BAB III

TINJAUAN PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia

Tanpa peran Raja-raja di Jawa, mungkin sebutan Argogede, Argowilis dan Parahyangan serta KA-KA lain tidak terwujud. Maka, keberadaan Kereta Api (KA) di Indonesia tidak lepas dari peran Raja-raja di Jawa. Dengan surat Raja (diperkirakan Raja Mataram) NO. 270 tanggal 28 Mei 1842, mengusulkan kepada Pemerintah Belanda agar membangun jaringan KA.

Setelah melalui proses cukup panjang, akhirnya pada tahun 1871, Gubernur Jenderal Hindia Belanda Bose menyusun rancangan Undang-undang pembuatan jalan KA Pemerintah di Jawa, yang disahkan pada tanggal 6 April 1875, hal ini menandai lahirnya KA di bumi Nusantara secara de-jure.

Sedangkan secara de-facto, jalan KA di Indonesia dibangun oleh perusahaan swasta, NV. Nederlandsch Indische Spoorweg Mij (NISM), yang membangun jaringan KA dari Kemijen – Tanggung, Jawa Tengah, sepanjang 26 kilo meter. Pembangunan jaringan KA ditandai pencangkulan pertama pembuatan badan jalan rel oleh Gubernur Jenderal Belanda Mr.L.A.J Baron Sloet Van De Beele tanggal 17 Juni 1864. Empat tahun kemudian, tanggal 17 Juni 1868 KA lintas Keijen – Tanggung dapat dioperasikan yang kemudian secara berturut-turut dilanjutkan dengan pembangunan jaringan KA di seluruh Jawa, Sumatera Utara, Aceh,

Sumatera Barat dan Sumatera Selatan bahkan di Sulawesi, sebelum dipindahkan ke Burma saat Penjajahan Jepang yang dikenal dengan Rhomusha.

Sejalan dengan perjalanan sejarah, berkat rakhmat Allah SWT dan perjuangan rakyat Indonesia, Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945 dapat dikumandangkan yang diikuti pengambilalihan (Nasionalisasi) secara resmi perusahaan-perusahaan penjajah oleh Bangsa Indonesia. Nasionalisasi perusahaan KA terjadi pada tanggal 28 September 1945, yang untuk selanjutnya dijadikan sebagai " Hari Kereta Api ".

Dengan nasionalisasi tersebut, maka berdirilah perusahaan KA Pemerintah di Indonesia dengan bentuk perusahaan Djawatan Kereta Api Indonesia (DKARI), yang dipimpin oleh Direktur Djenderal Kepala Jawatan Kereta Api (DDKA), Ir.Mohamad Efendi Saleh.

Setelah berjalan hampir delapan tahun, kepemimpinan tersebut digantikan oleh Ir. R. Abuprayitno, bentuk perusahaan, berubah menjadi Djawatan Kereta Api (DKA), hingga akhirnya pada tahun 1963, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 22/1963, perusahaan berubah status menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA).

Karena situasi politik pada tahun 1965 hingga 1967 cukup genting dengan pecahnya pemberontakan PKI, maka kepemimpinan dipegang oleh ABRI, dengan Brigjen Sentot Iskandardinata sebagai pimpinannya, yang pada tahun 1968 digantikan oleh Ir.R. Soemali.

Tahun 1971, dengan PP No. 61/1971, status perusahaan kembali mengalami perubahan, PNKA diganti dengan PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api). Selanjutnya secara berturut-turut pimpinan PJKA dijabat oleh Ir.Partiarso (1978-1981), Drs.Anwar Suprijadi, MSc (dengan sebutan Kaperjanka).

Pada tanggal 2 Januari 1991, dengan ditandai pembacaan ikrar karyawan karyawati Perumka, status perusahaan berubah lagi menjadi Perusahan Umum Kereta Api (Perumka) dengan PP 57/1990 tanggal 1 Oktober 1990, dengan Direktur Utama Perumka dipimpin oleh Ir. Soemino Eko Saputro (1995-1998). Pada tanggal 31 Juli 1998 Dirut Perumka digantikan oleh Drs. Edie Haryoto.

Pada masa kepemimpinan Drs. Edie Haryoto ini, status perusahaan kembali mengalami perubahan. Bentuk perusahaan yang semula Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka), melalui PP NO. 19 tahun 1998, tanggal 3 Pebruari 1998, berubah status menjadi Perusahaan Perseroan, PT Kereta Api (Persero).

Selain itu, melalui Keputusan Presiden NO 38 Tahun 1999, tentang pengecualian perusahaan perseroan tertentu yang dapat dikecualikan dari pengalihan, tugas, dan kewenangan Menteri Keuangan selaku pemegang saham atau rapat umum pemegang saham (RUPS) kepada Menteri Negara Pendayagunaan Badan Usaha Milik Negara (PBUMN), ditetapkan bahwa PT Kereta Api tetap dibawah naungan Departemen Perhubungan. Keppres yang ditandatangani Presiden Bahrudin Yusuf Habibie tersebut, ditandatangani pada tanggal 17 Mei 1999, menandai mulai diberlakunya

status PT, namun demikian, secara efektif baru diberlakukan pada tanggal 1 Juni 1999 melalui upacara, sebagai tanda peresmian pengalihan status dari Perumka menjadi PT. Kereta Api (Persero) di Kantor Pusat Bandung.

3.2 Visi dan Misi PT.Kereta Api (Persero)

Sebuah perusahaan atau organisasi tidak akan tercipta tanpa didasari adanya Visi dan Misi, begitupun halnya pada PT. Kereta Api (Persero). Karena dengan adanya visi dan misi inilah sebuah perusahaan atau organisasi akan bekerja dan berusaha untuk mencapai tujuannya.

3.2.1 Visi Perusahaan

PT. Kereta Api (Persero) mempunyai visi;

1. Perumka berkembang menjadi besar.
2. Memberikan Pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.
3. Memperoleh laba.
4. Karyawan sejahtera.

Perusahaan memandang penting untuk mendefinisikan visi perkeretaapian Indonesia sebagai arah dari seluruh kegiatan perencanaan dan strategi perusahaan. Selain itu juga harus menjadi motivasi seluruh jajaran perkeretaapian dan diharapkan dapat dikomunikasikan ke seluruh jajaran dan seluruh pihak yang terkait dengan perkeretaapian. Berkaitan dengan hal diatas maka dalam menyongsong abad 21 ini PT. Kereta Api (Persero) menerapkan semangat "TOP 21" yang merupakan Railway Spirit For Strategic Change. "TOP 21" mempunyai nilai sebagai berikut;

a. Teknologi " Kemajuan teknologi dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan, peningkatan kapasitas keandalan operasi, dan nilai lebih pegawai.

b. Operasi Keselamatan : Keselamatan, ketetapan, kenyamanan yang tinggi dari operasi kereta api menjadikan kereta api terpercaya sebagai sarana transfortasi utama.

c. Pelayanan Prima : Perbaikan yang terus menerus atas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada setiap produk yang menjangkau lapisan masyarakat.

d. Angka 2 mempunyai dua arti, yaitu:

   1. Kereta api merupakan alat utama dalam sistem trasfortasi nasional untuk mendukung pembangunan nasional.
   2. Keuangan yang sehat menjamin pertumbuhan yang tinggi dan meningkatkan seluruh sumber daya perusahaan.

e. Angka 1: Penyediaan jasa kereta api yang handal merupakan bukti nyata kemampuan perusahaan.

3.2.2 Misi Perusahaan

Menurut PP No.57/1990 PT. Kereta Api (Persero) memiliki misi; "Mewujudkan transportasi yang bersifat masal untuk pertumbuhan ekonomi serta menunjang pembangunan sektor lain dan pemerataannya". Berkaitan dengan hal di atas mengingat transportasi berperan penting dalam mewujudkan kemantapan wawasan nusantara, membangun ketahanan nasional, dan berfungsi mempererat hubungan antar bangsa dan negara. Dengan. Dengan ditunjang ke unggulan karakteristik antara lain

pengangkutan secara masal dan keunggulan lainnya maka perlu dikembangkan potensi yang dimiliki perkeretaapian Indonesia untuk berperan dalam pembangunan nasional.

3.3 Kedudukan, Tugas Pokok dan Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Sebagai sebuah perusahaan perseorangan (Persero) PT. Kereta Api mempunyai kedudukan, tugas pokok dan struktur organisasi. Kedudukan PT. Kereta Api (Persero) ini berada dalam lingkungan Departemen Perhubungan dan merupakan Unit Organisasi. PT. Daerah Operasi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengusahaan angkutan kereta api, serta merumuskan dan menyusun program pembinaan dan pengendalian, pelaksanaan angkutan penumpang dan atau barang di wilayah Daerah Operasi. Begitu pula dengan adanya struktur organisasi, karena struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menjamin kelancaran berjalannya sebuah perusahaan atupun organisasi.

3.3.1 Kedudukan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

Kedudukan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dipimpin oleh Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada dalam lingkungan Departemen Perhubungan dan merupakan unit organisasi PT. Kereta Api (Persero) di pulau Jawa dan bertanggung jawab kepada Dewan Direksi.

Berdasarkan SK Direksi PT. Kereta Api (Persero) No. Kep. U/OT. 003/1/4/KA. 2001 tanggal 2 Januari 2001, bahwa yang dimaksud dengan

Daerah Operasi adalah satuan organisasi di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) dan terdiri dari :

1. Daerah Operasi 1 berpusat di Jakarta
2. Daerah Operasi 2 berpusat di Bandung
3. Daerah Operasi 3 berpusat di Cirebon
4. Daerah Operasi 4 berpusat di Semarang
5. Daerah Operasi 5 berpusat di Purwokerto
6. Daerah Operasi 6 berpusat di Yogyakarta
7. Daerah Operasi 7 berpusat di Madiun
8. Daerah Operasi 8 berpusat di Surabaya
9. Daerah Operasi 9 berpusat di Jember

3.3.2 Tugas Pokok PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

Sebagaimana daerah operasi lainnya, PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung mempunyai tugas pokok sebagai berikut;

1. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tata administrasi personalia, keuangan dan umum.
2. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan pembangunan realitas jalan dan bangunan.
3. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan pembangunan dan rehabilitasi sinyal dan telekomunikasi.
4. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan operasi dan pengamanan operasi.
5. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian traksi.

6. Melaksanakan pembinaan teknis pengawasan.
7. Mengawasi dan mengendalikan unit pelaksanaan teknis atas pelaksanaan tugas pokok sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan Menteri Perhubungan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.3.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

Pada suatu perusahaan, struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menjamin kelancaran jalannya perusahaan. Begitu pula pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung yang mempunyai batas operasi yaitu sebelah barat adalah cibungur, sebelah timur adalah Banjar, sebelah Barat Daya adalah stasiun Gondosoli (Sukabumi), dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi dengan struktur organisasi sebagai berikut;

1. Kepala Daerah Operasi 2 Bandung

   Kadaop merupakan pimpinan yang paling tinggi yang ada di PT. Kereta Api Daerah Operasi 2 Bandung, memiliki fungsi sebagai pimpinan pengoperasian PT. Kereta Api Daerah Operasi 2 Bandung, serta bertugas melakukan manajemen di dalam Daerah Operasi 2 Bandung untuk pengoperasian kereta api sebagai sarana transfortasi memberi pelayanan kepada masyarakat serta mendapatkan laba bagi perusahaan.

2. Seksi Administarasi

Seksi Administrasi mempunyai tugas membantu Kadaop dalam melaksanakan administrasi personalia, administrasi keuangan, administrasi anggaran dan akuntansi, serta administrasi umum dan kerumahtanggaan. Sub bagian administrasi terdiri dari;

a. Urusan Administrasi Personalia, mempunyai tugas melaksanakan pengolahan administrasi kepegawaian dan hal-hal yang berkaitan dengan mutasi serta pelatihan pegawai Daerah Operasi.
b. Urusan Administrasi Keuangan dan Pengesahan Pembayaran, mempunyai tugas melaksanakan pengolahan administrasi keuangan yang meliputi pengesahan pembayaran yang perlu dilaksanakan.
c. Urusan Administrasi Anggaran dan Akuntansi, mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana pengendalian pelaksanaan anggaran belanja dan pendapatan Daerah Operasi 2 serta proses akuntansi dan verifikasi atas data yang diterima dari unit-unit pelaksanaan teknis di Daerah Operasi 2.
d. Urusan Administrasi Umum dan Rumah Tangga, mempunyai tugas melaksanakan pengolahan administrasi perkantoran, keprotokolan, kerumahtanggaan, keamanan dan ketertiban kantor, perlengkapan kantor, akomodasi dan mess, serta inventaris kantor dan kearsipan.

3. Seksi Balai Hiperkes dan Keselamatan Kerja (BHKK)

Seksi ini bertugas untuk membantu Kadaop dalam hal perawatan dan keselamatan kerja Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung. Selain itu juga berfungsi dalam menyelenggarakan

program Hiperkes dan keselamatan kerja PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung untuk menjamin kelancaran perusahaan.

4. Seksi Hubungan Masyarakat

   Hubungan Masyarakat mempunyai tugas membangun citra perusahaan dengan cara antara lain memberikan penyuluhan kepada pihak eksternal (langganan, masyarakat, pemerintah dan pers) dan internal (karyawan dan pemegang saham). Tugas lainnya yaitu memberikan masukan kepada Kepala Daerah Operasi 2 mengenai program-program untuk meningkatkan citra perusahaan di masyarakat.

5. Seksi Jalan Rel dan Jembatan

   Mempunyai tugas dalam membantu Kadaop dibidang perawatan jalan, rel dan jembatan serta terowongan agar selalu dalam keadaan siap pakai. Selain itu juga berfungsi dalam penyelenggaraan program kerja bidang perawatan dan perbaikan jalan, rel, terowongan dan jembatan untuk kelancaran pengoperasian Kereta Api.

6. Seksi Operasi dan Pemasaran

   Seksi ini bertugas dalam melaksanakan pengawasan pengoperasian Kereta Api dan pemasaran angkutan barang dan penumpang, untuk kelancaran perusahaan dan mendapatkan laba perusahaan.

7. Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik

   Seksi ini bertugas untuk mengawasi dan menjamin kelancaran di bidang persinyalan, telekomunikasi dan listrik agar selalu dalam keadaan yang optimal.

8. Seksi Tanah dan Bangunan

Seksi ini bertugas untuk mengawasi dan mengurus administrasi pertanahan, perawatan bangunan dan segala sesuatu yang berhubungan dengan tanah dan bangunan.



3.4 Hubungan Masyarakat di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

Bagian Humas di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung berdiri tanggal 1 April 1997. Bagian humas ini adalah satuan organisasi di lingkungan kerja perusahaan yang berada dalam Direktorat Personalia dan Umum. Bagian humas dipimpin oleh seorang kepala humas (Kahumas), yang dalam tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Kadaop sebagai pimpinan tertinggi di wilayah kerja Daerah Operasi 2 Bandung.

Untuk menyelenggrakan tugasnya tersebut, bagian hubungan masyarakat mempunyai fungsi;

1. Melaksanakan kegiatan hubungan kemasyarakatan dan penyuluhan dalam lingkungan perusahaan (internal), yang terdiri dari para karyawan dan pemegang saham.
2. Melaksanakan kegiatan hubungan kemasyarakatan dengan lingkungan luar (eksternal), yaitu pers, pelanggan/pengguna jasa dan pemerintah.

Bagian hubungan masyarakat ini memiliki dua seksi, yaitu;

a. Seksi hubungan dan penyuluhan internal.
b. Seksi hubungan dan penyuluhan eksternal.

3.4.1 Tugas Umum Humas PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung.

a. Tugas Kepala Humas

Tugas utama kepala humas (Kahumas) adalah merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan kegiatan humas dalam hubungannya dengan pihak intern dan ekstern, yang meliputi;

1. Membantu direksi dalam merumuskan kebijaksanaan, terutama dalam perumusan kebijaksanaan di bidang kehumasan.
2. Memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan humas, sehingga humas mampu berfungsi sebagai ujung tombak perusahaan dan mampu menjadi alat manajemen dalam menjaga citra perusahaan.
3. Menentukan garis besar rencana kerja humas.
4. Menyampaikan pesan-pesan penerangan dari perusahaan kepada publik (intern dan ekstern).
5. Membina hubungan dan kerjasama yang baik dengan publik intern dan ekstern.

b. Tugas Seksi Hubungan dan Penyuluhan Internal

Ada beberapa tugas yang harus dijalankan oleh seksi Hubungan dan Penyuluhan Internal, yaitu;

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan publik intern, yaitu karyawan dan pemegang saham.
2. Mendistribusikan tabloid pembinaan internal ***KONTAK*** yang diterbitkan oleh bagian humas Pusat PT. Kereta Api Indonesia secara

berkala dan terencana, tujuannya adalah untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan direksi perusahaan kepada seluruh jajaran perusahaan, memberikan bimbingan dan pengetahuan baru bagi seluruh karyawan dan menggalang persatuan dan kesatuan diantara sesama karyawan.

3. Mendistribusikan Jurnal Internal ***"MEDIA KITA"*** yang ada di lingkungan Daerah Operasi 2 Bandung, sebagai saran komunikasi dan Informasi antar karyawan.
4. Menertibkan dan mendistribusikan poster bernilai budaya perusahaan untuk menciptakan etos kerja yang baik di kalangan internal dan mengurus penerbitan kalender setiap tahunnya.
5. Melakukan kontrol dan mencari solusi terhadap permasalahan yang ada/yang sedang dihadapi.

c. Tugas Seksi Hubungan dan Penyuluhan Eksternal

Tugas Seksi hubungan dan penyuluhan eksternal ini meliputi;

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan publik ekstern, yaitu pers, pelanggan/pengguna jasa dan pemerintah.
2. Menjaga hubungan yang baik dan harmonis dengan kalanga pers, pelanggan, masyarakat dan pemerintah.
3. Memantau, menghimpun dan menganalisa informasi yang beredar di masyarakat.

3.4.2 Fungsi Humas PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

Fungsi Humas ada tiga, yaitu;

1. *Sebagai Fasilitator*
   a. Menyusun rencana, program peningkatan dan pengembangan hubungan perusahaan dengan pihak intern dan ekstern sehingga terbentuk citra perusahaan yang positif.
   b. Melaksanakan rencana program bidang humas sesuai dengan kondisi dan kemampuan perusahaan.
2. *Sebagai Provokator*
   a. Memberikan rekomendasi kepada pimpinan dalam rangka pembinaan tenaga kerja untuk membentuk identitas perusahaan yang diinginkan.
   b. Menyampaikan gagasan dan menjadi penggerak ide-ide demi kemajuan perusahaan.
3. *Sebagai Penghubung*
   a. Menyampaikan pesan perusahaan kepada publik intern serta menampung aspirasi karyawan untuk disampaikan kepada pimpinan.
   b. Menyampaikan pesan perusahaan kepada publik ekstern serta memantau opini publik dalam rangka menjaga serta meningkatkan citra perusahaan.

3.5 Sarana Komunikasi dan Informasi di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

Sarana komunikasi dan informasi yang ada di Daerah Operasi 2 Bandung adalah sebuah Jurnal Internal yaitu "Media Kita". Melalui jurnal internal "Media Kita" inilah diharapkan akan terlaksananya komunikasi dan hubungan yang baik antara para pimpinan dan karyawan, karyawan dan karyawan, karena di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung terbagi menjadi beberapa bagian UPT, Sub Divisi dan Seksi-seksi. Sehingga diperlukan suatu media yang mempermudah penyampaian informasi. Melalui "Media Kita" inilah Informasi-informasi mengenai Perkeretaapian secara global di lingkungan Daerah Operasi 2 Bandung bisa tersampaikan secara lebih mudah, efisien dan efektif. Pendistribusian "Media Kita" dilakukan 1(satu) bulan sekali yang membuat adalah seluruh staf di bagian humas DAOP 2 Bandung sedangkan arus pendistribusian "Media Kita" dikoordinasi oleh bagian humas Daerah Operasi 2 Bandung, yang selanjutnya diserahkan ke seluruh bagian UPT, Sub Divisi dan Seksi-seksi yang ada di lingkungan Daerah Operasi 2 Bandung. Arus pendistribusian dilakukan setelah data, informasi, berita maupun liputan-liputan yang terbaru dalam I (satu) bulan terakhir dikumpulkan dan siap untuk diedit, lalu diserahkan ke percetakan untuk dicetak sesuia dengan susunan dan format yang telah dibuat oleh pihak humas Daerah Operasi 2 Bandung.

3.6 Kegiatan Kerja Praktek

Adapun kegiatan yang dilakukan selama penulis kerja praktek di humas Daerah Operasi 2 Bandung adalah sebagai berikut;

1. Membuat Kliping

   Kegiatan membuat kliping ini dilakukan setiap hari jika ada berita ataupun artikel-artikel yang berhubungan dengan perkeretaapian baik itu berasal dari dalam negeri ataupun dari luar negeri. Berita ataupun artikel-artikel yang berasal dari luar negeri dijadikan sebagai pembanding dalam meningkatkan kualitas perkeretaapian yang ada di Indonesia. Membuat kliping ini, dengan cara menggunting dan menempelkan berita ataupun artikel-artikel di sebuah kertas yang sudah di format khusus oleh bagian Humas sesuai dengan nama surat kabarnya, dimana di kertas itu sudah terdapat tanggal, bulan, dan tahun terbit.

2. Mengangkat Telepon Yang Masuk

   Dikarenakan Staf yang ada di Bagian Humas hanya ada 3 (tiga) orang, yaitu Kepala Humas itu sendiri beserta 2 staf pembantu dimana terkadang mereka sibuk dengan tugasnya masing-masing atupun sedang berada diluar ruangan maka mahasiswa/i yang sedang melakukan Kerja Praktek yang biasanya mengangkat telepon. Yang menelpon berasal dari luar ataupun dari dalam lingkungan Daerah Operasi 2 Bandung. Yang berasal dari luar biasanya masyarakat yang menanyakan tentang jadwal pemberangkatan kereta api, kedatangan kereta api atau menanyakan harga tiket kereta api.

3. Mengetik Surat-surat

Penulis juga membantu mengetik surat-surat yang harus dikeluarkan dari bagian humas baik itu surat resmi ataupun ataupun surat tidak resmi.