

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Tidak dapat disangkal pertumbuhan cepat dari sistem kompleks yang terus-menerus muncul di dunia di sekitar kita. Ketika negara menjadi semakin saling terhubung, globalisasi menumbuhkan sistem sosial kita dengan cara-cara baru yang kompleks. Kemajuan teknologi memunculkan sistem demi sistem, masing-masing meningkatkan saling ketergantungan pada sistem lain yang telah ada sebelumnya (Internet, GPS, jaringan listrik, API perangkat lunak, dkk.). Dengan pertumbuhan sistem yang eksponensial di dunia kita, muncul kebutuhan yang semakin besar bagi sistem yang dapat dimengerti dan dapat diikuti oleh seluruh anggota dari sistem itu sendiri

Korespondensi sebuah aset yang bernilai tinggi dalam hubungan internal maupun eksternal organisasi, namun aset potensial tersebut bisa berubah menjadi *liability* (beban) jika dikelola secara tidak benar atau keliru. Menurut Amadi (2019) berpendapat bahwa menulis surat atau korespondensi menunjukkan bahwa komunikasi antara 2 orang atau organisasi. Pada dasarnya ini mengacu pada surat yang kita terima serta yang kita kirim ke orang atau organisasi. Surat atau korespondensi bervariasi dari surat formal, semi formal dan informal. Berbagai aktivitas dilakukan di dalam kantor, termasuk kegiatan administrasi. Semakin seringnya kegiatan

korespondensi yang dilakukan dalam suatu kantor maka akan meningkatkan penggunaan kertas.

Semakin majunya teknologi di dunia ini dan memiliki persebaran informasi yang sangat pesat di dalam proses penyebaran informasi seperti sebelumnya kita menggunakan selembar kertas untuk menyebarkan informasi beralih fungsi dengan menggunakan *e-mail* atau surat elektronik. Terlebih lagi informasi yang tersimpan pada dokumen dalam format kertas dapat dengan mudah hilang sehingga dapat meningkatkan konsumsi kertas dan juga berpengaruh terhadap pengeluaran biaya konsumsi kertas, keterbatasan tempat penyimpanan kertas atau ruang penyimpanan kertas.

Perusahaan membutuhkan pedoman untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan menggunakan SOP ini aktivitas perkantoran dapat berjalan dan melakukan interaksi dan komunikasi kepada instansi pemerintah, non pemerintah, lembaga maupun masyarakat. SOP memiliki bermacam-macam bentuk, salah satunya adalah korespondensi.

Kondisi SOP di LLDikti Wilayah 3 dalam sistem korespondensi diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam proses korespondensi secara efektif dan efisien. Proses sistem korespondensi di dalam area perkantoran sangat penting untuk meningkatkan produktivitas antara karyawan, karena Prosedur Operasi Standar memastikan bahwa setiap perusahaan dapat menjalankan proses bisnisnya dengan berjalan lancar dan mengantisipasi setiap kegagalan yang akan dialami, sehingga Prosedur Operasi Standar menciptakan kesinambungan dalam bisnis. SOP akan memastikan bahwa segala jenis tugas standar dapat terus diselesaikan

dengan cepat. Tanpa adanya panduan yang jelas, tugas dan fungsi tiap elemen perusahaan akan berjalan timpang. Itulah mengapa perusahaan membutuhkan *Standard operating procedure* (SOP).

Seperti yang kita ketahui bahwa saat ini Virus Corona telah menjadi pandemi di semua Negara, termasuk Indonesia. Karena virus ini dapat menyebar dengan sangat cepat, saat ini terkonfirmasi bahwa jumlah kasusnya meningkat dengan sangat tinggi dan cepat di berbagai Negara. Indonesia juga menjadi salah satu negara yang ikut terdampak *virus Covid-19*.

Indonesia melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir penularan. Mulai dari *himbauan physical distancing, work from home, study from home*, hingga Pembatasan Social Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan di beberapa kota. Namun upaya ini masih belum dikatakan maksimal karena jumlah pasien Covid-19 terus bertambah pesat. Sehingga diharuskan perusahaan memiliki Standar Operasi Prosedur yang sangat ketat dan dijalankan dengan baik untuk mendukung dan memaksimalkan aktivitas perkantoran yang mengharuskan kegiatan tatap muka ditiadakan dan diganti dengan memaksimalkan semua sistem dan teknologi yang ada.

LLDikti Wilayah 3 merupakan sebuah instansi pemerintahan yang melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkoordinasi secara teknis dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi dan Direktorat Jenderal Vokasi, serta secara administratif melalui Sekretariat Jenderal.

Terdapat beberapa masalah yang ditemukan oleh penulis ketika melakukan kegiatan observasi yaitu ketidaksesuaian penerimaan surat masuk. Hal ini menyebabkan terganggunya produktivitas karyawan dalam menjalankan aktivitas korespondensi, yang mengakibatkan lambatnya pekerjaan yang harus diselesaikan karena kurang adanya pengarahan dan pemantauan lebih lanjut kepada karyawan tentang pentingnya pematuhan SOP guna menghasilkan efektivitas kerja yang lebih baik, seperti SOP dalam korespondensi yang seharusnya Unit Pelayanan yang melakukan kegiatan penerimaan surat masuk setelah itu akan di proses ke dalam sistem korespondensi, sehingga proses surat masuk dapat dengan mudah terlacak menggunakan sistem korespondensi. Berdasarkan permasalahan tersebut, juga didukung dengan hasil wawancara dengan Mas Ugo yang menyebutkan bahwa SOP dalam sistem korespondensi di LLDikti Wilayah 3 belum dilakukan secara maksimal dilihat dari aktivitas penerimaan surat masuk yang sering diterima bukan oleh Divisi Unit Pelayanan, sehingga ada beberapa faktor yang mengakibatkan proses korespondensi menjadi lambat, maka dari itu SOP harus di optimalkan penerapan yang teratur sehingga karyawan memiliki landasan untuk melakukan aktivitas korespondensi yang lebih efisien dan efektif.

Selanjutnya, kurang maksimalnya koordinasi dan komunikasi yang dilakukan antar karyawan dengan atasan dan sebaliknya. Hal ini menyebabkan perbedaan informasi tentang pembaruan stempel yang akan digunakan dalam aktivitas korespondensi dan juga didukung dengan hasil wawancara dengan Mas Hasan yang menyebutkan bahwa kesalahan

tersebut karena adanya pemahaman informasi yang berbeda, maka dari itu pemimpin dapat memberikan pengarahan dan pemantauan lebih lanjut kepada karyawan mengenai pentingnya pematuhan SOP guna menghasilkan efektivitas kerja yg lebih baik

Permasalahan yang dihadapi oleh Unit Pelayanan ini mendorong Penulis untuk mengangkat judul “Analisis Sistem Korespondensi pada Unit Pelayanan di LLDikti Wilayah 3” sebagai judul karya ilmiah.

## **2. Perumusan Masalah**

Mengimplementasikan SOP dalam Sistem Korespondensi akan membuat seluruh kegiatan perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga setiap proses korespondensi dan aktivitas kantor dapat dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan latar belakang yang telah disimpulkan serta didasari pada kegiatan observasi yang telah dilakukan Penulis dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Unit Pelayanan pada LLDikti Wilayah 3.

Maka berikut ini adalah rumusah masalah pada Karya Ilmiah yang telah Penulis susun yaitu, “Bagaimana Sistem Korespondensi yang efektif dan efisien pada Unit Pelayanan di LLDikti Wilayah 3?”

### **3. Maksud dan Tujuan Penulisan**

#### **A. Tujuan Penulisan**

Berikut ini adalah beberapa tujuan dari Penulisan Karya Ilmiah yang telah Penulis susun, yaitu:

1. Untuk dapat mengetahui Sistem Korespondensi yang baik pada satu perusahaan ataupun organisasi.
2. Dapat untuk membentuk SOP yang maksimal dalam aktivitas perkantoran

#### **B. Manfaat Penulisan**

Berikut ini adalah beberapa manfaat yang dapat diambil dalam Penulisan serta penyusunan Karya Ilmiah ini, Seperti yang telah diketahui bahwa menulis Karya Ilmiah tentu memiliki manfaat maka dari itu Penulis akan menjelaskan terkait dengan manfaat yang akan didapat bagi Penulis, Fakultas dan Universitas, serta Perusahaan, yaitu:

##### **a. Bagi Penulis**

1. Dapat menambah pengetahuan baru mengenai sistem korespondensi yang ada di tempat Penulis melakukan Penulisan nya dan mendorong Penulis untuk berpikir lebih kreatif dan kritis

##### **b. Bagi Universitas Negeri Jakarta**

1. Menjadi bahan acuan untuk menambahkan pengetahuan baru mengenai sistem korespondensi dan juga dapat

memberikan saran ilmu kepada mahasiswa/i angkatan selanjutnya yang memiliki tujuan untuk dapat memahami lebih tentang sistem korespondensi itu sendiri.

**c. Bagi LLDikti Wilayah 3**

1. Menjadi Referensi untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh Unit Pelayan pada LLDikti Wilayah 3