BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Surat

Tidak ada suatu organisasi yang tidak mengenal surat. Dalam banyak hal surat menjadi alat komunikasi yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari baik bagi organisasi maupun bagi pemasaran. Khusus dalam kehidupan organisasi entah organisasi pemerintah, bisnis maupun organisasi non-perushaan. Sebagian dari arus informasi dan komunikasi dilaksanakan dengan surat pendeknya surat menyurat merupakan bagian yang tidak dipisahkan dalam dunia usaha.

Surat adalah suatu sarana utuk menyatakan pernyataan atau informasi secara tertulis dari pihak yang satu ke pihak yang lain. Informasi itu bisa berupa pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya.

Pengertian lainya dari surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan isi hati atau maksut kepada orang lain.orang lain disini bisa diartikan perseorangan atau badan (organisasi atau instansi).

Namun mengadakan komunikasi melalui surat ternyata tidak sederhana, banyak persiapan yang diperlukan , misalnya; bahan dan ala-alat tulis, mempunyai ide dan dan merumuskan secara sistematis dan logis, mesin tik, komputer, pengiriman, penyimpanan arsip, pemakaian tenaga manusia dan alat-alat kantor.

Surat-menyurat atau korespondensi dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Korespondensi Eksternal, yaitu surat-menyurat yang diunjukan untuk instansi diluar instansi sendiri.

b. Korespondensi Internal, yaitu surat-menyurat yang dipergunakan dalam lingkungan sendiri termasuk antar Kantor Pusat dengan Cabang-cabangnya atau Kantor Daerah.

2.2 Tujuan Surat

Pada umumnya surat mempunyai tiga macam tujuan, yaitu :

a. Menyampaikan Informasi.

b. Mendapatkan tanggapan dari pembaca surat

c. Menyampaikan informasi sekaligus minta ditanggapi pembaca.

Yang kita kehendaki dari pembaca surat adalah :

a. Pembaca percaya apa yang kita tulis.

b. Pembaca menerima pandangan, pendirian dan keputusan kita.

c. Pembaca minta penjelasan/informasi lebih lanjut.

d. Pembaca menambah informasi kepada kita.

e. Pembaca memenuhi permintaan kita.

f. Pembaca dapat memehami keluh-kesah dan pengaduan kita.

g. Pembaca bersedia mengadakan hubungan dengan kita sebagai relasi.

2.3 Sifat Bagian dan Bentuk Surat.

2.3.1 Sifat Surat.

Orang juga menganggap surat sebagai utusan "Duta"Organisasiatau Instansi pengiriman surat-surat dipandang sebagai citra . Cermin mentalitas, jiwa serta petunjuk kondisi internal organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu pengonsep surat dan para administrasi kantor harus hati-hati dan bersungguh-sungguh dalam menulis surat agar tidak menimbulkan citra yang kurang baik atas Organisasinya.

Disamping sifat-sifat yang telah disebut diatas, surat (resmi) sebagai alat komunikasi mempunyai fungsi sebagai berikut :

a. Tanda bukti tertulis yang otentik, misalnya surat perjanjian, surat kuasa.
b. Alat pengingat bila sewaktu-waktu diperlukan misalnya surat yang telah diarsipkan .
c. Dokumentasi histories, misalnya surat dalam arsip lama yang digali kemali untuk mengetahui perkembangan masa lampau.
d. Jaminan keamanan, umpamanya surat keterangan jalan.
e. Pedoman atau dasar bertindak, misalnya surat keputusan, Surat Perintah, Surat penggangkatan dan yang sejenis.

Berdasar sifatnya surat dapat digolongkan menjadi lima jenis :

a. Surat Pribadi.

Yaitu surat yang bersifat kekeluargaan dan bersifat pribadi.

Contoh : - Surat orang tua ke anaknya

- Surat Perkenalan , dsb.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN * UNIKOM *

b. 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

c. Surat Dinas Swasta.

Yaitu surat yang dibuat oleh instansi swasta yang dibuat oleh para karyawanya atau para relasi dan insatansi yang terkait.

Contoh : - Surat undangan untuk para karyawan

- Surat pertemuan untuk para relasi.

d. Surat Niaga.

Yaitu surat yang berisi soal perdagangan yang dibuat oleh para perusahaan yang dikirim oleh para langganan.

Contoh : - Surat penawaran barang.

- Surat pesanan barang, dsb.

e. Surat Dinas pemerintah.

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

Contoh : - Surat Instruksi.

- Surat Keputusan.

Dalam surat Dinas Pemerintah ada yang mencantumkan sifat surat, misalnya :

a. Biasa
b. Konfidensial
c. Rahasia
d. Sangat Rahasia
e. Segera
f. Sangat segera
g. Penting, dan
h. Sangat Penting

2.3.2 Bagian Surat

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

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

a. Untuk mengetahui dari perusahaan atau instansi mana surat tersebut dikirim.
b. Untuk mengetahui kota, tanggal dan tahun surat tersebut dikeluarkan.
c. Untuk mengetahui tentang atau perihal apa surat tersebut dikirim.
d. Untuk mengetahui apa maksud dan tujuan dari pengirim.
e. Untuk mengetahui siapa nama dan jabatan penanggung jawab.

6. Untuk mengetahui dokumem-dokumen yang dilampirkan yang terkait dengan isi surat.

Bagian-bagian surat disebut juga redaksi surat dan masing-masing mempunyai fungsi tertentu. Redaksi surat atau tat letak bagian-bagian surat tergantung bentuk (style) surat yang dipergunakan. Pada surat resmi pemerintah terdiri atas bagian-bagian seperti berikut ini :

1. Kepala Surat.

   Kepala Surat ini gunanya supaya mudah mengetahui nama dan alamat Kantor/Organisasi atau keterangan lain mengenai badan, organisasi atau instansi yang mengirim surat tersebut.

2. Nomor Surat

   Nomor Surat dan kode tertentu pada surat dinas itu berguna untuk memudahkan pengaturan dan penyimpanan sebagai arsip dan memudahkan mencari surat itu bilamana diperlukan.

3. Tanggal Surat

   Tangal surat dalam surat dinas itu berguna untuk kita supaya menngetahui kapan surat itu dibuat.

4. Lampiran

   Dalam surat perlu dituliskan kata "lampiran" dan diikuti jumlah yang dilampirkan supaya yang membaca surat tahu ada berapa lampiran yang terlampir selain surat tersebut.

5. Hal atau perihal

Dengan membaca perihal, penerima atau pembaca surat akan langsung mengetahui apa yang akan dibicarakan dalam surat tersebut.

6. Alamat Surat.

Kegunaan alamat surat sebagai alat petunjuk langsung bagi si penerima dan petunjuk bagi petugas kearsipan sehubungan dengan adanya sistem penyimpanan dan penemuan kembali surat berdasarkan obyek surat.

7. Salam Pembuka.

Pemberian salam ini adalah tanda hormat penulis sebelum memulai pembicaraan dalam surat tersebut.

8. Isi surat

Isi atau pokok surat yang sesungguhnya memuat sesuatu yang diberitahukan, dilaporkan, dinyatakan, ditanyakan, diminta atau hal-hal lain yang disampaikan penulis kepada penerima surat.

9. Salam penutup.

Salam penutup fungsinya adalah untuk menunjukan rasa hormat dan keakraban pengirim terhadap penerim surat.

10. Nama Organisasi atau perusahaan

Sebelum ditandatangani penanggung jawab surat biasanya dicantumkan pula nama organisasi, instansi atu peruhaan yang mengeluarkan surat tersebut berguna supaya penerima surat tahu dengan jelas nama organisasi atau perusahan tersebut yang bertanggung jawab akan surat tersebut,

11. Nama terang dan tanda tanggan

Nama terang dan tanda tangan berfungsi bahwa surat yang ditandatangani pejabat yang berhak atau oleh orang lain atau pejabat yang beerwewenag adalah sah.

12. Penanggung jawab surat

Selain tanda tangan tertera nama penanggung jawab surat surat tersebut supaya pembaca tahu bahwa nama tersebut yang bertanggung jawab akan surat tersebut.

13. Tembusan

Supaya pembaca surat tersebut tahu bahwa selain pembaca ada tembusan atau tindasan yang dikirimkan ke beberapa instansi atau pihak lain yanng ada kaitanya dengan surat yang bersangkutan.

14. Inisial

Inisial dalam surat terrsebut berguna untuk mengetahui siapa konseptor surat tersebut dan siapa pula pengetiknya. sehingga bila dikemudian hari terjadi kekeliruan, maka mudah mengurusnya.

2.3.3 Bentuk Surat

Yang dimaksud bentuk surat adalah tata letak atau posisi bagian-bagian surat. Masing-masing bagian surat itu mempunyai posisi tertentu sesuai dengan fungsi dan perannya, terutama sebagai petunjuk atau identifikasi untuk memproses surat tersebut. Ada beberapa bentuk surat, yang satu sama lain berbeda pemakaiannya sesuai dengan kebiasaan instansi atau gaya masyarakat tertentu. Pada dasarnya hanya

ada dua bentuk surat yang dapat dibedakan secara tajam, sedangkan bentuk-bentuk lainya sekedar variasi-variasi yanng merupakan modifikasi atas kedua bentuk utama tersebut.

Kedua bentuk utama tersebut adalah :

a. Bentuk lurus atau bentuk Balok (block style).

b. Bentuk lekuk atau bergerigi (idented style)

Sedangkan fariasi antara keduanya adalah

a. Bentuk lurus penuh (Full Block Style)

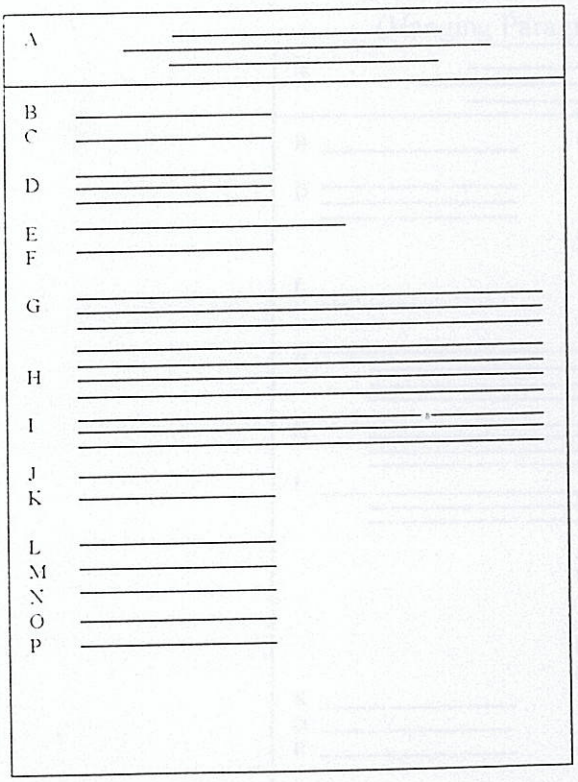
b. Bentuk Setenngah Lurus (Semi Block Style)

c. Bentuk alenia Mengantung (Hanging Paragraph Style).

d. Bentuk Surat Dinas (Official style)

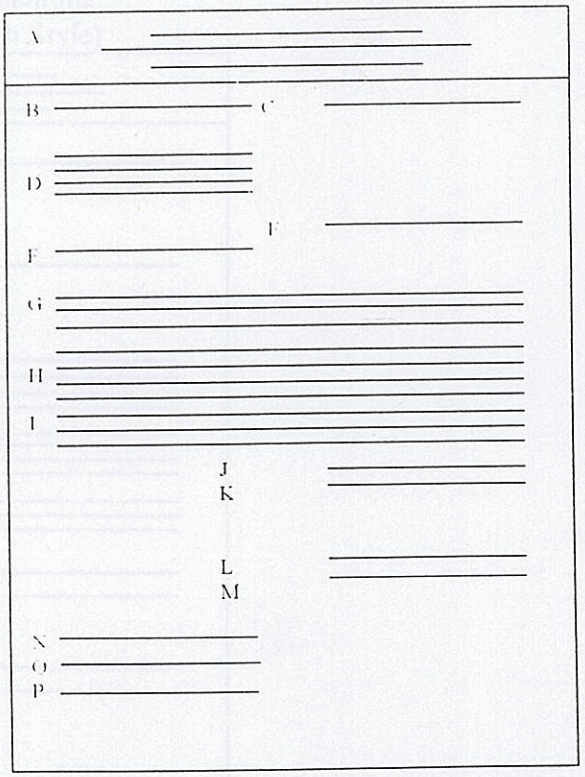
Bentuk Lurus Penuh

(Full Block Style)



Bentuk Lurus

(Block Style)



Keterangan gambar Bentuk Surat :

a. Kepala Surat (kop surat)
b. Nomor Surat
c. Taggal
d. Alamat yang dituju
e. Hal atau perihal
f. Salam Pembuka
g. Pembuka Surat
h. Isi Surat
i. Penutup Surat
j. Salam surat
k. Nama Perusahan
l. Nama penandatanganan surat
m. Nama jabatan
n. Lampiran
o. Tembusa = Tindasan
p. Singkat = inisial

2.4 Proses Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Agenda untuk Menunjang Efesiensi Kerja pada bagian Sekretariat Keuangan di PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.

2.4.1 Proses Surat Masuk

(a) Penerimaan Surat

Pertama-tama surat yang diterima harus disusun sedemikian rupa, sehingga nama dan alamat yang tercantum pada suurat itu dapat dibaca dan diteliti dengan cepat. Kemudian surat dipisah-pisahkan menurut jenisnnya . Surat Pribadi, Surat Dinas, Majalah dan sebagainya. Tahap berikutnya ialah penerimaan surat menelliti alamat-alamat surat , apakah surat itu tidak salah alamat. Bila surat-surat itu benar alamatnya, semua surat rahasia dan surat pribadi. Penerima surat harus mennnyampaikan surat rahasia dan surat pribadikepeda pimpinam atau kepeda yang berhak dalam keadaan sampul tertutup. Hendaknya dia tidak membuka surat tersebut, kecuaali kalau pimpinan memberi wewenang kepadanya.

(b) Pembuka Surat

1. Sebelum dibuka dengan alat pembuka surat (misalnya dengan pisau atau gunting), sebaiknya surat itu diketok-ketok diatas mejaga surat turun ke bawah. Ini dimaksudkan untuk mengurangi kemungkinan ikut tersobeknya surat ketika sampul dibuka.

2. Kemudian surat dikeluarkan dari sampulnya Jika ada lampiran, gabunngkan dengan penjepit kertas (klip)
3. Cocokan alamat surat dengan yang tertera pada sampul, begitu puladengan lamat si pengirim untuk digabungkan dengan surat tersebut.
4. Periksa apakah surat itu bertanggal atau tidak , jika surat tidak bertanggal, catumkan tanggal yang tertera pada stempel pos dianggap sebagai tanggal surat.
5. Kemudian bubuhkan stempel Agenda pada setiap surat yang ditterima di bagian surat yang kosong.

Contoh : Lajur Agenda Surat Masuk

No Urut	Tgl. Di Terima	Terima Dari	Tgl Surat	Nomor Surat	Lampiran	Perihal	Hubunngan dengan no surat	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9

(c) Menyeleksi (mensortir) Surat

Setelah membaca Surat yang diterima satu persatu. Dari membaca surat itu. Hendaknya mampu memisahkan beraneka ragam surat itu menjadi empat bagian, yaitu :

1. Surat-surat yang harus disampaikan kepada pimpinan.

2. Surat-surat yang harus disampaikan kepada orang/bagan lain di kantor Saudara.
3. Surat-surat yang memerlukan perhatian sekretaris sendiri.
4. Surat-surat lainya.

(d) Pembagian Surat

1. Surat-surat untuk Pimpinan

   Surat untuk pimpinan hendaknya diserahkan secepat mungkin hendaknya pagi-pagi sebelum pimpinan datang ke kantor. Taruhlah surat-surat ke dalam map dan disusun menurut kepentingannya, yang paling penting diatas dan kurang penting dibbawahnnya.

2. Surat-surat untuk orang atau bagian lain di kantor

   Untk menyampaikan surat antar bagian hendaknya menggunakan buku Ekspedisi Intern.

Bentuk buku Ekspedisi Intern kira-kira sebagai berikut :

Tanggal Penerimaan	Tgl dan No Surat	Banyaknya	Lampiran	Bagian yg menerim	Paraf yg menerima	Catatan
1	2	3	4	5	6	7

3. Surat-surat yang memerlukan perhatian sekretaris

   Surat yang masuk ke kantor hendaknya secepat mungkin dibahas. Pada waktu pimpinan berada di tempat, mungkin hal itu mudah tapi bila pimpinan bila tidak ada di tempat sekretaris akan mengalami kesulitan. Dalam hal ini tugas seorang sekretaris membahas surat-surat tersebut, khususnya surat pemberitahuan kepada pengirim bahwa suratnya sudah diterima.

2.4.2 Proses Surat Keluar

Proses surat keluar menuuruut Dr. Sutyoso (1979 :25-26) surat surat keluar setelah diketik dibubuhkan tanda paraf dari si pembbuat surat kemudian diletakkan dimeja pimpinan untuk ditanda tangani sebelum dikirimkan. Rangkap surat tersebut disimpan sebagai arsip, setelah ditandatangani oleh pimpinan diperiksa dahulu kelengkapan- kelengkapanya yang diperlukan, antara lain :

1. Apakah semua surat ditandatangani oleh pimpinan dan tidak ada yang kelewatan.
2. Tanggal, no surat dan banyaknya lampiran.
3. Paraf dari si pembuat surat.
4. Cap atau stempel perusahaan.
5. Mencocokan alamat yang didalam surat dengan alamat yang tercantum di sampul.

Sebelum dimasukan kedalam surat-surat itu terlebih dahulu di dalam Agenda Surat Keluar.

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

Contoh : Lajur Agenda Surat Keluar

No Surat	Tgl. Surat	No Surat	Dikirim Kepada dan Alamat	Perihal	Lampiran	Hubungan Dengan Surat No	Keterangna

2.5 Pengertian Efesiensi

Menurut kamus lengkap Bahasa Indonesia karangan Ananda Susanto dan AR. Al Hanif Hal. 110 Efesiensi adalah ketetapan cara (usaha kerja) dalam menjalankan sesuatu yang tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya atau kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat.

Efesiensi menurut Kamus Pintar Bahasa Indonesia karangan T. Heru Kasida brataatmaja Hal, 58 adalah daya guna, penggunaan, penghematan, pencermatan, ketetapan cara.

Sedangkan menurut Dr. Sedarmayanti, M.pd (1999,109) Efesiensi adalah Usaha pada produksi untuk memberantas segala pemborosan bahan dan tenaga kerja maupun gejala yang merugikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Efesiensi adalah ketetapan cara dan menjalankan sesuatu yang tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya sehingga menghasilkan sesuatu yang tepat sesuai dengan rencana dn tujuan yang ingin dicpai.