

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI
JOGJATRONIK MALL YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh :

**Arif Subekti
NIM. 10402244012**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

PERSETUJUAN

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
DI JOGJATRONIK MALL YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. H." or a similar variation.

Prof. Dr. Muhyadi
NIP. 19530130 197903 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI JOGJATRONIK MALL YOGYAKARTA**", yang disusun oleh Arif Subekti, NIM. 10402244012 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 6 Februari 2015 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama

Djihad Hisyam, M.Pd.
Prof. Dr. Muhyadi
Rosidah M.Si.

Jabatan

Ketua Penguji
Sekretaris Penguji
Penguji Utama

Tanda Tangan





Tanggal

23/2/2015
18/2/2015
16-02-2015



Yogyakarta, 24 Februari 2015

Fakultas Ekonomi

Dekan,

Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arif Subekti

NIM : 10402244012

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : “Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta”

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Terbitan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya, apabila kemudian hari terdapat kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, 15 September 2014

Yang menyatakan,



Arif Subekti

10402244012

MOTTO

“ Jadilah seperti karang di lautan yang kuat di hantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Selalu Ingat kepada Allah SWT”

(Arif Subekti, 2014)

“Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

(Winston Chuchill)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah : 153)

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulilah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam menyelesaikan karya ini.

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

- Ibunda tersayang, kau kirim aku lewat untaian kata dan iringan doa. Tak ada keluh kesah di wajahmu dalam mengantar anakmu ke gerbang masa depan yang cerah tuk raih segenggam harapan dan impian menjadi kenyataan.
- Ayahanda tercinta, kau begitu kuat dan tegar dalam menghadapi hidup ini, kau jadikan setiap tetes keringatmu sebagai semangat meraih cita-cita. Ayahanda dirimu adalah pelita dalam hidupku.
- Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta yang menjadi gerbang menuju kesuksesanku, banyak materi hidup yang telah aku dapatkan.

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI JOGJATRONIK MALL YOGYAKARTA

Oleh :
Arif Subekti
NIM. 10402244012

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Jogjatronik Mall Yogyakarta Jalan Brigjen Katamso No 75-77 Yogyakarta. Informan penelitian terdiri dari informan kunci yaitu Kepala *Corporate Secretary* unit kerja *Corporate Secretary* serta informan pendukung yaitu Sekretaris Direksi dan Resepsionis di unit kerja *Corporate Secretary*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan analisis dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dengan analisis model interaktif, adapun langkah-langkah dengan model ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta belum dilaksanakan secara optimal disebabkan oleh : (1) Petugas tidak menyortir surat masuk berdasarkan klasifikasi surat biasa maupun penting,(2) Petugas surat tidak menggunakan buku ekspedisi pada saat pendistribusian surat, (3) Tidak ada pencatatan surat keluar pada buku agenda, (4) kurangnya jumlah personil atau sumber daya manusia dalam pengelolaan surat; (5) terbatasnya peralatan penyimpanan surat atau dokumen terutama *filing cabinet*; (6) terbatasnya ruang penyimpanan surat sehingga bertambahnya volume surat secara terus menerus mengakibatkan tempat dan peralatan penyimpanan yang tersedia tidak dapat menampung surat; (7) belum tercukupinya sarana ruang kantor yang memadai. Cara mengatasi masalah dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yaitu : (1) penambahan ruang penyimpanan surat bagi Unit kerja *Corporate Secretary*, (2) penambahan jumlah fasilitas penyimpanan surat yaitu *filing cabinet*, (3) memberikan pelatihan khusus pengelolaan surat masuk dan surat keluar kepada pegawai di unit kerja *Corporate Secretary*.

Kata kunci : Surat, Pengelolaan, Surat Masuk dan Surat Keluar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Program Studi Administrasi Perkantoran.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Sugiharsono, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Joko Kumoro M.Si. Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Muhyadi pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
4. Ibu Rosidah M.Si selaku Narasumber yang telah memberikan bimbingan dan ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Djihad Hisyam M.Pd selaku Ketua Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk membantu terselesainya skripsi ini.
6. Ibu Etiek selaku Kepala Corporate Secretary yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk melakukan penelitian ini.

7. Ibu Shela Dian Herawan selaku staf *Corporate Secretary* yang telah membantu data penelitian skripsi ini.
8. Seluruh staf unit kerja *Corporate Secretary* yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran 2010 A dan B, terima kasih atas doa, motivasi dan kebersamaannya.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 15 September 2015

Penulis



Arif Subekti

10402244012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori	8
1. Pengertian Surat	8
2. Macam-macam Surat	9
3. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	11
4. Fungsi dan Kedudukan Surat	17
5. Peralatan dan Perlengkapan Pengelolaan Surat	19
6. Pemeliharaan dan Pengamanan Arsip Dinamis	20
B. Kerangka Pikir	25
C. Pertanyaan Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Subyek Penelitian	29
D. Definisi Operasional	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	34
G. Teknik Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	36
1. Sejarah Jogjatronik Mall	36
2. Gambaran Umum Jogjatronik Mall.....	37
a. Data Perusahaan	37
b. Tujuan Perusahaan.....	39
c. Visi dan Misi Perusahaan	40
d. Filosofi dan Deskripsi Perusahaan	41
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	42
4. Rincian dan tanggung jawab Unit Kerja	45
5. Deskripsi Data Penelitian	53
a. Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan Surat	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian	67
1. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	67
2. Penataan dan Penyimpanan Surat	69
3. Peralatan dan Perlengkapan Surat	70
4. Petugas Pengelolaan Surat	71
5. Faktor-faktor Penghambat Pengelolaan Surat	71
6. Usaha untuk Mengatasi Hambatan	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alur Kerangka Pikir Pengelolaan Surat Menyurat	27
2. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk	57
3. Prosedur Pengkonsepan Surat Keluar	59
4. Prosedur Surat Keluar	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi	79
2. Check List Pedoman Observasi	81
3. Pedoman Wawancara	87
4. Transkrip Wawancara	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kehidupan manusia yang terjadi dewasa ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang ada. Adanya perkembangan teknologi informasi maka perpindahan informasi dari suatu tempat ke tempat lain tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Perpindahan informasi dapat terjadi apabila terdapat interaksi antara dua pihak atau lebih. Interaksi ini diwujudkan dengan aktifitas komunikasi yang dapat terjadi baik secara lisan maupun tertulis. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi maka interaksi lisan maupun tertulis ini dapat terjadi tanpa harus bertemu ny dua pihak atau lebih secara langsung (tatap muka) untuk melaksanakan aktifitas komunikasi tersebut.

Perkembangan teknologi komunikasi selain dapat dimanfaatkan untuk mendukung aktifitas individual juga dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektifitas dan efisiensi kegiatan organisasi. Dalam organisasi swasta maupun instansi pemerintah, aktifitas komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Komunikasi internal maupun komunikasi eksternal dalam organisasi berfungsi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya komunikasi diharapkan komunikasi diharapkan terjadi interaksi dua arah yang berimbang pada terjadinya perpindahan informasi. Perpindahan informasi yang baik terjadi apabila tidak terdapat

kesalahanpahaman antara informan dengan pihak yang menerima terhadap informasi yang dimaksud.

Oleh karena itu dibutuhkan metode dan alat komunikasi yang tepat guna mendukung tercapai. Surat merupakan salah satu sarana atau media yang digunakan oleh manusia di dalam melakukan komunikasi secara tertulis. Surat dibedakan ke dalam dua golongan yaitu surat pribadi dan surat resmi. Surat pribadi ialah surat yang ditujukan dari seseorang kepada orang lain dan bersifat tidak resmi. Sedangkan, surat resmi ialah surat yang ditujukan dari suatu instansi atau perusahaan kepada instansi lainnya dan bersifat resmi, di dalam pembuatan surat resmi biasanya menggunakan kop surat dan dicantumkan nomor surat, perihal dan biasanya digunakan stempel agar lebih resmi. Beberapa faktor penentu kualitas informasi adalah keakuratan, ketepatan waktu, relevansi dan kemudahan untuk membuat adalah surat.

Dalam suatu lembaga baik swasta maupun pemerintah dalam melakukan kegiatan tidak terlepas dari surat menyurat atau korespondensi, maka dari itu pada suatu perusahaan atau instansi pemerintah kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus mendapatkan perhatian yang serius. Pengelolaan surat merupakan salah satu kegiatan dalam organisasi yang dapat membantu kelancaran dalam bidang administrasi. Fungsi umum pengelolaan surat adalah untuk mengetahui isi atau kegiatan khusus yang diajukan dari surat-surat yang masuk ke dalam perusahaan.

Pengelolaan surat yang tidak efektif dapat menimbulkan kelambatan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Banyak organisasi atau lembaga yang kurang memperhatikan keberadaan surat dalam unit kerja. Berdasarkan pengamatan sementara sebagian surat banyak yang menumpuk di ruangan tanpa diletakkan di lemari surat. Surat yang menumpuk dan tidak tertata akan mengganggu kelancaran kegiatan organisasi atau lembaga. Selain itu surat masuk dan surat keluar tidak terkelola dengan baik akan tercecer, rusak atau bahkan hilang. Pengelolaan surat merupakan tugas dan tanggung jawab dari unit kerja *Corporate Secretary* sehingga orang kurang peduli terhadap pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi, juga berfungsi sebagai wakil dari pembuat surat, bahan bukti secara tertulis yang mempunyai kekuatan hukum sumber data yang digunakan untuk petunjuk keterangan tindak lanjut dan bahan pengingat dalam kegiatan masa lalu, surat sebagai jaminan keamanan, sebagai alat pengikat antara dua pihak, serta alat promosi bagi kantor atau perusahaan dan alat menghemat waktu. Berdasarkan hasil prasurvey pada Unit *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall tidak terlepas dari pekerjaan administrasi, salah satu tugas pokok pekerjaan di Unit *Corporate Secretary* ialah pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Unit *Corporate Secretary* memiliki banyak aktivitas yang dihadapkan pada berbagai persoalan pengelolaan surat. hal ini dapat dilihat dari banyaknya volume surat masuk maupun surat keluar yang datang dari

berbagai instansi pemerintah, swasta, perusahaan maupun perorangan. Dilihat dari pengamatan sementara di Unit *Corporate Secretary* dalam melaksanakan pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal, terlihat dari terbatasnya jumlah sumber daya (karyawan) serta terbatasnya peralatan dan perlengkapan pendukung dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di unit *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall Yogyakarta maka kegiatan pengelolaan surat menyurat kurang berjalan dengan optimal. Di Jogjatronik Mall belum ada pelatihan ataupun diklat mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar, penataan, penyimpanan maupun penyusutan. Hal ini dinaksudkan agar dalam pengelolaan surat menyurat dapat berjalan dengan maksimal. Kendala-kendala yang muncul dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar tidak semua surat diserahkan ke petugas pengelola surat untuk diarsipkan, tetapi masih disimpan di masing-masing bidang unit kerja yang berkepentingan, sehingga petugas hanya mengarsip surat yang didisposisi dan diserahkan ke petugas pengelola surat saja.

Sesuai dengan pengalaman peneliti pada saat mengajukan surat permohonan observasi penelitian, surat masuk pada tanggal 18 Februari 2014 dan baru mendapatkan konfirmasi pada tanggal 6 Mei 2014. Proses pengurusan surat keluar masih membutuhkan waktu yang lama yakni masih memerlukan waktu 16 hari. Seharusnya pengurusan surat keluar cukup membutuhkan waktu 2 hari, hal ini diperkuat oleh pendapat

Sedianingsih (2010:83) yang mengatakan bahwa "...menurut etika dunia usaha, surat hendaknya dibalas dalam waktu 2 kali 24 jam".

Fasilitas dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas kegiatan perusahaan. Fasilitas surat masuk dan surat keluar misalnya map arsip, rak arsip, *card cabinet*, berkas peringatan, kotak arsip, kotak arsip, rak sortir, ruang kearsipan, lembar disposisi, dll. Fasilitas kearsipan harus dalam keadaan baik dari segi kualitas dan kuantitas agar pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan lancar. Namun setelah mengamati keadaan di lapangan, fasilitas kearsipan masih kurang dari segi kualitas dan kuantitas. Perlengkapan pengelolaan masih kurang yaitu dimana seperti alat penyimpanan surat (*filng cabinet*) yang dirasa masih kurang untuk menyimpan surat yang setiap hari jumlah surat yang masuk semakin bertambah dan ruangan untuk penyimpanan arsip dinamis inaktif belum ada, tempat penyimpanan arsip dinamis inaktif menjadi satu dengan ruangan lain.

Surat yang tidak teratur akan sulit dicari dan membutuhkan waktu yang lama dalam penemuan kembali. Hal ini akan menyebabkan terganggunya kelancaran jalannya kegiatan operasional suatu kantor. Namun kenyataannya yang ditemukan di Unit *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall Yogyakarta yaitu dalam penyimpanan dan penemuan kembali surat belum terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari

penyimpanan surat yang belum tersusun rapi dan masih terdapat map yang diletakkan begitu saja di bawah meja.

Permasalahan lain yang timbul adalah peminjaman surat belum dikelola dengan optimal. Peminjaman surat harus menggunakan prosedur yang jelas agar surat tersebut diketahui dimana letaknya. Peminjaman arsip di unit kerja *Corporate Secretary* tidak menggunakan prosedur peminjaman yang jelas. Berdasarkan pengamatan peminjaman arsip hanya dilakukan dengan komunikasi verbal tanpa adanya bukti peminjaman dan juga pegawai yang mengembalikan surat tersebut tidak memberi tahu petugas pengelola surat dan terjadi kesalahan tempat dalam mengembalikan surat. Sehingga pada waktu surat diperlukan kembali surat tersebut susah untuk ditemukan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Proses surat masuk dan surat keluar masih terlalu lama.
2. Kurangnya jumlah sumber daya manusia dalam pengelolaan surat menyurat.
3. Perlengkapan dan peralatan yang kurang memadai dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
4. Belum adanya prosedur peminjaman surat.

5. Masih banyaknya surat yang belum tersimpan dengan baik.
6. Penataan penyimpanan surat masih kurang tertata rapi.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat begitu luas permasalahan pengelolaan surat dan keterbatasan biaya, waktu, serta tenaga maka diperlukan pembatasan masalah. Bertolak dari permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, penelitian ini hanya membatsi tentang Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar yang masih belum optimal.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta?
- b. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan hambatan tersebut dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

- a. Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta.
- b. Hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta.
- c. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

- a. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang dan dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman bagi peneliti serta pembacanya, khususnya dalam bidang pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

- b. Praktis

- 1) Bagi Kantor

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai saran untuk melakukan penyempurnaan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi salah satu referensi kajian untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang surat masuk dan surat keluar.

3) Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dilakukan untuk menambah koleksi perpustakaan yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Surat

Surat merupakan salah satu alat komunikasi tertulis yang dipergunakan dalam suatu organisasi. Surat sebagai salah satu media dalam berkomunikasi, mempunyai sasaran kegiatan pada pengumpulan bahan-bahan keterangan, baik tertulis, terekam, tercetak maupun tergambar. Surat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas manusia pada zaman modern pada saat ini. Didorong oleh tuntutan kebutuhan ekonomi dan sosialnya manusia menjalin hubungan yang semakin luas dengan berbagai individu , baik yang berada disekitarnya maupun ditempat lain.

Surat menurut Barthos (2009 : 36) adalah suatu alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Selain itu menurut Djoko Purwanto (2011:178) pengertian surat adalah “sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan bisnis maupun non bisnis”. Pendapat lain dikemukakan oleh Dorotul Yatimah (2009:121) menyatakan bahwa surat adalah “salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak

lain". Selain pengertian surat di atas, surat tidak terlepas dari kumpulan lembaran tertulis yang disebut dengan Arsip. Menurut Ricks, Betty. R (1992:2), mendefinisikan arsip sebagai berikut "*a recorded information, regardless of medium or characteristic, made received by an organization that is useful in the operation of the organization*". (arsip adalah informasi yang terekam, tanpa menghiraukan apapun media ataupun karakteristiknya, yang dibuat dan diterima oleh suatu organisasi yang berguna dalam operasional organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian surat adalah lembaran yang berisi informasi atau pesan tertulis yang dikirim dari satu pihak kepada pihak lain.

2. Macam-macam surat

Dalam kehidupan sehari-hari terdapat berbagai macam jenis surat yang beredar, seperti : wujud, tujuan, isi, jumlah penerima, keamanan isinya, urgensi penyelesaian, sumber dan pengelolaannya.

Menurut Barthos (2009 : 37-39) jika diklasifikasi maka surat dapat dibedakan berbagai hal seperti di bawah ini :

a) Menurut wujudnya

Menurut wujudnya surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam, antara lain :

1. Kartu Pos
2. Warkat Pos
3. Surat bersampul
4. Memorandum dan Nota

5. Telegram

b) Menurut isinya

Menurut isinya dapat digolongkan menjadi :

1. Surat dinas
2. Surat niaga
3. Surat pribadi

c) Menurut jumlah penerima

Dilihat dari jumlah penerima surat, maka surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain :

1. Surat biasa
2. Surat edaran
3. Surat pengumuman

d) Menurut keamanan isinya

Dilihat dari keamanan isinya surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam antara lain :

1. Surat sangat rahasia
2. Surat Rahasia
3. Surat biasa

e) Menurut urgensi penyelesaian

Berdasarkan urgensi pengiriman surat dapat dikelompokkan menjadi :

1. Surat Sangat Segera (Kilat)
2. Surat Segera
3. Surat Biasa

f) Menurut prosedur pengurusan

Menurut prosedur pengurusannya surat digolongkan menjadi :

1. Surat Masuk
2. Surat Keluar

g) Menurut Jangkauannya

Menurut jangkauannya surat digolongkan menjadi :

1. Surat Intern
2. Surat Ekstern

Selain itu macam-macam surat menurut Sri Endang dkk (2009:

11-13) adalah

1. Berdasarkan wujudnya : kartu pos, warkat pos, surat bersampul, memorandum dan nota, surat tanda bukti dan surat khusus.
2. Berdasarkan tujuannya : surat permintaan penawaran, surat penawaran, surat pesanan, surat pemberitahuan, surat pengantar, surat perjanjian, surat keputusan dan lain-lain.
3. Berdasarkan sifat isinya : surat dinas, surat pribad, surat niaga, surat sosial, surat pengantar dan telegram.
4. Berdasarkan jumlah penerimanya : surat biasa, surat edaran dan surat pengumuman.
5. Berdasarkan keamanan isinya : surat sangat rahasia, surat rahasia dan surat biasa.
6. Berdasarkan urgensi penyelesaiannya : surat sangat segera, surat segera dan surat biasa.

Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwa surat sebagai alat komunikasi tertulis berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan suatu informasi dapat dibedakan menjadi wujudnya, tujuannya, sifat, isi, asalnya, jumlah penerima, keamanan isinya, urgensi penyelesaiannya, prosedur pengurusannya dan jangkauannya. Macam-macam surat yang sering masuk dan keluar dalam suatu kantor adalah surat berdasarkan tujuannya, sifat, isi, asalnya, jumlah penerima, keamanan isinya, urgensi penyelesaiannya, prosedur pengurusannya. Jenis surat yang masuk dan surat keluar dari setiap perusahaan atau kantor berbeda dengan perusahaan atau kantor lainnya.

3. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

a. Pengertian Prosedur

Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar dibutuhkan prosedur yang tersusun rapi sehingga kegiatan-kegiatan yang

berhubungan dengan suatu organisasi dapat terlaksana. Prosedur menurut Moekijat (2001:194) adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tatacara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang harus diselesaikan, prosedur merupakan bagian penting dalam tiap perusahaan. Selain itu menurut The Liang Gie (2003:187) “Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan”.

Menurut pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu tatacara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang telah ditentukan.

b. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan dalam surat menyurat dibutuhkan dalam pengaturan surat masuk dan surat keluar. Menurut Poerwadarminta, (2006 : 88) “pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.

“

Pengelolaan adalah proses,cara, perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau

yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain. (Ibnu syamsi, 2008 : 8)

Menurut pendapat beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Pengelolaan Surat Masuk

Pengelolaan surat masuk merupakan kegiatan penting dalam suatu organisasi yang mempunyai tujuan untuk menyampaikan segala jenis surat dari instansi maupun perorangan untuk diedarkan ke bagian yang ditujukan.

Pengelolaan surat masuk merupakan proses pengelolaan surat dari menerima surat sampai mengarsipkan surat. Menurut Wursanto (2004 : 108-110) pengelolaan surat masuk adalah :

Proses kegiatan mencatat semua jenis surat yang diterima instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (pengirim surat) dengan mempergunakan buku pengiriman (ekspedisi). Pengelolaan surat masuk dibagi menjadi 5 langkah adalah penerimaan surat, penyortiran surat, pembukaan surat, pencatatan surat dan pengarahan surat.

Selain itu menurut Sri Endang. dkk (2009 : 100-101) tahapan yang dilakukan dalam penerimaan surat masuk adalah :

- 1) Tahap penerimaan surat
- 2) Tahap penyortiran
- 3) Tahap pencatatan atau registrasi
- 4) Tahap distribusi
- 5) Tahap penyimpanan dan penemuan kembali

Pengelolaan surat masuk harus melalui beberapa tahap, menurut Basir Barthos (2007 : 216-217) dalam mengelola surat masuk harus melalui beberapa tahap adalah :

- 1) Penerima surat bertugas :
 - a) Menerima surat
 - b) Memeriksa jumlah dan alamat surat
 - c) Mengisi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi atau lembar pengantar surat
 - d) Meneliti tanda-tanda kerahasiaan surat, kesesuaian isi surat serta keasahaan surat
 - e) Meneruskan surat kepada penyortir
- 2) Penyortir surat bertugas :
 - a) Menerima surat masuk
 - b) Mengelompokkan surat ke dalam kelompok surat dinas dan kelompok surat pribadi
 - c) Menyortir surat berdasarkan klasifikasi
 - d) Membuka surat dinas berdasarkan jenis surat penting dan surat biasa dan tidak boleh membuka jenis surat rahasia dan surat pribadi
 - e) Meneliti lampiran surat
 - f) Membubuhkan tanda penerimaan pada setiap surat
 - g) Menyampaikan surat yang telah terbuka atau yang masih tertutup kepada pencatat surat dengan melapirkan amplopnya.
- 3) Pencatat surat bertugas :
 - a) Menerima, menghitung dan mencatat surat yang sudah diteliti
 - b) Mencatat surat tersebut pada pengantar surat, kartu kendali dan lembar pengantar surat rahasia
 - c) Menyampaikan surat diatas setelah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali kepada pengarah
- 4) Pengarah surat bertugas :
 - a) Menerima, meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar atau kartu kendali untuk diarahkan dengan menunjuk siapa pengolah surat
 - b) Menyampaikan surat di atas kepada pengolah dengan melalui petugas tata usaha pengolah
 - c) Menyimpan arsip kartu kendali (1 lembar)
- 5) Pengolah surat bertugas :
 - a) Menerima surat, membahas sendiri atau membahas dengan memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia

- b) Mengembalikan surat yang telah diolah kepada pengarah melalui petugas tata usaha yang ditempatkan padanya
- 6) Menata arsip bertugas :
 - a) Menerima surat dari pengarah yang telah diolah untuk disimpan pada lemari berkas sesuai dengan sistem klasifikasi yang berlaku
 - b) Menerima kartu kendali untuk disimpan pada tempatnya
 - c) Mengirim kartu kendali lain kepada pengolah sebagai bukti bahwa surat yang telah diolah sudah disimpan di bagian arsip.

Menurut Wallace (1992; 2-8) pengelolaan kearsipan adalah melaksanakan fungsi-fungsi seluruh daur hidup (*life cycle of records*), yang mencakup proses penciptaan (*records creation*), pendistribusian (*records distribution*), penggunaan arsip (*records utilization*), penyimpanan arsip aktif (*storage inactive records*), pemusnahan arsip (*record disposal*) dan penyimpanan arsip secara permanen (*permanent storage*)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk adalah surat diterima, surat disortir, surat dicatat, surat didistribusikan dan surat disimpan.

d. Pengelolaan Surat Keluar

Pengelolaan surat keluar dalam suatu perusahaan tergantung dengan sistem yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Pengelolaan surat keluar menurut Wursanto (2004 : 145 - 148) mencakup tiga macam kegiatan pokok, yaitu :

pembuatan konsep surat, pengetikan konsep surat dan pengiriman surat.

1) Pembuatan Konsep Surat

Ada tiga cara untuk membuat konsep surat, yaitu konsep yang dibuat oleh pimpinan sendiri, konsep yang dibuat oleh bawahan atau sekretarisnya dan konsep dibuat dengan mendikte.

2) Pengetikan Konsep Surat

Pengetikan konsep surat melalui proses sebagai berikut :

- a) Persetujuan Konsep surat
- b) Pengiriman Konsep surat
- c) Pemeriksaan Hasil Pengetikan
- d) Pemeriksaan Hasil Pengetikan
- e) Penandatangan Surat

3) Pengiriman Surat

Pengiriman surat-surat melalui proses sebagai berikut :

- a) Pemberian Cap
- b) Pengetikan Amplop atau sampul surat
- c) Pemeriksaan surat
- d) Melipat surat
- e) Menutup Amplop
- f) Menempelkan perangko.

Menurut Basir Barthos (2007 :241) alur dalam pengelolaan surat keluar yaitu :

Surat diterima oleh satuan kerja pengarah selanjutnya dilampiri kartu kendali rangkap 3. Ketiga kartu kendali diisi kolom-kolomnya, kemudian lembar pertama disimpan oleh pengaruh, lembar kedua dan ketiga bersama tembusan pertinggalnya disampaikan kepada pengolah.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa surat merupakan salah satu alat komunikasi tertulis dan juga merupakan salah satu bentuk arsip yang hendaknya dikelola dengan baik dan benar agar administrasi perkantoran sehari-hari dapat berjalan dengan lancar. Dengan demikian penanganan surat masuk maupun surat keluar diperlukan prosedur tertentu yang

harus ditaati, sehingga tidak terjadi kemacetan. Demikian halnya dengan proses pengelolaan surat keluar harus melalui tahap-tahap pembuatan konsep surat, pengetikan konsep surat dan mengirim surat.

4. Fungsi dan Kedudukan Surat dalam Kinerja Kantor

Setiap organisasi atau lembaga pasti memiliki pengelolaan surat menyurat yang berbeda-beda. Surat yang dimiliki dapat menyangkut kelangsungan hidup organisasi dan mempunyai kepentingan bagi organisasi. Karena pentingnya surat maka penyimpanannya akan dilakukan secara teratur dalam suatu tempat sehingga setiap akan diperlukan dapat ditemukan kembali dengan cepat dan tepat. Surat tersebut harus disimpan dengan baik karena mempunyai fungsi dan nilai kegunaan yang ada didalamnya. selain sebagai sarana atau wahana komunikasi surat juga mempunyai fungsi lain.

1) Menurut Barthos (2009 : 36) surat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Wakil dari pengirim atau penulis.
- b) Bahan Pembuktian.
- c) Pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut.
- d) Alat pengukur kegiatan organisasi.
- e) Sarana memperpendek jarak (fungsi abstrak).

2) Sedangkan fungsi surat menurut Silmi (2008 : 2-3) sebagai berikut :

- a. Surat berfungsi sebagai sarana komunikasi, surat merupakan sarana komunikasi yang ekonomis, efektif dan praktis.

- b. Wakil, surat menjadi wakil dari pembuat surat yang membawa pesan, misi atau informasi yang hendak disampaikan kepada penerima.
- c. Bahan bukti, mengingat surat merupakan sarana komunikasi secara tertulis, maka surat dapat dijadikan bahan bukti yang mempunyai kekuatan hukum.
- d. Sumber data, surat dapat menjadi sumber data yang dapat digunakan untuk informasi atau petunjuk keterangan untuk ditindak lanjuti.
- e. Bahan pengingat, surat mengingatkan seseorang dalam kegiatan atau aktifitasnya dimasa lalu yang bisa dipergunakan untuk melakukan kegiatan selanjutnya baginya.
- f. Jaminan, surat dapat menjadi surat jaminan, seperti jaminan keamanan pada surat jalan, jaminan tanggungan pada surat gadai dan lain sebagainya.
- g. Alat pengikat, surat dapat digunakan untuk mengikat antara dua pihak dengan ketentuan hukum, semisal dalam surat kontrak.
- h. Alat promosi, surat dapat menjadi alat promosi bagi biro, kantor atau perusahaan pengirim surat kepada penerima surat atau siapapun juga yang membaca surat tersebut.
- i. Alat untuk penghematan, surat dapat menghemat baik waktu, tenaga dan juga biaya, karena selembar surat telah dapat mewakili kedatangan pembuat surat secara nyata.

Dari fungsi surat diatas dapat diketahui kedudukan surat dalam kinerja kantor meliputi sebagai berikut :

1. Surat mempunyai kedudukan sebagai wakil dari pengirim atau penulis.
2. Surat berkedudukan sebagai pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut.
3. Surat berkedudukan sebagai jaminan.

5. Peralatan dan Perlengkapan Pengelolaan Surat

Suatu kantor dalam melakukan aktivitasnya, tidak lepas dari peralatan dan perlengkapan yang ada. Peralatan dan perlengkapan dapat mempengaruhi kinerja pegawai di suatu instansi. Semakin peralatan dan perlengkapan memadai, diharapkan kinerja pegawai semakin baik dan optimal. Adapun peralatan yang dipergunakan untuk menyimpan arsip dinamis menurut Sulistyo Basuki (2003:273-277) adalah :

- a) *Spindle file* (File jarum)
Spindle file merupakan sebuah jarum atau paku menganga keatas yang digunakan untuk menyimpan kertas dengan cara menusukkan kertas ke dalam paku tersebut. *Spindle file* digunakan untuk menyimpan arsip dinamis kecil, seperti : catatan, bon, rekening dan arsip dinamis kecil lainnya.
- b) *Vertical filling Cabinet* (lemari laci vertikal)
Lemari laci vertikal digunakan untuk menyimpan arsip dinamis kertas dengan menggunakan laci yang disusun tegak keatas.
- c) *Open-selffile* (rak arsip terbuka)
Rak arsip terbuka merupakan jajaran yang terdiri dari lemari terbuka, sama seperti rak buku.
- d) *Lateral file* (alat penyimpan menyamping)
Lateral file merupakan unit penyimpanan dengan menggunakan berkas yang diakses dari samping secara horisontal.
- e) *Unit box lateral file*
Unit box lateral file merupakan sistem penjajaran rak yang menggunakan box yang harus dirancang tergantung pada rel.
- f) *Card file*
Card file merupakan sebuah jajaran yang menyimpan stok kartu berbagai ukuran. Jajaran kartu ini digunakan untuk keperluan menyediakan *referens* pada informasi yang sering dipergunakan. Indeks butir spesifik atau jajaran lain, catatan kegiatan.
- g) *Microrecord file*
Microrecord file merupakan kontainer penyimpanan vertikal yang berisi laci yang memuat bentuk mikro. Kontainer ini memiliki pembagi laci, sehingga dapat memuat mikrofis, kartu legam atau mikrofilm.
- h) File media lainnya

Masing-masing media membutuhkan tempat penyimpanan yang berlainan. Film, filmstrip, arsip dinamis suara, piringan hitam, *optical disk* bisa ditempatkan pada lemari yang juga digunakan untuk menyimpan mikrofilm dalam bentuk selongsong (*cartridge*).

Sedangkan menurut Wursanto (2004: 32-37) alat-alat kearsipan sebagian besar sama dengan alat-alat ketatausahaan adalah :

- a) Map
- b) Folder
- c) Guide
- d) Filling cabinet
- e) Almari Arsip
- f) Meja
- g) Kursi
- h) Berkas kotak (*box file*)
- i) Rak arsip
- j) Rotary filling
- k) Cardex
- l) File yang dapat dilihat
- m) Mesin-mesin kantor : mesin ketik, mesin fotocopy, mesin pengganda, mesin film kecil, mesin baca film kecil, mesin cetak film kecil, mesin baca cetak film kecil, komputer, mesin penghancur kertas, penjepret kertas, pelubang kertas (perforator).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penyimpanan surat masuk dan surat keluar diperlukan fasilitas kearsipan yang disesuaikan dengan kebutuhan harus memadai sebagai tempat penyimpanan arsip, sehingga selain menjaga arsip dinamis dari kerusakan juga dapat memudahkan dalam penemuan kembali arsip.

6. Pemeliharaan dan Pengamanan Surat Masuk dan Surat Keluar

- a. Pemeliharaan Surat

Pemeliharaan Surat adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk menjaga surat dari segi kerusakan dan kemasuhan. Kerusakan dan kemasuhan arsip yang datangnya dari arsip itu sendiri oleh serangan-serangan dari luar arsip tersebut. Menurut Wursanto (2004: 220-221) pemeliharaan arsip adalah usaha pemeliharaan arsip berupa melindungi, mengatasi, mencegah dan mengambil langkah-langkah, tindakan-tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan arsip-arsip berikut informasinya serta menjamin kelangsungan hidup arsip dari pemusnahan yang sebenarnya tidak diinginkan.

Kerusakan arsip dapat disebabkan oleh dua faktor adalah faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internal adalah faktor kerusakan yang disebabkan dari dalam, sedangkan faktor eksternal adalah faktor kerusakan yang disebabkan dari luar arsip. Menurut Wursanto (2004 : 226-228) faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan arsip ada dua adalah :

- 1) Faktor internal
 - a) Kertas : bahan kertas, air, bahan lapisan kertas.
 - b) Tinta
 - c) Pasta atau lem
- 2) Faktor eksternal
 - a) Kelembaban udara
 - b) Udara yang terlalu kering
 - c) Sinar matahari
 - d) Kekotoran udara
 - e) Debu
 - f) Jamur dan sejenisnya
 - g) Rayap
 - h) Gegat

Faktor lingkungan fisik yang berpengaruh besar terhadap kondisi arsip antara lain kelembaban udara, temperatur, sinar matahari, polusi udara dan debu. Organisme yang dapat menyebabkan kerusakan pada arsip antara lain jamur, kutu buku, ngengat, rayap, kecoa dan tikus. Selain faktor fisik dan organisme perusak, penyebab kerusakan arsip yang berasal dari luar benda arsip adalah kelalaian manusia. Contohnya tindakan kalalaian manusia atau pengolah arsip itu sendiri seperti cipratkan minuman, sisa makanan, abu rokok dan sebagainya. Setelah mengetahui beberapa penyebab kerusakan arsip, langkah selanjutnya adalah melakukan upaya atau usaha untuk mengadakan pencegahan terhadap kerusakan arsip. Untuk pencegahan dari faktor intrinsik arsip hendaknya menggunakan kertas, tinta, lem dan bahan-bahan yang berkualitas baik sehingga lebih awet dan tahan lama. Penggunaan penjepit kertas (*paper clip*) yang terbuat dari plastik lebih baik dari pada yang terbuat dari logam yang mudah berkarat.

Ruangan penyimpanan arsip hendaknya diatur dan dibangun sebaik mungkin sehingga mendukung keawetan arsip. Lokasi ruang penyimpanan hendaknya luas, yang cukup untuk penyimpanan arsip yang telah diperkirakan sebelumnya. Menurut Wursanto (2004:221-224) ruangan penyimpanan arsip diatur sebagai berikut :

- a) Ruangan penyimpanan arsip jangan terlalu lembab. Agar tidak terlalu lembab aturlah suhu udara dalam ruangan berkisar antara 65°F sampai 75°F dan kelembaban udara sekitar 50% dan 65%. Apabila kelembaban udara melebihi 65%, dalam waktu relatif singkat arsip akan rusak (lapuk). Untuk mengatur kelembaban udara dan temperatur udara dapat dipasang AC, yang dihidupkan selama 24 jam terus menerus. Disamping untuk mengatur kelembaban udara, AC juga berfungsi mengurangi banyaknya debu.
- b) Ruangan harus terang dan sebaiknya mempergunakan penerangan alami adalah sinar matahari. Disamping untuk penerangan, sinar matahari juga dapat membasmikan musuh-musuh kertas arsip. Diusahakan agar sinar matahari tidak jatuh langsung pada bendel arsip karena dapat menyebabkan kertas arsip mudah rusak. Oleh karena itu, pintu-pintu dan jendela-jendela dibuat menghadap keutara atau selatan. Dengan demikian ruangan penyimpanan arsip tidak mendapat secara langsung pada datangnya sinar matahari.
- c) Ruangan harus diberi ventilasi secukupnya. Ventilasi dapat membantu mengatur suhu udara dalam ruangan, sehingga ruangan tidak terlalu lembab.
- d) Ruangan harus terhindar dari kemungkinan serangan api. Oleh karena itu, tidak diperkenankan merokok di dalam penyimpanan arsip, tidak diperkenankan menyalakan korek api, menempatkan alat pemadam kebakaran ditempat yang strategis, gudang hendaknya jauh dari tempat penyimpanan barang-barang yang mudah terbakar (barang-barang kimia dan bahan bakar).
- e) Ruangan harus terhindar dari kemungkinan serangan air (banjir). Untuk mencegah kemungkinan serangan air perlu dibuat saluran air (talang atau pipa air) tidak melalui ruangan penyimpanan arsip, apabila saluran air melewati ruang penyimpanan arsip usahakan saluran air tidak bocor.
- f) Periksalah ruangan ketika sedang hujan untuk mengetahui kemungkinan adanya talang, saluran air dan atap gedung yang bocor. Apabila terjadi kebocoran segeralah diperbaiki.
- g) Ruangan hendaknya terhindar dari kemungkinan serangan hama atau serangan perusak atau pen kertas arsip. Setiap 6 bulan sekali hendaknya disemprot dengan racun serangga.
- h) Lokasi penyimpanan arsip hendaknya bebas dari tempat-tempat industri, sebab polusi udara (kotoran udara) sebagai hasil pembakaran minyak sangat berbahaya bagi kertas-kertas arsip.
- i) Ruangan penyimpanan arsip sebaiknya terpisah dari ruangan-ruangan kantor yang lain. Dilihat dari segi keamanan hal ini sangat penting dengan pertimbangan bahwa :

- a) Arsip dinamis sifatnya rahasia
- b) Mengurangi lalu lintas (keluar masuk) para pegawai lain.
- c) Menghindari pegawai lain memasuki ruangan arsip, sehingga pencurian arsip, khusus arsip yang bernilai dapat dihindari.
- j) Ruangan penyimpanan arsip hendaknya disesuaikan dengan bentuk arsip yang akan disimpan di dalamnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha pemeliharaan surat masuk dan surat keluar (arsip) disini meliputi kegiatan melindungi, mengatasi, mencegah dan mengambil langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan arsip sekaligus informasinya yang terkandung di dalamnya sehingga arsip tidak cepat rusak.

b. Pengamanan Surat Masuk dan Surat Keluar

Pengamanan arsip adalah usaha penjagaan agar arsip tidak hilang dan agar isi atau informasinya tidak diketahui oleh orang yang tidak berhak. Sulistyo Basuki (2003 :220) menyatakan bahwa sistem manajemen keamanan arsip dinamis memiliki sasaran adalah :

- 1) Memberikan kerahasiaan informasi dan data tentang pribadi, memiliki atau yang bersifat sensitif.
- 2) Menyediakan integritas isi arsip dinamis dan ketepatan data.
- 3) Mencegah upaya akses yang tidak berwenang terhadap sistem data.
- 4) Akses yang cepat bagi pemisah pada informasi dan data.

Sedangkan menurut Wursanto (2004 : 229-230) pengamanan arsip dinamis terdiri atas dua jenis yaitu :

- 1) Pengamanan arsip dari segi informasinya
- 2) Pengamanan arsip dari segi fisiknya

Pengamanan kertas arsip dari segi kerusakan dengan cara :

- 1) Restorasi : memperbaiki arsip yang sudah rusak dan sulit digunakan kembali.
- 2) Laminasi : menutup arsip diantara 2 lembar plastik sehingga arsip terlindung dan aman dari bahaaya dari kena air, udara (lembab dan kering) dan serangan serangga perusak arsip.
- 3) Microfilm : arsip yang tidak dapat direstorasi dan dilaminasi, apabila arsip masih mempunyai nilai perlu dimikrofilmkan. Microfilm adalah mengawetkan arsip yang sudah rusak dengan cara mengadakan pemotretan arsip perlu diawetkan, dipindahkan ke lembaran film kecil.

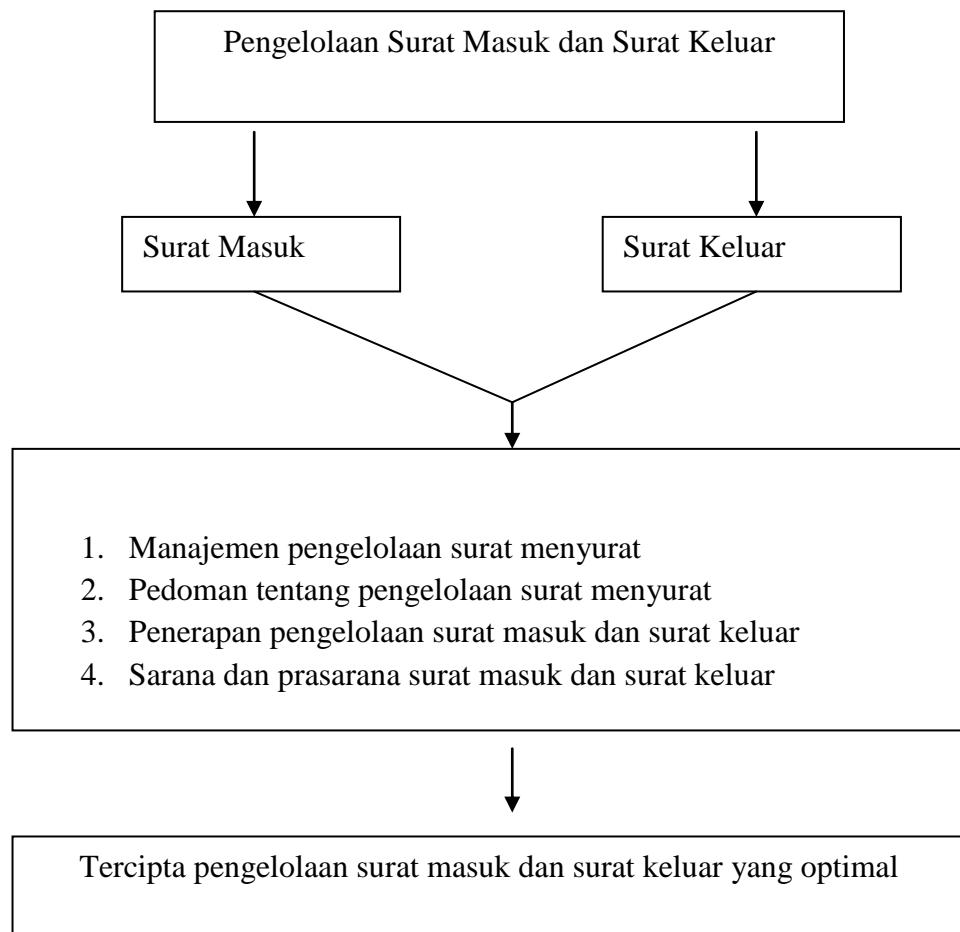
Berdasarkan pendapat diatas diketahui bahwa manajemen keamanan arsip dinamis mempunyai tujuan memberikan kerahasiaan informasi, menyediakan integritas isi surat, mencegah upaya akses ke pihak yang tidak berhak dan memberikan akses yang cepat dan tepat bagi pengguna yang sah dari arsip dinamis tersebut.

B. Kerangka Pikir

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan suatu bentuk komunikasi yang dilakukan satu pihak ke pihak lain untuk menyampaikan suatu komunikasi. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sumber daya manusia yang optimal, sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap pengelolaan surat masuk dan surat keluar karena dengan sumber daya manusia yang baik kelancaran proses surat masuk dan surat keluar akan lebih mudah. Sarana dan prasarana pengelolaan surat masuk dan surat keluar juga berpengaruh dalam kelancaran kegiatan perusahaan, karena akan mendukung

kelancaran dalam penyimpanan surat menyurat. Pemeliharaan dan pengamanan surat juga merupakan faktor pendukung dalam kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar agar semua fungsi kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar sebagai salah satu sumber informasi yang membutuhkan suatu sistem yang tertata sehingga menciptakan efektivitas, efisiensi dan produktivitas organisasi. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar dalam suatu organisasi secara keseluruhan dimulai dari proses penerimaan sampai dengan fungsi pemeliharaan dan pengamanan. Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh pengelola kearsipan. Hambatan tersebut harus mendapat solusi yang tepat agar pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi lebih baik. Agar lebih mudah dalam memahami, kerangka pikir digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1.
Alur Kerangka Pikir Pengelolaan Surat Menyurat

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan di atas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta?
3. Bagaimana usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan menggali fakta kemudian diuraikan sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta. Fakta yang ada kemudian dideskripsikan dengan berpedoman pada butir-butir pertanyaan dalam observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan. Setelah data terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk kalimat yang kemudian ditarik suatu kesimpulan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jogjatronik Mall Yogyakarta yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso No 75-77 Yogyakarta. Adapun waktu penelitian pada tanggal 12 Mei 2014 sampai 27 Juni 2014.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang dipilih untuk informan kunci adalah kepala *Cooporate Secretary* merangkap sebagai *Manager Marketing* yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapnya serta relevan

dengan tujuan penelitian. Sedangkan informan pendukung yaitu karyawan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall Yogyakarta. Dalam pengumpulan data penelitian ini akan mengambil data dari informan kunci kemudian ke informan pendukung yang berjumlah 2 karyawan yang bertugas dalam pengelolaan surat di Kantor *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall Yogyakarta.

D. Definisi Operasional

1. Pengelolaan Surat masuk

Surat masuk adalah surat-surat yang diterima oleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari perorangan atau organisasi. Pengelolaan surat masuk terdiri dari penerimaan surat, penyortiran, pencatatan, pengarahan, penyampaian dan penyimpanan surat.

2. Pengelolaan Surat keluar

Surat keluar adalah surat yang dikeluarkan atau dibuat oleh sebuah perusahaan atau organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain. Dalam pengelolaannya terdiri dari pendiktean surat, mencatat pada buku agenda, mengetik konsep, meminta tanda tangan direksi, mengecek surat dan pendistribusian surat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data supaya memperoleh data yang lengkap, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan melihat atau mengamati secara langsung mengenai proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta. Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen yaitu aktivitas pegawai terhadap proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan surat dan petugas pengelola surat dalam melakukan tugas pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Unit *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall Yogyakarta.

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta. Agar wawancara tidak menyimpang dari permasalahan dalam pelaksanaan telah

menyiapkan seperangkat perlengkapan yang berupa pedoman wawancara atau *interview guide*. Wawancara ditujukan kepada kepala *Cooporate Secretary* merangkap juga sebagai *Manager Marketing* dan petugas pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta.

Teknik wawancara memungkinkan responden atau subyek yang diteliti berhadapan muka secara langsung (*face to face*), kemudian menanyakan sesuatu yang telah direncanakan dalam pedoman wawancara kepada responden. Hasilnya dicatat sebagai informan penting dalam penelitian. Untuk pedoman wawancara pengelolaan surat masuk dan surat keluar dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pedoman Wawancara Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

No	Aspek	Indikator
1.	Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	a. Penyimpanan Surat b. Penemuan Kembali Surat c. Peminjaman Surat d. Pemeliharaan Surat

		e. Penyusutan Surat
2.	Faktor Penghambat dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	Hambatan atau kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, seperti fasilitas, SDM, dll.
3.	Upaya untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar	Upaya atau usaha untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Unit *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall Yogyakarta. Dokumentasi digunakan dalam mengumpulkan data seperti sejarah organisasi, visi dan misi, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi bagian sekretariat, sarana prasarana, fungsi dan tugas pokok organisasi, data pegawai bagian sekretariat, latar berlakang pendidikan pegawai yang mengelola surat masuk dan surat keluar dan foto-foto yang berkaitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Model Interaktif. Analisis Model Interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Adapun prosedur atau langkah-langkah yang diambil dalam analisis data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya. Oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data adalah sejumlah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan-kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan melihat penyajian data, akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya belum jelas, sehingga diteliti menjadi jelas.

G. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik antara hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan penelitian yang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a. Sejarah Perkembangan Jogjatronik Mall Yogyakarta

PT. Jogjatronik Anindo Jaya didirikan pada tanggal 30 Agustus 2004. Jogjatronik Mall merupakan tematik mall pertama di Jogjakarta dengan konsep IT Mall. Perseroan pada tahun 2004 mulai memasuki bisnis pengelolaan mall dengan menjadi pengelola Jogjatronik Mall. PT Jogjatronik Anindo Jaya ini merupakan *goodwil* dari perjanjian BOT (*build operate transfer*) Jogjatronik Mall. PT Jogjatronik Anindo Jaya ini juga merupakan perusahaan kerjasama antara PT. Kaidi Indojoya dengan PD. Anindya dimana PT. Kaidi sebagai investor Jogjatronik Mall dan PD. Anindya sebagai principal. Jogjatronik Mall sendiri merupakan pusat belanja elektronik, komputer, *handphone* dan ascesoris pertama dan terbesar di Yogyakarta.

Keberadaan Jogjatronik Mall turut menggerakkan perekonomian kota Yogyakarta di sektor perdagangan dan informasi produk-produk IT dan mendukung keberadaan kota Yogyakarta sebagai kota pelajar dengan menyediakan produk dan informasi mengenai IT sehingga

pada akhirnya dapat menjadi ikon serta barometer perkembangan IT di Yogyakarta.

PT Jogjatronik Anindo Jaya dengan 106 karyawan menjadi ujung tombak pada pelayanan kepada pengunjung dan *tenant* yang selalu mengedepankan *service excellent* yang menjadikan Jogjatronik sebagai IT Mall terbesar di Jogja. Setelah mampu melewati masa-masa krisis pada tahun 2005 – 2007 dikarenakan belum mampu membentuk pasar dan pengaruh gempa bumi tahun 2006, PT. JAJ terus meningkatkan promo dan pelayanan serta menata ulang zoning untuk tenant HP, elektronik, komputer, *foodcourt*, perkantoran di akhir tahun 2010. Hal ini untuk mengukuhkan/memposisikan Jogjatronik sebagai mal tematik untuk IT.

Dari sisi manajemen, PT Jogjatronik Anindo Jaya terus berbenah baik dari kualitas pelayanan maupun pembinaan SDM dengan terus melakukan pelatihan dan training kepada karyawan-karyawannya untuk mencapai sistem ISO 9001:2008.

b. Gambaran Umum Jogjatronik Mall

1) Data Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Jogjatronik Anindo Jaya

Alamat : Jl. Brigjend Katamso 75-77, Jogjakarta

55121

Telepon : +62-274-419885

Faximile : +62-274-420240

2) Manajerial dan Kepemilikan

a) Pengelola

Komisaris Utama : Nur Ahmad Affandi

Komisaris : Toni Mardiyono

Direktur Utama : Yugi Djoko Sugiharto

b) Pemilik PT SALIGADING BERSAMA

3) DATA TEKNIK

Luas Lahan : 5.773 meter persegi

Luas Bangunan : 11.731 meter persegi

Jumlah Lantai : 5 Lantai

1 Basement

Bangunan Pendukung

- 2 lantai lahan parkir *utility*

- 2 lantai lahan parkir sayap selatan

4) Legalitas

Nama Perusahaan : PT SALIMAS SEJAHTERA

Perseroan Terbatas didirikan pada tanggal 30 Agustus 2004,

dengan akta Notaris No. 36 dihadapkan Notaris Asnahwati H.

Herwidhi Sarjana Hukum dengan nama **PT. JOGJATRONIK**

ANINDO JAYA. Disahkan oleh Menteri Hukum & HAM pada

tanggal 14 September 2005 dengan pengesahan No: C-2. 543.2

HT 01.01 TH. 2005. Perubahan nama menjadi **PT. SALIMAS SEJAHTERA**, berdasarkan akte notaris no. **01** dihadapan notaris *Sary Alam Sugiyanto* tanggal 1 April 2013. SK Menkumham no. AHU-23949-AH.01.02 tahun 2013.

5) Tujuan Perusahaan

a) Umum

Sebagai perusahaan yang handal dalam pengelolaan properti serta mampu memberikan keuntungan bagi *stakeholder*

b) Khusus

Menjadikan Jogjatronik Mall sebagai pusat perbelanjaan tematik di bidang IT terlengkap di Yogyakarta yang menyediakan berbagai macam produk komputer, handphone dan perangkat elektronik maupun digital lainnya sebagai penunjang gaya hidup modern serta memadukannya dengan *entertainment* dalam satu lokasi.

6) Fasilitas Mall

- a) Tempat parkir
- b) Kantor Bank
- c) ATM Center
- d) Jaringan Telepon 300 line
- e) Hotspot
- f) Musholla
- g) Storage

- h) *EXHIBITION* dan *Food Court*
 - i) Utilitas lainnya
- 7) Visi dan Misi Jogjatronik Mall Yogyakarta
- a) Visi
 - Menjadikan Jogjatronik sebagai salah satu pusat perbelanjaan yang terdepan dalam penyediaan produk dan layanan informasi IT.”
 - b) Misi
 - (1) Mampu menyediakan berbagai produk IT yang dibutuhkan masyarakat
 - (2) Mampu memberikan layanan yang terbaik khususnya pada pengunjung dan tenant serta masyarakat pada umumnya
 - (3) Menginformasi dan edukasi perkembangan IT bagi masyarakat
 - (4) Mampu menjadi perusahaan yang sehat dan produktif melalui tata kelola yang efektif dan menjadi pusat efisien.
 - (5) Mampu menjadi pusat perbelanjaan yang menguntungkan dengan membangun brand image yang kuat (sebagai Pusat IT-nya Jogja)

8) Slogan

Untuk memudahkan dalam mengingat serta menginternalisasikan sasaran mutu yang diharapkan serta menjadikannya sasaran yang jelas bagi seluruh manajemen dan staf perusahaan maka sasaran mutu perusahaan dijadikan Slogan sebagai berikut : AMBERSIHMANAH yaitu “aman-bersih-nyaman-&ramah”

9) Filosofi

Slogan sasaran mutu di atas, merupakan akronim dari kata aman, bersih, nyaman dan ramah yang menunjukkan persyaratan pelanggan terhadap pusat perbelanjaan. Slogan di atas juga mengandung kata “manah” yang artinya “hati”. Sebuah lambang universal yang menggambarkan kasih sayang, rasa dan cinta.

Memberikan pelayanan dan bekerja sepenuh hati akan melahirkan rasa simpati dan empati yang merupakan syarat dasar dalam konsep pelayanan yang memuaskan pelanggan. Selain itu, slogan ini juga relevan dengan nama perusahaan yang berkedudukan di Yogyakarta atau Jogja dan juga menggunakan kata “Jogja” yang identik dengan “JAWA” dan sudah terkenal dengan keramahan penduduknya.

10) Deskripsi

Slogan sasaran mutu tersebut di atas jika dijabarkan akan menjadi sasaran mutu sebagai berikut :

- a) Perusahaan akan terus meningkatkan standar keamanan, kebersihan dan kenyamanan pusat perbelanjaan untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah kunjungan ulang ke pusat perbelanjaan yang dikelola perusahaan.
 - b) Perusahaan akan terus meningkatkan keramahan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan menerapkan standar komunikasi asertif, simpatik dan empatik oleh seluruh staf dan manajemen perusahaan yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
 - c) Perusahaan akan terus meningkatkan upaya komunikasi marketing untuk meningkatkan *Brand Image* dan *Brand awareness* perusahaan sehingga akan memberi nilai tambah (*value added*) bagi bisnis tenant
- c. Struktur Organisasi Jogjatronik Mall

Struktur organisasi Jogjatronik Mall mempunyai 7 unit bidang dalam menjalankan pelayanan teknis maupun non teknis untuk keberlangsungan operasional perusahaan. Unit bidang dalam Jogjatronik Mall terdiri dari :

1. Unit Bidang Marketing
 - a) Manager Marketing
 - b) Senior Supervisor Marketing
 - c) Senior Supervisor Promo *Event*
 - d) Administrasi Marketing

- e) Staff Desain Grafis
 - f) Staff IT
 - g) Staff Umum PE
 - h) Supervisor Marketing
2. Unit Bidang Operasional
- a) Manager Operasional
 - b) Senior Supervisor PML
 - c) Supervisor PML
 - d) Tenant Relation
 - e) Staff Informasi
 - f) Supervisor Security
 - g) Danru Security
 - h) Petugas Security
 - i) Koordinator Cleaning Services
 - j) Pembantu Koordinator Cleaning Services
 - k) Petugas Cleaning Services
3. Unit Bidang Engineering
- a) Manager Engineering
 - b) Asistant Manager Engineering
 - c) Supervisor
 - d) Administrasi Engineering
 - e) Teknisi
 - f) Pembantu Teknisi

g) Senior Supervisor Engineering

h) Supervisor Cleaning Service

i) Koordinator Cleaning Service

j) Petugas Cleaning Service

4. Unit Bidang GA-Log

a) Senior Supervisor GA

b) Staff Administrasi Logistik

c) Staff Purchasing

d) Driver

5. Unit Bidang Finance & Accounting

a) Manager FA

b) Supervisor FA

c) Billing

d) Cashier

e) Collection

f) Staff Pajak

g) Analisis Keuangan

6. Unit Bidang Corporate Secretary

a) Corporate Secretary

b) Senior Supervisor Legal

c) Resepsonis

d) Sekretaris Direksi

e) Office Assistant

7. Unit Bidang HRD

a) Manager HRD / GA

b) Staff HRD

d. Rincian Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja

Rincian dan tanggung jawab unit kerja sangat penting dalam mendukung keberhasilan perkembangan kemajuan perusahaan. PT SALIMAS SEJAHTERA dalam proses melaksanakan kegiatan perusahaan mempunyai setiap unit kerja. Berikut ini merupakan Rincian dan Tanggung Jawab dalam setiap unit kerja :

1. Unit Kerja Marketing

Nama Jabatan : Manager Marketing

Tujuan Jabatan : Merencanakan, mengkoordinir dan mengontrol proses penjualan dan pemasaran untuk mencapai target penjualan dan mengembangkan pasar secara efektif dan efisien.

Tugas dan tanggung jawab

Tugas :

- a) Merencanakan target penjualan dan strategi pemasaran
- b) Menganalisa dan mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan jangkauan pemasaran sesuai target yang ditentukan

- c) Menghitung harga jual produk serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.
- d) Memonitor perolehan order serta merekap perkiraan pendapatan berdasarkan potensi yang dimiliki.
- e) Menganalisa dan memberikan arah pengembangan design media promosi maupun event untuk memastikan tingkat kunjungan dan omset penjualan yang menguntungkan.
- f) Menjalin kemitraan dan membangun jaringan pemasaran yang luas dengan para relasi dan pelanggan.
- g) Melakukan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- h) Menerapkan manajemen biaya untuk menekan cost yang kecil dan menghasilkan benefit yang besar.
- i) Menerapkan budaya, sistem dan peraturan perusahaan untuk memastikan budaya perusahaan dan sistem serta peraturan serta peraturan dijalankan dengan optimal oleh bawahan.

Tanggung Jawab :

- a) Bertanggung jawab atas tercapainya target penjualan sebagai bagian dari pencapaian target.
- b) Tersedianya analisa perilaku pasar sebagai dasar penentuan strategi pemasaran.

- c) Terselenggaranya strategi pemasaran yang efektif untuk merebut calon pelanggan dan memenangkan persaingan.
- d) Terselenggaranya promo dan event sesuai dengan konsep yang telah dirancang sebagai bagian dari peningkatan penjualan.

2. Unit Kerja Operasional

Nama Jabatan : Manajer Operasional

Tugas :

- a) Mengawasi dan mengendalikan kinerja Outsourcing sehingga berjalan sesuai dengan kontrak
- b) Berkoordinasi dengan unit kerja lain yang saling berkaitan sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis dan penyelesaian permasalahan yang cepat dan tepat.
- c) Menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan selama berada di lingkungan mall.
- d) Mengendalikan pelaksanaan tata tertib mall.
- e) Mengontrol, memeriksa dan mengevaluasi atas materi informasi / pengumuman secara berkala.
- f) Menilai dan membina kinerja karyawan yang menjadi tanggung jawabnya.

Tanggung jawab :

- a) Memastikan jam buka dan tutup mall berjalan dengan efektif.

- b) Terselesaikannya keluhan dan complain terkait kondisi layanan yang tidak memenuhi standar.
- c) Terjaganya kondisi layanan gedung yang mampu memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi aturan pemerintah.
- d) Menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan dalam melakukan aktifitasnya gedung.
- e) Terjaga kondisi ketertiban usaha dan sirkulasi pengunjung yang lancar.

3. Unit Kerja Engineering & Housekeeping

Nama Jabatan : Manager Engineering & Housekeeping

Tugas :

- a) Menyediakan data engineering dan data dukung operasional, gambar-gambar yang memudahkan pemeriksaan dan kontrol situasi gedung.
- b) Mengevaluasi ketersediaan energi atau kapasitas layanan dengan kebutuhan operasional gedung.
- c) Melaksanakan pengelolaan dan pemantauan terhadap lingkungan hidup.
- d) Mematuhi peraturan perundangan yang berlaku berkaitan operasional utilitas gedung.

Tanggung Jawab :

- a) Menjamin kelancaran kerja yang efisien guna mencapai tujuan unit kerja dan perusahaan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal.
- b) Terjalin koordinasi yang baik dengan unit kerja lain.
- c) Menjaga semua rencana kerja yang sudah ditetapkan sudah berjalan dengan baik.

4. Unit Kerja Finance & Accounting

Nama Jabatan : Manager Finance & Accounting

Tujuan : Merencanakan mengembangkan dan mengontrol fungsi keuangan dan akutansi di perusahaan dalam memberikan informasi keuangan secara komprehensif dan tepat waktu untuk membantu perusahaan dalam proses pengambilan keputusan yang mendukung pencapaian target financial perusahaan.

Tugas :

- a) Memastikan kualitas, konsistensi dan keakuratan dalam mempersiapkan dan menyusun anggaran belanja tahunan perusahaan.
- b) Menyusun dan membuat laporan keuangan lengkap dengan lampiran-lampiran setiap bulannya.
- c) Menyusun rencana penerimaan dari hasil penjualan maupun sewa kios, branding dan sumber-sumber pendapatan rutin lainnya.

- d) Menyusun dan menjadwalkan budget operasional tahunan perusahaan.
- e) Melakukan verifikasi setiap tagihan yang akan dikeluarkan kasir.

Tanggung jawab :

- a) Pengendalian fungsi akutansi dan memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan.
- b) Mengontrol dan merencanakan arus kas perusahaan , pengelolaan piutang dan hutang memastikan dana untuk operasional perusahaan dan kesehatan keuangan.
- c) Mengembangkan sistem dan prosedur keuangan dan akutansi serta mengontrol pelaksanaannya untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan lancar.
- d) Memberikan masukan pada pimpinan dalam mengambil keputusan investasi, ekspansi, operasional dan kondisi keuangan lainnya.

5. Unit Kerja Corporate Secretary

Nama Jabatan : Corporate Secretary

Tugas :

- a) Korespondensi, filing maupun surat menyurat.

- b) Persiapan penyelenggaraan rapat, memeriksa daftar hadir peserta serta memastikan kehadiran peserta serta menyiapkan notulensi rapat.
- c) Menyusun jadwal perjalanan dinas Direksi dan menyiapkan akomodasi yang diperlukan dan mengingatkan pimpinan terhadap jadwal pertemuan atau janji yang sudah disusun.
- d) Penerimaan tamu perusahaan, membuat appointment dengan tamu perusahaan, relasi, instansi pemerintah maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan.
- e) Mempersiapkan kegiatan CSR.
- f) Mengirim ucapan kepada relasi, memeriksa draft naskah press release.
- g) Mempersiapkan jamuan acara resmi kantor.
- h) Mengurus perijinan, perpanjangan maupun pengajuan ijin-ijin baru serta mengarsip ijin asli.
- i) Mengontrol dokumen kontrak antara perusahaan dengan pihak luar mulai dari pembuatan, penyimpanan dan masa berlaku kontrak.
- j) Menjalin komunikasi yang efektif dengan pihak luar / instansi pemerintah.
- k) Dokumentasi kegiatan manajemen.

Tanggung Jawab:

- a) Sebagai salah satu alat komunikasi perusahaan, Corporate Secretary bertugas memberikan informasi yang akurat kepada stakeholder yang berkaitan dengan perizinan pemerintahan,
- b) Penghubung media (media relations), penghubung dalam internal perusahaan (internal relations),
- c) Mengatur protokoler perusahaan serta penunjang pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG),
- d) Mengatur dan menyimpan file-file surat menyurat, legalitas perusahaan dan perijinan lain yang diperlukan dan mengaturnya agar mudah ditemukan.
- e) Menjaga kerahasiaan perusahaan terkait dengan distribusi dan penyimpanan dokumen perusahaan,
- f) Menjaga nama baik dan citra perusahaan, memberikan informasi yang akurat baik atas pertanyaan yang diajukan oleh pihak luar maupun press release

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan Surat di Jogjatronik Mall Yogyakarta

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan kepala *Corporate Secretary* ibu Etiel di kantor Jogjatronik Mall Yogyakarta tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar dan usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Pedoman yang digunakan dalam pengelolaan surat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Etiel selaku kepala *Corporate Secretary* dapat diketahui bahwa dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall Yogyakarta pedoman yang dipakai sebagai dasar pengelolaan surat menyurat ialah *ISO 9001:2008*.

2) Pengelolaan Surat di bagian *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall

Pengelolaan surat merupakan salah satu kegiatan dalam organisasi yang dapat membantu kelancaran dalam bidang administrasi. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan vital berlangsungnya kegiatan baik instansi pemerintah maupun swasta. Oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang tepat sehingga menciptakan

efektifitas dan efisiensi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Etiek selaku Kepala *Corporate Secretary* sebagai berikut :

“ Pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang berada di Jogjatronik Mall Yogyakarta berada di bagian Unit kerja *Corporate Secretary*. Dalam pengelolaannya menggunakan asas sentralisasi yang semua berpusat di *Corporate Secretary*. Kemudian dalam pengelolaannya berpedoman pada *ISO 9001:2008*” (Hasil wawancara pada tanggal 11 Juni 2014)

Berdasarkan pendapat di atas menunjukkan bahwa pengelolaan surat semua berada di bawah unit kerja *Corporate Secretary* dengan menggunakan asas sentralisasi dan pedomannya mengikuti *ISO 9001:2008*. Pendapat tersebut juga didukung oleh Ibu Erna selaku *Senior Supervisor Legal* pada hasil wawancara tanggal 27 Juni 2014 yang mengatakan bahwa “pengelolaan surat di *Corporate Secretary* menggunakan asas sentralisasi dan menggunakan prosedur yang sudah diterapkan”

Menurut Ibu Shela selaku Resepsionis pada wawancara mengungkapkan tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall sebagai berikut :

“Pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan asas sentralisasi. Semua surat masuk dan surat keluar dikelola disini berpedoman sesuai dengan tata cara perusahaan. Akan tetapi, kendala yang masih kurang disini masalah tempat penyimpanan”

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian unit kerja *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall menggunakan asas sentralisasi dan berpedoman pada *ISO 9001:2008* dan tata cara perusahaan, akan tetapi belum optimal. Hal ini dikarenakan

terdapat kendala yaitu masih terbatasnya tempat dalam penyimpanan.

Berikut ini dijelaskan hasil wawancara mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta :

a) Pengelolaan Surat Masuk

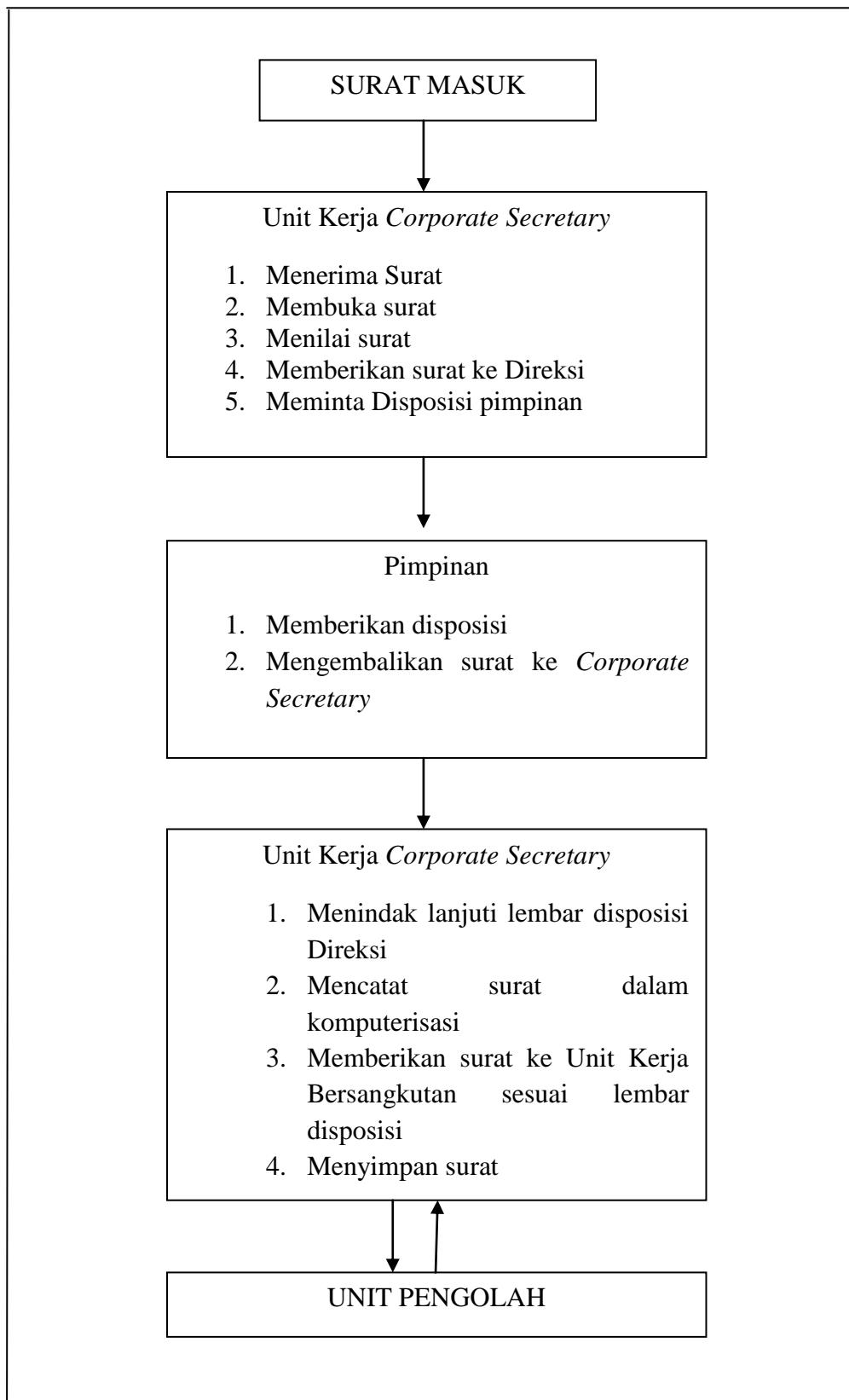
Suatu lembaga baik swasta maupun pemerintah dalam melakukan kegiatan tidak terlepas dari surat menyurat atau korespondensi, maka dari itu pada suatu perusahaan atau instansi pemerintah kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus mendapatkan perhatian yang serius. Pengelola surat masuk dan surat keluar harus mempunyai bidang keahlian dalam surat menyurat, mulai dari kegiatan menata, mengolah, mengirim dan menyimpan surat tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Etiek dan Ibu Erna diperoleh data terkait prosedur pengelolaan surat masuk di bagian Unit Kerja *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall sebagai berikut :

(1) Menerima surat, yakni surat yang datang melalui kurir atau pos diterima oleh Unit Kerja *Corporate Secretary*.

(2) Membuka surat, yakni surat dibuka sesuai dengan kriteria surat, yaitu surat masuk penting dan surat masuk biasa.

- (3) Menilai surat, yakni surat dinilai menentukan mana surat yang penting dan mana surat rutin/biasa serta mana yang surat undangan.
- (4) Surat dicatat dalam buku agenda surat masuk. Keterangan-keterangan yang dicatat antara lain : no urut, alamat pengirim, tanggal, nomor dan perihal.
- (5) Surat diberi lembar disposisi
- (6) Surat diserahkan kepada Direksi Perusahaan untuk ditindaklanjuti.
- (7) Surat dikembalikan kembali ke bagian *Corporate Secretary*, kemudian surat dikirim sesuai disposisi direktur.
- (8) Surat dicatat melalui komputerisasi dan mengarsip surat masuk.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang prosedur surat masuk maka dapat diilustrasikan gambar 2 :



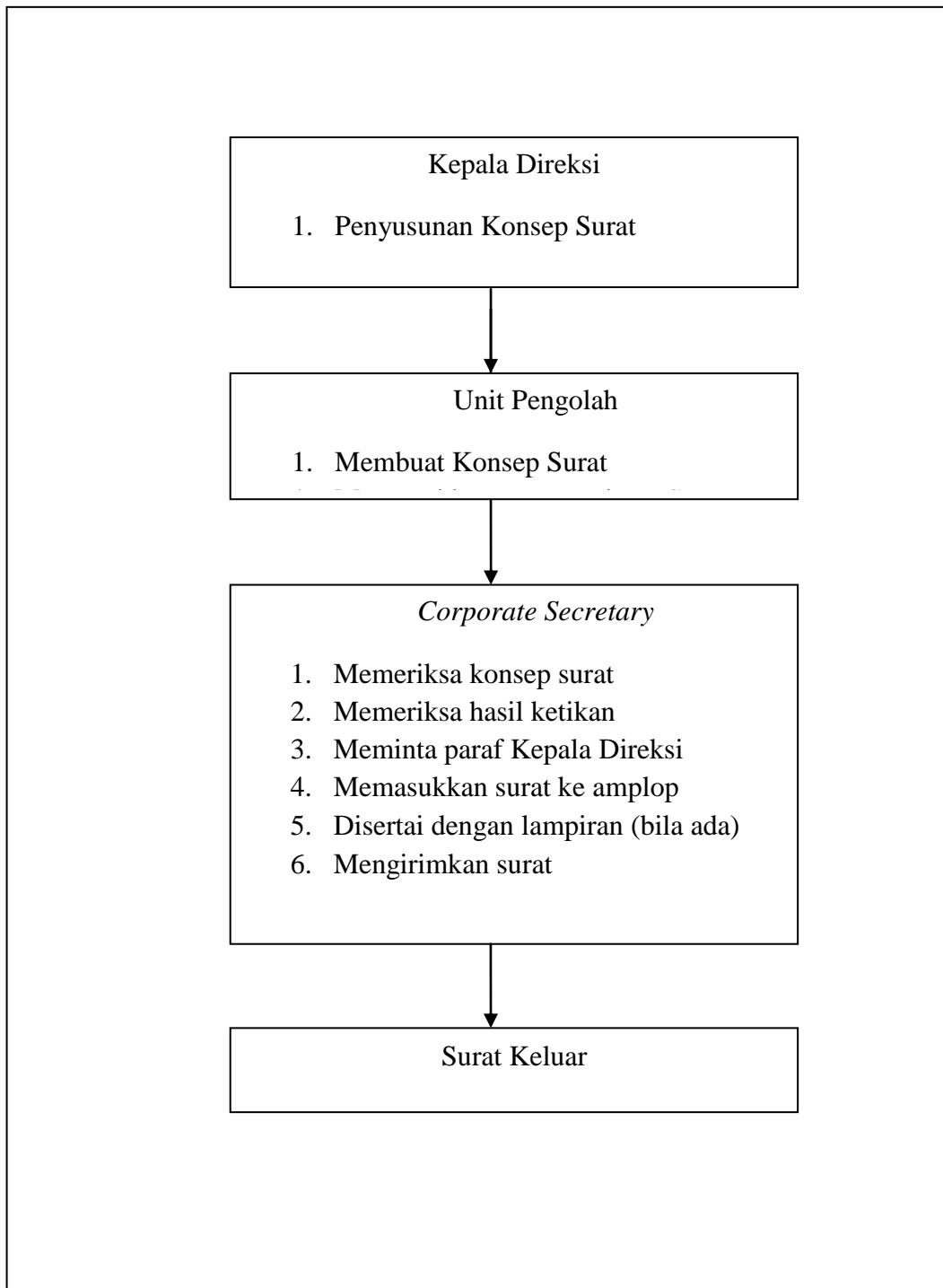
Gambar 2.

Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

b) Pembuatan konsep surat keluar yang dilakukan di Unit *Corporate Secretary* adalah sebagai berikut :

- (1) Pimpinan menyusun konsep surat keluar secara tertulis
- (2) Menyerahkan konsep tersebut kepada Unit *Corporate Secretary* untuk diketik pada bagian pengolah surat.
- (3) Bagian pengolah surat mengetik surat yang sesuai dengan perintah pimpinan.
- (4) Kemudian meminta paraf Kepala Direksi disertai lampiran bila ada.
- (5) Bila surat tersebut sudah di paraf surat dapat diberikan kepada pengantar surat atau melalui jasa pengiriman.

Untuk lebih jelasnya tentang prosedur pengkonseptan surat keluar dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.

Prosedur Pengkonseptan Surat Keluar

c) Kegiatan pengelolaan surat keluar yang dilakukan di Unit Kerja

Corporate Secretary, adalah sebagai berikut :

(1) Surat yang dikirim dikonsep terlebih dahulu, kemudian

dikonsultasikan kepada pihak yang berkepentingan atau

Kepala Direksi.

(2) Pengetikan surat, yakni setelah mendapat persetujuan dari

Direksi maka surat tersebut diserahkan kepada bagian unit

pengolah.

(3) Mencetak surat yang telah dikonsep dan dikonsultasikan.

(4) Penandatangan surat, setelah surat dicetak kemudian

dimintakan tanda tangan dari Kepala Direksi.

(5) Setelah mendapat tanda tangan Kepala Direksi, surat

tersebut dicatat dalam buku agenda surat keluar dengan

mengisikan surat, nomor agenda, hal, alamat tujuan surat

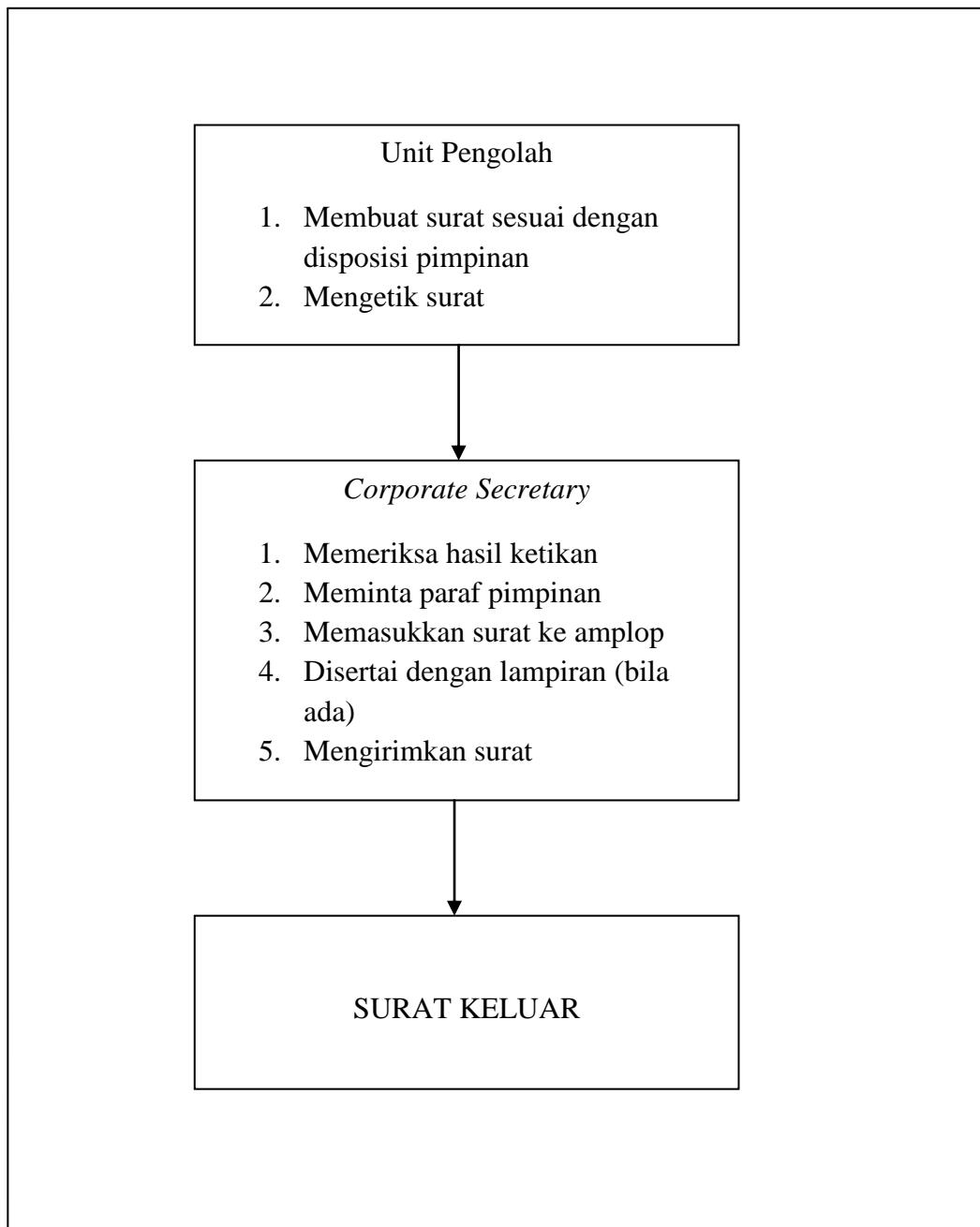
dan pengelola surat.

(6) Surat di photocopy dan siap untuk dikirim kepada alamat

yang dituju.

Untuk lebih jelasnya tentang prosedur surat keluar dapat

digambarkan sebagaimana termuat pada Gambar 4



Gambar 4.
Prosedur Surat Keluar

d) Peralatan dan Perlengkapan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Jogjatronik Mall

Fasilitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas kegiatan perusahaan. Peralatan dan perlengkapan sangat berpengaruh dalam keberhasilan tujuan perusahaan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. . Fasilitas surat masuk dan surat keluar harus dalam keadaan baik dari segi kualitas dan kuantitas agar pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan lancar. Sebaliknya apabila fasilitas peralatan dan perlengkapan tidak memenuhi kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar akan terhambat yang berakibat fatal bagi kegiatan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peralatan dan perlengkapan di Unit Kerja *Corporate Secretary* sebagai berikut :

- (1) Rak buku (lemari terbuka), yaitu rak untuk menyimpan buku-buku seperti di perpustakaan atau untuk menyimpan ordner dan sejenisnya.
- (2) *Filing cabinet* yaitu lemari arsip yang terdiri dari laci-laci besar untuk menyimpan arsip secara vertikal.

- (3) *Ordner* yaitu map dari karton tebal, yang dapat menampung banyak arsip dan di dalamnya terdapat besi untuk mengaitkan arsip.
- (4) Lemari Arsip, yaitu lemari yang terbuat dari kayu atau metal, berfungsi untuk menyimpan berbagai macam bentuk arsip.
- (5) Komputer, yaitu rangkaian peralatan elektronik yang dapat melakukan pekerjaan secara sistematis, berdasarkan intruksi atau program yang diberikan, menyimpan dan menampilkan keterangan bila diperlukan.
- (6) Buku Agenda, digunakan untuk menulis acara, catatan penting dan lainnya.
- (7) Map yaitu lipatan kertas atau karton (kertas manila) yang dipergunakan untuk menyimpan arsip atau surat. Map mempunyai macam-macam bentuk dan ukuran, sesuai fungsi dan cara menggunakannya, map dapat dibedakan menjadi 4 macam yaitu :
- (a) Map biasa atau stopmap folio, disebut stopmap folio karena hanya dipergunakan untuk menyimpan arsip surat yang mempunyai ukuran folio (21x34 cm). gunanya untuk menyimpan arsip surat yang mempunyai jangka waktu simpan sementara. Stopmap dilengkapi dengan daun-daun penutup yang berfungsi

melindungi dan menahan arsip-arsip yang disimpan didalamnya agar tidak mudah dilepas dan terpisah.

- (b) Stopmap tali yaitu stopmap yang memakai tali pengikat sebagai alat untuk merapatkannya. Stopmap tali disebut juga portapel. Stopmap atau portapel ini dibuat dari karton dan diberi tali pengikat. Keuntungan yang didapat dengan menggunakan stopmap ini adalah arsip-arsip yang disimpan didalamnya tidak mudah lepas.
- (c) Map jepitan adalah map yang memakai jepitan dari logam untuk memegang arsip dengan kuat, sehingga arsip didalamnya tidak mudah lepas. Dalam praktek perkantoran biasanya lebih dikenal dengan nama snelhecter.
- (d) Map tebal atau besar dengan jepitan adalah map dengan jepitan khusus dan bentuknya kokoh serta kuat, sehingga dapat disimpan secara vertikal. Map jenis ini sering disebut briefordner atau dalam praktek perkantoran sering disebut ordner saja. Penyimpanan ordner lebih baik di atas rak, bukan di filling cabinet atau di dalam arsip karena hal tersebut akan memakan tempat.

- (8) Rak Arsip ialah sejenis almari tidak berpintu yang merupakan dari beberapa keping papan yang diberi tiang untuk menyimpan surat-surat arsip.
- (9) Faximile ialah media transmisi yang dapat mengirimkan teks maupun gambar. Pengalamatannya melalui nomor telepon yang disambungkan dengan printer ataupun alat output lainnya.
- (10) Telepon ialah alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara.

Sedangkan perlengkapan yang digunakan ialah

(a) Lembar disposisi ialah lembar untuk menuliskan disposisi atau intruksi atau putusan dan pendapat sebagai pengganti penulisan disposisi diatas surat.

(b) Stempel kantor digunakan untuk menyetempel surat-suratStempel kantor digunakan untuk menyetempel surat-surat.

e) Penataan dan Penyimpanan Surat di Unit Kerja *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall

Penataan dan penyimpanan surat merupakan arsip yang masih dipergunakan dan menyimpan berbagai informasi yang sewaktu-waktu diperlukan cepat dan tepat dikemukakan. Penemuan kembali suatu arsip akan dipengaruhi oleh besar

kecilnya suatu volume arsip yang dihasilkan serta fasilitas penyimpanan arsip. Penemuan kembali surat tidak sekedar menemukan kembali arsip tetapi juga menemukan kembali arsip yang dibutuhkan baik tidaknya kearsipan dalam suatu lembaga pemerintah maupun swasta. Oleh sebab itu menata dan menyimpan surat sebaik mungkin agar mempermudah penemuan kembali surat yang diperlukan merupakan hal yang penting baik jalannya suatu organisasi/instansi maupun membantu tugas pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Etiek, penemuan kembali surat masuk dan surat keluar menggunakan sistem agenda yaitu dengan melihat dan mencocokkan antara perihal surat dengan tanggal surat masuk atau surat keluar dan asal surat maupun tujuan surat dalam tercatat di buku agenda, kemudian mencari arsip dalam map *ordner* yang sudah diberi keterangan. Lebih lanjut beliau menjelaskan, surat masuk dan surat keluar lebih mudah dicari bila sudah tercatat dalam komputer akan tetapi belum semua arsip atau surat sudah terdata.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dalam penyimpanan dan penataan surat dengan alasan menggunakan sistem tersebut dianggap paling mudah dilakukan.

f) Lingkungan Kerja di Unit *Corporate Secretary* .

Lingkungan kerja tempat pengelolaan surat menyurat merupakan faktor yang berpengaruh dalam proses kegiatan pengurusan surat dan kegiatan perusahaan lainnya. Berdasarkan hasil observasi di Unit Kerja Corporate Secretary Jogjatronik Mall, ruangan pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih agak berantakan dikarenakan masih kurangnya fasilitas penyimpanan sehingga terdapat surat-surat yang hanya ditaruh di meja. Ruangan sudah dilengkapi dengan pendingin suhu AC (*Air Conditioner*), penataan cahaya sudah tepat dan dinding kantor masih terlihat bagus.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, berikut ini uraian pembahasan tersebut.

1. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian Corporate Secretary Jogjatronik Mall Yogyakarta pedoman yang dipakai sebagai dasar pengelolaan surat menyurat ialah ISO 9001:2008.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan bagian vital dalam berlangsungnya kegiatan baik instansi pemerintah maupun swasta. Pengelolaaan surat merupakan salah satu kegiatan dalam organisasi yang dapat membantu kelancaran dalam bidang

administrasi. Oeh karena itu dibutuhkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang tepat sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Unit Kerja *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall ditemukan masih ada beberapa kendala dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Pengelolaan surat masuk di Unit kerja *Corporate Secretary* Jogjatronik Mall meliputi : penerimaan surat, membuka surat, mengeluarkan dan memeriksa isi surat, mencatat surat masuk dalam buku agenda, memberikan surat kepada Direksi, surat kembali ke Corporate Secretary, Corporate Secretary mengirim surat ke unit kerja sesuai dengan disposisi Direksi. Sedangkan pengelolaan surat keluar meliputi : Persetujuan konsep kepada direksi, pengetikan surat, pemberian nomor, meminta tanda tangan direksi, pencacatan surat, photocopy surat keluar, mendistribusikan surat sesuai dengan alamat. Terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Unit kerja *Corporate Secretary* yang dapat mengganggu kelancaran kegiatan pengolahan surat, meliputi : tempat penyimpanan surat masih kurang sehingga terdapat surat yang hanya diletakkan dimeja maupun kardus, ruang kerja yang sempit dan menjadi satu dengan tempat penyimpanan surat masuk dan surat keluar.

2. Penataan dan Penyimpanan Surat

Sistem penyimpanan dan penemuan kembali suatu surat atau arsip akan dipengaruhi oleh besar kecilnya suatu volume arsip yang dihasilkan serta fasilitas penyimpanan arsip. Seperti apapun sistem kearsipan yang dipakai terpenting adalah efisiensi sistem yang digunakan. Penemuan kembali surat tidak sekedar menemukan kembali arsip tetapi juga menemukan kembali arsip yang dibutuhkan baik tidaknya kearsipan dalam suatu lembaga pemerintah maupun swasta.

Adapun langkah-langkah penanganannya adalah :

- a) Surat-surat yang disimpan terlebih dahulu disortir sesuai dengan kode asli surat atau kode disposisi.
- b) Setelah disortir kemudian dikelompokkan berdasarkan kode persoalan atau perihal surat dan menurut tahun.
- c) Setelah dikelompokkan kemudian surat-surat dimasukkan ke dalam map besar.
- d) Map-map tersebut disusun berdasarkan tahun, sedangkan surat-surat yang terdapat dalam map disusun berdasarkan kode persoalan atau perihal surat.
- e) Menginput surat masuk melalui komputer berdasarkan kode persoalan / perihal surat dan menurut tahun.

Penataan dan penyimpanan surat-surat dengan menggunakan sistem agenda seperti ini mudah dalam penemuan kembali arsip yang

dibutuhkan. Akan tetapi, dibutuhkan pula peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam penyimpanan, karena keberhasilan pengelolaan surat masuk dan surat keluar sangat dipengaruhi oleh peralatan dan perlengkapan arsip.

3. Peralatan dan Perlengkapan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Jogjatronik Mall.

Fasilitas dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas kegiatan perusahaan. Peralatan dan perlengkapan sangat berpengaruh dalam keberhasilan tujuan perusahaan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Fasilitas surat masuk dan surat keluar harus dalam keadaan baik dari segi kualitas dan kuantitas agar pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan lancar. Adapun peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di *Corporate Secretary* sebagai berikut : *Filling cabinet*, lemari Arsip, komputer, lembar disposisi, buku agenda, alat tulis, map.

Penggunaan peralatan dan perlengkapan diatas menurut petugas masih dirasa kurang, walaupun jumlah peralatan dan perlengkapan masih sangat terbatas namun pengelolaan surat masuk dan surat keluar berjalan dengan sangat baik. Dengan demikian peralatan dan

perlengkapan masih harus ditambah agar pengelolaan surat dapat ditangani dengan baik.

4. Petugas Pengelolaan Surat

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pegawai yang menangani surat di *Corporate Secretary* yaitu : Satu Orang Kepala Corporate Secretary, Satu Orang *Senior Supervisor Legal*, Satu Orang Resepsionis dan Satu Orang *Office Asistant*. Kepala *Corporate Secretary* dan *Senior Supervisor Legal* tingkat pendidikan Sarjana, sedangkan Resepsionis pendidikan D3 dan *Office Asistant* pendidikan SMA. Sebagian pegawai telah mempunyai ilmu dan keterampilan dalam mengelola surat sehingga tidak kesulitan dalam menangani surat masuk maupun surat keluar.

5. Faktor-faktor Penghambat Pengelolaan Surat

a) Ruang Penyimpanan

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Unit Kerja *Corporate Secretary* diketahui bahwa ruang penyimpanan surat masih sangat kurang. Tidak ada ruangan arsip untuk penyimpanan surat, sehingga terlihat map-map terlihat bertumpuk di atas kardus yang menimbulkan ruangan terlihat tidak tertata rapi dan tidak enak dipandang.

- b) Terbatasnya peralatan dan perlengkapan kerja, sehingga mengakibatkan volume surat semakin bertambah mengakibatkan kehabisan tempat untuk menampung surat.
- c) Terbatasnya jumlah karyawan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar sehingga prosedur pengelolaan surat masih belum optimal.

6. Usaha-usaha untuk Mengatasi Hambatan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Suatu perusahaan dalam mencapai tujuan membutuhkan upaya dalam mengurangi hambatan-hambatan yang terjadi di dalam perusahaan tersebut. Usaha-usaha dalam mengurangi resiko atau hambatan-hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Unit *Corporate Secretary* di Jogjatronik Mall, antara lain :

- a) Mengadakan Pelatihan khusus kepada karyawan.
- b) Menambah personil atau karyawan.
- c) Menambah fasilitas dan peralatan kerja serta melakukan perbaikan peralatan secara rutin. Misalnya penambahan peralatan seperti *filing cabinet* dan pergantian infus tinta pada printer.

Dengan demikian secara keseluruhan hasil penelitian ini terhadap hal-hal yang mempengaruhi kelancaran dalam pengelolaan surat masuk maupun surat keluar, dari hasil penelitian dapat ditemukan adanya hal-hal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pengelolaan surat, peralatan

yang digunakan dari petugas pengelola surat yang menangani pengelolaan surat. sedangkan hal-hal yang menghambat dalam kegiatan pengelolaan surat adalah ruang penyimpanan, terbatasnya jumlah personil, kurangnya tempat penyimpanan dan kurangnya peralatan dan perlengkapan dalam pengelolaan surat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah dikumpulkan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Jogjatronik Mall Yogyakarta belum optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut :
 - a. Petugas surat tidak menyortir surat masuk berdasarkan klasifikasi surat biasa maupun penting.
 - b. Petugas surat tidak menggunakan buku ekspedisi pada saat pendistribusian surat.
 - c. Tidak ada pencatatan surat keluar pada buku agenda.
 - d. Terbatasnya peralatan penyimpanan surat atau dokumen, terutama *filig cabinet* sehingga masih terlihat ada dokumen atau surat yang hanya diletakkan diatas kardus maupun meja.
 - e. Kurangnya jumlah karyawan dalam pengelolaan surat menyurat.
 - f. Tidak adanya ruangan khusus untuk penyimpanan surat, sehingga volume surat yang semakin bertambah mengakibatkan ruangan kerja semakin penuh dengan dokumen atau surat sehingga ruang kerja semakin sempit.

- g. Belum tercukupinya sarana ruang kantor yang memadai.
2. Hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Unit Kerja *Corporate Secretary* antara lain :
 - a. Ruang penyimpanan yang belum memenuhi syarat penyimpanan arsip.
 - b. Terbatasnya jumlah karyawan dalam pengelolaan surat menyurat.
 - c. Peralatan dan perlengkapan secara kualitas dan kuantitas masih kurang.
3. Usaha-usaha untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di unit kerja *Corporate Secretary*, antara lain :
 - a. Menambah jumlah personil karyawan atau staf yang sesuai dengan kualifikasi tugas.
 - b. Melakukan pelatihan dalam pengelolaan surat untuk karyawani.
 - c. Menyediakan tempat penyimpanan dan menambah peralatan serta perbaikan rutin peralatan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas demi lebih optimalnya pengelolaan surat menyurat di unit kerja *Corporate Secretary* maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

- a. Unit kerja *Corporate Secretary* hendaknya dalam melakukan penataan ruang kerja secara sistematis dan rapi sehingga dalam penemuan kembali surat dapat ditemukan secara lebih mudah dan cepat.
- b. Penambahan ruang penyimpanan surat bagi Unit Kerja *Corporate Secretary*, sehingga surat-surat yang sudah inaktif dapat ditaruh di ruangan tersebut dan tidak memenuhi ruangan kerja.
- c. Penambahan jumlah fasilitas penyimpanan surat yaitu *filing cabinet*, sehingga tidak ada lagi surat atau dokumen yang ditumpuk di kardus dan penataaan surat terlihat rapi.
- d. Memberikan Pelatihan khusus pengelolaan surat masuk dan surat keluar kepada pegawai di unit kerja *Corporate Secretary*.

DAFTAR PUSTAKA

- Basir, Barthos. (2009). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Dorotul Yatimah. (2009). *Kesektariatan Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung : Pustaka Setia
- Djoko Purwanto. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Erlangga.
- Ibnu Syamsi. (2008). *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moekijat.(2001). *Tata Laksana Kantor*. Bandung : Alumni
- Poerwadarminta. 2006. KUBI. Jakarta : Balai Pustaka
- Ricks, Betty.R., et al., 1992. *Information and Image Management : A Record System Approach*. Cincinnati : South Western Publishing Co.
- Silmi, Sikka Mutiara. (2008). *Panduan Menulis Surat Lengkap*. Yogyakarta : Absolut
- Sri Endang R., Sri Mulyani, Suyetty. (2009). Modul Melakukan Prosedur Administrasi. Jakarta:Erlangga
- Sulistyo Basuki. (2003). *Manajemen Arsip Dinamis*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- The Liang Gie. (2003). *Kamus Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Nurcahaya
- Wallace, Patricia E., et.al., 1992. *Records Management Integrated Information Systems*, New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Wursanto. (2004). *Kearsipan 1*. Yogyakarta : Kanisius

L

A

M

P

I

R

A

N

KISI-KISI
PEDOMAN OBSERVASI

Pedoman observasi diisi berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan dengan mengisi hasil pengamatan pada Jogjatronik Mall Yogyakarta.

No	Aspek	Indikator	Sub Indikator
1.	Ruang (Tempat) dan Fasilitas	Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam pengelolaan surat	1. Kondisi dan keadaan kantor 2. Kondisi ruangan penyimpanan surat masuk dan surat keluar 3. Penerangan 4. Kebersihan lingkungan kerja 5. Pengaturan suhu udara 6. Peralatan yang tersedia 7. Perlengkapan yang tersedia 8. Penggunaan warna ruangan
2.	Aktor (Pelaku)	Petugas dalam melaksanakan tugas surat masuk dan surat keluar	1. Pelaksanaan kerja pegawai surat masuk dan surat keluar 2. Kerapian kerja 3. Keterampilan kerja
3.	Aktivitas (Kegiatan)	a. Proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar	1. Penyimpanan surat masuk dan surat keluar 2. Penemuan kembali surat masuk dan surat keluar 3. Peminjaman surat 4. Pemeliharaan surat

		5. Penyusutan surat
	b. Kesesuaian pengelolaan surat masuk dengan prosedur	1. Prosedur pencatatan dan pendistribusian surat 2. Prosedur penyimpanan

Hasil Observasi (*Check List*)
Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
di Jogjatronik Mall Yogyakarta

No	Aspek	Ya	Tidak	Keterangan	
A.	Ruang (Tempat) dan Fasilitas				
	Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar				
	Kondisi dan keadaan kantor				
	a. Kondisi kantor untuk kegiatan administrasi	√		Layak walaupun tidak terlalu luas	
	b. Alat perlengkapan kantor	√		Perlengkapan sudah mendukung walaupun masih perlu penambahan	
	c. Ruang kerja kantor menjadi satu dengan ruang kerja kantor lainnya (multifungsi)	√		Menjadi satu dengan tempat penyimpanan arsip	
	1. Kondisi ruangan penyimpanan surat masuk dan surat keluar				
	a. Ruang penyimpanan surat menjadi satu dengan ruang kantor	√		Penyimpanan surat menjadi satu dengan ruang kantor	
	b. Ruang penyimpanan surat sudah dilengkapi dengan fasilitas persuratan	√		Sudah, walaupun masih harus ada penambahan fasilitas.	
	2. Penerangan				
	a. Pencahayaan cukup dan memancar dengan tepat	√		Pencahayaan sudah sangat baik.	
	b. Lampu dalam kantor dalam keadaan yang layak pakai	√		Tidak ada lampu yang mati.	
	c. Terdapat jendela untuk masuknya cahaya matahari	√		Jendela sudah sangat memadai	
	3. Kebersihan lingkungan kerja				
	a. Ada tempat sampah	√		Setiap unit kerja terdapat tempat sampah	
	b. Ada <i>vacum cleaner</i>		√	Belum tersedia	
	c. Ada kemoceng dan sapu		√	Tidak terdapat kemoceng dan sapu	

Hasil Observasi (*Check List*)
Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
di Jogjatronik Mall Yogyakarta

No	Aspek	Ya	Tidak	Keterangan
	d. Kertas yang tidak dipakai disortir dan diletakkan ditempat yang berbeda		√	Masih banyak terdapat surat yang diletakkan sembarang
	e. Ada debu didalam ruang kerja	√		Masih terdapat debu yang menempel pada surat yang jarang dibersihkan
4. Pengaturan suhu udara				
	a. Suhu udara dalam ruang kerja panas		√	Suhu udara berkisar antara 17° - 20°
	b. Kondisi udara dalam ruangan panas		√	Kondisi ruangan sejuk
	c. Terdapat <i>Air Conditioner</i>	√		Setiap unit kerja terdapat AC
	d. Terdapat alat pengukur kelembaban udara (hygrometer)		√	Tidak terdapat alat kelembaban udara
5. Fasiliias Surat Masuk dan Surat Keluar				
	a. <i>Filing Cabinet</i> atau <i>File Cabinet</i>	√		
	b. Guide	√		
	c. Map	√		
	d. Folder	√		
	e. Almari Arsip	√		
	f. Meja	√		
	g. Kursi	√		
	h. Box File	√		
	i. Rak Arsip	√		
	j. Mesin Penghancur Kertas		√	
	k. Perforator	√		
	l. Komputer	√		
	m. Printer	√		
6. Penggunaan warna ruangan				

Hasil Observasi (Check List)
Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
di Jogjatronik Mall Yogyakarta

No	Aspek	Ya	Tidak	Keterangan
	a. Cat ruangan masih bagus	√		Cat ruangan masih sangat bagus dan terlihat nyaman
	b. Warna cat ruangan <i>soft</i> pada saat dilihat	√		Cat ruangan terlihat <i>soft</i> berwarna coklat krem
<hr/>				
B.	Aktor (Pelaku)			
	Petugas dalam melaksanakan tugas kearsipan			
	1. Petugas arsip berlatar belakang pendidikan S1		√	Tidak, sebagian dibawah pendidikan S1
	2. Petugas arsip pernah mengikuti pelatihan atau diklat kearsipan		√	Belum pernah hanya mengikuti pedoman perusahaan
	3. Petugas arsip kurang dari segi jumlah	√		Petugas yang melayani surat masuk hanya 1 orang.
	4. Kerapian kerja		√	Banyak surat-surat yang tidak diletakkan di lemari surat
	5. Meyimpan rahasia, tekun, dan disiplin		√	Kondisi lemari arsip tidak terkunci
	6. Melayani tamu dengan baik	√		Petugas menerima tamu dengan ramah dan membantu keperluan yang diperlukan
	7. Ketrampilan kerja			
	a. Mengelola surat masuk dan surat keluar dengan baik	√		Petugas sudah mengelola surat sesuai dengan

Hasil Observasi (*Check List*)
Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
di Jogjatronik Mall Yogyakarta

No	Aspek	Ya	Tidak	Keterangan
				pedoman perusahaan
	b. Dapat menggunakan peralatan dan perlengkapan surat	✓		Dapat menggunakan peralatan dan perlengkapan seperti komputer, printer, dll
<hr/>				
C.	Aktivitas (Kegiatan)			
	a. Proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar			
	1. Penyimpanan surat			
	a) Mempergunakan sistem penyimpanan	✓		Sistem penyimpanan menggunakan sistem buku agenda
	b) Mempergunakan asas penyimpanan	✓		Menggunakan asas sentralisasi semua pengelolaan surat berpusat di Corporate Secretary
	c) Pengambilan surat ditempat penyimpanan arsip dengan mudah		✓	Pengambilan surat susah dicari karena surat tidak diletakkan pada satu tempat
	2. Penemuan kembali arsip			
	a) Penemuan kembali surat dengan cepat dan mudah		✓	Karena surat terkadang tidak diletakkan dalam 1 unit
	b) Menggunakan alat bantu untuk mempermudah penemuan kembali arsip	✓		Penemuan kembali surat menggunakan komputer

Hasil Observasi (Check List)
Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
di Jogjatronik Mall Yogyakarta

No	Aspek	Ya	Tidak	Keterangan
	3. Peminjaman surat			
	a) Peminjaman surat dilakukan dengan mudah	√		Peminjaman surat dilakukan di unit kerja Corporate Secretary dan hanya meminta izin kepada petugas
	b) Pengembalian kembali surat dapat dilakukan dengan mudah	√		Hanya dikembalikan kepada petugas
	c) Mempergunakan prosedur peminjaman surat		√	Tidak ada prosedur peminjaman
	4. Pemeliharaan surat			
	a) Arsip dibersihkan dengan <i>vacuum cleaner</i>		√	Tidak terdapat <i>vacum cleaner</i>
	b) Arsip yang rusak dipisah dengan arsip lainnya		√	Arsip yang rusak tidak dipisah
	c) Menggunakan penjepit kertas yang anti karat (terbuat dari plastik)		√	Bahan terbuat dari logam
	b. Kesesuaian pengelolaan surat masuk dengan prosedur			
	1. Prosedur pencatatan dan pendistribusian surat			
	a. Prosedur buku agenda			
	1) Dipakai alat bantu untuk mencari surat yang disimpan		√	Pencarian surat menggunakan komputer
	2) Sebagai referensi utama untuk mencari surat		√	Pencarian surat memakai komputerisasi
	3) Ada berapa tipe buku agenda yang digunakan (Tunggal, berpasangan dan kembar)		√	
	4) Ada kartu agenda untuk		√	

Hasil Observasi (*Check List*)
Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
di Jogjatronik Mall Yogyakarta

No	Aspek	Ya	Tidak	Keterangan
	mempermudah pencarian dokumen			
	5) Ada lembar disposisi sebagai alat pengendalian dalam pendistribusian penyelesaian suatu dokumen	✓		Setiap surat masuk dilampirkan lembar disposisi
	b. Prosedur kartu kendali			
	1) Ada penggolongan surat masuk dan keluar (surat biasa, surat penting, dan surat rahasia)	✓		
	2) Surat penting dicatat dan dikendalikan dengan kartu kendali		✓	
	3) Surat biasa dengan lembar pengantar surat biasa	✓		
	4) Surat rahasia dengan pengantar surat rahasia		✓	
	5) Kartu kendali berukuran 10 cm x 15 cm yang berisi indeks, isi ringkas, lampiran, dari, kepada, tanggal surat, nomor surat, pengolah, paraf, tanggal terima, nomor urut, kode, dan catatan		✓	
	6) Kartu kendali digunakan untuk pengganti buku agenda dan buku ekspedisi		✓	

PEDOMAN WAWANCARA

Informan penelitian dalam pedoman wawancara ini ditujukan kepada kepala *Cooporate Secretary* merangkap juga sebagai *Manager Marketing*

A. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

1. Surat Masuk dan Surat keluar apa saja yang dikelola di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
2. Dalam pengelolaan Arsip dinamis di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta menggunakan asas sentralisasi, desentralisasi atau kombinasi? Mohon dijelaskan!
3. Adakah pedoman atau prosedur khusus pengelolaan surat masuk dan surat keluardi di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta? Seperti apakah prosedur tersebut? Mohon dijelaskan!
4. Menurut pendapat Bapak/Ibu sudah sesuaikah prosedur surat dan surat keluardengan pengelolaan yang dilakukan petugas Arsip? Mengapa?

- a. Penyimpanan surat masuk dan surat keluar
 - 1) Sistem apa yang digunakan dalam penyimpanan di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
 - 2) Mengapa menggunakan sistem tersebut?
 - 3) Apakah dengan menerapkan sistem tersebut penyimpanan surat masuk dan surat keluar dapat terlaksana dengan baik? Mengapa?
 - 4) Apakah setiap seksi/bagian di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta menyimpan surat masuk dan surat keluar sendiri-sendiri?
 - 5) Jika setiap seksi/bagian menyimpan surat masuk dan surat keluar sendiri-sendiri, apakah tidak menyulitkan dalam pengawasan? Bagaimana cara mengontrolnya?
 - 6) Fasilitas apa saja yang digunakan dalam penyimpanan surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
 - 7) Apakah fasilitas dalam penyimpanan surat masuk dan surat keluar yang ada sudah dipergunakan secara maksimal?
 - 8) Apakah fasilitas dalam penyimpanan surat masuk dan surat keluar sudah memadai?
 - 9) Jika belum memadai, apakah diadakan penambahan fasilitas secara berkala?
 - 10) Adakah ruangan yang digunakan untuk penyimpanan di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?

- b. Penemuan Kembali surat masuk dan surat keluar
- 1) Bagaimanakah sistem penemuan kembali surat masuk dan surat keluar yang digunakan di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
 - 2) Apakah Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta menggunakan sistem kartu kendali? Seperti apakah sistem tersebut?
 - 3) Dalam penemuan kembali Arsip Dinamis, apakah di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta menggunakan dengan sistem Buku Agenda? Seperti apakah sistem tersebut?
 - 4) Menurut Bapak/Ibu apakah sistem penemuan kembali yang digunakan di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta dapat dengan mudah ditemukan dalam waktu cepat dan tepat? Mohon dijelaskan alasannya!
 - 5) Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menemukan satu buah surat masuk maupun surat keluar? Apabila dapat diukur dengan satuan waktu, berapa menit yang digunakan dalam menemukan surat tersebut?

c. Peminjaman Arsip Dinamis

- 1) Sejauhmana intensitas masyarakat atau publik dalam meminjam surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
- 2) Surat masuk dan surat keluar apa saja yang biasanya dipinjam oleh masyarakat atau publik di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
- 3) Selama ini surat masuk dan surat keluar apa saja yang boleh dipinjamkan?
- 4) Siapa saja yang meminjam surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
- 5) Berapa rata-rata peminjaman surat masuk dan surat keluar dalam sebulan?
- 6) Selama ini siapakah yang bertanggung jawab dalam pemberian izin peminjaman surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
- 7) Berapa jangka waktu peminjaman surat masuk dan surat keluar yang diterapkan di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
- 8) Adakah peraturan atau tata cara dalam peminjaman surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
Mohon dijelaskan!

- 9) Bagaimana prosedur peminjaman surat masuk dan surat keluar yang diterapkan di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta? Mohon dijelaskan!
- 10) Adakah sanksi yang diberlakukan apabila terlambat dalam pengembalian surat masuk maupun surat keluar? Mohon Jelaskan!

d. Pemeliharaan Surat masuk dan surat keluar

- 1) Bagaimana Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta Yogyakarta dalam memelihara surat masuk dan surat keluar agar awet? Mohon dijelaskan!
- 2) Apakah petugas yang bersangkutan selalu membersihkan lingkungan Arsip Dinamis? Berapa kali dalam setahun?
- 3) Adakah prosedur khusus yang harus dilakukan oleh petugas keArsip Dinamisan dalam memelihara surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?

- e. Pengamanan surat masuk dan surat keluar
 - 1) Bagaimanakah Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta dalam mengamankan surat masuk dan surat keluar? Mohon dijelaskan!
 - 2) Adakah prosedur khusus yang harus dilakukan oleh petugas arsip dalam mengamankan surat masuk dan surat keluardi Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?

B. Faktor Penghambat dalam Pengelolaan surat masuk dan surat keluar

1. Menurut pendapat Bapak/Ibu apa saja faktor penghambat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluardi Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?
2. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah fasilitas yang tersedia di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta menjadi salah satu kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar? Jika Ya, Mengapa? Mohon dijelaskan!
3. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah kemampuan SDM yang tersedia di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta menjadi salah satu kendala dalam pengelolaan Arsip Dinamis dinamis? Jika Ya, Mengapa? Mohon dijelaskan!

C. Upaya yang dilakukan dalam Mengatasi Faktor Penghambat tesebut

1. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta dalam mengatasi faktor penghambat atau kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang telah disebutkan sebelumnya?
 - a. Fasilitas surat masuk dan surat keluar
 - b. Sumber Daya Manusia pengelola surat masuk dan surat keluar
2. Menurut pendapat Bapak/Ibu bagaimanakah cara meningkatkan kualitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik MallYogyakarta?

PEDOMAN ANALISIS DOKUMEN

1. Sejarah berdirinya Jogjatronik Mall Yogyakarta.
2. Visi dan Misi Subbagian sekretariat Jogjatronik Mall Yogyakarta
3. Struktur Organisasi Jogjatronik Mall Yogyakarta
4. Data Pegawai Subbagian sekretariat Jogjatronik Mall Yogyakarta
5. Tugas, Pokok dan Fungsi Pegawai Subbagian sekretariat Jogjatronik Mall Yogyakarta.
6. Data sarana dan prasarana yang tersedia di Subbagian sekretariat Jogjatronik Mall Yogyakarta.
7. Prosedur Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Subbagian sekretariat Jogjatronik Mall Yogyakarta.