

**ANALISIS TUGAS SEKRETARIS DALAM PENANGANAN SURAT MASUK
DAN SURAT KELUAR PADA CV. SUMBER JAYA SERANG**

Yulia Mujiaty, Irwin Ananta Vidada**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika****(Naskah diterima: 10 Juni 2018, disetujui: 27 Juli 2018)****Abstract**

Media use of letters has been known in human civilization for a long time. A letter is a means for delivering information in the form of a written statement to another party both on its own behalf (personal) and because of an official. The position of the letter can be said as a representation in the form of an expression or statement from the sender in communicating the matter conveyed. In brief, it can be stated that the letter is an important communication tool in the administration of work. Continuous correspondence relations, it is common for this activity to be referred to as correspondence or correspondence. the handling of correspondence activities both in the incoming letter and in the outgoing letter in the form of an effort to receive letters, grouping letters, directing letters and the process of efforts to record letters, distribute letters and send letters. The findings of the secretary's assignment in handling incoming letters and outgoing letters are found to be facts. Management of incoming letters has not been optimal and the outgoing mail has not been running optimally.

Keywords: *Secretary, Handling Inboxes and Outgoing Letters.*

Abstrak

Media pemanfaatan surat sudah dikenal dalam peradaban manusia sejak lama. Surat merupakan suatu sarana guna penyampaian informasi berupa pernyataan tertulis kepada pihak lain baik atas nama sendiri (pribadi) maupun karena kedinasan. Kedudukan surat bisa dikatakan sebagai representasi berupa ungkapan atau pernyataan dari yang mengirim dalam mengkomunikasikan perihal yang disampaikan. Secara singkat bisa dikemukakan bahwa surat merupakan alat komunikasi yang penting pada tata kerja tata usaha. Hubungan surat menyurat yang berkesinambungan secara terus menerus, maka lazimnya kegiatan ini bisa disebut sebagai korespondensi atau surat menyurat. kegiatan penanganan surat-menyurat baik itu pada surat masuk maupun pada surat keluar berupa upaya proses penerimaan surat, pengelompokan surat, pengarahan surat serta proses upaya pencatatan surat, pendistribusian surat dan pengiriman surat. Hasil temuan pada tugas sekretaris dalam penanganan surat masuk dan surat keluar didapati fakta Pengelolaan pada surat masuk belum optimal dan pada surat keluar belum berjalan maksimal.

Kata Kunci: Sekretaris, Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar.

I. PENDAHULUAN

Sekretaris adalah suatu profesi administra-tive yang bersifat asisten atau mendukung. Gelar ini merujuk kepada sebuah pekerja kantor yang tugasnya ialah melaksanakan pekerjaan rutin, tugas-tugas administratif, atau tugas-tugas pribadi dari atasannya.

Pekerja atau karyawan ini biasanya melakukan tugas-tugas seperti mengetik, penggunaan komputer, dan pengaturan agenda. Mereka biasanya bekerja di belakang meja. Sebagian besar sekretaris adalah wanita (wikipedia, 2018). Perkembangan pada dunia kerja era kini memunculkan lagi profesi yang merupakan pendalaman spesifik dari profesi sekretaris yakni asisten pribadi (PA atau *Personal Assistant*). Perbedaan keduanya antara PA dengan sekretaris ialah pada sisi tanggung jawab pekerjaan. Akrifitas PA dalam bekerja lebih bertanggung jawab untuk satu orang/personal saja, dalam hal ini kepada eksekutif atau bos yang mempekerjakannya. Sedangkan pada aktifitas seorang sekretaris lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya kepada institusi atau perusahaan secara umum. Namun secara umum di sejumlah perusahaan bisa dikatakan sudah hampir tidak ada perbedaan lagi di antara *job desc* seorang

sekretaris dan PA (*Personal Assistant*). Seperti misalkan di Indonesia sudah merupakan keumuman dan menjadi kebiasaan bila seorang sekretaris pun adakalanya juga membantu mengerjakan hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan yang sifatnya personal dari kepentingan pekerjaan si bos. Profil seorang sekretaris senantiasa identik dengan mode maupun gaya yang khas dalam berbusana ke kantor.

Sudah merupakan rahasia umum bila penampilan menarik dari profesi sekretaris itu merepresentasikan sebagai citra yang mewakili atasan maupun perusahaannya. Namun realitanya bukan sekedar pencitraan, profesionalitas pekerjaan sekretaris juga merupakan pondasi penting kesuksesan pimpinan maupun perusahaan. Diantara tugas sekretaris ialah dalam penanganan surat masuk dan surat keluar.

Pengertian surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh suatu perusahaan atau organisasi yang berasal dari pihak lain, baik itu perorangan maupun perusahaan/ organisasi. Pengertian surat keluar adalah semua surat yang dibuat/ dikeluarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk diberikan kepada pihak lain, baik kepada perorangan maupun perusahaan/ organisasi.

Sebuah perusahaan atau organisasi bisa menerima banyak surat setiap harinya. Jika surat yang masuk tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan merugikan banyak pihak, baik yang mengirim maupun yang menerima surat tersebut. (maxmanroe, 2018).

II. KAJIAN TEORI

Tujuan dan Fungsi Surat Masuk dan Keluar Surat merupakan sarana komunikasi yang mempunyai tujuan dalam penulisan surat adapun tujuan surat menurut Euis Sumpriana (2004:14) diantaranya menyampaikan informasi kepada pihak lain, ingin mendapatkan tanggapan dari penerima surat dari surat yang dikirimkan terlebih dahulu, dan memperlancar informasi sehingga informasi yang diterima jelas dan mudah dimengerti.

Sedangkan tujuan surat menurut Annisa tujuan surat adalah untuk menyampaikan informasi, menjalin komunikasi, mem-perlancar usaha yang dilakukan, menjalankan survai lapangan, sebagai sarana silaturahmi dan untuk melamar pekerjaan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan surat adalah untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak yang lainnya, dapat digunakan untuk menjalin komunikasi dapat

memperlancar komunikasi dan dapat digunakan untuk memperoleh informasi yang dulu ingin di peroleh. Pengertian surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh suatu perusahaan atau organisasi yang berasal dari pihak lain, baik itu perorangan maupun perusahaan/ organisasi. Pengertian surat keluar adalah semua surat yang dibuat/ dikeluarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk diberikan kepada pihak lain, baik kepada perorangan maupun perusahaan/ organisasi.

1. Fungsi Surat Masuk

Fungsi utama surat masuk dan keluar adalah:

- a. Sebagai alat komunikasi
- b. Sebagai wakil dari penulis
- c. Sebagai alat bukti historis
- d. Sebagai pedoman pelaksanaan kerja
- e. Sebagai alat pengingat
- f. Sebagai alat bukti tertulis

2. Fungsi surat keluar

Sama halnya dengan surat masuk, fungsi utama surat keluar adalah sebagai sarana komunikasi dengan pihak lain. Secara umum berikut ini adalah fungsi dan tujuan surat keluar

- a. Sebagai alat tata usaha
- b. Sebagai wakil penulis
- c. Sebagai media komunikasi tertulis

d. Sebagai alat bukti tertulis

e. Sebagai alat ukur kemajuan suatu perusahaan atau instansi

3. Fungsi Surat

Surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang disampaikan kepada pihak lain, adapun

Pengertian surat menurut kamus besar bahasa Indonesia “surat merupakan selembar kertas yang berisi maksud dan keterangan dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai tanda”. Hutabarat (1981:11) mengemukakan “surat adalah selembar kertas atau lebih yang memuat bahan komunikasi yang dibuat seseorang baik atas nama pribadi maupun organisasi”. Surat dapat digunakan sebagai alat bukti dalam suatu organisasi. Djoko Purwanto (2008:2) menyatakan “surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh satu pihak kepada pihak lain yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis”.

Berdasarkan definisi surat tersebut dapat disimpulkan bahwa surat merupakan selembar kertas yang berisi paparan mengenai maksud dan tujuannya menulis, yang dapat digunakan sebagai alat komunikasi atas nama pribadi maupun organisasi. Surat sebagai alat komunikasi memiliki beberapa fungsi. Adapun fungsi surat menurut Soedjito (1994:2)

sebagai “alat komunikasi, alat bukti tertulis, alat bukti historis, alat pengingat, duta organisasi dan pedoman kerja”. Djoko Purwanto (2008:3) menyatakan fungsi surat sebagai “sarana komunikasi, alat menyampaikan sesuatu, alat bukti tertulis alat untuk mengingat, sebagai bukti historis dan sebagai pedoman kerja”. Fungsi surat menurut Basir Barthos (1989:36) sebagai berikut:

a. Wakil pengirim

b. Bahan bukti

c. Pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut

d. Alat pengukur kegiatan organisasi

e. Sarana memperpendek jarak.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode secara langsung menganalisis dari riset, langkah selanjutnya. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang di desain untuk mendapatkan informasi tentang status suatu gejala ketika penelitian sedang dilakukan. Penelitian deskriptif ini tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan serta tidak ada uji hipotesis sebagaimana seperti yang terdapat pada penelitian eksperimen.

Penelitian ini akan memaparkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi Subjek penelitian yang ditunjuk dalam penelitian ini merupakan orang yang mampu memberikan informasi yang lengkap dan relevan terhadap tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Informan kunci yaitu Sekretaris Adalah seseorang yang memiliki keahlian yang bekerja mengurus penanganan surat masuk dan surat keluar yang ada di CV. Sumber Jaya kota Serang.
2. Informan pendukung yaitu karyawan adalah seseorang pegawai di bagian customer service yang mampu memberikan informasi mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik, supaya diperoleh data yang lengkap. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian yang merupakan hasil dari sebuah kegiatan atau suatu studi mengenai keadaan atau fenomena sosial.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang sebenarnya tentang Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik dalam pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan yang diperoleh melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti. Data yang diperoleh dari wawancara dapat digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik dengan mengumpulkan data dapat berupa surat, dokumen, dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari catatan arsip masuk dan arsip keluar.

IV. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pengamatan CV. Sumber Jaya Kota Serang terletak dipusat Kota Serang yang beralamatkan Jl. Cijawa Kota Serang dekat lampu merah dan kampus Untirta Serang.

1. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian yang telah dilaksanakan di CV. Sumber Jaya Kota Serang meliputi proses

pengelolaan surat masuk dan surat keluar, prasarana dan sarana yang digunakan untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar, cara penataan dan cara penyimpanan dalam pengelolaan surat dan upaya untuk mengatasi hambatan yang ada di CV. Sumber Jaya. Sarana yang digunakan terdiri dari alat tulis kantor yang tersedia menggunakan rak aluminium yang digunakan untuk menyimpan surat, arsip dan lain sebagainya. Surat-surat yang ada langsung dimasukkan ke odner dan di simpan di rak aluminium tersebut, CV. Sumber Jaya sudah tidak menggunakan mesin ketik manual, semua sudah menggunakan komputer untuk pengetikan komputer yang disediakan dan dilengkapi dengan printer, scanner. Pengelolaan surat masuk yang ada, menurut karyawan salah satu customer service menjelaskan bahwa: “Proses pengelolaan surat masuk yaitu dengan menerima surat masuk setelah itu surat dibaca dan dicatat di buku agenda surat masuk. Surat masuk di catat di lembar disposisi, surat masuk kalau alur sebenarnya di serahkan ke sekretaris dulu sebelum di serahkan ke pemimpin. Setelah itu diambil dan dilihat isi disposisinya.

2. Hasil wawancara dengan customer service proses pengelolaan surat keluar di CV. Sumber Jaya sebagai berikut: “Kalau untuk

pengelolaan surat keluar dari masing - masing unit yang ingin mengeluarkan surat. Kepala unit tersebut membuat konsep setelah itu di ajukan ke sekretaris selanjutnya ke pemimpin setelah diajukan dan di setuju konsep tersebut di ketik dan diajukan lagi untuk meminta tanda tangan pemimpin. Kepala unit tersebut meminta nomor ke unit tata usaha dan di catat di buku agenda surat keluar. Surat keluar siap didistribusikan dengan dibekali buku ekspedisi untuk mencatat surat keluar pada pendistribusian.”

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengelolaan surat masuk belum optimal, hal ini terlihat dari beberapa faktor berikut:

a. Petugas penerima surat tidak melakukan penyortiran surat berdasarkan klasifikasi surat biasa maupun penting. Surat yang diterima langsung dicatat dan didistribusikan.

b. Pendistribusian surat tidak menggunakan tanda bukti khusus seperti buku ekspedisi maupun lembar pengantar.

2. Pengelolaan surat keluar belum berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat dari faktor-faktor berikut:

- a. Tidak ada pedoman dan sistem baku yang digunakan untuk mengelola surat keluar.
- b. Belum ada pencatatan khusus untuk surat keluar baik pencatatan dengan buku agenda atau kartu kendali

DAFTAR PUSTAKA

- Basir Barthos. 2007. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Burhan Bungin. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Durotul Yatimah. 2009. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Euis Sumpriana. 2004. *Melakukan Pekerjaan Surat Menyurat SMK Tingkat 1*. Bandung: Armico.
- Hutabarat dkk. 1981. *Korespondensi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Grafitas Offset.
- Ida Nuraida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius Moekijat. (1975). *Administrasi kantor*. Bandung: Alumni.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maxmanroe 2018. *Pengertian Surat Masuk dan Surat Keluar, Fungsi, Tujuan, dan Jenisnya*. Diambil dari <https://www.maxmanroe.com/vid/surat/pengertian-surat-masuk-dan-surat-keluar.html>
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soedjito dan Solchman TW. 2014. *Surat Menyurat Resmi Bahas Indonesia*. Bandung: Rosda.
- Sri Endang R, dkk. 2009. *Modul Menangani Surat Masuk dan Keluar (Mail Handling)*. Jakarta: Erlangga.
- Terry, George R dan Leslie W. Rue. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tim Administrasi Perkantoran. 2007. *Modul Melakukan Prosedur Adnministrasi*. Jakarta: Yudhistira
- Tony Waworuntu. 1995. *Pedoman Perkantoran Dan Kesekretarian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Wikipedia 2018. Sekretaris. Diambil dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Sekretaris>