

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era digital seperti saat ini, alat komunikasi modern yang terkomputerisasi dan sangat canggih telah banyak dimanfaatkan untuk memudahkan aktivitas kegiatan bisnis. Salah satunya aktivitas surat menyurat yang telah mengalami transformasi pesatnya perkembangan teknologi. Banyak kantor sekarang yang telah menerapkan surat menyurat dengan sistem internet canggih yaitu surat elektronik atau *e-mail* untuk membuat pengiriman surat lebih mudah cepat dan efisien.

Surat sebagai komunikasi tertulis merupakan prioritas utama dalam kehidupan kantor setiap harinya karena itu dibutuhkan manajemen pengelolaan surat untuk memastikan bahwa pesan dikomunikasikan dan tidak ada yang terlewat serta untuk menghindari kesalahpahaman. Surat bukan hanya sebatas komunikasi tertulis, tetapi juga digunakan sebagai kesaksian tertulis, sebagai pedoman kerja, kesaksian sejarah, sebagai pengingat, sebagai jaminan keselamatan dalam pelaksanaan kegiatan, sebagai pengikat hubungan kedua belah pihak, bentuk promosi, dan surat-surat dapat dijadikan barometer kemajuan perusahaan (Sari, 2018). Banyaknya tugas di kantor yang perlu diproses dengan cepat sehingga perusahaan perlu memanfaatkan teknologi digital yaitu surat elektronik (e-mail) yang efisien. Menurut Saragih & Azwar (2019) Surat elektronik (*e-mail*) adalah sarana

untuk melakukan kegiatan surat menyurat elektronik dari satu pihak kepada pihak lainnya dengan membutuhkan jaringan internet. Dengan surat elektronik (*e-mail*) penerima surat dapat langsung membaca surat yang dikirim tanpa menunggu waktu yang lama meskipun jaraknya jauh, dan pengiriman berlangsung cepat tanpa jasa seorang kurir.

Beberapa alat komunikasi elektronik sudah tersedia diantaranya komputer, telex dan mesin faximile. Selain alat-alat di zaman digital ini surat elektronik (*e-mail*) banyak dikembangkan dengan menggunakan perangkat komputer yang telah terkomputerisasi. Fungsi *e-mail* sering disediakan oleh penyedia layanan *e-mail* internasional seperti layanan *e-mail* Yahoo (Ymail.com), Gmail, Windows Live Hotmail, GMX Mail, MSN Hotmail, dan AIM Mail. Selain menggunakan layanan dari penyedia *e-mail*, kini perusahaan memiliki e-mail yang dapat diakses dari situs web milik perusahaan tersebut.

Dalam perusahaan kegiatan surat menyurat elektronik sangat mendominasi, terutama bagi kantor perusahaan yang modern dan berkembang. Perusahaan yang telah melaksanakan kegiatan surat menyurat menggunakan surat elektronik dapat menyelesaikan kegiatan operasionalnya dengan cepat dan dengan biaya yang murah. Dengan cara ini, surat elektronik dapat menghemat waktu, tenaga dan pengeluaran. Selain itu, setiap perusahaan umumnya telah menyediakan fasilitas untuk mendukung pengelolaan surat elektronik dengan jaringan internet memudahkan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai.

Komersialisasi Non Angkutan (KNA) PT KAI merupakan suatu Unit yang dibentuk untuk mengoptimalkan aset – aset PT KAI dan salah satu strategi PT KAI dalam meningkatkan kinerja perusahaan ditengah tekanan pandemi Covid-19 yang menyebabkan aktivitas penumpang kereta berkurang. Unit KNA bertugas untuk menawarkan kerja sama penggunaan fasilitas aset sarana, museum, jalur lintas (*right of way (ROW)*), dan *non-ROW* untuk dikomersialkan kepada para penyewa aset (*client*).

Untuk memudahkan kegiatan surat-menyurat saat ini KNA telah menerapkan persuratan elektronik (*e-mail*) agar lebih mudah dan efisien, namun kegiatan surat menyurat tersebut tidak selalu lancar dalam penggunaannya, terdapat beberapa permasalahan yang terkadang muncul dalam kelancaran aktivitas pengelolaan surat menyurat elektronik. Salah satunya dalam pelaksanaannya pengelolaan surat elektronik masih mengalami hambatan adanya *e-mail* spam atau sampah yang mengganggu. Kehadiran *e-mail* spam yang banyak membuat pengelolanya harus memilah dengan membaca dan menghapusnya yang membutuhkan waktu lama karena jika dibiarkan penumpukan *e-mail* akan terjadi dan membuat kapasitas penyimpanan menjadi penuh.

Selanjutnya kapasitas penyimpanan *e-mail* yang penuh akibat dari penumpukan *e-mail* mengakibatkan kesulitan pencarian kembali arsip surat masuk ataupun keluar pada *e-mail*. Diperlukannya media penyimpanan yang aman dan besar untuk mengelola arsip surat elektronik masuk dan keluar. Unit KNA masih menggunakan arsip manual sebagai penyimpanan

surat sehingga pengelolaan surat elektronik masih belum optimal. Selain itu ditemukannya permasalahan lain yaitu kemampuan dan jumlah Sumber Daya Manusia yang belum tercukupi dalam mengelola surat elektronik sehingga efektivitas kinerja terhambat.

Mengingat pentingnya kegiatan surat menyurat terhadap kemajuan perusahaan di era digital seperti sekarang ini. Adanya pembahasan atas permasalahan yang ditemukan penulis ingin mengkaji lebih dalam pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) pada organisasi ataupun perkantoran. Berdasarkan uraian yang disampaikan diatas, Penulis mengangkat judul penelitian “Analisis Pengelolaan Surat Elektronik (*e-mail*) pada Unit Komersialisasi Non Angkutan PT KAI”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yang akan diangkat yaitu : **“Apakah pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) pada Unit Komersialisasi Non Angkutan PT KAI sudah optimal dalam menunjang efektivitas kinerja perusahaan?”**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan**

- a. Mengetahui efektivitas pengelolaan surat elektronik pada Unit Komersialisasi Non Angkutan Daop 1 PT KAI.

- b. Menguraikan solusi atas permasalahan pengelolaan surat elektronik pada Unit Komersialisasi Non Angkutan Daop 1 PT KAI.

## **2. Manfaat**

- a. Bagi Penulis

Menambah informasi dan mengembangkan kemampuan berpikir untuk mengatasi masalah dan memberikan solusi didalam melakukan penelitian terkait pengelolaan surat elektronik.

- b. Bagi Unit Komersialisasi Non Angkutan PT KAI

Sebagai bahan informasi dan saran dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan lebih lanjut pengelolaan surat elektronik (*e-mail*) yang terkomputerisasi pada Unit Komersialisasi Non Angkutan PT KAI.

- c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian serupa di masa yang akan datang dan diharapkan pula hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.