menerima surat masuk hanya satu pegawai yaitu resepsionis, tetapi resepsionis juga merangkap tugas menjadi sekretaris anak perusahaan.

Selain itu, office boy pun merangkap tugas menjadi kurir yang mengantarkan surat keluar. Hal tersebut menjadi kendala karena pekerjaan utama yang sudah banyak ditambah dengan pekerjaan tambahan, akan membuat pengelolaan surat menjadi terhambat atau bahkan terbengkalai. Terdapat teori penting kunci pertumbuhan suatu organisasi dalam buku (Larasati, 2018) yaitu "*the right man in the right place*" yang artinya orang yang tepat ditempat yang tepat pada waktu yang tepat.

Dari teori tersebut dapat diartikan bahwa didalam suatu perusahaan untuk membuat sesuatu menjadi efektif diperlukan orang-orang yang tepat ditempat yang tepat. Membandingkan dengan keadaan dilapangan bahwa ada beberapa pegawai yang masih merangkap tugas karena terbatasnya jumlah pegawai dalam hal mengelola surat menyurat menimbulkan ketidakefektivan pengelolaan sumber daya manusia yang dapat menyebabkan kegagalan suatu perusahaan untuk meraih tujuan yang ingin dicapai.

Karena mengacu pada teori Admosudirjo dalam Jurnal (Ulma Rahmah, 2015) pengelolaan surat menyurat berbasis manual sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Saran yang penulis dapat berikan yaitu, pertama adalah memberikan pelatihan kepada para pegawai untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dan kompetensi kinerja kerja pegawai dapat sesuai dengan kualifikasi tugas yang dibutuhkan dalam hal mengelola persuratan yang ada di PT Waskita Toll Road. Oleh karena itu, mengikuti pegawai dalam pelatihan senantiasa mendorong pegawai untuk terus belajar dan berkembang, meningkatkan produktivitas kerja sehingga dapat bekerja dengan cepat dan tertata terhindar dari kesalahan. Serta dapat menguasai otomatisasi perkantoran dengan baik dalam hal pengelolaan surat.

Saran yang kedua untuk divisi *Human resource Departement* yaitu, untuk tidak menambahkan pekerjaan atau merangkap tugas pegawai diluar dari kemampuan kerjanya serta menempatkan pegawai pada tempat yang tepat. Dalam jurnal (Cahyadi, 2014) Menurut simamora Kemampuan kerja merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai wewenang tugas dan tanggung jawabnya terhadap organisasi. Sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dengan menempatkan pegawai pada bidang kerja yang tepat akan membuat pengelolaan surat menjadi lebih cepat, efektif dan terorganisir dengan baik.

3. Terbatasnya fasilitas penyimpanan surat

Analisis dari masalah terakhir yang penulis temukan ketika observasi adalah terbatasnya fasilitas penyimpanan surat. Dalam Sistem Pengelolaan surat menyurat Menurut Basir Barthos dalam jurnal (U, 2017) penyimpanan surat atau pengarsipan adalah suatu proses penting tahap terakhir dalam pengelolaan surat. Penyimpanan surat yang baik memegang peranan penting dalam efektifitas kegiatan dalam sebuah perusahaan atau suatu organisasi, yakni sebagai sumber informasi dan referensi.

Maka dari itu dibutuhkan fasilitas sistem penyimpanan arsip yang baik karena faktor yang berhubungan dengan efektifitas kearsipan yaitu pada sistem penyimpanan arsipnya dan fasilitas kearsipan. Menurut Hanifati dan Lisnini (2018:55) sistem penyimpanan adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan dokumen agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan dokumen yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana dokumen tersebut sewaktu-waktu dibutuhkan.

Dari hal tersebut menjelaskan bahwa sistem penyimpanan arsip surat merupakan suatu proses yang penting dan harus sangat diperhatikan, karena sistem pengelolaan surat menyurat yang masih manual membuat banyak tumpukan kertas surat yang harus diarsipkan. Sementara itu tidak sebanding dengan jumlah fasilitas penyimpanan seperti lemari arsip, *filling cabinet* yang ada di PT Waskita Toll Road masih sangat terbatas serta tempat penyimpanan

masih berantakan bercampur dengan gudang tempat menyimpan barang-barang kantor yang tidak terpakai. Dari hal tersebut saran pertama yang penulis berikan ialah memisahkan ruangan penyimpanan arsip surat dengan gudang, kemudian membuat ruangan khusus untuk penyimpanan arsip surat yang terdapat lemari arsip, *filling cabinet* serta fasilitas inti lainnya untuk diruang penyimpan, serta mulai beralih ke arsip digital. Karena fasilitas juga merupakan faktor penting agar penyimpanan surat menjadi efektif dan efisien. Menurut pendapat Dewi (2011:156-158) menyebutkan perlengkapan yang sangat penting diperlukan untuk menyimpan arsip yang intinya adalah :*filling cabinet, lateral filling cabinet, tanda sekat/guide, map arsip/folder.*

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas penyimpanan arsip paling penting dan sering digunakan adalah lemari arsip, *filling cabinet*. Saran yang ketiga yang dapat penulis berikan adalah mengklasifikasikan arsip surat yang penting dan yang tidak terlalu penting untuk disortir, surat yang telah habis nilai gunanya atau telah habis masa penyimpanan dapat dimusnahkan. Dengan begitu surat masuk dan keluar yang baru dapat diarsipkan sesuai dengan sistem yang ada pada divisi sekretaris perusahaan yaitu sistem abjad berdasarkan kode satuan kerja. Jadi, surat tidak lagi bertumpuk dan bercecer dimeja atau rak pegawai serta ruangan penyimpanan dapat lebih rapih, tertata dan tersimpan sesuai sistem pengarsipannya sehingga memudahkan mencari surat-surat lama ketika dibutuhkan kembali.