BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. SURAT MENYURAT

2.1.1. Pengertian Surat-Menyurat

Surat Menyurat adalah suatu kegiatan untuk mengadakan hubungan secara terus menerus antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan dilaksanakan dengan saling berkirim surat, kegiatan surat menyurat ini disebut juga dengan istilah lain yaitu korespondensi.

2.1.2. Pengertian Surat

Menurut Drs. Heni Subagyo, surat adalah merupakan alat Komunikasi yang mempergunakan bahasa tulisan diatas selembar kertas, yang erat hubungannya dengan kehidupan manusia.

Menurut Drs. Euis Sumpriana dan Ating Tedjasutisna, surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan pernyataan atau informasi secara tertulis dari pihak yang satu kepada pihak yang lain, baik atas nama sendiri maupun atas nama jabatannya dalam sebuah organisasi, instansi atau perusahaan. Informasi ini dapat berupa pernyataan, laporan, saran-saran , dan sebagainya.

Menurut Drs. Surono surat mampu berperan memperpendek jarak alamiah antara manusia pada satu tempat dengan tempat yang lain.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa surat adalah sehelai kertas/lebih berisikan informasi secara tertulis yang menghubungkan satu pihak dengan pihak lain.

2.2. Tujuan Surat

Tujuan Penulisan Surat yaitu:

1. Menyampaikan warta atau informasi kepada pihak lain.
2. Ingin mendapat balasan dari penerima/pihak yang dikirim tentang informasi tersebut.
3. Memperlancar arus informasi, sehingga informasi yang diterima jelas dan tidak salah tanggap.

2.3. Sifat, Bagian dan Bentuk Surat.

2.3.1. Sifat Surat

Berdasarkan sifatnya surat dapat digolongkan menjadi 5 jenis:

1. Surat Pribadi

Yaitu surat-surat yang bersifat kekeluargaan dan bersifat pribadi

Contoh: - surat orang tua kepada anaknya

- surat perkenalan, dan sebagainya.

2. Surat Dinas Pribadi

Yaitu surat yang dikirim dari seseorang atau pribadi kepada instansi-instansi, perusahaan atau jawatan.

Contoh: - Surat lamaran kerja

- Surat permohonan tidak masuk kerja.

3. Surat Dinas Swasta

Yaitu surat yang dibuat oleh instansi swasta, yang dikirim untuk para karyawannya atau para relasi dan instansi yang terkait.

Contoh: - Surat Undangan untuk para karyawan.

- Surat Undangan pertemuan untuk para relasi.

4. Surat Niaga

Yaitu Surat yang berisi soal-soal perdagangan yang dibuat oleh perusahaan yang dikirim kepada para langganannya.

Contoh: - Surat Penawaran Barang

- Surat Pesanan Barang, dsb.

5. Surat Dinas Pemerintah

Yaitu surat yang berisi masalah-masalah administrasi pemerintah yang dibuat oleh instansi pemerintah.

Contoh: - Surat Instruksi.

- Surat Keputusan.

2.3.2. Bagian Surat

Bagian-bagian surat adalah merupakan kelompok-kelompok pada sebuah surat, sehingga susunan surat menjadi jelas, baik dan sesuai dengan peraturan surat menyurat yang resmi.

Penempatan atau letak bagian-bagian surat tergantung dari masing-masing bentuk surat yang dipakai. Masing-masing bagian surat mempunyai kegunaan tertentu diantaranya:

1. Untuk mengetahui dari perusahaan/instansi mana surat tersebut dikirimkan.
2. Untuk mengetahui kota, tanggal dan tahun surat dikeluarkan.
3. Untuk mengetahui tentang/perihal apa surat itu dikirimkan.
4. Untuk mengetahui apa maksud dan tujuan serta keinginan dari pengirim.

5. Untuk mengetahui siapa nama dan jabatan penanggung jawab.
6. Untuk mengetahui, mungkin ada dokumen-dokumen yang dilampirkan yang terkait dengan isi surat.

Pada surat resmi niaga, terdiri dari bagian-bagian yaitu:

1. Kepala surat/kop surat.
2. Nomor surat.
3. Nama kota, tanggal, bulan dan tahun surat.
4. Lampiran.
5. Hal/perihal.
6. Alamat dalam/ alamat yang dituju.
7. Salam pembuka.
8. Isi surat.
9. Salam Penutup.
10. Nama instansi yang mengeluarkan surat.
11. Tanda tangan, nama jelas dan nama jabatan.
12. Penanggung jawab surat.
13. Tembusan.
14. Nama inisial, dan cap perusahaan/instansi.

2.3.3. Bentuk Surat

Untuk memberikan kesan yang baik terhadap surat-surat yang dikirim, maka surat-surat harus dibuat dalam bentuk yang baik. Surat-surat yang

disusun dalam bentuk yang baik selain dapat memberi kesan yang baik juga akan memberikan sesuatu daya penarik bagi pembacanya.

Menurut Drs. Suhanda Panji (1978:214) yang dimaksud dengan bentuk surat adalah penyusunan letak daripada bagian-bagian surat (*lay out*) pada setiap jenis surat. Mengenai bentuk-bentuk surat sudah ada standar-standar tertentu yang telah digunakan secara internasional.

Standar-standar bentuk surat itu selain merupakan suatu variasi dari bentuk-bentuk surat, yang terpenting adalah untuk memperoleh efisiensi dalam pengisian surat. Adapan macam-macam bentuk surat yang sudah merupakan standar internasional menurut Drs. Suhanda Panji (1878:14-15), yaitu:

a. *Full Block Style*

   Menurut bentuk ini semua bagian surat diketik mulai margin kiri yang sama. Setiap alenia baru, dimulai pada garis margin yang sama dengan jarak baris biasanya 1. Demikian pula kata penutup dan nama penanggung jawab surat diketik pada garis margin yang sama.

b. *Block Style*

   Bentuk ini sama dengan *Full Block Style*, bedanya hanya pada pengetikan kata penutup yang tidak dimulai pada garis margin kiri.

c. *Indented Style*

   Pada bentuk ini susunan alamat surat untuk baris pertama (nama perusahaan) dimulai pada garis margin surat, kemudian baris keduanya (nama jalan) dimulai sesudah 5 spasi dari garis margin kiri, dan baris berikutnya (nama kota) dimulai sesudah 10 spasi dari garis margin kiri.

Selanjutnya pada isi surat setiap alenia baru dimulai sesudah 5 spasi dari garis margin kiri.

d. *Semi Block Style*

Bentuk surat ini adalah bentuk campuran antara *Block Style* dengan *Indented Style* yaitu pengetikan alamat suratnya sama dengan *Block Style* sedangkan isi suratnya diketik menurut *Indented Style.*

e. *Official Style*

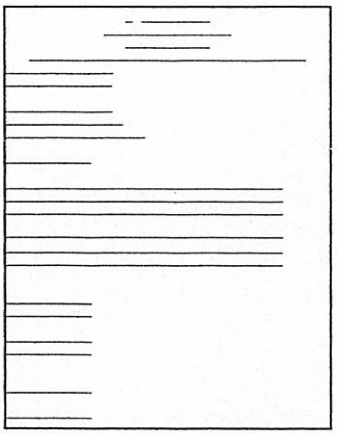
Pada bentuk ini alamat surat diketik pada sebelah kanan surat dan letaknya di bawah tanggal surat. Pada margin kiri ditulis secara berurutan ke bawah: Nomor Surat, Lampiran dan Hal. Setiap alenia baru pada isi surat di mulai 5 spasi dari garis margin kiri. Bentuk surat semacam ini banyak dipergunakan oleh instansi-instansi pemerintah.

f. *Hanging Paragraph Style*

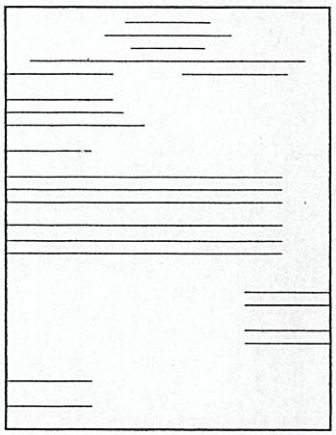
Menurut bentuk ini alamat diketik menurut alamat surat dalam *Block Style.* Kemudian setiap baris kedua sampai baris terakhir dari tiap-tiap alenia diketik sesudah 5 spasi dari garis margin kiri.

Dalam menulis surat hendaknya dipilih bentuk yang tepat atau sesuai dengan yang diinginkan agar diperoleh efisiensi kerja yang maksimal.

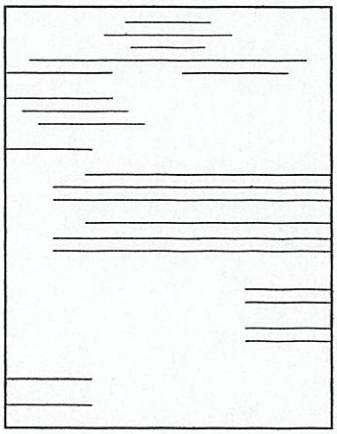
Bentuk Surat



FULL BLOCK STYLE



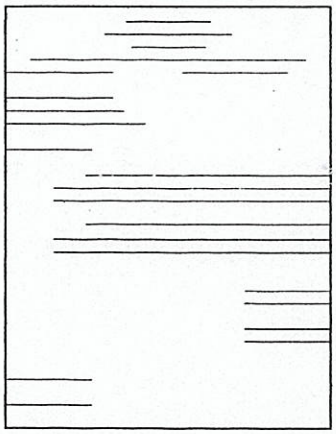
BLOCK STYLE



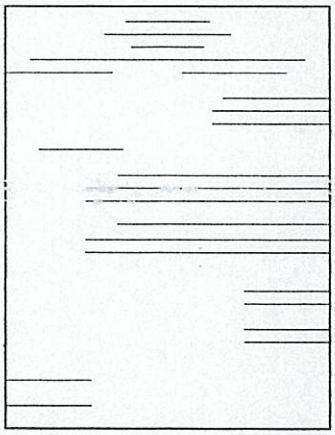
INDENTED STYLE

Sumber : Dr. Suhanda Panji (16 – 21)

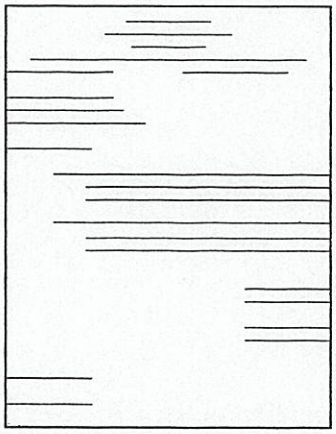
Bentuk Surat



SEMI BLOCK STYLE



OFFICIAL STYLE



HANGING PARAGRAPH STYLE

Sumber : Dr. Suhanda Panji (16 – 21)

2.4. Proses Surat Masuk dan Surat Keluar

2.4.1. Proses Surat Masuk

Pada setiap organisasi, baik swasta maupun pemerintah, hubungan melalui surat dengan pihak lain merupakan jalur yang paling banyak ditempuh. Semakin banyak dan luas hubungan dengan pihak luar organisasi, volume surat serta kegiatan yang berkaitan dengan surat-menyurat akan menjadi semakin padat.

Administrasi surat perlu dikelola dengan baik, mulai dari mengurus, mengatur masuk keluarnya surat haruslah teliti. Khusunya untuk surat yang masuk periksalah lebih dahulu nama dan alamat yang tercantum pada sampul surat untuk memastikan bahwa surat itu benar-benar ditujukan kepada perusahaan tersebut.

Proses penyelesaian surat masuk menurut Drs. Sutiyoso (1979:11), surat masuk sebelum sampai pada yang berhak menerima surat terlebih dahulu dikelola, mulai dari:

a. Penerimaan Surat

Pertama-tama teliti dahulu nama dan alamat yang tercantum pada setiap sampul, untuk memastikan bahwa surat itu benar-benar ditujukan pada perusahaan yang bersangkutan. Kemudian dari surat-surat itu diatur menjadi tiga susun, yaitu surat bisnis, surat pribadi atau surat rahasia, dan surat-surat lain seperti surat kabar, majalah, brosur dan sebagainya.

b. Pembuka surat

Dalam hal ini perlu diperhatikan, bahwa yang dapat dibuka hanyalah surat dinas tertentu sesuai dengan wewenang petugas. Dalam membuka

sampul surat, hendaklah disatukan dahulu pada suratnya, yaitu di belakang surat dengan menggunakan klip.

Bubuhkan stempel tanggal penerimaan pada setiap surat yang diterima di tempat yang kosong. Kemudian dicatat semua surat masuk di dalam buku agenda surat masuk

c. Pensortiran surat

Setelah dicatat dalam buku agenda, baca surat-surat tersebut satu per satu dengan teliti, mungkin ada lampiran yang kurang, atau surat yang perlu diteruskan kepada pihak lain atau bagian di kantor.

d. Penyampaian Surat.

Maksud dari penyampaian surat disini adalah penyampaian surat-surat yang telah dibaca dan diagendakan kepada pihak yang berkepentingan yang lebih dahulu dicatat dalam buku ekspedisi.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas jelas bahwa setiap surat yang masuk haruslah dikelola atau ditangani dengan baik mulai dari penerimaan surat, pembukaan surat, pensortiran surat sampai pada penyampaian surat, sehingga akan menghasilkan efisiensi kerja yang diharapkan.

Contoh Lembar Agenda Surat Masuk

Tanggal Terima	Agenda Nomor	Pengirim	Tanggal& No Surat		Perihal	Bertalian dengan		Keterangan
			Tanggal	Nomor		Agenda	Verbal	

Sumber: FPIPS IKIP Bandung (1988:9)

Keterangan lembaran agenda surat masuk:

1. Kolom tanggal terima, diisi dengan tanggal pengagendaan surat masuk.
2. Kolom agenda nomor, diisi dengan nomor urut pengagendaan surat masuk.
3. Kolom tanggal dan nomor surat, diisi dengan tanggal penerimaan surat beserta nomor surat.
4. Kolom perihal, diisi dengan masalah yang terdapat dalam surat.
5. Kolom bertalian dengan, diisi dengan kaitan surat yang diterima dengan surat-surat sebelumnya.
6. Kolom keterangan, diisi dengan sifat surat, apakah bersifat segera, penting, dan sebagainya.

2.4.2. Proses Surat Keluar

Menurut Drs. Sutiyoso (1979 : 25-26), surat-surat keluar setelah diketik dibubuhkan tanda paraf dari si pembuat surat kemudian diletakkan di meja pimpinan untuk ditanda-tangani. Sebelum dikirimkan, rangkapan surat tersebut disimpan sebagai arsip. Setelah ditanda-tangani oleh pimpinan diperiksa dahulu kelengkapan-kelengkapan yang diperlukan antara lain:

a. Apakah semua surat sudah ditanda-tangani oleh pimpinan dan tidak ada yang terlewatkan.
b. Tanggal, nomor surat dan banyaknya lampiran.
c. Paraf dari si pembuat surat.
d. Cap atau stempel perusahaan.
e. Mencocokan alamat yang di dalam surat dengan alamat yang tercantum di sampul.

Sebelum dimasukkan ke dalam sampul, surat-surat itu terlebih dahulu dicatat dalam buku agenda surat keluar.

Contoh Lembar Agenda Surat Keluar

Tanggal Pencatatan	Verbal Nomor	Kepada	Perihal	Bertalian dengan		Tanggal Kirim	Keterangan
				Agenda	Verbal		

Sumber: FPIPS IKIP Bandung (1988:9)

Keterangan lembar agenda surat keluar:

1. Kolom tanggal, diisi dengan tanggal pengirim surat.
2. Kolom perbal nomor, diisi dengan nomor dari surat tersebut.
3. Kolom kepada, diisi dengan alamat tujuan surat yang akan dikirim.
4. Kolom perihal, diisi dengan masalah yang terdapat dalam surat.
5. Kolom hubungan dengan, diisi dengan nomor yang berkaitan dengan surat-surat sebelumnya.
6. Kolom tanggal kirim, diisi dengan tanggal berapa surat tersebut dikirimkan.
7. Kolom keterangan, diisi dengan sifat dari surat tersebut, misalnya penting, segera dan sebagainya.

Setelah diagendakan, surat-surat beserta lampirannya dimasukkan dalam sampul surat. Lipatan surat hendaknya disesuaikan dengan ukuran kertas dan sampul yang digunakan.

Akhir dari pengelolaan surat keluar adalah proses pengiriman, dan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara baik melalui kantor pos ataupun melalui kurir. Jika melalui kurir, perlu dilengkapi dengan buku ekspedisi untuk diserahkan kepada alamat yang dituju.