BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Peranan dan Pengertian Surat

Surat mempunyai peranan yang sangat penting dan menonjol. Oleh karena itu, penyelenggaraan surat menyurat harus dikerjakan secara teliti dan terus menerus baik dalam dunia usaha maupun dalam pemerintahan. Di samping itu, surat juga berperan sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan sebagai alat pengingat bagi setiap pelaksanaan kegiatan yang telah kita lakukan. Surat juga memegang peranan penting dalam salah satu aktivitas untuk menyelenggarakan ketata-usahaan.

Mengingat pentingnya peranan surat sebagai alat komunikasi maka setiap orang yang akan membuat surat hendaklah terlebih dahulu memahami hakekat dari sebuah surat. Di samping itu juga harus dapat mempelajari cara membuat surat, bentuk surat, bahasa surat, kerapihan surat, dan aturan-aturan lain yang diperlukan untuk menulis dan mengirim surat.

Penulis akan mengemukakan beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian surat, yaitu antara lain:

1. Wjs. Poerwadarminta (1982 : 979) berpendapat bahwa "surat adalah kertas yang bertulis dengan bermacam-macam isi dan maksud".

2. Drs. Ahmad Mansyur (1986 : 1) mengemukakan bahwa "surat adalah sehelai kertas atau lebih yang ditulis atau diketik, dengan menggunakan susunan kalimat dan bahasa yang baik, dan biasanya berisi curahan hati atau berita yang disampaikan dari jarak jauh oleh seseorang kepada orang lain".
3. Drs. Surono (1982 : 1) mengemukakan bahwa "Surat mampu berperan memperpendek jarak alamiah antara manusia pada satu tempat dengan tempat yang lain."

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diambii kesimpulan bahwa surat adalah salah satu alat komunikasi tertulis yang menggunakan susunan kalimat dan bahasa yang baik, dan berasal dari satu pihak yang ditujukan kepada pihak lain, yang isinya dapat berupa berita, bahan komunikasi, pesan, pernyataan kemauan, ataupun curahan hati. Jadi apabila hubungan yang dilakukan itu terjadi secara terus menerus maka akan terjadi kegiatan surat menyurat.

Di samping surat berfungsi sebagai alat komunikasi tertulis dan berperan aktif dalam kehidupan sehari-hari, menurut Y. S. Marjo (1986 : 17-18) mengatakan bahwa fungsi surat adalah sebagai berikut:

1. Wakil atau Duta dari Penulis atau Pengirim Surat

   Disini surat berperan sebagai pembawa misi atau pembawa pesan yang mewakili penulis surat. Pesan-pesan yang disampaikan akan menghemat pemakaian tenaga dalam pembuatan surat. Penulis

surat juga harus menguasai pengetahuan mengenai surat menyurat dan administrasi agar tercipta surat yang baik dan benar.

2. Bahan Bukti Hitam di atas Putih

   Surat itu merupakan alat komunikasi tertulis, yang mempunyai kekuatan hukum dan dapat dijadikan bahan bukti yang umum dalam dunia perniagaan.

3. Pedoman untuk Mengambil Tindakan Lebih Lanjut

   Dengan adanya surat menyurat, kearsipan dan data - data, surat dapat dijadikan pengaruh suatu organisasi atau badan usaha sehingga dapat bertindak lebih lanjut tanpa kehilangan arah.

4. Alat Pengingat

   Surat yang di simpan sebagai arsip dapat ditinjau kembali apabila ingin dilihat kegiatan masa lampau.

5. Alat untuk Memperpendek Jarak, Menghemat Tenaga dan Waktu

6. Bukti Sejarah dalam Suatu Kegiatan Badan Usaha atau Organisasi

   Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya surat mempunyai fungsi yang sangat penting artinya bagi suatu organisasi atau badan usaha. Suatu organisasi atau badan usaha hanya dapat berkembang secara meluas dan berhasil dalam pencapaian tujuan, apabila berhubungan dengan organisasi atau badan usaha lainya.

2.2. Penggolongan, Bagian, dan Bentuk Surat

1. Penggolongan Surat

Menurut Drs.Lamuddin Finoza et . al . , (1983 : 9) surat secara garis besarnya dapat digolongkan menjadi :

Ad 1. Menurut pemakaianya:

- Surat Pribadi
- Surat Niaga
- Surat Dinas Pemerintah

Ad 2. Menurut Wujudnya :

- Surat Bersampul
- Warkat Pos
- Kartu Pos
- Memo dan Nota
- Telegram dan Telex

Ad 3. Menurut banyak sasaran yang hendak dicapai :

- Surat Biasa
- Surat Edaran dan Pengumuman

Ad 4. Menurut isi dan maksudnya :

- Surat Pemberitahuan
- Surat Permohonan atau Permintaan
- Surat Penawaran
- Surat Lamaran
- Surat Pesanan

- Surat Penuntutan
- Surat Panggilan
- Surat Peringatan,dan lain- lain.

Ad 4. Menurut Sifatnya :

- Surat Konfidensial
- Surat Segera atau Ekspres
- Surat Rahasia
- Surat Sangat Rahasia

Ad 5. Menurut urgensi penyelesaiannya :

- Surat Biasa
- Surat Segera atau Ekspres
- Surat Amat Segera atau Kilat
- Surat Kilat Khusus

Apabila kita menerima surat atau mengirim surat, kita dapat mengklasifikasikan surat tersebut termasuk kedalam golongan mana menurut penggolongan yang telah disebutkan diatas.

2 Bagian Surat dan Fungsinya

Dalam hubungan kedinasan banyak dilakukan surat menyurat resmi. Surat dinas resmi yang baik haruslah lengkap, yang terdiri dari bagian - bagian atau unsur-unsur surat. Menurut Thomas Wijasa Bratawijaya (1982 : 5) bagian - bagian surat yang lengkap terdiri atas:

1. Kepala surat
2. Nomor surat

3. Tanggal surat
4. Lampiran
5. Hal atau perihal
6. Alamat tujuan
7. Salam pembuka
8. Isi surat
9. Salam penutup
10. Nota organisasi perusahaan
11. Nama terang dan tandatangan penanggung jawab surat
12. Tembusan
13. Inisial pengonsep dan pengetikan surat

Fungsi bagian surat antara lain:

Ad 1. Kepala surat (kop surat)

Lazimnya surat resmi selalu mencantumkan kepala surat. Kepala surat ini gunanya untuk mempermudah dalam mengetahui nama dan alamat kantor atau organisasi serta keterangan lain mengenai badan, organisasi atau instansi yang mengirim surat tersebut. Biasanya kepala surat disusun dan dicetak dalam bentuk yang menarik, dan terdiri atas :

- Nama kantor badan
- Organisasi atau instansi
- Alamat lengkap
- Nomor telepon (bila ada)
- Faksimili (bila ada)

- Nomor kotak pos atau tromol pos (bila ada)
- Nama alamat kawat dan nomor telex (bila ada)
- Macam usahanya
- Nama dan alamat kantor cabang (bila ada)
- Nama bankir (untuk referensi)
- Lambang atau simbol (logo) dari organisasi atau instansi yang bersangkutan
- Kepala surat

Ad 2. Nomor surat

Setiap surat resmi yang keluar hendaknya di beri nomor, yang biasanya dinamakan nomor verbal. Nomor surat dan kode tertentu pada surat dinas itu berguna untuk :

- Memudahkan pengaturan dan penyimpananya sebagai arsip
- Memudahkan penunjukan pada waktu mengadakan hubungan surat menyurat
- Memudahkan mencari surat itu kembali bilamana diperlukan
- Memudahkan petugas kearsipan dalam menggunakan (mengklasifikasikan) penyimpanan surat
- Mengetahui jumlah surat keluar pada suatu periode tertentu

Ad 3. Tanggal surat

Menuliskan tanggal surat tidak perlu didahului oleh nama tempat atau kota, sebab nama itu telah tercantum pada kepala surat. Baru bila surat itu sifatnya pribadi dan menggunakan kertas polos tanpa kepala surat,

lazimnya adalah baik dan perlu mencantumkan nama kota dan tempat surat itu ditulis. Tanggal, bulan dan tahun harus ditulis lengkap.

Ad 4. Lampiran

Surat yang melampirkan sesuatu, misalnya kuitansi, brosur atau fotokopi dalam bagian surat perlu dituliskan kata "Lampiran", yang diikuti jumlah yang dilampirkan. Kata "Lampiran" untuk surat–surat niaga biasanya terletak di sebelah kiri bawah dengan mencantumkan semua jenis yang dilampirkan. Untuk surat resmi atau surat dinas (pemerintah) kata "Lampiran" dicantumkan disebelah kiri atas di bawah kata "Nomor", dan biasanya tidak menyebutkan jenisnya satu persatu.

Ad 5. Hal atau perihal

Sebaiknya pada setiap surat resmi, baik surat dinas pemerintah maupun swasta (bisnis), selalu dicantumkan pokok atau inti surat tersebut yang lazimnya di sebut "Hal" atau "Perihal". Dengan membaca perihal, penerima atau pembaca surat akan langsung mengetahui apa yang dibicarakan dalam surat tersebut.

Ad 6. Alamat tujuan

Ada dua macam alamat yang dituliskan sebelum surat dikirim, yakni alamat luar yang tertera pada sampul dan alamat dalam yang tercantum pada surat itu sendiri. Dalam menulis alamat surat, baik alamat luar ataupun alamat dalam, sebaiknya di sebut nama orang yang di tuju, dimana di depan nama dicantumkan sebutan "Saudara, Bapak, Ibu, Tuan, Nyonya, Nona", tergantung pada siapa surat itu dikirim.

Ad 7. Salam pembuka

Dalam hidup pergaulan sehari-hari, lazimnya orang memberi salam terlebih dahulu bila ia bertemu atau ingin berbicara pada orang lain lebih-lebih orang itu belum dikenalnya. Pemberian salam itu adalah tanda hormat terhadap orang tersebut. Demikian pula dengan "Salam Pembuka" yang merupakan tanda hormat penulis sebelum memulai pembicaraannya. Namun untuk surat-surat resmi atau dinas pemerintah, lazimnya tidak perlu diberi salam pembuka.

Ad 8. Isi surat

Isi surat di sebut juga tubuh surat yang terdiri atas alinea pembuka, isi surat yang sesungguhnya, dan alinea penutup. Isi surat atau pokok surat yang sesungguhnya memuat sesuatu yang diberitahukan, dilaporkan, ditanyakan, dinyatakan, dan yang diminta atau hal lain yang disampaikan penulis pada penerima surat.

Ad 9. Salam penutup

Salam penutup dicantumkan diantara alinea penutup dan dilengkapi dengan tanda tangan. Fungsinya ialah untuk menunjukkan rasa hormat dan keakraban pengirim terhadap penerima surat. Pada surat–surat dinas pemerintah tidak dicantumkan salam penutup, melainkan cukup dicantumkan nama jabatan atau kantornya, lalu nama terang di bawah tanda tangan.

Ad 10. Nota organisasi perusahaan

Pada umumnya identitas perusahaan perlu dicantumkan jika bentuk cap (stempel) perusahaan adalah berbentuk bulat, sedangkan

bila cap perusahaan berbentuk balok (segi empat), lazimnya nama organisasi atau perusahaan tidak dicantumkan.

Ad 11. Nama terang dan tanda tangan penanggung jawab surat

Surat ditandatangani oleh pejabat yang berhak atau orang lain atas nama pejabat yang berwenang adalah sah. Sebaliknya surat yang ditandatangani oleh orang yang tidak berwenang dianggap tidak sah dan tidak berlaku.

Ad 12. Tembusan

Tembusan surat atau tindasan dikirimkan ke beberapa instansi atau pihak lain yang ada kaitanya dengan surat yang bersangkutan.

Ad 13. Inisial Pengonsep dan Pengetikan Surat

Inisial atau singkatan nama yang biasanya diambil huruf pertama dari nama penyusun konsep surat dan pengetik surat tersebut. Biasanya hal ini hanya dipakai pada surat- surat niaga yang berguna untuk mengetahui siapa konseptor surat tersebut dan siapa pula pengetiknya, sehingga bila dikemudian hari terjadi kekeliruan maka mudah mengurusnya.

3. Bentuk surat

Dalam surat menyurat, bentuk surat merupakan suatu estetika yang perlu diperhatikan karena bentuk surat yang kurang teratur dan tidak sesuai dengan yang lazim digunakan maka akan menimbulkan kesan yang kurang baik.

Adapun yang dimaksud dengan bentuk surat itu sendiri ialah tata letak atau posisi bagian - bagian surat. Masing - masing bagian surat itu mempunyai posisi

tertentu sesuai dengan fungsi dan perananya, terutama sebagai petunjuk atau identifikasi untuk memproses surat tersebut.

Menurut Drs. Surono (1982 : 40) mengemukakan bahwa bentuk surat yang sering dipergunakan dalam hubungan surat menyurat adalah:

1. Bentuk Lurus (Block, Full Block, Standartd Line)

   Ciri bentuk ini adalah segala bagian surat ditulis atau diketik mulai dari sebelah kiri, dimulai dari garis tepi kiri sama, lurus dari atas kebawah.Jarak antara kalimat pertama pada alinea-alinea baru, kira-kira dua kali jarak antara kalimat pada dua alinea biasa.

2. Bentuk Lurus Modifikasi (Modified Block atau Modified with Blocked Paragraph)

   Bentuk ini hampir menyerupai bentuk lurus, perbedaannya terletak pada tempat menuliskan tanggal dan salam penutup beserta tanda tangan, yakni disebelah kanan agak ketengah.

3. Bentuk Tekuk (Indented Style)

   Bentuk Tekuk ini mempunyai perbedaan menonjol dari bentuk lurus, dalam hal :

   - Penempatan tanggal dan salam penutup beserta tanda tangan disebelah kanan agak ketengah seperti bentuk lurus modifikasi.
   - Tiap-tiap alinea baru dimulai agak masuk sedikit dari garis tepi kira-kira 5 sampai 7 spasi.
   - Tiap alinea baru pada alamat surat dimulai menjorok kedalam kira-kira sampai 7 spasi.

4. Bentuk Semi (Semi Block Style/Modified Block Style with Idented Paragraphs)

   Bentuk ini merupakan kombinasi bentuk lurus dan tekuk yaitu alamat surat dibuat dalam bentuk lurus, sedangkan yang lain-lainnya dibuat dalam bentuk tekuk.

5. Bentuk Simflikasi (Simflied Style)

   Bentuk ini serupa benar dengan bentuk lurus hanya berbeda dalam hal-hal:

   - Salam pembuka ditiadakan
   - Hal surat ditik dengan huruf besar semuanya
   - Salam penutup ditiadakan

6. Bentuk Surat Resmi (Official style, Official Letters Form)

   Bentuk semacam ini pada umumnya digunakan oleh kantor-kantor resmi. Perbedaanya pada penempatan alamat dalam, yaitu tulisan disebelah sudut kiri bawah kira-kira dua sampai tiga dibawah tanda tangan.

7. Bentuk Surat Dinas Indonesia.

   Surat Dinas di Indonesia kebanyakan menggunakan bentuk campuran dan lebih menampakan sifat bentuk tekuk atau *Idented Style*.

2.3. Syarat dan ciri surat yang baik antara lain :

Menulis surat yang baik tidaklah mudah, karena banyak persyaratan yang harus dipenuhi. Di samping harus menerapkan prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas, penulis surat harus mampu membuat surat yang baik, menarik, dan

modern. Oleh karena itu, penulis harus menguasai syarat dan ciri surat yang baik, yaitu sebagai berikut :

1. Surat ditulis dalam bentuk yang menarik dan tersusun baik sesuai dengan peraturan menulis surat. Untuk itu penulis harus memahami berbagai bentuk surat yang akan digunakan
2. Surat tidak mengandung kata-kata atau kalimat yang tidak berguna dan tidak boleh rumusannya bertele-tele atau berbelit-belit. Kalimat hendaknya sederhana, lugas dan mudah dipahami oleh pembaca. Juga kata-kata yang dipakai harus tepat, jelas tidak mendua (semantik), hemat dan benar sesuai dengan tata bahasa Indonesia. Hindarilah penggunaan singkatan yang tidak perlu, kecuali singkatan untuk satuan-satuan ukuran dan singkatan yang telah lazim dipakai dalam surat menyurat.
3. Surat menunjukan budi bahasa, pertimbangan baik dan bijaksana. Nada surat harus hormat, sopan dan simpatik. Usahakan agar tidak menyinggung atau merendahkan pembaca surat. Dalam menulis surat penulis hendaknya bersikap seolah-olah ia sedang berbicara dengan orang yang dituju.
4. Surat hendaknya tidak terlalu panjang

   Surat yang pendek lebih banyak memberi manfaat, misalnya praktis, estetis, dan menghindarkan salah pengertian. Diusahakan dalam satu kalimat tidak melebihi 20 kata.
5. Surat harus bersih, necis, dengan format yang menarik

   Sebaiknya dipergunakan kertas yang baik dan warna yang sesuai. Ketikan rapi dan tidak ada huruf yang tertumpuk dan cermat.

2.4. Proses Surat Masuk dan Surat Keluar

Setiap perusahaan hampir setiap hari menerima dan mengirim surat. Untuk menangani arus surat yang demikian tinggi diperlukan satuan organisasi yang dinamakan bagian ekspedisi atau bagian pengiriman yang dapat dijadikan satu dengan bagian arsip atau tata usaha. Tugas pokok dari satuan ini adalah menerima dan mengirim surat-surat secara terpisahkan sehingga surat-surat itu tidak akan tercecer.

Untuk lebih jelasnya penulis akan menguraikan langkah-langkah atau proses surat masuk dan surat keluar.

1. Surat Masuk

E. Martono (1979 : 32) mengemukakan bahwa langkah-langkah surat masuk adalah sebagai berikut :

Ad 1. Pemilihan Pendahuluan atau Presorting

Yaitu menghitung jumlah surat, mencatat serta mengelompokan kedalam surat dinas atau surat pribadi.

Ad 2. Pembukaan Sampul atau *Opening The Envelope*

Hal ini dilakukan dengan menggunakan pisau atau gunting atau dengan alat khusus. Untuk itu, ketika membuka sampul haruslah hati-hati supaya tidak terpotong atau sobek dan perlu diingat oleh petugas

pengelola surat bahwa surat rahasia atau pribadi tidak boleh dibuka, tapi langsung disampaikan kepada pihak yang berhak.

Ad 3. Pemeriksaan atau pemberian tanda terima atau dating.

Setelah sampul dibuka, kemudian surat diberi cap tanggal terima supaya memudahkan dalam membalas surat tersebut, kemudian dicatat dalam Buku agenda surat masuk.

Ad 4. Penelitian banyaknya lampiran atau *Checking The Enclosure*

Dalam hal ini perlu diteliti alamat, tanda tangan, cap, jumlah lampiran dan apabila terjadi kekeliruan hendaknya ditanyakan kepada pengirim surat.

Ad 5. Pemisahan atau *Sorting*

Surat yang sudah diteliti tersebut dipisahkan sesuai dengan yang berhak menyelesaikan persoalannya.

Ad 6. Penyelesaian surat atau *Routing*

Perlu diperhatikan sifat daripada surat tersebut :

- Surat Kilat atau sangat segera, dikerjakan lebih dahulu atau dikirimkan kebagian yang menyelesaikan surat tersebut, supaya dapat segera diproses
- Surat Segera, sebaiknya dikirim selambat-lambatnya sehari semalam
- Surat Biasa, diselesaikan menurut urutan yang lazim
- Telegram, biasanya dikerjakan seperti kilat biasa

Ad 7. Penyerahan surat untuk diproses atau didistribusikan

Penyerahan surat masuk untuk diproses dengan segera menurut prosedur yang berlaku.

2. Surat Keluar

Selanjutnya proses pengiriman surat keluar menurut E. Martono (1979 : 33) adalah sebagai berikut:

Ad 1. Pengonsepan

Sebelum surat diketik, haruslah dibuat lebih dahulu konsepnya untuk menghindari kesalahan ataupun memasukan hal-hal yang perlu dicantumkan.

Ad 2.Pemeriksaan dan Pemberian Paraf

Konsep surat yang sudah disetujui oleh pimpinan akan diberi paraf.

Ad 3. Pengetikan

Setelah konsep diparaf, diserahkan kebagian pengetikan untuk ditik menjadi surat yang sebenarnya dengan memperhatikan jumlah tembusan yang diperlukan.

Ad 4. Penandatanganan

Selanjunya surat ditandatangani oleh pimpinan yang berhak atas surat tersebut.

Ad 5. Pencatatan

Surat yang akan dikirim harus dicatat lebih dahulu dalam agenda surat keluar.

Ad 6. Pengiriman

Pengiriman dilakukan dengan berbagai macam cara, baik melalui pos maupun dengan menggunakan jasa kurir.

Ad 7. Penyimpanan

Yang disimpan adalah tembusan surat tersebut untuk arsip.