

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Surat Menyurat

Surat menyurat tidak pernah lepas dari suatu organisasi, kegiatan tersebut merupakan hal yang penting dalam mendapatkan informasi baik secara internal maupun secara eksternal. Surat merupakan sarana untuk menyampaikan informasi secara tertulis dari pihak satu ke pihak yang lain, informasi yang dimaksud merupakan suatu pemberitahuan, pengumuman, laporan, dan lain-lain.

Surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu yang khusus berlaku untuk surat menyurat (Finoza, 1996:3). Surat juga bisa dimaksudkan setiap tulisan berisikan pernyataan dari penulisnya, yang dibuat dengan tujuan menyampaikan informasi kepada pihak lain (Wirladihardjo, 1991). Dalam pembuatan surat menyurat membutuhkan suatu informasi yang akan disampaikan serta tujuan yang benar dengan demikian bisa dilaksanakan oleh tujuan yang dicantumkan dalam surat tersebut sebagai timbal balik dari hasil pembuatan surat menyurat.

3.1.1 Fungsi dan Tujuan Surat

Setiap surat pasti mempunyai fungsi-fungsi umum yang biasanya digunakan dalam pembuatan surat baik secara individual maupun bagian dalam suatu organisasi tau instansi. Menurut Finoza (1996:4), fungsi-fungsi surat dalam suatu organisasi atau dalam suatu instansi adalah sebagai berikut:

1. Tanda bukti tertulis

2. Alat pengingat
3. Pedoman untuk bertindak
4. Keterangan keamanan
5. Duta atau wakil organisasi
6. Dokumentasi historis dari suatu kegiatan

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa surat mempunyai suatu fungsi sebagai alat komunikasi untuk mengirimkan dan mendapatkan suatu informasi baik perintah, pemberitahuan, serta bisa juga digunakan sebagai dokumentasi pengingat informasi yang disampaikan dalam surat. Selain fungsi-fungsi tersebut, surat juga mempunyai tujuan yang dibedakan menjadi tiga macam yaitu:

1. Menyampaikan informasi kepada pembaca surat
2. Mendapatkan tanggapan dari pembaca surat tentang isi surat
3. Ingin mendapatkan tanggapan dan menyampaikan informasi kepada pembaca surat

3.1.2 Standar Penulisan Surat

Pada kenyataan saat ini yang telah terjadi pada tiap organisasi atau secara individual, penulisan surat penyusunannya masih belum memenuhi syarat-syarat surat yang baik. Berikut ini adalah syarat-syarat penyusunan surat yang baik berdasarkan korespondensi bahasa Indonesia:

1. Menetapkan lebih dahulu maksud surat, yaitu pokok pembicaraan yang ingin disampaikan kepada penerima surat.
2. Menetapkan urutan masalah yang akan dituliskan.

3. Merumuskan pokok pembicaraan satu persatu secara runtut, logis, teratur dengan menggunakan kalimat dan ungkapan yang menarik, segar, sopan, dan mudah dipahami oleh pembaca.
4. Menghindarkan sejauh mungkin penggunaan singkatan kata.
5. Memperhatikan dan menguasai bentuk surat dari penulisan bagian-bagiannya.
6. Mengikuti pedoman penulisan ejaan dan tanda baca sebagaimana yang telah dijelaskan pada Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan dan Pedoman Pembentukan Istilah dalam Bahasa Indonesia.

3.1.3 Surat Masuk

Surat masuk merupakan surat yang diterima oleh instansi yang berasal dari instansi lain atau pihak eksternal yang nantinya akan diproses untuk dibuatkan disposisi. Menurut (Wursanto, 1991:110-128) pengelolaan surat masuk dibagi menjadi 5 langkah yaitu:

1. Penerimaan surat

Sistem penerimaan surat ditangani oleh suatu unit atau bagian tersendiri dalam suatu organisasi yaitu bagian kearsipan.

2. Penyortiran surat

Penyortiran surat masuk merupakan kegiatan memisahkan surat-surat yang diterima dari instansi lain kedalam kelompok atau kategori-kategori yang telah ditentukan. Surat masuk biasanya dikelompokkan dalam tiga macam yaitu: surat pribadi, surat dinas, dan surat-surat dinas maupun surat-surat pribadi yang harus dikembalikan karena salah alamat.

3. Pembukaan surat

Pembukaan surat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh bagian kearsipan untuk mengeluarkan surat dari dalam sampul surat atau dari dalam amplop untuk dilakukan pemrosesan lebih lanjut yaitu pemeriksaan surat yang meliputi beberapa hal seperti: alamat, tanda tangan dan cap, nomor dan tanggal surat, pokok soal atau perihal, serta lampiran surat.

4. Pencatatan surat

Setelah surat dikeluarkan dari amplop dan sebelum surat disampaikan kepada yang bersangkutan maka perlu diadakan pencatatan surat seperlunya. Surat-surat dinas penting dicatat dalam kartu kendali (*control card*), sedangkan surat-surat biasa dan rutin cukup dicatat pada kartu atau lembar pengantar.

5. Pengarahan surat

Pengarahan surat masuk dibedakan menjadi 3 macam yaitu:

- a) Pengarahan surat masuk penting
- b) Pengarahan surat masuk biasa (rutin)
- c) Pengarahan surat masuk rahasia

3.1.4 Surat Keluar

Menurut Widjaja (1990:37) surat keluar adalah surat yang dikeluarkan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan kepada organisasi atau perseorangan diluar organisaasi tersebut. Sedangkan pengertian surat keluar menurut Wursanto (1991:144) adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor

atau lembaga lain. Dari penjelasan pengertian surat keluar diatas dapat disimpulkan bahwa surat keluar adalah surat yang dibuat oleh organisasi atau suatu instansi yang sudah dilengkapi persyaratan seperti tanggal, nomor, stempel instansi dan telah ditandatangani oleh pejabat dari organisasi untuk dikirimkan kepada pihak luar atau organisasi lain.

Langkah-langkah dalam pembuatan surat keluar yang harus dilakukan adalah sebagai berikut (Widjaja, 1990:37):

a. Pembuatan konsep surat

Sebelum surat diketik secara rapi dan benar maka hal yang pertama yang dilakukan adalah membuat konsep surat secara rapi dan secara jelas.

b. Persetujuan konsep

Setelah konsep surat jadi, maka konsep tersebut diperiksa terlebih dahulu apakah sudah memenuhi persyaratan atau belum dan jika konsep tersebut telah disetujui maka pejabat yang berkepentingan memberikan tanda tangan persetujuan terhadap konsep surat tersebut.

c. Pengetikan surat

Setelah konsep disetujui maka selanjutnya konsep surat diketik, sebelum surat di tanda tangani oleh pejabat yang berwenang maka surat diperiksa terlebih dahulu apakah surat sudah sesuai dengan konsep surat

d. Pemberian Nomor


Pemberian nomor surat dilakukan oleh petugas pencatat surat sesuai dengan urutan pada kategori surat keluar.

e. Pengiriman surat

Pengiriman surat dilakukan apabila surat tersebut sudah jadi dan sudah dimasukkan dalam amplop dan akan dikirimkan ke tujuan surat tersebut.

3.1.5 Disposisi

Disposisi adalah petunjuk tertulis mengenai tindak lanjut pengelolaan atau penyelesaian surat, yang ditulis secara jelas pada lembar disposisi, tidak pada naskah asli. Disposisi berisi informasi atau perintah dari atasan ke bawahan. Disposisi mempunyai susunan yang terdiri dari kepala lembar disposisi, isi lembar disposisi, serta bagian akhir lembar disposisi. Pada lembar disposisi biasanya mempunyai petunjuk dari disposisi yang dibuat misalnya: setuju, tolak, teliti & pendapat, untuk diketahui, selesaikan, sesuai catatan, untuk perhatian, edarkan, jawab, dan lain-lain. Contoh format lembar disposisi berdasarkan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat dilihat pada gambar 3.1.

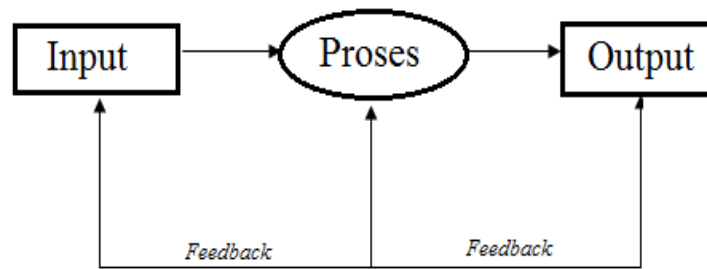
 KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI <small>JALAN JENDERAL A.YANI JAKARTA-13230 KOTAK POS 108 JAKARTA-10002 TELEPON (021) 4890308; FAKSIMILE (021) 4890871; SITUS www.beacukai.go.id</small>		
LEMBAR DISPOSISI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI		
PERHATIAN: Dilarang memisahkan sehelai surat pun yang tergabung dalam berkas ini		
No Surat :	Status :	Diterima Tgl. :
Tgl Surat :	Sifat :	No Agenda :
Lampiran :	Jenis :	
Dari :		
Perihal :		
<input type="checkbox"/> SANGAT SEGERA		<input type="checkbox"/> SEGERA
<input type="checkbox"/> Diteruskan Kepada : DISPOSISI SEKJEN KEPADA: <input type="checkbox"/> Setditjen Bea dan Cukai <input type="checkbox"/> Dir. Pencegahan dan Penyidikan <input type="checkbox"/> Dir. Informasi Kepabeanan Dan Cukai <input type="checkbox"/> Dir. Teknis Kepabeanan <input type="checkbox"/> Dir. Verifikasi dan Audit <input type="checkbox"/> Dir. Fasilitas Kepabeanan <input type="checkbox"/> Dir. Kepabeanan dan Cukai <input type="checkbox"/> Dir. Cukai <input type="checkbox"/> Dir. PPKC		
PETUNJUK:		
<input type="checkbox"/> Setuju	<input type="checkbox"/> Selesaikan	<input type="checkbox"/> Jawab
<input type="checkbox"/> Tolak	<input type="checkbox"/> Sesuai catatan	<input type="checkbox"/> Perbaiki
<input type="checkbox"/> Teliti & Pendapat	<input type="checkbox"/> Untuk perhatian	<input type="checkbox"/> Bicarakan dengan saya
<input type="checkbox"/> Untuk diketahui	<input type="checkbox"/> Edarkan	<input type="checkbox"/> Bicarakan bersama
		<input type="checkbox"/> Ingatkan
		<input type="checkbox"/> Simpan
		<input type="checkbox"/> Disiapkan
		<input type="checkbox"/> Harap dihadiri/diwakili
CATATAN SEKJEN :		
Tgl. Penyelesaian :	Diajukan kembali tgl. :	
Penerima :	Penerima :	
DISPOSISI SESDITJEN/ DIREKTUR :	DISPOSISI KABAG/KASUBDIT :	
Kepada : Bagian 1, 2, 3, 4, 5	Kepada : Subbagian 1, 2, 3, 4	
Petunjuk :	Petunjuk :	
Tgl. Penyelesaian:	Tgl. Penyelesaian:	
Penerima:	Penerima:	

Gambar 3.1 Contoh Lembar Disposisi

3.2 Sistem Informasi Surat Menyurat

3.2.1 Pengertian Sistem

Sistem pada dasarnya merupakan kesatuan komponen yang saling berhubungan atau berinteraksi dengan yang lainnya untuk bekerja sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara sederhana suatu sistem mempunyai komponen input, proses serta output atau hasil yang dikeluarkan dari proses yang telah dilakukan tersebut sehingga mempunyai timbal balik dari (*feedback*) dari hasil yang telah dikeluarkan tersebut. Gambaran sistem secara sederhana dapat dilihat pada gambar 3.2.



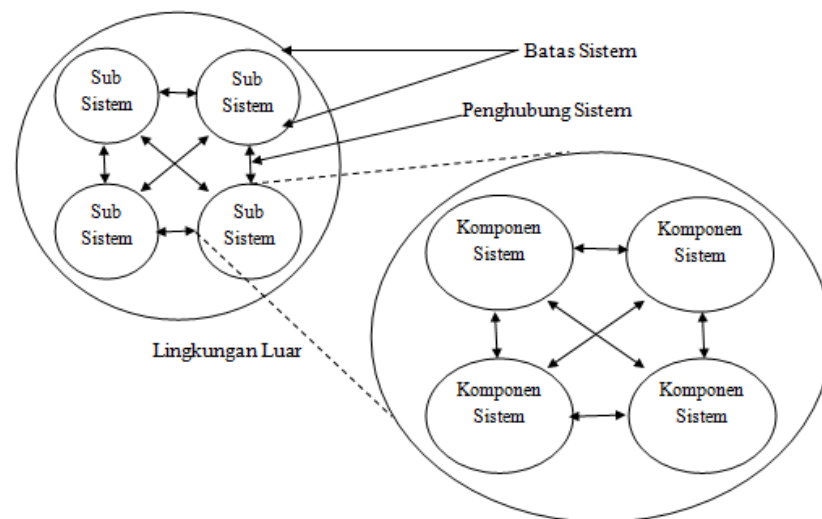
Gambar 3.2 Konsep Dasar Sistem

Menurut Jogiyanto (2003:34) sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Sedangkan dengan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi lain sistem menurut O'Brien (2005:29) yaitu sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur.

Sistem mempunyai beberapa karakteristik yaitu (Jogiyanto, 2003:54):

1. Suatu sistem mempunyai komponen-komponen sistem atau subsistem-subsistem.
2. Suatu sistem mempunyai batas sistem (*boundary*).
3. Suatu sistem mempunyai lingkungan luar (*environment*).
4. Suatu sistem mempunyai penghubung (*interface*).
5. Suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*).

Keterkaitan dari masing-masing karakter sistem di atas dapat dijelaskan pada gambar 3.3 berikut ini.



Gambar 3.3 Karakteristik Sistem

(Jogiyanto, 2003:54)

3.2.2 Pengertian Informasi

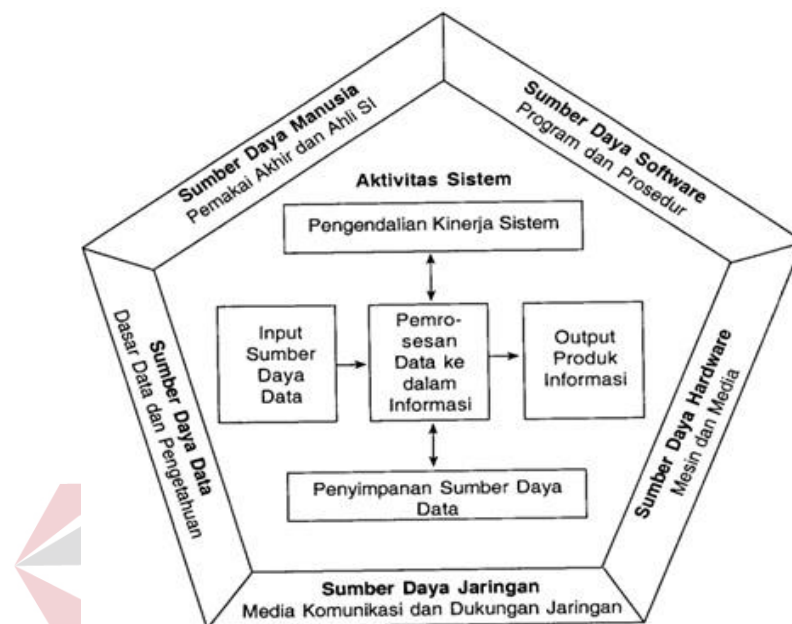
Menurut Jogiyanto HM (1999:692), “Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah kumpulan data-data yang sudah diolah dimana data-data tersebut dikumpulkan dari kejadian-kejadian yang nyata sehingga bisa dihasilkan suatu laporan yang bermanfaat sesuai dengan kebutuhannya.

3.2.3 Pengertian Sistem Informasi

Menurut O’Brien (2005:5), sistem informasi adalah suatu kombinasi teratur apapun dari *people* (orang), *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), *computer networks* and *data communications* (jaringan

komunikasi), dan *database* (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar tentang komponen sistem informasi.



Gambar 3.4 Komponen Sistem Informasi

(O'Brien, 2005:34)

Pada gambar 3.4 dapat dijelaskan bahwa model tersebut memberikan kerangka kerja yang menekankan pada empat konsep utama yang dapat diaplikasikan ke semua jenis sistem informasi yaitu:

- Manusia, *hardware*, *software*, data, dan jaringan adalah lima sumber daya dasar sistem informasi.
- Sumber daya manusia meliputi pemakai akhir dan pakar SI, sumber daya *hardware* terdiri dari mesin dan media, sumber daya *software* meliputi baik program maupun prosedur, sumber daya data dapat meliputi dasar data dan pengetahuan, serta sumber jaringan yang meliputi media komunikasi dan jaringan.

- Sumber daya data diubah melalui aktivitas pemrosesan informasi menjadi berbagai produk informasi bagi pemakai-akhir.
- Pemrosesan informasi terdiri dari aktivitas input dalam sistem, pemrosesan, output, penyimpanan, dan pengendalian.

3.2.4 Penjelasan Aplikasi Surat Menyurat

Aplikasi surat menyurat merupakan suatu aplikasi yang mengelola tentang surat masuk dan surat keluar. Data tentang surat masuk dan surat keluar yang telah diinputkan ke dalam sistem akan dibuat laporan-laporan sesuai dengan kebutuhannya. Pada sistem ini menjalankan atau melakukan pengarsipan surat masuk, pembuatan disposisi, pembuatan surat keluar serta penyimpanan laporan kegiatan sebagai pertanggungjawaban dari surat yang telah dibuat. Pada proses pengarsipan surat masuk, data yang disimpan sesuai dengan surat yang telah ada kemudian berkas fisik dari surat masuk di scan untuk disimpan ke dalam sistem (penyimpanan dalam *database*) sehingga apabila berkas fisik surat masuk hilang bisa didapatkan kembali dengan mencari surat yang diinginkan dan mengambil file berkas yang telah diupload sebelumnya.

Apabila proses pengarsipan selesai, data surat masuk yang baru tersebut akan tersimpan ke dalam sistem serta akan muncul pada halaman ketua. Kemudian ketua akan menindaklanjuti surat tersebut, jika surat tersebut mempunyai status disposisi maka ketua akan membuat disposisi surat terhadap surat masuk yang dibacanya. Apabila pendisposisian selesai dilakukan, disposisi surat tersebut akan terkirim sesuai tujuan yang dicapainya untuk dilakukan proses

selanjutnya. Biasanya, proses selanjutnya yang dilakukan yaitu membuat surat keluar atau *feedback* dari disposisi tersebut.

Pada sistem pembuatan surat keluar, yang dilakukan dalam sistem ini adalah menciptakan atau membuat surat baru sesuai kategori yang dipilih kemudian akan keluar nomor surat secara otomatis sesuai dengan kategori yang dipilih tersebut. Pada pembuatan surat keluar ini hasil yang dikeluarkan nantinya merupakan rencana pembuatan surat keluar atau konsep surat untuk mendapatkan persetujuan dari pihak yang berwenang. Setelah konsep tersebut jadi dan telah disetujui oleh pihak yang berwenang, surat akan dibuat sesuai dengan *template* yang ada dan disahkan (ditandatangani) oleh pihak yang berwenang. Surat yang telah siap, akan didokumentasikan atau diarsip dengan cara *discan* kemudian hasil *scan* tersebut akan disimpan sebagai bahan pengarsipan surat.

Aplikasi administrasi surat menyurat ini menghasilkan suatu informasi yang berupa laporan surat masuk dan laporan surat keluar. Laporan surat masuk dapat dilihat tiap periode yang diinginkan berapa surat yang telah didapat dari instansi lain. Selain itu, laporan yang dihasilkan bisa dilihat berdasarkan pengirim surat atau sifat surat masuk. Untuk laporan surat keluar juga bisa didapatkan laporan surat yang telah dikeluarkan tiap periode yang diinginkan dan selain itu juga bisa dilihat dari kategori yang telah dipilih. Dari hasil laporan tersebut bisa didapatkan perbandingan dengan periode yang sebelumnya sehingga instansi bisa mengetahui surat-surat apa saja yang pernah dikirim dari instansi lain dan yang belum pernah didapatkan.