BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan interaksi dalam setiap organisasi memainkan peranan yang sangat penting, baik itu dalam lingkup internal maupun eksternal. Dalam berinteraksi, pasti terjadi komunikasi. Komunikasi itu sendiri merupakan proses penyampaian pesan yang menggunakan berbagai sarana pertukaran informasi. Dapat dikatakan bahwa komunikasi berfungsi sebagai jembatan suatu informasi dalam sebuah organisasi. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik dalam sebuah organisasi, maka informasi akan terhambat. Dengan terhambatnya suatu informasi akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi tersebut.

Komunikasi yang dilakukan dalam suatu organisasi/perusahaan dilakukan secara lisan dan tertulis. Komunikasi yang dilakukan secara lisan, yaitu berupa tatap muka dan cenderung bersifat informal dalam suatu organisasi/perusahaan sedangkan komunikasi secara tertulis bersifat formal. Komunikasi secara tertulis tergolong penting karena dapat dijadikan sebagai alat komunikasi internal maupun eksternal organisasi/perusahaan yang berbentuk fisik dan dapat di dokumentasikan. Bentuk komunikasi secara tertulis yang digunakan dalam organisasi/perusahaan dapat berupa memo, laporan, dan surat.

Surat merupakan salah satu alat komunikasi secara tertulis yang digunakan dalam kegiatan berkomunikasi. Di zaman yang semakin canggih ini, surat masih memegang peranan penting dalam keberlangsungan jalannya suatu organisasi/perusahaan. Hal tersebut dikarenakan surat dapat dengan jelas menyampaikan/menggambarkan maksud dan tujuan yang diinginkan organisasi/perusahaan, selain itu surat juga memiliki bukti/data tertulis yang kuat tentang apa yang disampaikan, dan yang terpenting adalah dengan surat proses komunikasi menjadi hemat biaya dan tenaga.

Kegiatan surat-menyurat dalam suatu organisasi/perusahaan mulai dari penerimaan, pencatatan, pengarahan, pendistribusian hingga ke penyimpanan surat harus terlaksana dan terorganisir dengan baik. Oleh karena itu dibutuhkan penanganan surat yang baik dalam organisasi/perusahaan.

Penanganan surat-surat kantor adalah suatu kegiatan penting. Surat yang masuk maupun keluar setiap harinya di dalam suatu organisasi/perusahaan membutuhkan penanganan surat yang benar, agar surat dapat sampai kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan cepat, tepat waktu dan aman. Sehingga kegiatan dalam suatu organisasi/perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Dalam hal penanganan surat-surat kantor terdapat metode atau cara pencatatan yang berbeda-beda dari instansi ke instansi. Terdapat dua macam metode penanganan surat yang dapat digunakan pada setiap perusahaan, antara lain pencatatan yang menggunakan buku dan kartu. Untuk pencatatan yang menggunakan buku yakni buku agenda dan buku verbal biasanya di

gunakan pada organisasi/perusahaan yang memiliki volume surat yang sedikit. Sedangkan untuk pencatatan yang menggunakan kartu yakni kartu kendali yang digunakan pada organisasi/perusahaan yang memiliki volume surat yang besar.

Sistem buku agenda merupakan sistem yang digunakan dalam penanganan surat yang menggunakan buku untuk mencatat surat masuk dan surat keluar selama satu tahun. Sedangkan sistem kartu kendali merupakan sistem kearsipan pola baru/*modern* yang lebih efektif dan efisien.

Dewasa ini sistem kartu kendali semakin banyak diterapkan di lingkungan kantor, baik instansi pemerintahan maupun kantor-kantor swasta yang menganggap bahwa penanganan kearsipan/surat merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan kantor. Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem kartu kendali sebagai sistem penanganan suratnya adalah PT. Jasa Raharja (Persero) tepatnya di kantor pusat dimana Penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan serta penelitian untuk Karya Ilmiah.

PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi sosial dan memiliki kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Dalam berkomunikasi, PT. Jasa Raharja (Persero) menggunakan surat sebagai alat komunikasi antar cabang dan relasi perusahaan. Peranan surat begitu penting dalam kelancaran urusan bisnis perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan penanganan surat yang tepat dan cepat, agar tidak mengganggu jalannya aktivitas perusahaan.

Berdasarkan pengamatan awal yang didapatkan Penulis saat melakukan Praktik Kerja Lapangan pada kantor pusat PT. Jasa Raharja (Persero) masih terdapat permasalahan dalam penggunaan kartu kendali untuk penanganan surat-surat tersebut yakni diantaranya terjadinya penumpukan kartu kendali yang tidak dengan segera disimpan ketempat penyimpanan kartu kendali, serta penataan/penyimpanan kartu kendali yang kurang tepat. Dikarenakan penggunaan kartu kendali sangat penting dalam proses penanganan surat yakni salah satunya sebagai alat pengendali surat. Maka dari itu Penulis tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai “**Analisis Penanganan Surat dengan Kartu Kendali Pada Kantor Pusat PT. Jasa Raharja (Persero)**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka perumusan masalah dari Karya Ilmiah ini adalah “Bagaimana Penanganan Surat dengan Kartu Kendali pada Kantor Pusat PT. Jasa Raharja (Persero)?”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berikut ini merupakan tujuan yang diharapkan dari penulisan Karya Ilmiah antara lain:

- a. Mengetahui penanganan surat dengan menggunakan sistem kartu kendali yang terdapat di PT. Jasa Raharja (Persero).

- b. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penanganan surat-surat dengan sistem kartu kendali.

2. Manfaat Penulisan

Berikut ini merupakan manfaat yang diharapkan dari penulisan Karya Ilmiah antara lain :

a. Bagi Penulis

1. Salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Program Studi Administrasi Perkantoran.
2. Menambah dan memperluas pengetahuan mengenai penanganan surat sistem kartu kendali.
3. Mengetahui bagaimana melakukan penelitian yang sesungguhnya dalam suatu perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

1. Sebagai bahan masukan tentang penggunaan sistem kartu kendali dalam penanganan surat-surat.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

c. Bagi Universitas

1. Sebagai tambahan bahan pustaka di perpustakaan.
2. Sebagai tambahan referensi khususnya yang berkaitan dengan Administrasi Perkantoran.