BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Surat

Dalam suatu instansi selalu dibutuhkan suatu komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan satu informasi tanpa harus bertemu langsung dengan orang yang bersangkutan dengan cara diadakannya komunikasi tertulis yang disebut dengan surat.

Menurut Iis Sopyan (2008:1), mendefinisikan bahwa surat merupakan suatu model komunikasi tertulis yang memungkinkan seseorang saling memberikan informasi atau mempertukarkan ide.

Jadi berdasarkan definisi diatas, surat adalah suatu alat yang digunakan untuk berkomunikasi secara tertulis yang dilakukan oleh suatu pihak kepihak lain untuk menginformasikan suatu hal yang bersifat resmi maupun tidak resmi agar tersampaikan tanpa harus berhadapan secara langsung.

2.1.1 Fungsi Surat

Sebuah surat selalu diikuti dengan fungsi-fungsinya yang secara umum dipergunakan untuk pembuatan surat baik perorangan maupun organisasi. Berikut adalah beberapa fungsi-fungsi surat yang diuraikan oleh para ahli sebagai berikut :

Menurut Yose Rizal (2003:2), fungsi-fungsi surat dalam organisasi atau badan usaha :

- Sebagai alat komunikasi (tertulis).
- Sebagai tanda bukti hitam diatas putih.

- Sebagai alat dokumentasi.
- Sebagai bukti historis atau kegiatan pada era tertentu.
- Sebagai alat pengingat.
- Sebagai perdoman untuk mengambil keputusan.
- Sebagai keterangan keamanan.
- Sebagai alat mempermudah bagi tata usaha atau kearsipan.

Jadi berdasarkan fungsi surat menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis, sebagai alat bukti yang otentik dan tanda bukti hitam diatas putih, sebagai wakil atau duta, sebagai alat pengingat, sebagai alat mempermudah kersipan, sebagai bukti historis, sebagai alat dokumenter, sebagai alat ukur, yang intinya fungsi surat adalah sebagai bukti bahwa telah terjadi komunikasi tertulis yang harus diarsipkan karena suatu saat pasti dibutuhkan.

2.1.2 Bentuk Surat

Bentuk surat dalam sebuah surat terdapat beberapa variasi yang ditampilkan, dari mulai pengaturan bentuk sampai isi. Dengan adanya bentuk surat, maka surat dapat dibedakan sesuai dengan bentuk yang dipakai.

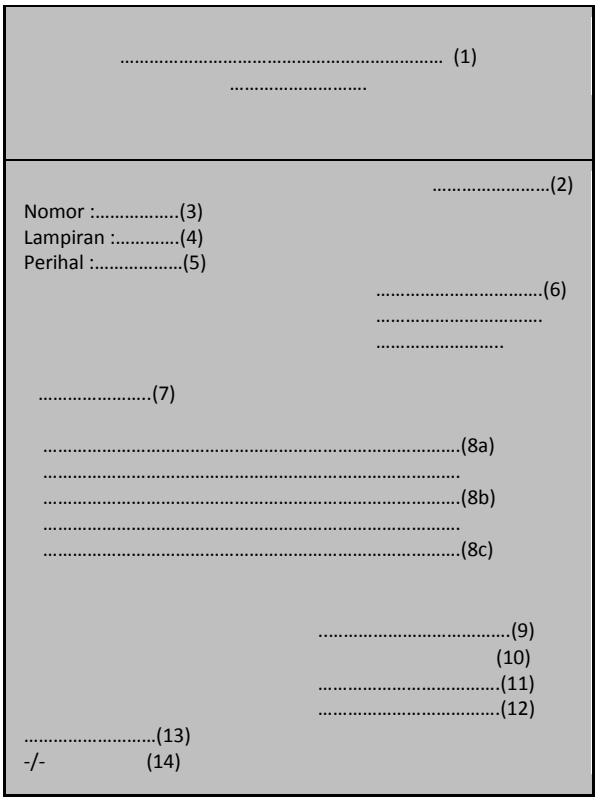
Menurut Zaenudin Achmad (2007:17), Secara umum bentuk surat dibagi menjadi tiga bentuk beserta variasinya. Ketiga bentuk surat tersebut adalah :

1. Bentuk Lurus (Block Style)
   - Lurus Penuh/Full Style
   - Lurus/Block Style
   - Setengah lurus/Semi Block Style
2. Lekuk (Indented Style)
   - Lekuk/Indented Style
   - Alinea menggantung/Hanging Style
3. Bentuk Resmi (official style)
   - Bentuk Resmi Indonesia Lama

- Bentuk Resmi Indonesia Baru
- Bentuk Kombinasi dan Lembaga Bahasa Indonesia (LBI).

Pada dasarnya surat membutuhkan suatu variasi yang berbeda agar tidak telihat monoton. Karena bentuk surat akan menimbulkan kesan yang baik bagi penerima surat apabila bentuk-bentuk surat diatas dipergunakan sesuai dengan surat yang di buat.

Berikut adalah bagian-bagian dalam surat resmi :



Keterangan Gambar :
1. Kepala Surat
2. Tanggal Surat
3. Nomor Surat
4. Lampiran
5. Hal/perihal
6. Alamat
7. Salam Pembuka
8. a.
9. b. } Isi surat
10. c.
11. Salam Penutup
12. Tanda tangan
13. Nama terang
14. NIP (nomor induk pegawai)
15. Tembusan
16 Inisial (tanda sandi)

Keterangan : a = pembuka
b = Isi surat
c = Penutup

Sumber : Sedarmayanti, (2001:174)

Gambar 2.1
Bagian-bagian surat resmi

2.1.3 Pengertian Efisiensi

Keberhasilan dari pekerjaan sekretaris sangat dipengaruhi oleh sistem kerja organisasi atau suatu lembaga dan kemampuan secara professional serta

tanggungjawab seorang sekretaris sebagai suatu sistem kerja yang dituntut untuk bisa bekerja professional, maka seorang sekretaris harus mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan bidang-bidang atau bagian-bagian yang ada pada organisasi atau lembaga tersebut.

Menurut Sedarmayanti (2001:112), Efisiensi adalah usaha pada produksi untuk memberantas segala pemborosan bahan dan tenaga kerja maupun gejala yang merugikan.

Menurut The Liang Gie (2000:171), mendefinisikan efisiensi adalah sebagai berikut :

Efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya. Perbandingan ini dapat dilihat dalam dua (2) segi yaitu :

1. Segi usaha : suatu kegiatan dapat dikatakan efisien kalau sesuai hasil tertentu tercapai dengan usaha yang sekecil-kecilnya. Pengertian "usaha" dapat dikembalikan pada lima (5) unsur yang dapat disebut sumber-sumber kerja yakni :
   - Pikiran
   - Tenaga
   - Waktu
   - Ruang
   - Benda, termasuk uang
2. Segi hasil : suatu kegiatan dapat disebut efisien kalau dengan sesuatu usaha tertentu memberikan hasil yang sebanyak-banyaknya, baik yang mengenai mutunya ataupun jumlah satuan hasil itu.

Efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja itu.

Jadi, efisiensi kerja seorang sekretaris dalam bekerja, dituntut untuk mampu mengerjakan dan membandingkan antara usaha dan hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan, apakah dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas dengan cara menghemat waktu dan tenaga sehingga hasil dari apa yang dikerjakan memuaskan.

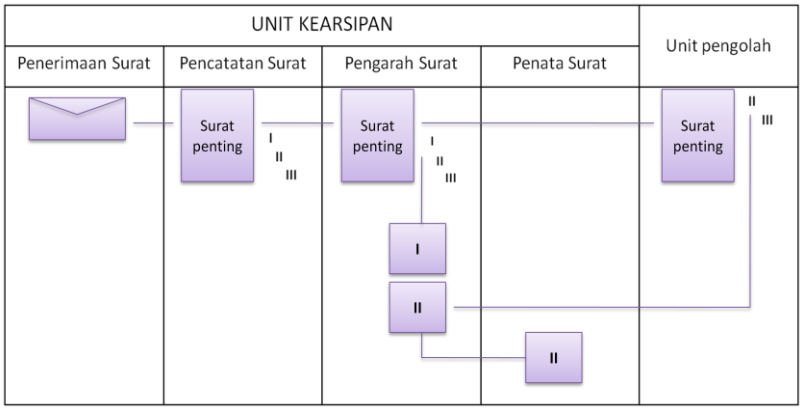
2.2 Pengertian Surat Masuk

Menurut Wursanto (1997:10), Surat masuk adalah sarana komunikasi tertulis yang diterima dari instansi lain atau dari perusahaan. Dapat pula diberikan pengertian bahwa surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima melalui pos (kantor pos) dengan menggunakan buku pengiriman (buku ekspedisi).

2.2.1 Proses Pengelolaan Surat Masuk

Berikut adalah proses surat masuk menggunakan kartu kendali menurut Sedarmayanti (2001:210) yaitu :

1. Penerimaan Surat
2. Pencatat Surat
3. Pengarah / Pengendali Surat
4. Unit Pengolah
5. Penata Arsip



Sumber : Sedarmayanti, (2001:214)

Gambar 2.2
Prosedur Pengurusan Surat Penting Masuk (menggunakan kartu kendali)

Berdasarkan proses surat masuk diatas dapat penulis uraikan bahwa proses surat masuk adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan Surat

Pertama surat yang masuk kita terima melalui kurir pos atau instansi lain dan menandatangani buku pengiriman (buku ekspedisi), kemudian kita melakukan penyortiran surat yaitu pemilihan surat berdasarkan unit yang dituju dan sifat surat. Setelah surat dikeluarkan dan dibaca, surat diberi stampel yang isinya tanggal, Bulan, dan tahun penerimaan surat.

2. Pencatat Surat

Surat di catat kedalam kartu kendali dengan warna yang berbeda dari setiap kartu kendali. Kolom indeks/subjek, kode, tanggal, no dan perihal sebaiknya dikosongkan untuk diisi oleh pengarah, dan kartu kendali tersebut disatukan dengan surat dan diteruskan kepada pengarah.

4. Pengarah / Pengendali Surat

Menerima surat yang telah dilampiri lembar kartu kendali. Selanjutnya pengarah menentukan arah surat, kepada siapa atau keunit mana surat tersebut diteruskan.

5. Unit Pengolah

Setelah surat dari pengarah berada di unit pengolah. Surat tersebut diproses menurut isi disposisi dari pimpinan dan selesai surat diproses, unit pengolah mengembalikan surat dan lembar disposisi tersebut kepada pencatat surat.

6. Penata Arsip

Menerima surat yang telah selesai diproses kemudian disimpan kedalam almari arsip dengan menggunakan sistem tertentu untuk bahan keterangan apabila diperlukan kembali.

2.3 Pengertian Sistem Mailtracking

Suatu informasi dalam komunikasi tertulis sering menjadi hambatan seorang sekretaris dalam pengarsipan ataupun pengagendaan surat. Untuk menghindari dari hambatan tersebut maka diadakannya sebuah sistem administrasi surat yang disebut Sistem Mailtracking. Sistem mailtracking ini mampu menangani semua permasalahan dalam pengarsipan maupun pengagendaan surat masuk, baik yang bersifat eksternal maupun internal. Yang fungsinya sebagai berikut :

1. Dapat memudahkan seluruh karyawan dalam pengelolaan surat di seluruh bagian instansi sehingga surat masuk terjamin.
2. Memberikan kemudahan penomoran surat secara otomatis dan pendistribusian surat.
3. Dapat mempercepat pengiriman dari mana saja bagi semua pejabat dan staf yang akan mengirim ataupun merespon surat yang ditujukan padanya.
4. Menyediakan sistem pengarsipan sehingga memudahkan pencarian surat.
5. Memberikan fasilitas dalam pembuatan laporan.

Sistem yaitu kumpulan atau group dari subsistem/bagian/komponen apapun baik phisik ataupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan pengertian ***MailTracking*** adalah Sistem informasi untuk pengelolaan surat yang berbasis web dengan menggunakan pengolahan database terpusat, penerapan keamanan hak akses, dan arsitektur three-tiered *(www.google.com)*. Sistem ini terhubung ke seluruh unit dalam instansi serta dapat terhubung pula ke jaringan *Internet* dan jaringan telepon seluler. Berbagai jenis dokumen dapat diubah menjadi elektronik sehingga meminimalisasi penggunaan dokumen berupa kertas (*paperless-office*) dan kecepatan proses yang sangat tinggi dengan tetap mengacu pada tata-kelola administrasi yang berlaku pada instansi pengguna.

2.4 Kerangka Pemikiran

Sistem informasi untuk pengelolaan surat yang berbasis web dapat dipertimbangkan dalam penggunaan berbasis teknologi yang pengoperasian dan pemeliharaan suatu sistemnya relatif mudah. Selain itu juga, dengan adanya penggunaan sistem yang berbasis teknologi diperlukan pengoperasian yang sesuai dengan kebutuhan pengguna agar dapat digunakan secara optimal.

Berdasarkan informasi yang didapat dari *www.google.com* bahwa sistem mailtracking adalah :

Sistem yaitu kumpulan atau group dari subsistem/bagian/komponen apapun baik phisik ataupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

MailTracking adalah Sistem informasi untuk pengelolaan surat yang berbasis web dengan menggunakan pengolahan database terpusat, penerapan keamanan hak akses, dan arsitektur three-tiered.

Penggunaan sistem yang baik dapat dilakukan dengan adanya prosedur dalam pengerjaan suatu sistem. Untuk mendukung penggunaan sistem MailTracking agar dapat beroperasi lebih optimal yaitu sebagai berikut :

1. Scanner
2. Printer
3. Aplikasi pembacaan dokumen berformat *PDF
4. Konektivitas Internet
5. Mail Server
6. Mobile Handset + Sim Card yang dapat mendukung SMS/MMS dan koneksi internet.

Untuk lebih jelas mengenai prosedur penggunaan sistem mailtracking di Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan – ITB dapat dilihat sebagai berikut :

1. Persiapan *scanning* dokumen
   - Siapkan dokumen yang akan di scan.
   - Perhatikan tampilan tata letak yang akan di scan.
2. Proses *scanning* dokumen
   - Letakkan dokumen diatas *scanner*, sesuaikan posisinya agar hasil scan rapih / tidak miring.
   - Jalankan aplikasi *scanner* (klik program *CAMAGIC*).

- Pilih *menu file – acquire image – twain - select source* - (pilih tipe merk *scanner*-200, size A4, (8,5”x11,69”)).
- Pilih menu *preview* (klik) kemudian klik menu *scan*.
- Hasil *scan* akan disimpan oleh komputer secara otomatis pada folder *my dokumen* dengan nama *file = image* xxxx.bmp (xxxx= no urut otomatis yang dibuat komputer).

3. Proses transfer dokumen dari hasil *scan* menjadi file tipe PDF (*File Adobe Acrobat*)
   - Buka folder *my dokumen*.
   - Cari dokumen hasil scan yang baru dikerjakan (untuk memudahkan, mouse : klik kanan dan pilih menu “ *arrange icons by* “ type.
   - Setelah dokumen tab ditemukan, arahkan kursor mouse pada dokumen tab dan klik kanan, pilih menu – *confert to adobe* PDF, kemudian klik, biarkan komputer memproses menjadi file PDF.
   - Setelah itu maka akan muncul dokumen tadi pada program *adobe acrobat* secara otomatis.
   - Jika file yang akan sitransfer lebih dari satu lembar, maka pilihlah menu dokumen – *insert* – *page* –carilah file yang akan kita tambahkan secara langsung (yang masih berbentuk bmp) – prosesnya tidak perlu diulang dari awal, seperti lembar pertama.
   - Simpan file PDF, dengan memanfaatkan menu *save as*, beri nama file (sebaiknya diberi nama sesuai perihal surat tab/berdasarkan kebutuhan

petugas), simpan file tersebut pada folder yang sudah ditentukan (agar memudahkan langkah kerja berikutnya).

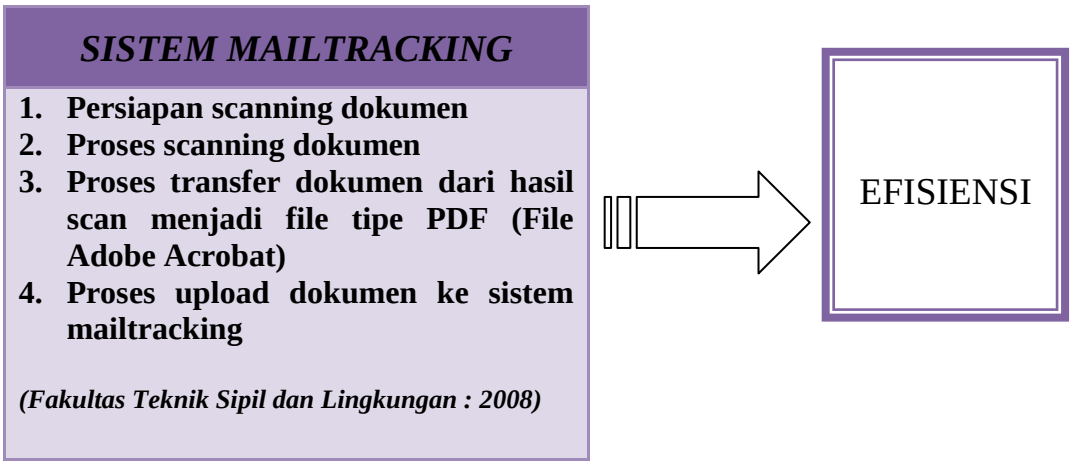
4. Proses *upload* dokumen ke sistem mailtracking
   - Masukkan sistem mailtracking, (klik program *internet browser* – bisa *internet exploler* – atau *mozila firefox*, dll).
   - Masuk ke alamat *http/www.ftsl.itb.ac.id*, klik menu : sistem informasi adm. Surat ketik nama *user* nama dan *password* dengan benar.
   - Klik menu *catat surat masuk*, kemudian isilah atribut surat secara lengkap (semua dengan atribut surat yang akan di *upload*). Pengisian atribut surat harus diisi dengan hati-hati dan benar.
   - Untuk *mengupload* dokumen, klik menu *browse* kemudian cari dokumen PDF (yang telah disimpan pada langkah 3 poin 6) kemudian klik menu *open*.
   - Ketik isi surat tab secara singkat nemun padat, kemudian klik menu ***"submit".***
   - Bacalah atribut surat yang sudah di input dengan teliti, jika masih terdapat kesalahan tik, maka klik menu – edit surat, perbaiki atribut yang salah dan akhiri dengan menu submit, langkah yang sama juga harus dilakukan jika surat yang diupload keliru atau salah memilih dokumen, pilih dokumen yang akan *diupload* – klik menu *open*, klik menu *submit*.
   - Klik menu klasifikasi, klik kode surat yang sesuai, klik menu masukan pilihan.

- Ketik tujuan surat, pilih pejabat yang akan dituju, ketik kode inisial, klik menu pilihan masukkan pilihan klik setuju klik menu *confirm*.

Dengan adanya prosedur dalam penggunaan sistem mailtracking maka sistem ini dapat digunakan dengan baik dan teratur, sesuai dengan prosedur yang sudah ada di Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan – ITB.

Menurut The Liang Gie (2000:171), Efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya. Perbandingan ini dapat dilihat dalam dua (2) segi yaitu :

1. Segi usaha : suatu kegiatan dapat dikatakan efisien kalau sesuai hasil tertentu tercapai dengan usaha yang sekecil-kecilnya. Pengertian "usaha" dapat dikembalikan pada lima (5) unsur yang dapat disebut sumber-sumber kerja yakni : Pikiran, Tenaga, Waktu, Ruang, Benda, termasuk uang.
2. Segi hasil : suatu kegiatan dapat disebut efisien kalau dengan sesuatu usaha tertentu memberikan hasil yang sebanyak-banyaknya, baik yang mengenai mutunya ataupun jumlah satuan hasil itu.



Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran