

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai wawasan luas dan keterampilan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang siap pakai. Demikian juga sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dalam bidang kesekretariatan yang mempunyai peranan cukup penting dalam sebuah instansi.

Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih banyak peranan seorang pegawai dan kinerja kerja seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya salah satunya dengan menggunakan sistem *mailtracking* dalam pengelolaan surat masuk, maka penulis melakukan penelitian di Biro Umum dan Perlengkapan BKN Pusat, dimana institusi tersebut sudah menggunakan sistem tersebut.

*Korespondensi* berasal dari bahasa Inggris yang berarti surat menyurat. Dan dapat disimpulkan bahwa korespondensi adalah komunikasi yang dilakukan dengan cara surat menyurat, atau lebih sederhana dapat dikatakan komunikasi yang dilakukan dengan surat.

Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dibagian kesekretariatan dalam suatu instansi, yaitu membuat agenda dan distribusi surat, memo, dan lainnya yang seringkali menjadi

permasalahan yang cukup menyita waktu dan tenaga bagi seorang sekretaris atau pegawai setempat. Surat sebagai sarana komunikasi yang paling penting sehingga memerlukan suatu sistem pengagendaan, pendistribusian, dan pengarsipan.

Proses administrasi surat terkadang sering disederhanakan bahkan diabaikan, namun akibatnya menimbulkan masalah pengarsipan dan pencarian surat. Pengagendaan surat yang baik dan sistematis akan memudahkan pengelolaan surat sekaligus untuk melakukan pencarian dan penelusuran kembali (*tracking*).

Melihat permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan surat, maka dibangun suatu sistem komputerisasi terpadu untuk pengelolaan dokumen secara elektronik yang mencakup seluruh bagian dalam instansi. Sistem ini disebut sebagai *MailTracking*. Sistem mailtracking merupakan salah satu sistem dimana penggunaannya masih jarang digunakan oleh instansi lain, sistem ini merupakan sistem informasi untuk pengelolaan surat yang berbasis web.

Pada umumnya dalam pencatatan surat di suatu instansi masih menggunakan buku agenda (*manual*) dan belum menerapkan kartu kendali. Dalam pencatatan suratnya pun biasanya dipisahkan antara surat masuk dan surat keluar berdasarkan pergantian tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di Biro Umum dan Perlengkapan BKN Pusat, mengatakan bahwa penggunaan sistem *mailtracking* merupakan pencatatan surat yang sangat efisien

dibandingkan dengan pencatatan surat menggunakan buku agenda karena dengan adanya sistem ini dapat mempercepat penyelesaian tugas, menghemat waktu dan tenaga.

Tetapi penggunaan sistem *MailTracking* kadang sering dianggap mudah atau tidak dikerjakan dengan hati-hati dan teliti, yang akibatnya dalam proses pencatatan surat sering terjadi kesalahan serta adanya surat masuk yang dikirimkan langsung ke unit kerja, hal tersebut menjadi permasalahan unit kerja lainnya.

Berdasarkan hasil analisis dan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk membuat Karya Ilmiah dengan judul : “Analisis Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan Sistem *Mailtracking* pada Biro Umum dan Perlengkapan di Badan Kepegawaian Negara (BKN Pusat)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah yang digunakan untuk kegiatan penelitian ini adalah: “Bagaimana pengelolaan surat masuk menggunakan sistem *mailtracking* dalam menunjang efisiensi kerja?”

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

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan pasti mempunyai tujuan yang diharapkan dapat tercapai serta memberikan manfaat bagi diri

pribadi, instansi terkait dan masyarakat luas.

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan Karya Ilmiah ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengelolaan surat masuk
- b. Untuk mengetahui penggunaan sistem *mailtracking*
- c. Analisis pengelolaan surat masuk menggunakan sistem *mailtracking* dalam menunjang efisiensi kerja
- d. Untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya dibidang Sekretari pada Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

### **2. Manfaat Penulisan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau manfaat yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah :

- a. Bagi mahasiswa
  - 1) Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan pengetahuan tentang penggunaan sistem *mailtracking* dalam pengelolaan surat masuk
  - 2) Hasil Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan di dalam dunia kerja yang sesungguhnya dan sebagai sarana untuk menelaah sejauh

mana teori yang di pelajari sesuai dengan praktek tentang prosedur pengelolaan surat masuk yang baik dan benar.

b. Bagi lembaga pemerintahan

1) Dapat dijadikan informasi yang berguna tentang penggunaan sistem *mailtracking* dalam pengelolaan surat masuk serta sebagai sarana pertukaran informasi antar institusi pendidikan.

2) Sebagai bahan masukan bagi instansi, khususnya mengenai prosedur pengelolaan surat melalui *system mailtracking*

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai referensi dan informasi bagi mahasiswa yang akan menyusun laporan tugas akhir karya ilmiah.