BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Surat Menyurat

2.1.1 Pengertian Surat Menyurat

Secara umum dapat dikatakan bahwa surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis, sedangkan pengertian sehari-hari surat umumnya hanya dikenal sebagai alat untuk menyampaikan berita secara tertulis.

Berdasarkan uraian diatas dapat didefinisikan bahwa surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu dan khusus berlaku untuk surat menyurat.

Penyampaian maksud melalui surat dari satu pihak kepada pihak lain dapat atas nama perseorangan (pribadi) dan dapat atas nama jabatan dalam suatu organisasi.

Seperti yang dikemukakan oleh Lamudin Finoza bahwa :

Kegiatan saling berkirim surat oleh perusahaan atau oleh organisasi disebut surat menyurat atau korespondensi, dan para pelakunya disebut koresponden. (1991:4-5)

2.1.2 Pengertian Surat

Salah satu aktivitas pekerjaan ketatausahaan baik pada suatu kantor pemerintah maupun kantor swasta adalah melakukan pekerjaan membuat atau menulis surat. Dengan mempergunakan alat tulis orang dapat mengadakan hubungan secara tertulis.

Menurut Syamsir Arifin surat adalah :

Salah satu sarana komunikasi yang dapat menghubungkan seseorang dengan orang lain, seseorang dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, atau kelompok dengan seseorang dalam jarak yang berjauhan. (1984:1)

Dengan surat orang dapat memberitahukan, menanyakan, menyatakan, melaporkan atau menyampaikan buah pikiran kepada orang lain. Dengan surat orang juga dapat bekerjasama atau saling tolong menolong. Surat juga dapat merintis persahabatan, membina hubungan yang telah ada dan meningkatkan hubungan kerjasama.

Menurut pendapat Surono adalah:

Surat mampu berperan memperpendek jarak alamiah antara manusia pada suatu tempat dengan tempat lain. (1982:2)

Sedangkan menurut Prayudi Atmosudirjo :

Bahwa surat adalah sehelai kertas atau lebih yag ditulis (pada saat ini pada umumnya diketik) atas nama pribadi penulis, atau atas nama kedudukan dalam organisasi yang ditujukan kepada suatu alamat tertentu dan membuat suatu bahan komunikasi. (1975:139)

Dari pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa ***surat*** adalah sehelai kertas atau lebih yang berisikan informasi secara tertulis yang menghubungkan satu pihak dengan pihak lain. Jadi pengertian surat menyurat adalah hubungan antara dua pihak yang dilaksanakan secara tertulis dengan saling berkirim surat sehingga menimbulkan kepuasan diantara keduanya.

2.2 Fungsi Surat

Seperti yang dikemukakan oleh Lamudi Finoza :

Fungsi utama surat adalah sebagai alat komunikasi tulis. Karena tertulis, surat dapat pula berfungsi sebagai :

a. Tanda bukti tertulis
b. Alat pengingat
c. Pedoman bertindak
d. Keterangan keamanan
e. Duta /wakil organisasi
f. Dokumentasi historis dari suatu kegiatan (1991: 4- 5)

ad1. Surat memiliki bukti tertulis otentik dan mempunyai kekuatan hukum berupa tulisan dan tanda tangan yang tidak dimiliki oleh komunikasi lisan.

2. Adanya bukti tertulis akan sangat membantu ingatan karena kemampuan otak manusia untuk mengingat hal yang sudah lama berlalu sangatlah terbatas.

3. Dengan surat seseorang baik selaku pribadi maupun wakil organisasi dapat bertindak dengan pasti, sebab di dalam surat dapat dituliskan secara jelas pedoman tentang tugas, hal dan kewajiban.

4. Surat dapat menjamin kerahasiaan dan ketepatan isinya karena sebagian besar surat memakai amplop tertutup.

5. Dengan jasa surat, suatu organisasi dapat berhubungan dengan organisasi lain yang sangat jauh letaknya tanpa harus menghadirkan pejabatnya.

6. Sebagai bahan riset untuk mengetahui keadaan atau aktivitas suatu organisasi atau kantor pada masa yang lalu.

2.3 Kriteria dan Ciri Umum Surat yang Baik

Surat memegang peranan sebagai barometer kemajuan lembaga, yang artinya bahwa surat-surat yang bagus isinya dan penampilannya akan memancarkan citra yang baik bagi lembaga yang mengeluarkannya.

Hal ini didukung oleh Lamudin Finoza (1991:6-7) bahwa kriteria dan ciri umum surat yang baik adalah :

a. *menggunakan kertas surat yang sesuai/tepat dari segi ukuran, jenis dan warna sesuai dengan surat yang akan ditulis;*
b. *menggunakan bentuk surat yang standar;*
c. *menggunakan bahasa Indonesia yang baku;*
d. *menggunakan gaya bahasa yang lugas (concise);*
e. *menggunakan bahasa yang jelas (clear);*
f. *menggunakan bahasa yang sopan dan hormat (cortious);*
g. *menyajikan fakta yang benar dan lengkap (correct and complete);*
h. *tidak menggunakan singkatan, kecuali yang lazim dipakai di dalam surat-menyurat ;*
i. *tidak menggunakan kata-kata sulit dan istilah yang belum memasyarakat.*

Kesembilan aspek diatas merupakan aspek teknis dalam pembuatan surat resmi. Surat yang baik akan menimbulkan kesan yang baik bagi pembacanya. Sebaliknya surat yang buruk akan menimbulkan kesan yang buruk pula.

Dengan perkataan lain, surat adalah gambaran diri pengirimnya, baik perseorangan maupun suatu lembaga.

2.4 Sifat, Bagian dan Bentuk Surat

2.4.1 Sifat Surat

Menurut A.W. Widjaja bahwa :

Masing-masing surat mempunyai sifat-sifat tertentu, sifat surat pada umumnya dipakai untuk menangani masalah yang menyangkut keamanan negara dan masalah-masalah yang harus diselesaikan secara mendadak. (1990:23)

Adapun sifat-sifat tersebut dibedakan menjadi :

a. Surat Dinamis terdiri dari :

- Surat Rahasia

  Surat rahasia dibedakan menjadi surat sangat rahasia dan rahasia. Surat sangat rahasia dipakai untuk dokumen, naskah dan surat yang erat hubungan dengan keamanan negara yaitu apabila disiarkan secara tidak sah dan jatuh ke tangan yang tidak berhak dapat membahayakan keamanan negara. Sedangkan surat rahasia dipakai untuk dokumentasi, naskah. Surat tersebut apabila disiarkan secara tidak sah dan jatuh ke tangan yang tidak berhak dapat merugikan martabat pejabat / pemerintah.

- Surat Penting

- Surat penting adalah surat yang isinya mengandung kepentingan mengikat (isinya patut diketahui oleh orang tertentu saja). Memerlukan tindak lanjut dan mengandung informasi yang diperlukan.

- Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang informasinya tidak penting/tidak memerlukan tindak lanjut. Jika dibaca atau diketahui oleh orang lain tidak akan merugikan atau menimbulkan akibat buruk bagi organisasi, perusahaan, instansi maupun organisasi. Sifat surat dinyatakan dengan cap, diletakkan di tempat kosong di bagian atas surat.

b. Surat pribadi
c. Surat berharga, misal : cek, wesel, obligasi
d. Surat berupa barang cetakan, misal : buku, majalah, brosur
e. Surat tercatat, misal surat pengajuan golongan.

2.4.2 Bagian Surat

Tiap surat terdiri dari beberapa bagian surat. Tiap bagian itu harus mempunyai peranan tertentu yang perlu diketahui oleh si pembuat surat. Bagian-bagian surat yang baik dan lengkap harus memenuhi unsur-unsur dan tata tertib surat.

Menurut Lamudin Finoza (1983 : 11) bagian-bagian surat resmi adalah sebagai berikut :

a. Kepala surat
b. Nomor surat
c. Tanggal surat
d. Lampiran
e. Perihal

f. Alamat tujuan
g. Salam pembuka
h. Isi surat
i. Salam penutup
j. Nama instansi / perusahaan
k. Tanda tangan dan nama penanggung jawab surat
l. Jabatan penandatangan surat
m. Tembusan
n. Inisial pengetik dan pengonsep surat

Dalam proses pembuatan surat kita perlu memperhatikan bagian-bagian surat agar memudahkan si penerima surat memahami surat yang diterimanya. Penempatan atau letak bagian-bagian surat tergantung dari masing-masing bentuk surat yang dipakai. Masing-masing bagian surat mempunyai kegunaan tertentu diantaranya :

a. Untuk mengetahui dari perusahaan/instansi mana surat tersebut harus dikirim.
b. Untuk mengetahui kota, tanggal, bulan, tahun surat dikeluarkan.
c. Untuk mengetahui tentang pembuatan apa surat itu dikirimkan.
d. Untuk mengetahui apa maksud dan tujuan serta keinginan dari pengirim
e. Untuk mengetahui nama jabatan penanggung jawab.
f. Untuk mengetahui mungkin ada dilema-dilema yang dilampirkan yang terkait dengan isi surat.

2.4.3 Bentuk Surat

Untuk memberikan kesan yang baik terhadap surat-surat yang dikirim, maka surat-surat harus dibuat dalam suatu 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 Suhanda Panji yang dimaksud bentuk surat adalah :

Penyusunan letak daripada bagian-bagian surat (layout) pada setiap jenis surat. Mengenai bentuk surat sudah ada standar-standar tertentu yang telah digunakan secara intern. (1978:214)

Standar-standar bentuk surat itu selain merupakan suatu variasi dan bentuk-bentuk surat, yang terpenting adalah untuk memperoleh efisiensi dalam pengisian surat.

Adapun macam-macam bentuk surat yang sudah merupakan standar internsional menurut Suhanda Panji yaitu :

a. *Full block style*
b. *Block style*
c. *Idented style*
d. *Semi Block Style*
e. *Official style*
f. *Hanging paragraph style (1978:14-15)*

a. Full block style

Menurut bentuk ini semua bagian surat diketik mulai dari margin kiri yang sama. Setiap alinea baru, dimulai pada garis margin yang sama dengan jarak

baris yang biasanya 1. Demikian pula dengan kata penutup dan nama penanggung jawab surat diketik pada margin yang sama.

b. **Block style**

Bentuk ini sama dengan full block style, bedanya hanya pengetikan kata penutup yang tidak dimulai pada garis margin kiri.

c. **Idented 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 sesuai 10 spasi dari 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 idented style yaitu pengetikan alamat suratnya sama dengan block style sedangkan isi suratnya diketik menurut idented style.

e. **Official style**

Pada bentuk ini alamat diketik pada sebelah kanan surat dan letakangnya di bawah tanggal surat. Pada margin kiri ditulis secara berurutan: nomor surat, lampiran, dan perihal. Setiap alenia baru pada isi surat dimulai 5 spasi dari garis margin kiri. Bentuk surat semacam ini banyak dipergunakan oleh instansi-instansi pemerintah.

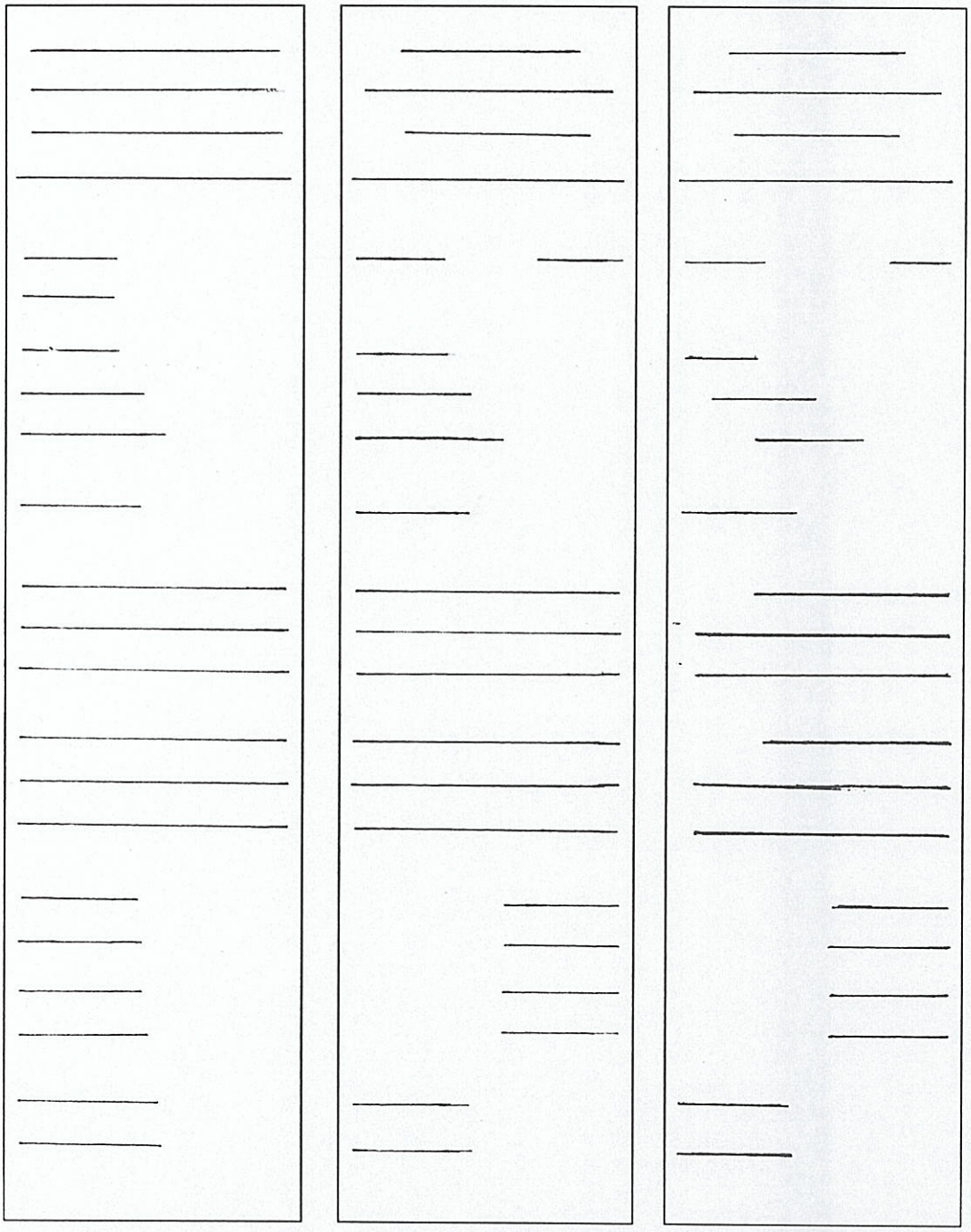
f. Hanging paragraph style

Menurut bentuk ini alamat ditulis menurut alamat surat dalam block style. Kemudian setiap baris kedua sampai baris-baris terakhir dari tiap-tiap alenia diketik sesuah 5 spasi dari garis margin kiri.

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

Bentuk-bentuk Surat

Full Block Style **Block Style** **Idented Style**

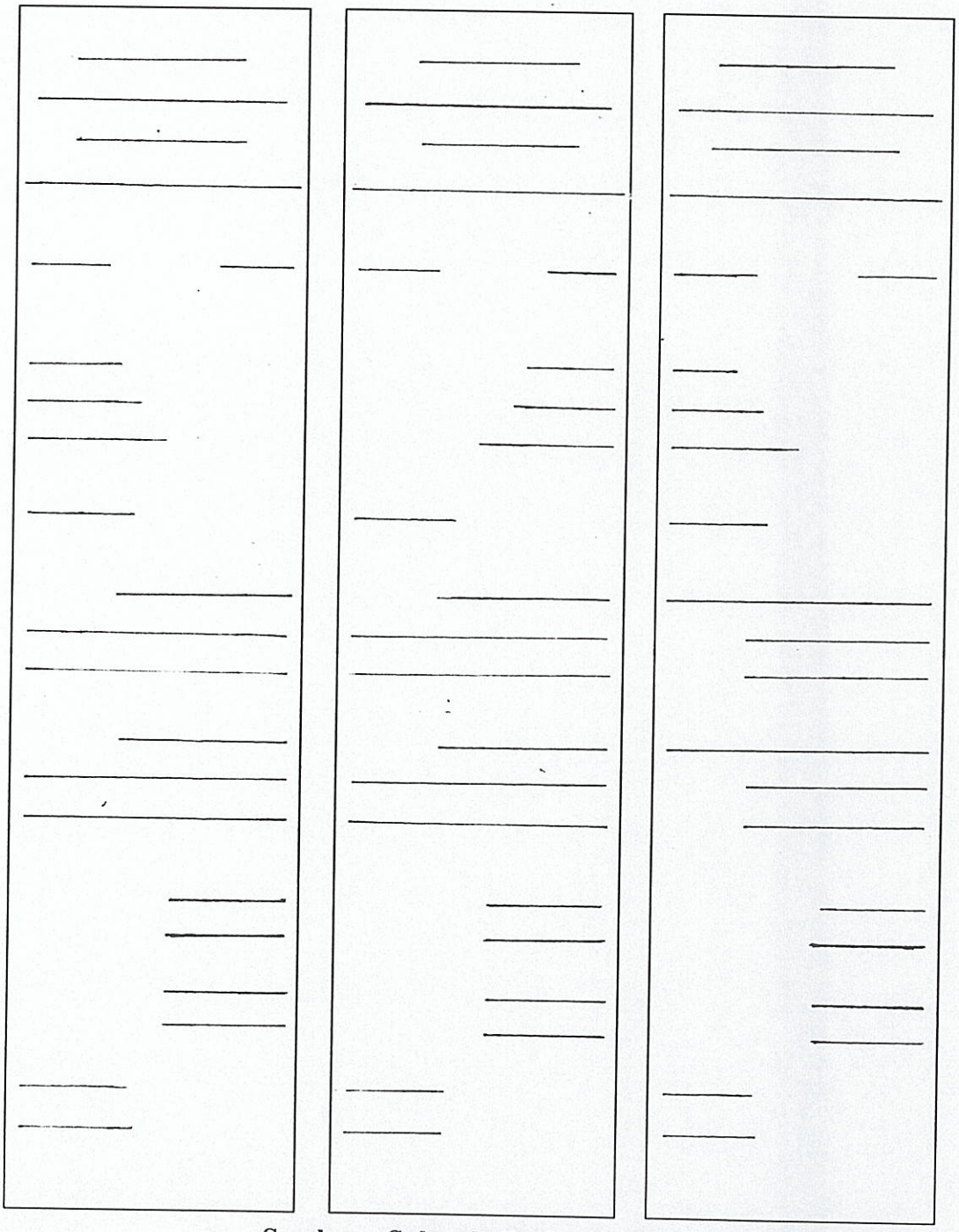


Sumber : Suhanda Panji (16-21)

Daftar tabel 2.1

Bentuk-bentuk Surat

Semi Block Style **Official Style** **Hanging Paragraph Style**



Sumber : Suhanda Panji (16 – 21)

Daftar Tabel : 2.1

2.5 Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar

2.5.1 Penanganan Surat Masuk

Pada setiap organisasi, baik swasta maupun pemerintah hubungan melalui surat dengan pihak lain merupakan jalan yang paling banyak ditempuh. Semakin banyak dan luas hubungan dengan pihak luar instansi/ perusahaan, maka volume surat serta kegiatan yang berkaitan dengan surat masuk akan menjadi sangat padat.

Administrasi surat perlu dikelola dan memerlukan penanganan yang baik, mulai dari mengurus, mengatur dan mengendalikan surat. Oleh sebab itu bagian yang mengatur masuk keluarnya surat haruslah teliti. Khususnya untuk surat yang masuk. Periksalah lebih dahulu nama dan alamat yang tercantum pada sampul surat untuk memastikan bahwa surat itu benar-benar ditujukan kepad perusahaan tersebut.

Penanganan surat masuk menurut Sutiyoso adalah :

Surat masuk sebelum sampai pada yang berhak menerima surat terlebih dahulu dikelola mulai dari (1979:11)

a. Penerimaan surat

Pertama-tama teliti lebih dahulu nama dan alamat yang tercantum pada setiap sampul surat, untuk memastikan bahwa surat itu benar-benar ditujukan pada perusahaan yang bersangkutan. Kemudian dari surat-surat itu, diatur menjadi 3 susunan yaitu surat bisnis, surat pribadi / surat rahasia dan surat-surat lain meliputi surat kabar, majalah, brosur.

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 dengan suratnya, yaitu dibelakang surat dengan menggunakan paper klip. Bubuhkan stempel tanggal penerimaan pada setiap surat yang diterima di tempat kosong. Kemudian semua surat masuk di catat dalam buku agenda surat masuk.

c. Pensortiran surat

Setelah surat dicatat dalam buku agenda, baca surat-surat tersebut satu persatu dengan teliti, mungkin ada lampiran yang kurang atau surat yang perlu diteruskan kepada pihak atau bagian lain di dalam 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 masuk haruslah dikelola atau ditangani dengan baik mulai dari penerimaan surat, pembukaan surat, persortiran surat, sampai pada penyampaian surat sehingga akan menghasilkan efisiensi kerja yang diharapkan, kemudian kepengurusan surat masuk dilakukan dengan menggunakan :

a. Buku Agenda yaitu : suatu buku besar yang digunakan untuk mencatat semua surat yang masuk dimana dengan buku agenda itu kita dapat mengetahui seberapa banyak surat yang masuk pada hari itu.

b. Kartu kendali : secarik kertas yang dilampirkan pada surat masuk untuk diteruskan.

c. Lembar disposisi yaitu: secarik kertas yang dilampirkan bersamaan dengan surat masuk dan kartu kendali surat masuk.

CONTOH AGENDA SURAT MASUK

Tanggal Terima	Nomor Agenda	Pengirim	Tanggal & Nomor Surat			Ket
			Tanggal	Nomor	Perihal	

Daftar Tabel 2.2

Keterangan lembaran agenda surat masuk :

1. Kolom tanggal terima, diisi dengan tanggal pengagendaan surat masuk
2. Kolom agenda nomor, diisi dengan nomor urut penggagendaan surat masuk
3. Kolom pengirim, diisi dengan nama instansi/perorangan yang mengirim surat
4. Kolom tanggal dan nomor surat, diisi dengan tanggal pengiriman surat beserta nomor surat
5. Kolom perihal, diisi dengan masalah yang terdapat dalam surat
6. Kolom keterangan, diisi dengan sifat surat apakah bersifat segera, penting dan sebagainya.

2.5.2 Penanganan Surat Keluar

Penanganan surat keluar menurut Sutiyoso adalah :

Surat-surat keluar setelah diketik dibutuhkan tanda paraf dari si pembuat surat. Kemudian diletakkan di meja pimpinan untuk ditandatangani. Sebelum dikirimkan rangkapan surat tersebut di simpan sebagai arsip. Sebelum ditandatangani oleh pimpinan diperiksa dahulu kelengkapan-kelengkapan yang diperlukan antara lain : (1975:25-26)

a. Apakah semua surat telah ditandatangani oleh pimpinan, (tidak ada yang terlewatkan).
b. Tanggal, nomor surat, dan banyaknya lampiran
c. Paraf dari si pembuat surat
d. Cap / stempel perusahaan
e. Mencocokkan alamat di dalam surat dengan alamat yang tercantum di sampul.

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

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

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

CONTOH AGENDA SURAT KELUAR

Tanggal Pencatatan	Nomor Surat	Kepada	Perihal	Tanggal Kirim	Ket

Daftar tabel 2.3

Keterangan lembaran agenda surat keluar :

a. Kolom tanggal, diisi dengan tanggal pengirim surat

b. Kolom nomor surat, diisi dengan nomor surat pembuat

c. Kolom kepada, diisi dengan alamat tujuan surat yang akan dikirim

d. Kolom perihal, diisi dengan masalah yang terdapat dalam surat

e. Kolom tanggal kirim, diisi dengan tanggal berapa surat tersebut dikirimkan

f. Kolom keterangan, diisi dengan sifat dari surat tersebut, misalnya penting, segera dan sebagainya.