

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Surat**

Tatalaksana surat merupakan cara pengaturan penertiban surat sebagai sarana komunikasi kedinasan di lingkungan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten guna memperoleh data dan informasi yang cepat, tepat dan lengkap untuk pengambilan keputusan. Surat sebagai sarana komunikasi kedinasan.

Berikut pengertian surat menurut beberapa para ahli seperti di bawah ini yaitu sebagai berikut :

Surat sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dengan lebih jelasnya, Surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kertas, penggunaan model/bentuk, penggunaan kode dan notasi, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan. (Agus Sugiarto, 2005:2)

Menurut Yose Rizal

“Surat sebagai alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis atau sebagai jenis komunikasi tulisan”. (2003:2)

Surat adalah alat komunikasi tertulis atau sarana untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu ke pada pihak yang lain. (Ys. Marjo, 2000:15).

Menurut Pratama

“Surat merupakan alat atau sarana untuk mengambil pernyataan atau mengambil informasi secara tertulis dari pihak yang satu ke pihak yang

lainnya, baik atas nama sendiri, jabatan yang disandang dari suatu instansi perusahaan atau organisasi”. (1997:1)

Dari beberapa para ahli di atas yang menjelaskan pengertian surat, maka dapat disimpulkan bahwa surat adalah bentuk komunikasi yang berupa tulisan untuk menyampaikan sesuatu dari hal yang sangat penting hingga biasa, dilakukan dari satu pihak kepada pihak yang dituju.

Harus memiliki persyaratan khusus seperti yang dijelaskan oleh Agus Sugiarto. Penggunaan kertas untuk menulis surat harus tetap sesuai jenis suratnya, bentuk suratnya, penggunaan kode atau notasi dalam surat dan pemakaian kalimat dalam surat harus memenuhi kaidah-kaidah tata bahasa Indonesia yang benar sehingga surat pun mudah dimengerti dan tetap menjaga sopan santun.

Betapa pentingnya peranan surat, maka dalam penulisan maupun pengelolannya harus dikerjakan sebaik mungkin agar dapat membantu memperlancar tercapainya suatu tujuan perusahaan. Karena surat merupakan alat komunikasi tertulis sebagai bukti otentik “hitam diatas putih”.

### **2.1.1. Fungsi Surat**

Fungsi surat memegang peranan sebagai barometer kemajuan lembaga artinya surat yang bagus isi dan penampilannya akan memancarkan citra yang baik bagi lembaga yang mengeluarkan surat tersebut.

Menurut Agus Sugiarto (2005:5-6) fungsi surat sebagai berikut :

1. Alat bukti tertulis
2. Alat untuk mengingat
3. Pedoman untuk bertindak
4. Duta atau wakil organisasi
5. Dokumen historis dari suatu kegiatan
6. Keterangan keamanan

Adapun fungsi surat menurut Yose Rizal (2003:2) yaitu sebagai berikut :

1. Surat sebagai alat komunikasi (tulisi)
2. Surat sebagai tanda bukti, hitam diatas putih
3. Surat sebagai alat dokumentasi
4. Surat sebagai bukti historis
5. Surat sebagai alat pengingat
6. Surat sebagai pedoman untuk bertindak mengambil keputusan
7. Surat sebagai keterangan keamanan
8. Surat sebagai duta atau wakil organisasi
9. Surat sebagai alat mempermudah bagian tata usaha atau kersipan

Sedangkan menurut Pratama dan Manurung (1997:10) menjelaskan “Fungsi surat sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lain karena surat berfungsi mencerminkan citra atau wibawa pihak pengirim”.

Menurut Ys, Marjo (2000:15) menjelaskan juga kelebihan-kelebihan surat dalam bukunya “Surat-surat Lengkap” yaitu sebagai berikut :

1. Surat merupakan sarana yang dapat merekam informasi secara panjang lebar, terperinci namun tetap ekonomis
2. Surat bersifat praktis karena dapat menyimpan rahasia
3. Efektif karena informasi yang disampaikan asli sesuai sumbernya
4. Ekonomis, biaya pembuatan dan pengirimannya sangat murah.

Dari penjelasan-penjelasan di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa surat dalam aktivitas organisasi sehari-hari merupakan alat vital yang sangat berpengaruh dalam laju perkembangan suatu organisasi atau perusahaan.

Surat pun mempunyai beragam fungsi seperti yang dijelaskan oleh para ahli di atas dapat menjadi dokumen yang sangat penting. Maka dari itu dalam pengelolaan surat harus dilakukan sebaik mungkin dan terkontrol, seperti kelebihan dari surat dapat menyampaikan suatu informasi secara panjang lebar namun tetap praktis dan ekonomis.

Dikatakan tetap praktis karena alat bukti tertulis yang disampaikan asli dari sumbernya sesuai dengan tata cara surat yang baik atau bisa sebagai alat pengingat karena dapat menyimpan rahasia secara baik. Dan dikatakan ekonomis karena tidak memerlukan biaya pembuatan yang cukup mahal, melainkan biaya yang dibutuhkan sangat efisien atau terjangkau begitu pun dengan pengirimannya.

### **2.1.2. Syarat Surat**

Syarat surat yang baik menurut Ramelan dalam bukunya “Pedoman Lengkap Menulis Surat Bisnis Modern” (2005:12) sebagai berikut :

1. Bentuk surat harus sesuai dengan isi
2. Bahasa yang digunakan tidak boleh kasar atau tidak menyinggung perasaan dan tetap menjaga sopan santun
3. Kalimat dalam surat harus memenuhi kaidah-kaidah tata bahasa Indonesia yang benar
4. Isi surat tidak bertele-tele bahasa yang efisien, efektif dan lugas tetapi sopan, jauh lebih mudah dipahami dan lebih mengesankan
5. Surat ditulis dalam bentuk yang menarik dan tersusun sesuai dengan peraturan, untuk itu penulis harus memahami berbagai bentuk surat yang digunakan
6. Penggunaan singkatan kata yang umum dipakai dalam surat menyurat
7. Penggunaan tanda baca dan huruf besar pada tempatnya
8. Menarik wujud dan fisiknya (mutu kertas, bentuk surat, ketikan, dsb).

Menurut Sedarmayanti (2001:163) surat yang baik itu harus obyektif bukan subyektif, sistematis dalam susunan isi suratnya, singkat, jelas (kepada siapa, dari mana, tentang apa), isinya lengkap, sopan, wujud fisik yang menarik.

Menurut Agus Sugiato (2005:7) menjelaskan syarat surat umum yang baik

dalam penggunaan media kertas harus yang tepat dari segi ukuran, jenis dan warna sesuai dengan surat yang akan ditulis, bentuk surat pun yang standar menggunakan gaya bahasa sopan dan hormat yang jelas tidak menimbulkan penafsiran makna yang berbeda dan lugas yaitu bahasa yang sederhana tidak bertele-tele sehingga mudah dipahami. Informasi yang

disajikan fakta yang benar sesuai kenyataan yang lengkap, tidak adanya informasi yang tertinggal.

Untuk menghasilkan surat yang memenuhi syarat seperti yang telah diutarakan diatas, maka penulisnyapun perlu memenuhi syarat menguasai permasalahannya, menguasai bahasa tertulis, memiliki pengetahuan tentang surat menyurat.

Menurut saya, syarat surat yang baik merupakan peran yang paling utama dalam pembuatan surat, karena surat yang dihasilkan merupakan cermin dari diri penulis surat tersebut dan dapat memperlancar tercapainya suatu tujuan organisasi atau perusahaan.

### **2.1.3. Jenis-jenis Surat**

Dikarenakan banyaknya macam-macam surat, maka untuk memudahkan mengetahui jenis-jenis surat kita dapat melihat dari berbagai segi, misalnya :

1. Penggolongan surat menurut wujudnya adalah penggolongan surat menurut tampilan fisiknya:
  - a. Surat Bersampul adalah surat yang terdiri atas kertas surat beserta amplopnya.
  - b. Kartu Pos adalah surat berbentuk kartu dengan ukuran 10cm x 15cm yang dikeluarkan oleh PT. Pos dan Giro.
  - c. Warkat Pos adalah surat yang wujudnya berupa gabungan sampul dan kertas surat.
  - d. Telegram adalah berasal dari kata tele yang berarti jauh dan gram berarti tanda yang tercetak, jadi tanda atau berita yang tercetak dari jarak jauh.
  - e. Teleks adalah singkatan dari telegrapher excitange yang berarti pertukaran berita yang tercetak dari jarak jauh
  - f. Memo dan Nota adalah surat atau media komunikasi yang dipergunakan untuk keperluan intern suatu organisasi.
  - g. Surat Tanda Bukti adalah surat khusus yang umumnya berbentuk formulir yang dipakai tanda bukti suatu kegiatan antara dua belah pihak atau untuk membuktikan keabsahan suatu hal. (Agus Sugiarto, 2005:23-25)

2. Penggolongan surat menurut tujuan penulisnya :

Surat Informatif adalah surat yang bertujuan menyampaikan informasi yang diketahui oleh penulis kepada penerima surat. Sedangkan surat persuasif adalah surat yang bertujuan menyampaikan keinginan penulis terhadap penerima surat. Persuasif berasal dari kata persuasi yang artinya membujuk.

**Tabel 2.2**  
**Perbedaan Surat Informatif dengan Persuasif**

| Surat Informatif |  | Surat Persuasif |  |
|------------------|--|-----------------|--|
| Jensi Surat      | Tujuan   | Jenis Surat     | Tujuan   |
| Pemberitahuan    | Memberi informasi hal yang perlu diberitahukan                                 | Penawaran       | Penerima surat bersedia membeli barang yang ditawarkan                     |
| Perkenalan       | Memberi informasi tentang perusahaan, produk/programnya                        | Permintaan      | Penerima surat bersedia memenuhi permintaan yang diajukan                  |
| Laporan          | Memberi informasi mengenai hal yang telah dilakukan / hal yang telah diperoleh | Keluhan         | Penerima surat bersedia memperbaiki kesalahan sesuai keluhan yang diajukan |
| Referensi        | Memberi informasi mengenai kompetensi dan perilaku kerja seseorang             | Penagihan       | Penerima surat bersedia membayar utangnya                                  |
|                  |  | Petintah        | Penerima surat bersedia melakukan tindakan sesuai perintah dalam surat.    |

Sumber : (Ramelan, 2005 : 9-10)

3. Menurut Kerahasiaannya atau Keamanan Isinya :

- a. Surat Sangat Rahasia adalah surat yang sangat erat hubungannya dengan keamanan organisasi dan apabila surat tersebut sampai jauh ketangan

orang yang tidak bertanggung jawab maka akan dapat membahayakan keamana perusahaannya.

- b. Surat Rahasia adalah surat yang dapat merugikan kepentingan martabat pimpinan dan organisasi yang bersangkutan apabila jatuh ke tangan orang yang tidak bertanggung jawab.
  - c. Surat Penting adalah surat yang isinya mengandung kepentingan yang mengikat dan surat tersebut memerlukan tindak lanjut dan mengandung informasi yang sangat diperlukan organisasi dalam jangka waktu lama.
  - d. Surat Biasa adalah surat yang tidak memerlukan tindak lanjut karena surat tersebut mengandung informasi yang tidak penting. (Ignatius Wursanto, 2006:233-234)
4. Penggolonga surat menurut Derajatnya atau Urgensi Penyelesaiannya merupakan Surat Kilat, Surat Sangat Segera, Surat Segera (Ignatius Wursanto, 2006:233-234)
  5. Berdasarkan Prosedur Pengurusannya, jenis surat menurut Sedarmayanti yaitu surat masuk, surat keluar. (2001:165)
  6. Penggolongan surat menurut besarnya audien (orang yang dituju) untuk satu orang (surat panggilan kerja, tagihan, peringatan), sekelompk orang biasanya surat edaran untuk distributor dan memo untuk supervisor. Yang terakhir banyak orang seperti surat pengumuman. (Ramelan,2005:11)
  7. Berdasarkan Isinya menurut Ramelan :
    - a. Surat Dinas Pemerintah adalah surat yang dibuat oleh badan pemerintah yang isinya berkaitan dengan pesan kedinasan. Contoh: surat kedinasan, nota dinas dan surat perintah.
    - b. Surat Bisnis adalah surat yang dibuat oleh organisasi yang mencari keuntungan, isinya berkaitan dengan kegiatan organisasi dalam melakukan transaksi bisnis. Contoh: surat pesanan, surat tagihan, surat lamaran kerja, surat gugatan.
    - c. Surat Sosial adalah surat yang lahir dalam aktivitas bisnis maupun kedinasan yang isinya tidak terkait langsung dengan urusan bisnis maupun kedinasan. Contoh: surat undangan dan surat ucapan terima kasih.
    - d. Surat Legal adalah surat yang memiliki kekuatan hukum. Contoh: surat perjanjian, surat kuasa dan surat wasiat.

- e. Surat Pribadi adalah surat yang ditulis oleh seorang kepada orang lain yang isinya berupa pesan-pesan pribadi penulisannya bukan untuk kepentingan organisasi atau urusan resmi. (2005:8-9)

Dari penjelasan diatas mengenai jenis-jenis surat menurut beberapa para ahli, bahwa surat terbagi kedalam tujuh golongan. Menurut saya, dimaksudkan untuk mempermudah dalam pengelolaan surat masuk, maka seorang sekretaris harus memahami dengan sebaik mungkin mengenai jenis-jenis surat sehingga mampu dengan cekat mengetahui surat-surat yang mana yang berhak ditangani langsung.

Tidak semua surat yang masuk berhak ditangani langsung oleh seorang sekretaris terutama dalam penggolongan surat menurut kerahasiaan atau keamanan isinya. Harus mendapatkan tindakan yang sangat hati-hati, jika terjadi kesalahan dalam tindak lanjut surat tersebut dapat membahayakan keamanan perusahaan

.

#### **2.1.4. Buku Agenda**

Buku agenda adalah buku tempat mencatat surat-surat masuk dan surat keluar.(Y.S Marjo, 2000:28)

Buku Agenda adalah jenis buku (buku catatan) yang digunakan untuk mencatat atau untuk mendaftar semua surat (surat yang diterima) surat yang masuk dan surat yang dikirim (surat keluar) oleh suatu organisasi atau instansi lebih lanjut. Sederhana lagi adalah suatu catatan surat-surat yang diterima dan dikirimkan untuk diteruskan maupun disimpan sebagai arsip. (Ignatius Wursanto, 1991:206)

Tujuan buku agenda yaitu agar surat tidak mudah hilang dan dapat terkontrol dengan baik, untuk mengetahui surat masuk dan surat keluar, untuk



mencatat surat masuk dan surat keluar setiap hari (bukti), untuk memudahkan penyimpanan surat-surat agar terkontrol.

Tiga macam pencatatan dalam buku agenda diantaranya sistem nomor, sistem agenda, sistem kartu. Sedangkan sistem agenda terbagi kedalam dua bagian yaitu sistem agenda umum dan khusus.

Beberapa ketentuan yang perlu diperhatikan dalam mempergunakan buku agenda, yaitu sebagai berikut:

1. Buku agenda mulai dari awal tahun sampai akhir tahun yaitu tahun tutup buku.
2. Buku agenda diberi nomor dan halaman secara urut mulai dari halaman pertama sampai lembar akhir.
3. Nomor agenda diberikan secara berurutan mulai dari nomor 1 dan seterusnya, mulai awal tahun sampai akhir tahun tutup buku.
4. Setiap akhir bulan sebaiknya diberi garis penutup dengan mempergunakan pensil warna.
5. Apabila dalam hal tertentu terjadi kesalahan halaman tersebut tidak perlu disobek cukup diberi tanda silang (x), sehingga buku agenda tetap utuh.
6. Satu buku agenda hanya dipergunakan untuk satu tahun dan tidak dibenarkan apabila buku agenda dipergunakan untuk tahun berikutnya.
7. Buku agenda hendaknya dibuat sedemikian rupa (dicetak) sehingga mudah dipergunakannya.

### **2.1.5. Efektivitas Kerja Karyawan**

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Handoko, 1995:7)

Efektivitas adalah tercapainya sasaran yang eksplisit atau implisit maksudnya yang gamblang, tegas dan yang mutlak tanpa ragu. (Hasibuan, 2003:161)

Efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan berapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah tercapai. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jika tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, pekerjaan itu tidak efektif.

Suatu tujuan atau sasaran yang telah tercapai sesuai dengan rencana adalah efektif tetapi belum tentu efisien. Suatu pekerjaan sekalipun tidak efisien dalam arti input dan output, tetapi tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan orang lain. Semakin besar target yang tercapai, semakin tinggi tingkat efektifitasnya.

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Mengurus dan mengendalikan surat di suatu kantor merupakan kegiatan yang penting. Yang dimaksud mengurus dan mengendalikan surat adalah kegiatan mengelola surat masuk dan surat keluar yang meliputi didalamnya kegiatan

menerima, mencatat, mengarahkan, mendistribusikan, memproses lebih lanjut, dan menyimpan surat sesuai prosedur yang berlaku.

Pengelolaan Surat Masuk termasuk kedalam tugas rutin seorang sekretaris, karena surat merupakan alat komunikasi tertulis dimana hampir setiap hari adanya surat yang masuk dan surat yang keluar. Pengelolaan surat masuk di PT.PLN (Persero) Satuan Kerja Listrik Perdesaan Jawa Barat (LISDES JABAR) masih menggunakan buku agenda, karena penggunaan buku agenda masih efektif yang dirasakan oleh sekretaris LISDES JABAR.

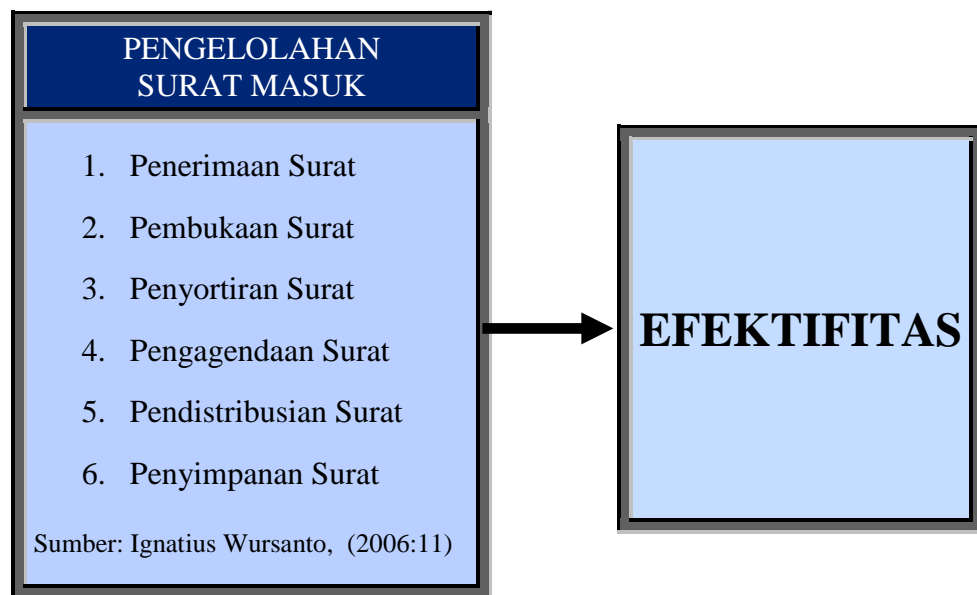
Efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan berapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah tercapai. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jika tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, pekerjaan itu tidak efektif. (Hasibuan, 2003:165).

Buku agenda masih bisa dikatakan efektif jika terlihat dalam hal seperti berikut ini:

1. Kualitas, maksudnya kualitas buku agenda sangat baik seperti dalam pencatatan di buku agenda tidak sulit, sehingga pengagendaan surat-surat mudah untuk terselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.
2. Kuantitas, maksudnya bobot banyaknya surat yang dicatat dalam buku agenda masih sangat terjangkau sehingga pekerjaan tidak terbengkalai.
3. Waktu, waktu yang digunakan dalam pengagendaan surat di buku agenda masih terasa cepat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan karena volume

surat yang masuk tidak begitu banyak sehingga waktu pun tidak terbuang dengan sia-sia.

Berikut di bawah ini gambar kerangka pemikiran yang bersumber dari Ignatius Wursanto, yaitu sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**KERANGKA PEMIKIRAN**

Di bawah ini merupakan penjelasan mengenai pengelolaan surat masuk menurut Ignatius Wursanto yaitu sebagai berikut:

1. Penerimaan Surat

Surat diterima langsung di unit pengolah.

2. Pembukaan Surat

Surat tersebut dibuka kalau memang surat tersebut termasuk kedalam surat biasa. Jika surat tersebut termasuk surat rahasia tetapi nama kita tercantum maka berhak untuk dibuka .

### 3. Penyortiran Surat

Setelah pembukaan surat maka dilakukan penyortiran surat. Penyortiran surat merupakan tindakan pemilihan surat yang dilakukan dengan menggunakan alat penyortir agar lebih cepat dalam penyelesaian.

### 4. Pengagendaan Surat

Pengagendaan surat merupakan proses pengendalian surat-surat, sehingga dapat terlihat dengan jelas surat-surat yang telah diterima maupun keluar. Pengagendaan dapat dilakukan dengan menggunakan buku agenda maupun kartu kendali.

### 5. Pendistribusian Surat

Pendistribusian surat merupakan disposisi, yaitu mengenai proses kelanjutan surat kepada siapa saja surat tersebut untuk diketahui maupun ditindak lanjuti.

### 6. Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat atau pengarsipan surat dilakukan setelah semuanya selesai diproses, yang merupakan tahapan terakhir.