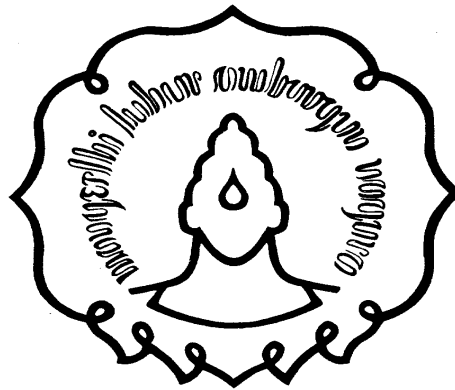


**PROSEDUR PENANGANAN SURAT DI BAGIAN TEKNIKAL PADA  
PT INDOSAT Tbk SOLO**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Memperoleh Sebutan Vokation Ahli Madya ( A. Md. ) dalam  
Bidang  
Manajemen Administrasi

Oleh :

**ANA ISLAMAWATI**

**D1506005**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**  
**2009**  
**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Perubahan di abad informasi saat ini mungkin tidak terbayangkan oleh kita semua. Perubahan yang terjadi di berbagai sektor begitu dramatis dan banyak mengubah hubungan antara sisi kehidupan manusia. Akselerasi perubahan begitu terasa, dibalik perubahan tersebut terdapat peran teknologi telekomunikasi dan informasi yang sentral. Sebuah teknologi yang mampu membalikkan kondisi yang tidak terbayangkan sebelumnya menjadi sesuatu yang cepat usang di era ini. Sehingga perusahaan yang bergerak di sektor jasa khususnya jasa telekomunikasi memegang peran yang cukup penting dalam dunia bisnis. Teknologi informasi dan komunikasi kini telah menjadi tools yang sangat efektif untuk mengubah efisiensi dan efektifitas interaksi manusia. Akselerasi percepatan perubahan teknologi dengan tujuan melahirkan tools untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas interaksi begitu cepat dan sulit diprediksi. Dalam perkembangan saat ini, teknologi komunikasi dan informasi tidak hanya menjadi instrument peningkatan efektifitas dan efisiensi bisnis tetapi juga telah menjadi area bisnis yang menggairkan yang nantinya diperebutkan para pelaku bisnis karena potensi luar biasa yang dikandungnya.

Namun, mesti diperhatikan pelayanan yang akan diberikan kepada para konsumen, jangan hanya memikirkan untung yang akan diperoleh. Maka dari itu setiap perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi mesti memperhatikan layanan kepada para pengguna jasa tersebut. Salah satunya

dalam penanganan surat yang masuk ke perusahaan tersebut. Karena surat adalah alat komunikasi penting yang nantinya akan memudahkan satu pihak berkomunikasi dengan pihak lainnya. Dan surat adalah salah satu bukti alat komunikasi yang nyata dan dapat dipertanggung jawabkan. Di Bagian Teknikal Administrasi ini sebagian surat masuk berasal dari *vendor* yang akan melakukan pekerjaan dilapangan. Karena pekerjaan tersebut tidak serta merta dilakukan langsung oleh perusahaan, tapi biasanya mereka menggunakan jasa *vendor* untuk memperkerjakan pekerjaan yang sehubungan dengan gangguan site-site tersebut. Di PT Indosat ini sendiri yang memiliki tujuh daerah *site*, antara lain di Solo, Karanganyar, Boyolali, Sragen, Sukoharjo, Klaten, dan Wonogiri. Sehingga apabila di salah satu *site* di wilayah tersebut mengalami gangguan atau sekedar akan di lakukan pengecekan maka *vendor* atau orang Indosat sendiri bila akan masuk ke lokasi harus menggunakan surat ijin masuk dan ijin kerja. Selain menggunakan surat tersebut juga ada sebagian *site* yang mesti menggunakan kunci. Jadi para *vendor* yang akan melakukan pekerjaan di lokasi *site* tersebut mesti membawa surat ijin masuk lokasi dan kunci. Kuncinya sendiri ada di Indosat, tidak semua *site* tersebut kuncinya ada di Indosat, ada juga di bawa penjaga. Disini yang dimaksud penjaga adalah warga sekitar *site* yang diberi tanggung jawab untuk memegang dan menyimpan kunci tersebut. Sehingga siapa saja yang akan masuk ke lokasi tersebut harus minta ijin juga pada petugas yang berwenang membawa kunci tersebut.

Sebelum melakukan pekerjaan di lokasi *site* tersebut pekerja *vendor* harus memperhatikan aturan-aturan yang dibuat oleh PT. Indosat. Sehingga mesti wajib melaksanakannya aturan-aturan tersebut.. Apabila tidak akan dikenakan sanksi atau untuk proyek berikutnya tidak akan diberi kepercayaan mengerjakan *site* dari Indosat lagi. Prosedur kerja ini dibuat untuk mempermudah atau melancarkan setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam

rangka mencapai tujuan yang direncanakan dan dapat menguntungkan ke dua belah pihak.

Oleh karena itu setiap perusahaan, baik perusahaan jasa telekomunikasi seperti Indosat ini dituntut untuk dapat membuat prosedur kerja yang dapat dilaksanakan dengan baik. Sehingga akan memudahkan bagi pekerja *vendor* untuk menjalankan tugas, dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

Prosedur itu salah satunya adalah pembuatan surat, yang naantinya akan ditujukan kepada pihak Indosat. Karena dengan pembuatan surat merupakan alat dan sarana komunikasi disamping telepon, radio, televisi, telegram, telex, dan sebagainya. Diantara alat dan sarana komunikasi ini, surat memiliki beberapa kelebihan selain karena lebih lengkap, surat juga merupakan “bukti hitam diatas putih” lagi pula surat dapat menyimpan rahasia dan biaya pembuatan dan pengiriman relatif murah selain itu dapat mengurangi kemungkinan terjadi kesalahan pahaman dalam berkomunikasi kerena pembuat surat dapat menyampaikan maksud tanpa dibatasi oleh waktu, ruang, jumlah halaman. Orang juga menganggap surat sebagai utusan atau duta organisasi atau instansi dari pengiriman surat. Surat dipandang sebagai citra cermin mentalis jiwa serta suatu petunjuk kondisi intern organisasi yang bersangkutan. Surat sebagai komunikasi mempunyai fungsi:

1. Surat bukti tertulis yang otentik
2. Alat pengingat
3. Dokumentasi histories
4. Jaminan keamanan

Didalam pembuatan surat tidak terlepas dari berbagai masalah, masalah yang perlu diperhatikan dalam pembuatan surat adalah:

1. Mengusahan agar kekurangan dan kelemahan surat itu tidak terjadi dan bagaimana pengelolaan sehingga dapat menghasilkan surat menyurat yang efisien, efektif, dan baik.

2. Sejauh mana para pengelola administrasi menguasai kaidah surat menyurat yang berlaku.

Mengingat fungsi surat yang cukup penting maka sebaiknya dalam instansi juga mengusahakan agar proses penyimpanan surat dapat dilakukan dengan baik dan mengikuti prosedur, karena hal tersebut dapat mempermudah dalam pencarian kembali surat-surat tersebut. Dengan adanya pengertian tersebut diatas nampak bahwa peran para pengelola administrasi khususnya dalam penyelenggaraan pola kegiatan persuratan agar benar-benar menguasai dan mengetahui kaidah tentang kegiatan mencatat, mengarahkan, mengendalikan, dan menyimpan surat. Hal tersebut merupakan salah satu dari system atau prosedur yang berlaku sehingga pegawai yang menangani surat, baik surat masuk maupun surat keluar tidak mengalami kerugian dan kehilangan banyak waktu serta tenaga untuk menyeleksi satu surat saja. Selain itu dapat juga membantu kelancaran penyelenggaraan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja dan tercapainya tujuan organisasi.

Sehingga di dalam Indosat khususnya di bagian teknikal administrasi mengurus surat masuk maupun surat keluar. Surat masuk berasal dari para *vendor* yang akan meminjam kunci, sedangkan surat keluar yakni pembuatan surat ijin yang nantinya akan diberikan kepada *vendor* untuk melakukan pekerjaan lapangan, pengecekan *shelter-shelter* dilokasi yang Indosat miliki. Prosedur perijinan masuk kelokasi terdiri dari beberapa tahap yang saling berkesinambungan, sehingga prosedur kerja merupakan suatu bentuk kerjasama antara suatu bagian dengan bagian yang lain. Dalam melakukan pekerjaannya antara bagian dengan bagian yang lain akan mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang akan terjalin dalam satu rangkain kerja. Dan dalam tanggung jawabnya juga berbeda-beda antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, misalkan saja pekerjaan pengecekan BTS, maintenance site, ATP new site, instalasi FO, quality control, dan masih banyak lagi. Pekerjaan-pekerjaan tersebut yang memberikan tugas dari

Indosat tentunya berbeda-beda. Tapi tujuannya tetap sama yakni memberikan pelayanan bagi konsumen. Oleh karenanya aturan-aturan perlu ditetapkan pada setiap langkah sebuah pekerjaan di lokasi *site*, agar dapat dipastikan bahwa masing-masing tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan tidak lagi terjadi penumpukan tugas atau pekerjaan.

Karena disetiap tugas pada satu *site* diberi waktu tiga hari, jadi para *vendor* harus menyelesaikan tugasnya tepat waktu, agar nanti tidak menumpuk di *site-site* berikutnya. Untuk memperoleh suatu hasil pekerjaan yang memuaskan, maka dalam melaksanakan tugas juga diperlukan suatu koordinasi dari semua unsur-unsur yang terkait. Demikian juga dengan cara kerja, perijinannya, karena semua itu tidak dapat berdiri dan berjalan sendiri karena disetiap tahapan kegiatan yang satu dengan yang lain tidak dapat dipisahkan. Seorang *vendor* tidak dapat melakukan pekerjaan di *site* tersebut tanpa menggunakan surat ijin masuk dan ijin kerja dari Indosat, demikian juga orang Indosat tidak bisa melaksanakan semua pekerjaan di setiap *site* itu sendirian. Jadi semua itu harus bekerja sama agar tercapai sebuah tujuan yang seimbang. Sehingga pengurusan surat di bagian ini sangatlah penting, karena dengan pembuatan surat para *vendor* bisa melakukan pekerjaannya. Maka Indosat juga diuntungkan.

Penulis mengambil lokasi magang kerja di PT Indosat, Tbk karena seperti diketahui, bahwa di Indosat ini banyak sekali divisi-divisi yang sangat membutuhkan tenaga kerja. Dan salah satu divisi di Indosat ini adalah *Teknikal*, di sini masih dibagi lagi beberapa bagian. Salah satunya dibagian teknikal administrasi yang di tempati penulis untuk melakukan magang kerja. Dimana seperti yang sudah diketahui bahwa di bagian teknikal administrasi ini banyak sekali menangani surat, baik surat masuk maupun pembuatan surat keluar. Sehingga perlu petugas khusus yang menanganinya, namun di bagian

ini lebih banyak menerima surat dari para *vendor* yang akan melakukan pekerjaan kelokasi *site-site*.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Mengingat pentingnya pengarsipan surat beserta pembuatan surta ijin tersebut maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas nantinya. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, serta untuk mencapai tujuan pengamatan sesuai dengan persyaratan dan guna mempermudah penyusunan laporan Tugas Akhir, maka penulis membatasi perumusan masalah sebagai berikut **BAGAIMANA PROSEDUR PENANGANAN SURAT DI BAGIAN TEKNIKAL PADA PT INDOSAT Tbk SOLO ?**

## **C. TUJUAN PENGAMATAN**

Pengamatan pada dasarnya merupakan suatu upaya yang sitematis untuk menerapkan fenomena tersebut. Dalam pengamatan ini, penulis membagi tujuan pengamatan menjadi tiga bagian :

### 1. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui secara jelas mengenai prosedur mengetahui penanganan surat-surat, baik surat keluar ataupun surat masuk di Bagian Teknikal PT Indosat, Tbk Solo.

### 2. Tujuan Fungsional

Penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, pertama bagi para *vendor* yang akan melakukan pekerjaan site di lokasi

site-site milik PT Indosat. Kedua, bagi pihak yang tertarik dengan permasalahan dalam penulisan ini.

### 3. Tujuan Individual

Untuk memenuhi syarat-syarat dalam memperoleh sebutan Profesional Ahli Madya (A. M.d ) Program Studi Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.

## **D. MANFAAT PENGAMATAN**

Hasil pengamatan ini juga mengetengahkan manfaat pengamatan, diantaranya sebagai berikut :

1. Mendapatkan gambaran jelas tentang kegiatan pembuatan surat ijin masuk dan ijin kerja site di PT. Indosat, Tbk Solo.
2. Memperoleh tambahan informasi di bidang perijinan yang daapt digunakan untuk menganalisa dan mengembangkan kegiatan prosedur tentang perijinaan yang telah ada agar dapat efektif dan efisien.
3. Dapat bermanfaat bagi penulis sebagai bahan tambahan informasi dalam mempelajari prosedur perijinan sutar kerja.
4. Mengetahui penanganan surat di Bagian Teknikal PT Indosat, Tbk Solo

## **BAB II TINJAUN PUSTAKA**

### **A. PENGERTIAN PROSEDUR**

Suatu prosedur berhubungan dengan pemilihan dan penggunaan suatu arah tindakan dengan kebijaksanaan yang telah ditentukan. Prosedur



memberikan urutan menurut waktu (*cronologis*) kepada tugas-tugas dan menentukan jalan dari serangkaian tugas-tugas.

Drs. Moekijat (1989:194) menerangkan bahwa suatu prosedur adalah “serangkaian tugas yang saling berhubungan, yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan.”

Biasa suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa masing-masing tugas harus dilakukan. Selanjutnya hakekat dari prosedur adalah:

1. Prosedur terdapat dalam tiap bagian perusahaan, prosedur merupakan salah satu macam rencana penting.
2. Prosedur biasanya dipandang sebagai penerapan pekerjaan yang sifatnya berulang.
3. Diberikan batas-batas waktu pada setiap langkah prosedur guna menjamin agar hasil akhir dicapai seperti yang diinginkan.

Menurut The Liang Gie dalam bukunya Kamus Administrasi (1989:86) memberikan pengertian prosedur sebagai berikut:

“Suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebutuhan. Misalkan prosedur pembuatan surat pada suatu perusahaan. Dalam kegiatan ini terdapat suatu rangkain ketentuan mengenai cara menyusun konsep suratnya, cara mengetiknya pada kertas surat atau cara menakliknya yang kesemuanya telah pasti. Rangkain prosedur ini pada akhirnya akan menjadi suatu sistim.”

The Liang Gie juga mengemukakan anatomi tentang prosedur kerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagian aliran pekerjaan, yang menunjukkan berjalannya pekerjaan dari instansi ke instansi, serta instansi mana saja yang ikut serta melaksanakannya.

- b. Bagaimana aliran formulir yang menunjukkan beberapa rangkap suatu formulir yang beredar dan instansi-instansi mana saja yang memerlukan formulir.
- c. Bagan rangkain kerja, yang menunjukkan urutan-urutan pelaksanaan suatu pekerjaan dari permulaan sampai selesai.

Ketiga unsur tersebut merupakan materi dalam penetapan, pemeliharaan dan pengembangan prosedur kerja. Dalam setiap penetapan, pemeliharaan, dan pengembangan prosedur kerja perlu memperhatikan prinsip-prinsip seperti yang telah dikemukakan oleh Hadari Nawawi:

- a. Prosedur kerja harus dinyatakan secara jelas dalam bentuk tertulis yang menggambarkan arus jalannya pekerjaan secara bertahap dan sistematis, agar mudah dilaksanakan dan diawasi.
- b. Prosedur kerja harus dikomunikasikan secara sistematis, kepada semua personil, agar dalam pelaksanaan pekerjaan rutin berlangsung secara mekanis dan lancar.
- c. Prosedur kerja yang diciptakan dan dikembangkan sedapat mungkin diselaraskan dengan prosedur kerja yang digunakan oleh satuan organisasi atau unit kerja yang lebih tinggi dalam lingkungan yang bersifat vertical.
- d. Prosedur kerja yang harus disusun dengan baik, dengan garis komando yang menggambarkan arus perintah dan pertanggung jawaban yang jelas dan garis hubungan kerja konsultatif yang jelas juga.
- e. Prosedur kerja harus selalu dievaluasi atau memuat program pemeriksaan intern, agar selalu dapat dilaksanakan tindakan perbaikan secara periodic dan berkesinambungan.
- f. Untuk mengurangi atau mencegah kemungkinan terjadinya kecurangan atau kekeliruan, prosedur kerja harus dikoordinasikan secara baik pula, agar pekerjaan seseorang personalia atau pegawai secara otomatis dicek oleh pegawai atau personil yang lain, terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang berproses bertahap.

- g. Dalam mewujudkan pekerjaan secara operasional yang sifatnya tidak mekanis, prosedur kerja tidak boleh terlalu terinci sehingga menghasilkan birokrasi yang terlalu ketat. Untuk itu prosedur kerja harus luwes dan memungkinkan para pelaksana mengambil keputusan secara cepat, bilamana situasi menentukannya, sehingga keputusan harus dilaksanakan diluar kebiasaan.
- h. Prosedur kerja tidak boleh tumpang tindih, bertentangan dan berduplikasi antara yang satu dengan yang lain, karena dapat membingungkan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.
- i. Prosedur kerja harus bernilai ekonomis sehingga tidak memerlukan banyak uang, waktu dan tenaga secara berlebihan. (1989:51)

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu bentuk pola yang terjadi pedoman dalam melakukan suatu pekerjaan. Prosedur juga mengarahkan cara yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tersebut.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, 1989 : 703) pengertian prosedur adalah “Tahap-tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas dan metode langkah demi langkah secara eksak dalam memecahkan suatu problema”.

Dilain pihak Harold Koontz Cyril O'Donnell, Heinz Wehrich memberikan pengertian prosedur sebagai berikut :

“Prosedur adalah rencana yang menetapkan suatu metode penanganan yang dibutuhkan untuk aktivitas-aktivitas yang akan datang. Ia merupakan pedoman untuk bertindak, bukan untuk berfikir dan ia menguraikan cara yang tepat untuk menyelesaikan suatu

kegiatan tertentu. Ia merupakan urutan kronologis dari tindakan-tindakan yang dibutuhkan “. (1989 : 124)

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan bentuk rencana yang berkaitan dengan penetapan cara bertindak dan berlaku untuk kegiatan-kegiatan dimasa mendatang. Ketetapan ini dipakai sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan dalam proses perencanaan. Dikatakan sebagai pedoman karena dalam prosedur menguraikan cara yang tepat untuk menyelesaikan kegiatan-kegiatan tersebut serta urutan dari kegiatan itu secara kronologis. Untuk menetapkan suatu prosedur harus didasarkan pada fakta-fakta yang cukup jumlahnya.

Prosedur juga merupakan rencana yang tetap dipakai atau sering dipakai atau disebut juga Standart Of Procedur. Rencana itu bersifat permanent yang artinya terus menerus dipergunakan untuk kepentingan yang berulang-ulang.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penentuan prosedur sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Dengan demikian, sebuah prosedur yang baik bagi suatu organisasi belum tentu sama baik bagi organisasi lain karena terdapat adanya perbedaan-perbedaan penting antara faktor-faktor yang mempengaruhi prosedur tersebut. Prosedur-prosedur tidak dapat berdiri dan berjalan sendiri melainkan dijalankan oleh orang-orang sebagai pelaksana prosedur. Sebagai pelaksana prosedur, orang-orang tersebut harus tahu mempergunakan serta mengembangkan prosedur tersebut dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.

Suatu prosedur merupakan rencana yang akan mampu menjawab bagaimana cara mengerjakan suatu tugas atau metode yang dipergunakan, kapan tugas tersebut harus dilaksanakan dan kapan harus selesai serta siapa yang melaksanakan tugas tersebut. Hal tersebut tidak lain adalah merupakan indicator dari suatu prosedur. Sesuai pendapat dari Dr. Winardi, S. E :

“Sebuah prosedur menunjukkan bagaimana masing-masing tugas akan dilaksanakan, dan siapa yang akan melaksanakannya”. (1979:220)

Sebuah prosedur harus memiliki stabilitas, dalam arti bahwa ia harus memberikan kemantapan arah yang ditetapkan dimana hanya dibuat perubahan-perubahan apabila timbul perubahan-perubahan fundamental pada sasaran atau pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan prosedur tersebut.

Disamping stabilitas diperlukan juga adanya fleksibilitas pada prosedur-prosedur agar dapat menghadapi sesuatu keadaan darurat atau krisis, permintaan-permintaan khusus ataupun penyesuaian terhadap sesuatu kondisi temporer. Urut-urutan kronologis tugas-tugas merupakan ciri khas setiap prosedur. Oleh karenanya batas-batas waktu perlu ditetapkan pada setiap langkah sebuah prosedur agar dapat dipastikan bahwa masing-masing tugas maupun hasil akhir dapat dilaksanakan. Ketetapan waktu pelaksanaan tugas, yaitu tugas dilaksanakan pada saat tugas tersebut harus dikerjakan juga merupakan hal yang perlu diperhatikan. Dengan ketetapan waktu pelaksanaan tugas itu diharapkan tidak lagi terjadi adanya penumpukan tugas atau pekerjaan dan terselesaikannya tugas atau pekerjaan secara final sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

## **B. PENGERTIAN SURAT**

Berikut ini ada beberapa pengertian surat yang dikemukakan oleh para ahli :

1. Menurut R. I Sutrisno

*Surat adalah suatu alat untuk menyampaikan atau menyatakan isi hati kepada pihak lain secara tertulis. ( Wijdaja, A. W 1993:4)*

2. Menurut Basir Barthos

*Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta ( Basir Barthos 1989:36)*

3. Menurut S. Hidayat

*Surat adalah sehelai kertas atau lebih yang di atasnya bertuliskan suatu pernyataan, berita atau sesuatu yang hendak dinyatakan, diberikan atau ditanyakan kepada orang lain. ( Wijdaja, A. W 1993:4)*

4. Menurut The Liang Gie

*Surat adalah suatu warkat sebagai setiap catatat tertulis atau bergambar yang memuat keterangan mengenai suatu hal atau peristiwa yang dibuat oaring untuk membantu ingatannya. ( Wijdaja, A. W 1993:4)*

Dari beberapa rumusan tersebut dapat disimpulakn bahwa arti surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis kepada pihak dan setiap catatan yang berisi informasi yang dibuat sebagai pembantu ingatan paad saat diperlukan.

### **C. TUJUAN PENANGANAN SURAT**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penanganan surat menurut Basir Barthos (1989:36) adalah :

1. Agar dapat menunjang pelaksanaan kegiatan pokok organisasi yang akan mengakibatkan peningkatan kegiatan administrasi yang merembes kesegenap kegiatan organisasi.
2. Untuk berkomunikasi di dalam organisasi dengan tertulis dalam rangka membantu memperlancar tercapainya tujuan organisasi.

#### **D. PENGGOLONGAN SURAT**

Berbagai macam surat atau dokumen yang dapat diklasifikasikan dan dibedakan untuk mengenal, mengidentifikasi, dan mengelola macam-macam surat yang masuk dan yang keluar menurut Hadi Sumarto Rumsari (2000:80) dapat ditinjau dari beberapa golongan yaitu :

1. Penggolongan surat ditinjau dari segi isinya :

- a. Surat Bisnis

Surat bisnis yaitu surat yang biasanya dibuat oleh perusahaan yang bergerak dibidang bisnis atau niaga, seperti surat permintaan penawaran, surat pengiriman pesanan, surat tanda bukti atau faktur, kwitansi, surat penagihan, surat perjanjian.

- b. Surat Dinas

Surat dinas adalah surat yang dibuat oleh lembaga baik lembaga social, instansi pemerintah maupun swasta, seperti surat keputusan, surat instruksi, surat perintah, surat kuasa, surat undangan, surat permohonan, surat tugas, surat perjalan dinas, surat edaran pengumuman, surat pernyataan, surat pemberitahuan, memo, nota, surat ucapan.

- c. Dokumen-Dokumen

Dokumen disini seperti laporan, notula rapat, akte pendirian perusahaan, berita acara, buku pedoman organisasi, peraturan kepegawaian.

2. Penggolongan surat ditinjau segi kepentingannya :

a. Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang mengandung informasi yang bersifat umum dan hanya diperlukan dalam waktu relatif pendek, misalkan surat undangan rapat, seminar, pengumuman.

b. Surat Penting

Surat penting adalah surat yang mengandung informasi penting, mempunyai nilai sejarah, hokum, administrasi, politis dan diperlukan dalam jangka waktu lama. Biasanya surat penting menyangkut kebijaksanaan organisasi yang menyangkut pelayanan kepegawaian, keuangan, perbekalan kantor. Misalkan surat keputusan pengangkatan pegawai, surat pemberhentian.

c. Surat Rahasia

Surat rahasia adalah surat yang harus disampaikan kepada orang yang dituju pada alamat tersebut dan tidak boleh diketahui oleh orang lain selain orang yang bersangkutan. Biasanya surat ditutup dalam amplop rangkap dua dan bertulis rahasia.

3. Penggolongan surat ditinjau dari segi fungsinya :

- a. Sebagai wakil dari pengirim atau penulis
- b. Bahan pembuktian
- c. Pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut
- d. Alat pengukur kegiatan organisasi

## E. PENATAAN SURAT



Tatanan yang sistematis, logis dan rapi, menyimpan serta merawat surat untuk digunakan secara aman dan ekonomis menurut Hadi Sumarto Rumsari (2000:94) di tinjau dari asas dan tingkatan klasifikasi penanganan surat yaitu :

#### 1. Asas Penanganan Surat

Penataan adalah keseluruhan penyusunan surat masuk dan surat keluar yang merupakan kegiatan lanjutan dari surat-surat yang telah diselesaikan permasalahannya oleh unit pengolah yang mengarah pada penyimpanan. Penyimpanan arsip surat hendaknya dilakukan sedemikian rupa yakni teratur dan sistematis agar sewaktu-waktu saat surat yang dibutuhkan kembali dapat diketemukan kembali dengan cepat dan penataan surat secara teratur sehingga dapat tercapai efisien kerja.

Dalam penanganan surat dapat diterapkan asas-asas :

- a. Asas desentralisasi, artinya pelaksanaan penanganan dan penyimpanan surat yang tidak dipusatkan dalam satuan unit kerja. Akan tetapi masing-masing unit kerja menyimpan surat dan menangani surat sendiri.
- b. Asas sentralisasi, artinya pelaksanaan penanganan dan penyimpanan surat yang dipusatkan (secara terpusat) dalam satuan unit kerja.

#### 2. Klasifikasi Penanganan Surat

##### a. Arti Klasifikasi Surat

Klasifikasi adalah kegiatan mengolong-golongkan surat atau berkas yang disesuaikan dengan fungsi atau masalah dari organisasi yang bersangkutan. Untuk menyimpan arsip surat secara teratur dan sistematis dengan diperlukan alat pembantu untuk memudahkan penyimpanannya kedalam berkas yakni daftar klasifikasi.

##### b. Kode Klasifikasi Surat

Untuk memperoleh penghematan tenaga, waktu dan tempat penyimpanan, penulisan pokok masalah dilakukan dengan cara pemberian kode atau tanda-tanda pengganti pokok masalah.

Kode-kode dapat digunakan dengan mencantumkan tanda-tanda :

- a) Dengan huruf, misalkan saja A, B, C dan seterusnya
  - b) Dengan angka, misalkan 1, 2, 3, dan seterusnya atau bisa juga dengan angka romawi I, II, III dan seterusnya.
  - c) Dengan singkatan atau akronim, misalkan KU (Keuangan), PEG (Pegawai), UM (Umum), dan seterusnya
  - d) Dengan kombinasi antara huruf dan angka, misalkan A.1, A.2, B.3 dan seterusnya.
- c. Tingkatan Klasifikasi Surat

Dalam klasifikasi perincian atau tingkatan permasalahan perlu dikelompokkan dalam 3 tingkatan yaitu :

- a) Subyek utama (pokok masalah), yaitu masalah yang menyangkut tugas pokok organisasi sehingga akan meliputi lingkupannya yang paling luas.
- b) Subyek (masalah) yaitu masalah yang merupakan bagian dari subyek utama.
- c) Sub subyek (sub masalah) yaitu masalah yang merupakan bagian elementer dari subyek yang lingkupannya paling sempit.

Dalam suatu organisasi terdapat unit-unit yang melakukan tugas pokok (substansial) dan unit-unit penunjang (fasilitatif). Dalam bidang kersipanpun subyek-subyeknya meliputi subyek yang bersifat substansi yang menjalankan tugas pokok. Disamping itu juga ada subyek yang bersifat fasilitatif yang menunjang kelancaran tugas pokok dan tugas penunjang lainnya.

## F. PERSYARATAN PENANGANAN SURAT

Untuk dapat menata surat dengan baik sehingga bilamana sewaktu-waktu surat diperlukan dapat ditemukan dengan cepat, menurut Hadi Sumarto Rumsari (2000:52) dibagi menjadi beberapa faktor atau syarat-syarat penanganan surat. Syarat tersebut antara lain :

1. Penggunaan Sistem Penyimpanan Secara Tepat

Sistem penyimpanan surat sering juga disebut sistem penyimpanan warkat (*filleng system*). Yang dimaksud dengan sistem penyimpanan surat adalah suatu rangkaian tata cara yang teratur menurut sesuatu pedoman tertentu untuk menyusun warkat-warkat tersebut dan bilamana dipergunakan, warkat-warkat tersebut dapat diketemukan kembali dengan cepat.

2. Fasilitas Penanganan Surat

Kebutuhan fasilitas penanganan surat antara satu kantor dengan kantor lain tidak sama tergantung dengan volume kerjanya. Demikian juga kemampuan memenuhi kebutuhan fasilitas penanganan surat tidak sama. Fasilitas penanganan surat ini dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu:

- a. Alat-alat korespondensi, misalkan mesin ketik, computer, meja sortir, cap dinas dan lain-lain.
- b. Alat-alat penyimpanan surat, misalkan stopmap, *odner*, *filing cabinet*, dan lain-lain.
- c. Alat-alat lain, semisal ruangan, cahaya, daftar pokok soal, dan lain sebagainya.

## G. PROSEDUR PENANGANAN SURAT

Setiap pekerjaan atau kegiatan mempunyai urutan atau langkah-langkah untuk menyelesaikan pekerjaan yang bersangkutan sejak pemulaan sampai selesai. Langkah-langkah tersebut dalam tata naskah disebut prosedur tata naskah. Prosedur tata naskah dalam surat menyurat terdiri dari beberapa tahap pembuatan surat keluar, tahap penerimaan surat masuk, tahap pencatatan surat, tahap pendistribusian surat, tahap penyimpanan surat. Prosedur pencatatan menurut Zulkifli Amsyah (1996:36) di Indonesia ada dua cara pencatatan yaitu buku agenda (system Tata Naskah/Takah) dan system Non Tata Naskah/Dosir) dan kartu kendali.

#### 1. Tahap Pembuatan Surat Keluar

##### a. Konsep Surat

Membuat konsep surat sebelum dikirim dan membuat konsep surat sebagai balasan surat masuk. Sebelum surat diketik dan dikirim, terlebih dahulu dalam bentuk konsep. Pembuatan konsep dapat dilakukan oleh pencetus ide konsep atau menugaskan kepada pejabat bawahan atau petugas lainnya. Konsep surat hendaknya dilakukan pada lembar konsep yang disediakan khusus untuk itu. Konsep surat rahasia dilakukan oleh pejabat yang seharusnya menandatangani surat tersebut, konsep surat biasanya dilakukan oleh pejabat bawahan atau petugas lainnya setelah mendapat persetujuan dari pejabat yang seharusnya menandatangani dan dapat diketik menjadi surat yang siap dikirim.

##### b. Pengetikan Surat

Konsep surat yang telah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang seharusnya menandatangani (biasanya dengan membubuhkan paraf yang bersangkutan pada ruang tanda tangan) dapat diketik langsung oleh petugas pengetikan. Pengetikan menyangkut bentuk dan etika surat yang bersih, rapi, dan pengetikannya jelas.

c. Pengiriman Surat Keluar

Kegiatan ini meliputi penyampulan surat, memberikan tanda cap dan penomoran surat, dan penyampaian (pengiriman) surat kepada alamat yang dituju. Pengiriman surat dinas keluar instansi dilakukan sesuai dengan golongan surat seperti biasa, penting, rahasia. Selanjutnya surat yang akan dikirim itu dicatat dalam buku ekspedisi sebagai bukti pengiriman kemudian dibubuhi cap (stempel) pada lembar surat maupun pada sampulnya.

Jalur pengiriman surat melalui pos, diantar sendiri (melalui kurir ke alamat tujuan) atau dengan cara lain.

d. Penerimaan Surat Masuk

Surat-surat yang diterima harus disusun sedemikian rupa, sehingga nama dan alamat yang tercantum pada surat itu dapat dibaca dan diteliti dengan cepat. Kemudian surat dipisah-pisahkan menurut jenisnya : surat dinas, surat biasa, surat rahasia dan surat-surat lainnya. Selanjutnya meneliti alamat surat, barangkali ada yang salah alamat. Bila surat-surat itu benar alamatnya sisipkanlah semua surat rahasia dan surat pribadi kepada pimpinan atau kepada yang berhak dengan sampul tertutup.

2. Tahap Pencatatan Surat

a. Buku Agenda

Setiap surat masuk maupun surat keluar harus dicatat dalam buku agenda baik buku agenda surat masuk maupun surat keluar. Untuk itu pada bagian buku agenda dibuat beberapa jalur, tiap jalur dipergunakan untuk mencatat salah satu hal mengenai surat yang masuk maupun surat keluar.

Setelah setiap surat dicatat secukupnya dalam buku agenda, kemudian barulah surat tersebut diproses. Setelah selesai diproses baru disimpan sesuai sistem penyimpanan yang dipergunakan. Buku agenda

ini selain dipergunakan untuk mencatat setiap surat juga dipergunakan sebagai alat bantu mencari surat yang disimpan ditempat penyimpanan arsip dan formulir lain. Satu perangkat yang selalu dipergunakan bersama adalah buku ekspedisi. Buku ekspedisi ini dipergunakan sebagai tanda bukti penerimaan, pengiriman, atau pendistribusian surat atau barang.

b. Kartu Kendali

Pada prosedur pencatatan dan pendistribusian surat dengan kartu kendali, untuk surat masuk maupun surat keluar digolongkan kedalam surat penting, biasa dan rahasia. Surat penting dikendalikan dengan kartu kendali (KK), surat biasa dengan lembar pengantar (LP).

a) Penanganan Surat Penting Masuk

Surat-surat penting dicatat pada kartu kendali rangkap tiga yaitu kartu kendali I, II, III. Kartu kendali I ditinggal untuk disimpan oleh petugas pengarah surat sebagai alat kontrol, kartu kendali I ini dikumpulakn dan setelah sampai jangka waktu tertentu dijilid dan berfungsi sebagai buku agenda. Kartu kendali II dan III bersama suratnya disampaikan kepada pejabat pengolah surat. Oleh pejabat pengolah surat dua kartu itu diparaf sebagai bukti bahwa surat sudah diterima. Kartu kendali II dikembalikan kepada unit kersipan untuk disimpan dan berfungsi sebagai arsip pengganti selama surat masih diproses. Sedangkan kartu kendali III bersama suratnya disediakan bagi pejabat pengolah.

Setelah surat tersebut digolongkan menurut kepentingannya maka surat tersebut dicatat dalam kartu kendali. Cara mencatatnya dengan memasukkan data sesuai dengan kolom-kolom kartu kendali.

b) Penanganan Surat Masuk Biasa dan Rahasia

Pencatatan surat masuk biasa dan surat rahasia bisa dikatakan sama yaitu dengan dua lembar surat biasa atau rahasia. Pengarahan surat masuk biasa dan rahasia melalui proses sebagai berikut :

1. Setelah surat dicatat dalam lembar pengantar surat rangkap dua, surat tersebut disampaikan pada unit pengolah surat.
2. Kemudian pengolah surat mengisi lembar pengantar pada tanggal dan jam diterimanya surat, nama, jabatan, serta tanda tangan, pada kolom yang sudah disediakan.
3. Lembar pengantar I dikembalikan kepada pengarah untuk kemudian diteruskan kepada penata arsip untuk disimpan secara kronologis menurut tanggal penyampaiannya, sedangkan lembar II disimpan oleh pengolah surat. Untuk lebih bisa membedakan antara dua lembar surat pengantar tersebut, misalnya dengan menambah kolom kode RHS untuk surat rahasia dan kode RBA untuk surat biasa. Bisa juga dengan warna yang berbeda.

c) Penanganan Surat Keluar Penting

Untung surat penting akan dikirim keluar, surat tersebut diketik dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, kemudian diserahkan kepada unit kersipan untuk dicatat dalam dalam kartu kendali rangkap tiga. Cara pencatatannya seperti surat masuk. Setelah dicatat dalam kartu kendali maka surat asli dan tembusannya bersama kartu kendali I dan III disampaikan kembali pada pengolah surat, kartu kendali I tetap berada dipencatat. Setelah itu kartu kendali II dikembalikan lagi pada pencatat untuk diserahkan pada unit kersipan untuk dsimpan sebagai pengganti arsip. Sedangkan kartu kendali III bersama surat tembusannya



dijadikan satu disimpan oleh pengolah surat sedangkan surat aslinya dikirim.

d) Penanganan Surat Keluar Biasa

Untuk surat biasa segala sesuatunya selesai dan ditangani maka oleh pengolah dicatat dalam lembar pengantar surat biasa rangkap dua. Kemudian surat asli dan tembusannya bersama lembar pengantar surat biasa I dan II disampaikan kepada pencatat untuk diberi stempel dinas atau instansi tersebut. Kemudian surat aslinya dikirimkan sedangkan tembusannya bersama lembar pengantar surat bisa II dikembalikan kepada pengolah sebagai arsip aktif, sedangkan lembar pengantar surat biasa I oleh pencatat sebagai bukti pengiriman.

e) Penanganan Surat Keluar Rahasia

Konsep surat rahasia dibuat oleh pimpinan unit pengolah yang bersangkutan. Setelah surat selesai dan telah siap dikirim (sudah masuk amplop tertutup) kemudian surat tersebut dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia rangkap dua. Surat yang sudah dimasukkan amplop diteruskan kepada bagian ekspedisi untuk dikirim sedangkan lembar pengantar I diberikan kepada pengarah yang diteruskan kepada penata arsip untuk disimpan sedangkan lembar pengantar surat rahasia yang kedua tetap disimpan pada unit pengolah sebagai *file* aktif.

3. Tahap Pendistribusian Surat

Setelah surat dicatat baik dengan buku agenda maupun kartu kendali, surat disampaikan kepada unit pengolah untuk ditanggapi atau ditindaklanjuti. Apabila kepala unit pengolah ingin menunjuk pejabat atau pegawai tertentu untuk menanggapi isi surat yang diterima, maka ia dapat menggunakan lembar disposisi yang ada.

4. Tahap Penyimpanan Surat



a. Prosedur penyimpanan Surat

Sebelum surat disimpan sebagai arsip, maka terlebih dahulu perlu dilakukan beberapa langkah atau prosedur tertentu untuk menjamin kecepatan dan ketelitian. Prosedur penyimpanan adalah langkah pekerjaan yang dilakukan sehubungan dengan akan disimpannya suatu warkat. Ada dua macam penyimpanan menurut Zulkifli Amsyah (1996:62) yaitu penyimpanan warkat yang belum selesai diproses (*file pending*) dan penyimpanan warkat yang sudah selesai diproses (*permanent file*).

a) Penyimpanan Sementara (*file pending*)

*File pending* atau *file* tindak lanjut adalah *file* yang digunakan untuk penyimpanan sementara sebelum suatu warkat selesai diproses. Biasanya *file pending* ini terdiri dari map-map yang sudah ditentukan sehingga akan memudahkan petugas untuk mengetahui warkat mana yang belum selesai diproses, sehingga bisa ditindak lanjuti sampai selesainya pemrosesan warkat tersebut.

b) Penyimpanan tetap (*permanent file*)

Penyimpanan tetap untuk warkat-warkat yang telah benar-benar selesai pemrosesan.

1. Pembacaan surat (meriksa), kegiatan pembacaan ini sangat penting dilakukan untuk menentukan subyek atau pokok soal sebuah warkat. Selain itu untuk memperoleh kepastian apakah warkat-warkat tersebut memang sudah siap untuk disimpan.
2. Mengindeks adalah pekerjaan menentukan kata tangkap, subyek, nama (*caption*) terhadap warkat surat yang akan disimpan. Penentuan kata tangkap ini tergantung dari sistem penyimpanan arsip surat yang digunakan.

3. Pemberian kode, dilakukan secara sederhana yaitu dengan memberi tanda garis dengan warna yang mencolok pada kata tangkap yang sudah ditentukan pada langkah mengindeks. Bilamana kata tangkap ini dituliskan dengan warna yang mencolok.
  4. Penyortiran adalah pengelempokan warkat-warkat untuk persiapan kelangkah terakhir yaitu penyimpanan. Langkah ini diadakan khusus untuk jumlah volume warkat yang banyak, untuk memudahkan penyimpanan perlu dikelompokkan sistem penyimpanan arsip yang digunakan.
  5. Menyimpan (menempatkan) adalah menempatkan dokumen sesuai dengan sistem penyimpanan dan peralatan yang dipergunakan. Sistem penyimpanan akan menjadi efisien dan efektif bilamana didukung oleh peralatan dan perlengkapan yang memadai dan sesuai.
- b. Sistem Penyimpanan Arsip Surat

Sistem penyimpanan surat adalah sistem yang dipergunakan dalam penyimpanan warkat-warkat agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat itu diperlukan kembali. Dalam penyimpanan warkat tersebut cara menyusun, menata atau mengatur harus sesuai dengan tipe dan kegunaan arsip bagi kepentingan pekerjaan dalam organisasi. Didalam kegiatan penyimpanan ini termasuk di dalamnya mempersiapkan kelengkapan dan atau saran penempatan arsip pada tempat penyimpanannya.

Secara keseluruhan system penyimpanan surat menurut Zulkifli Amsyah (1996:71) yang di arsip itu dapat dibedakan menjadi lima system penyimpanan yakni :

a) Sistem Abjad

Sistem penyimpanan surat menggunakan sistem abjad berarti surat yang dihasilkan atau diterima oleh lembaga atau instansi yang didalamnya termuat nama-nama orang, wilayah, organisasi atau pokok masalah disimpan menurut tata urutan abjad dari A sampai Z, contoh : buku telepon.

b) Sistem Nomor

Yang dimaksud sistem nomor adalah rangkaian rangka tertentu yang dipergunakan untuk memberi tanda urutan pada suatu benda atau hal, misalnya nomor faktur, nomor urut surat keluar dan surat masuk, nomor urut absensi, nomor pendaftaran, nomor rumah, kartu mahasiswa, dan sebagainya.

c) Sistem Wilayah atau Geografis

Penyimpanan ini diurutkan sesuai pembagian satuan daerah tertentu seperti pulau, provinsi, kabupaten, desa, dan sebagainya.

d) Sistem Pokok Soal

Dikelompokkan berdasarkan sub masalah yang tertera dalam surat tersebut.

e) Sistem Tanggal atau Kronologis

Dikelompokkan berdasarkan tanggal dibuat atau diterima oleh organisasi tersebut.

## H. METODE PENGAMATAN

### 1. Lokasi Pengamatan

Pengamatan dilakukan di PT INDOSAT, Tbk Solo yang berlokasi di Jalan Brigjen. Slamet Riyadi 417 Surakarta 57147.

Khususnya pada bagian Teknikal Administrasi pada tanggal 2 Februari s/d 2 April 2009.

Alasan mengambil lokasi ini karena berbagai pertimbangan sebagai berikut :

- a. Pimpinan Kantor Cabang PT INDOSAT, Tbk Solo memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dengan waktu yang telah disepakati.
- b. Selama ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai Prosedur Penanganan Surat pada bagian Teknikal Administrasi di PT INDOSAT, Tbk Solo.
- c. Penulis mendapatkan keterangan yang diperlukan dan berbagai informasi sebagai bahan pendukung daalm penulisan Laporan Tugas Akhir ini dari para karyawan baik berupa data tertulis maupun lisan.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam pengamatan ini dikategorikan menjadi dua, yaitu :

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan interview. Observasi dilakukan langsung dengan magang kerja di PT INDOSAT, Tbk Solo. Sedangkan interview dilakukan secara bebas artinya penulis mangajukan pertanyaan-pertanyaan kepada karyawan menurut hati dan pikiran, sehingga karyawan lebih mudah mengeluarkan segala sesuatu yang diinginkan dikeluarkan.

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah yang diperoleh secara tidak langsung melalui buku-buku perpustakaan, dokumentasi dan keterangan lainnya yang berhubungan dengan masalah pengamatan, yang digunakan sebagai perlengkapan dan pendukung dari data primer.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab dengan responden. Teknik wawancara yang digunakan adalah dengan wawancara pembicaraan informal, yaitu : pertanyaan yang diajukan pada saat wawancara sangat tergantung pada pewawancara itu sendiri. Hubungan pewawancara dengan yang diwawancarai adalah dalam suasana biasa, wajar sehingga sewaktu pembicaraan berlangsung orang yang diwawancarai tidak menyadari bahwa sedang diwawancarai.

#### b. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mendengarkan kegiatan yang berlangsung di PT INDOSAT, Tbk Solo.

#### c. Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencatat kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian dan mengumpulkan arsip-arsip laporan-laporan yang mendukung pengamatan.

### 4. Teknik Pengambilan Sampel

Mengambil sample purposive sample, karena ingin memilih informan yang dianggap paling tahu dan dapat dipercaya untuk

memberikan sumber data. Sehingga nantinya akan menjadi suatu laporan yang sesuai dengan apa yang diinginkan.

#### 5. Teknik Analisa data

Berdasarkan pada pokok permasalahan yaitu bagaimana Prosedur Penanganan Surat maka analisis data yang digunakan adalah diskriptif, dalam arti menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena social tertentu tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Metode diskriptif digunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya untuk mencari gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat. Penelitian diskriptif ini berusaha memecahkan masalah dengan cara menuturkan, memaparkan, serta menggambarkan keadaan berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Analisa diskriptif ini digunakan karena sudah sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yakni menganalisa dari perolehan data yang didapat dari obyek penelitian agar didapat gambaran secara menyeluruh mengenai Prosedur Penanganan Surat Di Bagian Teknikal Administrasi Pada PT INDOSAT, Tbk Solo.

### **BAB III**

#### **DESKRIPSI PERUSAHAAN**

##### **A. Sejarah Perkembangan PT. INDOSAT, Tbk**

###### **1. Sejarah Umum PT. INDOSAT, Tbk**

PT. INDOSAT (*Indonesian Satellite*) berdiri pada tahun 1967. Perusahaan jasa telekomunikasi ini awalnya memberikan pelayanan Sambungan langsung Internasional (SLI). Namun kemudian muncul pemain baru pada bidang yang sama yaitu PT Satelindo. Waktu itu keduanya bersaing untuk mendapat kan pelanggan sebanyak-banyaknya, karena pada waktu itu hanya terdapat perusahaan jasa dibidang telekomunikasi. Pada tahun 1994 Satelindo mengembangkan usahanya menjadi operator seluler GSM dan mengeluarkan produk Mentari untuk prabayar dan Mtrix untuk pascabayarnya. Dan Indosat meluncurkan IM3 sebagai produk GSM.

Namun pada tanggal 28 Juli 2002 PT. Indosat mengambil alih 100% saham di Satelindo dan Indosat melakukan merger vertical (bergabung IM3 ke Indosat) pada November 2004 dalam suatu perusahaan bersama. Tujuan daripada merger ini adalah untuk menyatukan srtategi dan emngkonsolidasikan sumber daya Indosat Group dengan focus pada perkembangan usaha seluler dan reposisi Satelindo dan IM3. Seperti yang kita tahu, bahwa ternyata Indosat masih berada pada tangga atas di jajaran operator seluler.

## 2. PT. INDOSAT Sebelum Menjadi BUMN

Pelayanan Telekomunikasi umum Internasional pada mulanya dikelola oleh PT. TELKOM. Pada saat itu telekomunikasi yang digunakan adalah telekomunikasi radio *High Frequency* dan *Very High Frequency* (VHF).

Dengan adanya system Komunikasi Satelit, dunia telekomunikasi mengalami perubahan. Kemudian dibentuk Organisasi *International Telecommunication Satellite* (Intelsat) yang beranggotakan negara-negara Internasional antara lain Amerika Serikat, Australi, Jepang, Kanada, dan tujuh Negara Eropa barat Lainnya.

Berdasarkan perjanjian kerjasama Internasional Pemerintah Indonesia dengan ITT, maka akte Notaris Mohammad said Tjoedin yang telah disahkan oleh Surat Keputusan Menteri Kehakiman No. J. A5/88/24 tanggal 20 November 1967, maka berdirilah Perusahaan Jasa di bidang Telekomunikasi Internasional Umum di Indonesia yang bernama PT. INDOSAT.

Secara operasional PT. INDOSAT dikenal dengan selesai dibangunnya Stasiun Bumi Intelsat di Jatiluhur Purwakarta Jawa Barat. Kemudian berdasarkan keputusan Presiden No. 50/1980 diturunkan suatu tim Keppres untuk meninjau kembali status perjanjian Internasional antara Pemerintah dalam hal ini adalah PT. INDOSAT dengan ITT Corp. Hasil peninjauan tersebut memutuskan pembelian seluruh saham oleh Pemerintah Indonesia.

## 3. PT. INDOSAT Setelah Menjadi BUMN



PT. INDOSAT resmi menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk Persero di lingkungan Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi.

Tanggal 31 Desember 1980 agar lebih meningkatkan mutu pelayanan telekomunikasi umum maka melalui PP No. 52,53 dan 54 tahun 1980 pengelolaan jasa telekomunikasi dipisahkan menjadi dua,yaitu:

- Telekomunikasi untuk umum nasional diselenggarakan oleh PT. TELKOM.
- Telekomunikasi untuk umum internasional diselenggarakan oleh PT. INDOSAT.

PT. INDOSAT menjadi badan usaha yang memberikan kontribusi terhadap penerimaan negara yang merintis usaha baru, mendorong kegiatan swasta serta berperan sebagai sumber talenta manajemen bagi pembangunan bangsa dan Negara.

Kemudian pada tanggal 8 September 1988, PT. INDOSAT turut serta dalam pembangunan SKKL Asia Tenggara- Timur-Tengah-Eropa Barat (SEA-ME-WE), yang beroperasi tanggal 13 Juni 1994. Pada tanggal 17 januari 1997, PT. INDOSAT memperoleh ISO 9002 sebagai pengakuan kualitas jasa PT. INDOSAT oleh pihak dunia. Dengan harapan dalam tujuannya untuk menjadi *World Class Operator* semakin terbuka.

#### **4. Lokasi PT. INDOSAT Pusat**

PT. INDOSAT, Tbk mempunyai kantor pusat yang disebut Head Office.

Beralamat di : Jl. Medan Merdeka Barat No. 21  
Jakarta 10110 Indonesia

#### **5. Kantor Cabang PT. INDOSAT Tbk**

PT. INDOSAT mempunyai beberapa kantor cabng, berupa kantor pelayanan yang berada hamper diseluruh Indonesia.

46 Kantor Cabang tersebut antara lain :

Medan	Kisaran	Pematang Siantar	Bengkulu	Lampung
Padang	Bukit Tinggi	Padang Sidempuan	Pekan Baru	Palembang
Belitung	Bangka	Lubuk Linggau	Muara Enim	Jambi
Bekasi	Karawang	Tangerang	Cilegon	Depok
Cirebon	Sukabumi	Tasikmalaya	Bandung	Bogor
Semarang	Kudus	Ungaran	Salatiga	Purwakarta
Pekalongan	Tegal	Purwokerto	Jogjakarta	Solo
Magelang	Klaten	Surabaya	Sidoarjo	Gresik
Jombang	Mojokerto	Bojonegoro	Lamongan	Tuban
Pamekasan	Madiun	Kediri	Blitar	Tulungagung

Nganjuk	Ngawi	Malang	Jember	Probolinggo
Situbondo	Balikpapan	Samarinda	Banjarmasin	Palangkaraya
Pontianak	Bali	Kupang	Mataram	Makasar
Pare-Pare	Palopo	Palu	Kendari	Maluku
Papua				

Tabel : 3.1 Kantor Cabang PT Indosat

(Sumber PT. Indosat Solo Branch)

## 6. Sejarah PT. INDOSAT Solo Branch

Kantor Indosat pertama berdiri di Solo yaitu beralamat di Jl. Honggowongso Solo. Adapun dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki, maka pada bulan November tahun 2002, Indosat Solo untuk pertama kalinya resmi dibuka. Kepala Cabang saat itu dipegang oleh Bapak Wahyu Widodo. Untuk pembagian divisi yang ada pada saat itu berjumlah lengkap. Hal ini disebabkan karena kurangnya karyawan yang bergabung dengan Indosat solo. Pada saat itu, divisi yang ada antara lain divisi customer service, divisi marketing, manager service.

Kemudian pada bulan Februari 2003 kantor layanan pindah, dari semula di Jl. Honggowongso ke Jl. Slamet Riyadi No. 325 Solo. Dikantor baru inilah terjadi banyak perubahan. Divisi-divisi yang bekerja antara lain : *customer service, marketing, Revenue Assurance (RA) manager service (MS)*. Untuk *marketing communication* dan *channel marketing* termasuk dalam

divisi marketing. Sedangkan untuk *back officenya* termasuk dalam RA dan yang termasuk dalam divisi MS, GA, dan *Procurement*.

Tahun 2003 tepatnya bulan Juli secara resmi kantor layanan baru dibuka dan sebagai Kepala Cabang saat itu adalah bapak taufik Maulana. Ada perubahan yang terjadi sehubungan dengan pembagian divisi. Adapun divisi yang ada yaitu : *customer service, marketing, Revenue Assurance (RA), finance, technical, IT, dan manager service*. Seiring perkembangan Indosat, terus terjadi perubahan kearah yang lebih baik yang dilakukan baik dari pihak regional maupun kantor cabang. Pada bulan Juli 2006 terjadi perubahan devisi. Perubahannya antara lain, devisi *Revenue Assurance ( RA )* yang didalamnya terdapat dua bagian diantaranya bagian *billing management* dan *call management* akhirnya dibagi menjadi dua bagian diantaranya bagian *billing management* masuk dalam *sales* dan *marketing admin*. Sedangkan untuk bagian *call management* masuk dalam divisi *finance*. Selain perubahan di divisi RA, terdapat perubahan pula pada bagian *back office* yang sebelumnya masuk daalm divisi RA dan kemudian *back office* masuk dalam divisi *customer service*. Selama bulan Juli perubahan-perubahan itulah yang terjadi, untuk divisi lain tetap seperti yang sebelumnya yaitu divisi *technical, MS, IT, marketing, marcom, channel marketing*. Untuk jabatan Kepala Cabang yang dipegang oleh Bapak Taufik Maulana berakhir pada bulan November 2006.

Bulan November 2006 sebagai Kepala Cabang adalah Bapak Teguh Prihantoro. Selama kepemimpinan Bapak Teguh Prihantoro terjadi lagi perubahan untuk pembagian dvisi marketing sudah tidak ada lagi, sehingga untuk marcom berdiri sendiri sebagai divisi marcom. Untuk *channel marketing* juga terdapat hal yang sama, *channel marketing* berdiri sendiri sebagai divisi shannel market. Sedangkan untuk *sales* dan *marketing admin* berubah menjadi *sales admind* yang berdiri sendiri sebagai satu divisi. Untuk bagian *call management* berubah menjadi *collection*. Untuk bagian *collection*

masuk pada divisi *finance*. Pada awal tahun 2007, tepatnya bulan januari terjadi perubahan lagi. Perubahan tersebut diantaranya untuk divisi *sales admin* masuk dalam divisi AE (*Account Executive Indirect Sales*). Pada bulan Februari 2007, kantor layanan perpindahan ke Jl. Slamet Riyadi No. 417 Solo. Baru kemudian tanggal 25 Februari 2007, untuk peresmian kantor layanan baru tanggal 14 Maret 2007. Divisi-divisi yang masih ada sampai sekarang adalah MS, *Finance* yang didalamnya terdapat bagian *collection*, *Technical*, IT, CM, *Procurement*, CS, yang didalamnya termasuk *back office*, AE yang didalamnya termasuk *sales admin* yang dilebur menjadi satu divisi AE.

## **B. Visi dan Misi PT INDOSAT, Tbk**

### **1. Visi PT INDOSAT, Tbk**

Untuk menjadi seluler terkemuka yang secara penuh mengintegrasikan jaringan telekomunikasi dan penyedia jasa layanan di Indosat.

### **2. Misi PT INDOSAT, Tbk**

- a. Untuk menyediakan dan mengembangkan produk yang berkualitas dan inovatif, jasa dan solusi, yang menawarkan nilai terbaik kepada pelanggan.
- b. Untuk secara terus-menerus menumbuhkan nilai-nilai pemegang saham.
- c. Untuk menyediakan mutu hidup lebih baik kepada *stakeholder*.

## **C. Identitas PT INDOSAT, Tbk**

Merupakan tugas utama manajemen untuk membentuk sebuah perusahaan baru yang ideal setelah penggabungan Indosat, Satelindo, dan

IM3. untuk melaksanakan tugas tersebut, saat ini program Penyelarasan Budaya Indosat dan Program Pembentukan Identitas Korporat Baru Indosat telah berlangsung.

Hasil nyata diadakannya program Penyelarasan Budaya adalah telah terartikulasinya nilai insan Gemilang menjadi tatanan perilaku yang dapat diwujudkan keseharian kita sebagai bagian dari perusahaan. Sementara program Pembentukan Identitas Korporat Baru Indosat telah melahirkan identitas baru, dengan simbol dan filosofi yang menggambarkan Indosat kini dan masa depan. Identitas Korporat Indosat yang baru seperti yang tertera seperti gambar dibawah ini.



Gambar: 3.1 logo indosat

(Sumber PT. Indosat Solo Branch)

### C.1 Arti Identitas Baru Indosat

Indosat senantiasa mengamati perkembangan industri meningkatkan kemampuan untuk menyediakan layanan komunikasi end-to-end, mengantisipasi dan menyediakan seluruh kebutuhan pelanggan.

Melalui manajemen yang berpengalaman dan berpotensi, Indosat akan senantiasa mengembangkan karyawan, teknologi dan layanan untuk mencapai visi perusahaan.

### C.2 Filosofi Identitas Indosat

Identitas Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dan simbol "*Techno Flower*" yang mencerminkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis dan modern.

### C.3 Teks "Indosat"

Teks Indosat didesain secara khusus menggunakan huruf kecil yang melambangkan kekuatan korporasi Indosat melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi tinggi serta kestabilan perusahaan.

### C.4 Simbol "*Techno Flower*"

Simbol *techno flower* tercipta dari gabungan tiga clips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia, dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut. Tiga clips pembentuk *techno flower* masing - masing mencerminkan:

- i. Masyarakat Indonesia
- ii. Teknologi
- iii. Komunikasi

Rangkaian clips ini membentuk bintang permata ditengah mencerminkan layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh indosat kepada masyarakat Indonesia.

## D. Keyakinan Indosat

Indosat mempunyai beberapa keyakinan yang disebut Nilai - Nilai Insan Gemilang, yang akan selalu menjadi bagian penting dalam setiap langkah yang diambil oleh Indosat, beberapa hal tersebut antara lain adalah:

- a) *Integrity* : Berpikir, melangkah dan maju dengan kejujuran.
- b) *Teamwork* : Bersedia mengorbankan kepentingan pribadi demi mencapai tujuan bersama.
- c) *Excellence* : Unggul dalam persaingan menuntut kesiapan, ketanggapan dan kecepatan.
- d) *Partnership* : Bekerjasama untuk menuju puncak.
- e) *Customer Focused* : Satukan jiwa, raga dan pikiran untuk meraih prestasi yang terbaik.
- f) *Personal Attention* : Perhatian pribadi merupakan hal yang berharga untuk membangun prestasi.
- g) *Guaranteed Reliability* : Satukan jiwa, raga dan pikiran untuk meraih prestasi yang terbaik.
- h) *Exceptional Value* : Ciptakan nilai yang luar biasa dengan memberikan pengalaman tak terlupakan.
- i) *Technology Leadership* : Jadilah pelopor dalam penguasaan dan penggunaan teknologi yang terus berkembang.
- j) *Beyond Satisfaction* : Jangan pernah merasa puas, upayakan selalu mencapai lebih dan puas.
- k) *Success* : Pecut dirimu setiap saat guna meraih keberhasilan dengan tekad yang bulat.
- l) *Expect More* : Jangan pernah menyerah di tengah upaya, kejarlah prestasi hingga melampaui prestasi saat ini.



Guna menambah semangat kerja seluruh karyawannya, Indosat memiliki motto yang dipegang teguh oleh seluruh karyawan Indosat.

**Motto PT. Indosat adalah:**

***KRETARTHA KARYA SAMUHA (Success Through Team Work)***, yang artinya:

**Kcberhasilan dapat dicapai melalui kerjasama antara seluruh pihak yang terkait, yaitu dari tingkat dircksi, divisi, bagian serta para pcmegang saham.**

Saat ini PT. Indosat sedang menegakkan tekad pelayanan yang secara simbolis dinyatakan:

***We Care More (Kami Lcbih Pcduli)***

Tekad ini merupakan kelanjntan dari sasaran - sasaran yang ingin dicapai oleh PT. Indosat.

## **E. Produk Indosat**

Beberapa produk yang telah dipasarkan di Indosat Cabang Solo adalah:

### **E.I Global Media Senice**

#### **E.I.1 Indosat *Mega Media (IM2)***

Jasa Indosat ini menyediakan akses TV kabel dan akan dikembangkan dengan high-speed multimedia access (HSMA). Dengan jasa layanan ini, pelanggan dapat mengakses layanan siaran televisi dari seluruh penjuru dunia serta akses internet dengan kecepatan yang lebih tinggi.

#### **E.I.2 IM3 (Indosat Multi Media Mobile)**



Gambar : 3.2 Sim Card IM3

(Sumber PT. Indosat Solo Branch)

IM3 adalah kartu prabayar Super Hemat, Super Bisa dan Super Gaul, pelanggan dapat menikmati berbagai fasilitas canggih tanpa harus mengeluarkan banyak uang. Kartu yang mempunyai segmentasi bagi para remaja ini mempunyai banyak fitur - fitur seperti:

#### **E.I. 2.1 Super BISA**

1) Bisa transfer pulsa (IM3-Transfer)

Transfer pulsa ini hanya dapat dilakukan oleh pelanggan IM3 saja. Untuk melakukan transfer pulsa ketik TP <spasi>NO. TUJUAN<spasi>NOMINAL PULSA, kemudian Kirim ke 151.

2) Bisa nada sapa I-Ring

Pelanggan bisa mendengarkan lagu-lagu selagi menelpon, Cara untuk berlangganan, cukup dengan mengirim sms ke 888.

3) SMS suara I-Say

Layanan untuk memungkinkan pelanggan mengirimkan pe-Suara kepada nomor tujuan. Cara menggunakan I-Say sangat Mudah, tinggal tekan 939 diikuti oleh nomor HP, lalu tinggalkan pesan. Tarif Rp500,00 dibebankan kepada pengirim pesan.

#### **E.I. 2.2 Super Hemat**

Selain super B1SA, IM3 juga memberikan pelayanan lain yaitu IM3 Super Hemat. Yang memiliki berbagai keunggulan yaitu:

1) Telepon:

00.00 – 11.00 Rp. 0,1 / detik setelah detik 30

11.00 – 17.00 Rp. 0,1 / detik setelah detik 80

17.00 – 00.00 Rp. 0,1 / detik setelah detik 130

2) SMS:

00.00 – 12.00 Rp. 0,1 / SMS setelah kirim 10 SMS

12.00 – 00.00 Rp. 0,1 / SMS setelah kirim 10 SMS

Tersedia juga gratis 400 SMS sehari (jam 00.00 – 16.00), ketik SMS kirim ke 303 Cuma Rp. 1.500/ hari saja.

3) Internetan Tanpa Batas

Voucer elektronik Rp. 5000 sampai 250 menit

Internet hanya Rp. 10/30 detik kecepatan hingga 256 kbps.

## E.2 Mentari



Gambar : 3.3 Sim Card Mentari

(Sumber PT. Indosat Solo Branch)

Mentari merupakan kartu prabayar yang memiliki fasilitas lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Kelengkapan ini menjadikan Mentari memiliki nilai lebih dibandingkan kartu prabayar lain. Mentari juga memiliki komunitas sendiri

yang menampung pelanggan yang menggunakan kartu Mentari yang diberi nama FMC (*Frontliners Mentari Club*).

### E.2.1 Mentari Seru

#### 1) Seru Freetalk

Banyak pilihan seru Untuk menikmati beragam fitur freetal (gratis ngobrol) hanya dengan mentari.

#### 2) Tarif Hemat Ber-5

Nikmati tarif mentari Hebat ber-5 Rp. 250/30 detik sebelumnya mendaftarkan 4 nomor sekaligus ke Mentari, Matrix, IM3 dengan cara Reg<spasi>no tujuan 1(spasi) no tujuan 2, dan seterusnya sampai no ke lima. Kemudian kirim ke 6060.

#### 3) Tarif Seru Malam

Menelepon malam hari hanya Rp. 150/30 detik berlaku dari pukul 23.00 – 07.00.

## E.3 Matrix



Gambar : 3.4 Sim Card Matrix

(Sumber PT. Indosat Solo Branch)

Matrix merupakan kartu pasca bayar yang dikeluarkan oleh indosat. Kartu pasca bayar ini memiliki banyak kelebihan, customer akan mendapatkan banyak keunggulan, beberapa diantaranya adalah:

- a. *Customer* dapat menggunakan fasilitas GPRS dengan tariff murah.
- b. *Customer* mendapatkan bonus sms dan telepon setiap bulannya untuk produk Matrix CNC.

- c. Tarif hemat, karena penghitungan per detik.
- d. Pembayaran dapat dilakukan melalui *M-Banking* atau melalui *Credit Card*.

Matrix mempunyai bermacam - macam program, program tersebut adalah:

- Matrix *Free Abonemen*
- Matrix CNC
- Matrix *Strong*
- Matrix *Strong Makin Strong*

Adalah pelayanan telepon Internasional dari Indosat keluar negeri melalui bantuan pelayanan operator negara tujuan dengan biaya percakapan ditanggung oleh penerima pada negara tujuan dengan tarif yang berlaku di negara tersebut.

## **E.2 Indosat Indonesia Direct**

Adalah fasilitas pelayanan telepon Internasional dari luar negeri ke Indonesia, pengguna di luar negeri dapat langsung terhubung dengan operator telepon Internasional FT. Indosat di Indonesia kemudian akan menyambungkan ke nomor tujuan dengan beban biaya akan dibebankan kepada yang dipanggil sesuai tarif Indonesia.

## **E.3 Indosat Telex / Telegram**

### **E.3.1 Indosat Telex**

Adalah pelayanan jasa komunikasi bagi masyarakat untuk menyampaikan berita ke luar negeri ataupun menerima berita telex melalui jaringan telex internasional.

### **E.3.2 Indosat Telegram**

Adalah jasa pelayanan penyampaian berita dalam format telegram dari dan keluar negeri melalui badan penyelenggara telekomunikasi.

#### **E.4 Global Corporate Service**

##### **E.4.1 Indosat World Link**

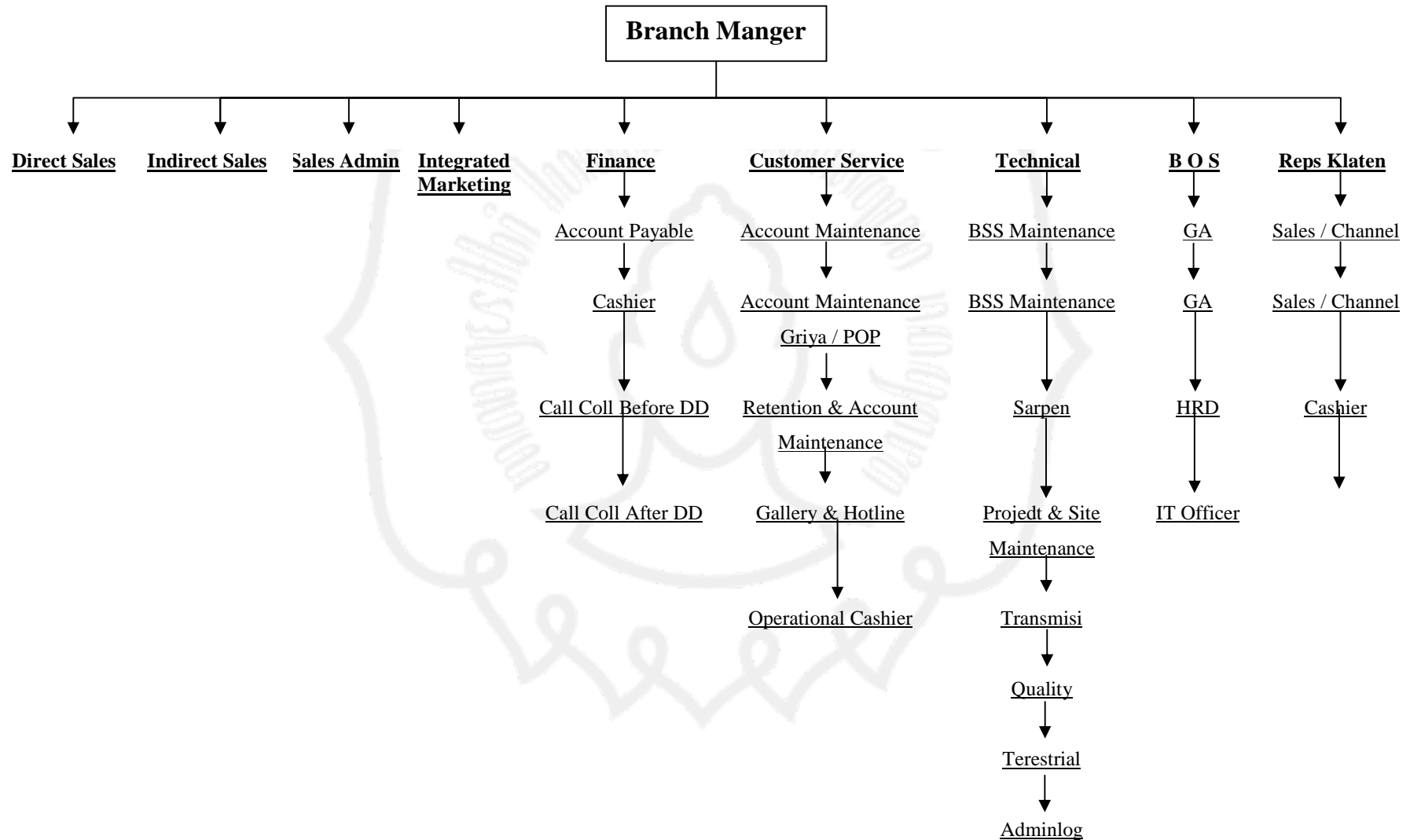
Adalah jasa telekomunikasi sirkit sewa yang biasa dikenal dengan *Indosat Business Service* (IBS). Sirkit sewa langganan sewa digital point to point tersebut mempunyai kecepatan tinggi yang dapat dihubungkan dengan pelanggan Indosat dengan mitra kerja di luar negeri selama 24 jam terus - menerus.

##### **E.4.2 Indosat Bit Link**

Adalah jasa pelayanan sirkit sewa analog dengan kecepatan tinggi yang dapat menghubungkan pelanggan di Indonesia dengan mitra kerja di luar negeri selama 24 jam dengan aplikasi pada komunikasi suara data dan juga telex.

## F. Struktur Organisasi Indosat Solo Tahun 2008 - 2009

(Sumber: Indosat Solo Branch)



## G. Pembagian Tugas dan Wewenang

### a. Kepala Cabang

Bertugas sebagai kantor cabang mempunyai kewajiban untuk mengatur, mengawasi, mengkoordinasi dan bertanggung jawab terhadap seluruh kepentingan Indosat. *Branch Manager* juga mempunyai wewenang untuk membuat kebijakan seluruh divisi kerja Indosat.

### b. *Manager Service*

Manager service bertugas untuk mengatur dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan ataupun perusahaan.

### c. *Direct Sales*

*Direct Sales* atau divisi penjualan mempunyai tugas untuk melakukan kegiatan penjualan secara langsung kepada konsumen tanpa melalui pihak ketiga (*outlet* atau *counter*) *direct sales* terdiri dari banyak tenaga penjual (*sales*) yang kemudian melakukan canvassing, presentasi, penawaran, *survey*, promosi produk kepada konsumen. *corporate*, institusi maupun pemerintahan. Untuk divisi ini khusus menangani penjualan *matrix*

### d. *Indirect Sales*

Adalah divisi penjualan yang mengatur penjualan untuk kalangan *Frontliner* (*outlet, counter, dealer*) yang jumlah transaksinya relatif banyak dan bermacam - macam. Sehingga *Indirect Sales* bertugas untuk mensuplai penjualan produk indosat kepada pihak ketiga untuk kemudian dijual kembali ke konsumen.

### e. *Sales Admin*

Divisi dalam penjualan yang bertugas untuk mengkoordinasi jumlah penjualan dan melakukan klarifikasi aplikasi produk yang masuk ke daftar penjualan Indosat. Kegiatan tersebut meliputi penjualan produk itu sendiri, pengadaan, *survey* kelayakan dan proses persetujuan.

### f. *Integrated Marketing (Marcom)*



- a. Penyusunan strategi komunikasi pemasaran dan melakukan perencanaan sinergi promosi antara program nasional atau lokal.
- b. Pembuatan konsep komunikasi dan desain kreatif untuk program komunikasi pemasaran yang mencakup *Above The Line (ATL) Below The Line (BTL)*, dan *event (exhibition, sponsorship)*.

**g. Finance**

*Finanee* bertugas untuk menyusun dan mengatur seluruh kepentingan budgeting / keuangan perusahaan yang bertanggung jawab penuh kepada Manager. Tugas Finance meliputi pengaturan keuangan perusahaan dan pengelolaan dana dari pemasukan produk Indosat.

**h. Customer Service**

Bagian pelayanan Indosat yang bertujuan untuk mengakomodir kepentingan konsumen kepada Indosat secara langsung dan memberikan informasi seputar layanan produk Indosat. Divisi ini meliputi pengelolaan tagihan, kasir pembayaran, penyusunan administrasi galeri / hotline yang melayani keperluan konsumen melalui telephone.

**i. Technical**

Adalah divisi yang bertugas untuk menjaga kelancaran operasional produk - produk Indosat melalui penggunaan peralatan secara teknis dan pemanfaatan teknologinya. Divisi ini meliputi bagian - bagian kerja yang bertugas untuk :

- a. Merencanakan proyek dan pengembangan fasilitas
- b. Mendirikan dan merawat BTS (Base Transciever System)
- c. Pemeliharaan jaringan dan sambungan fiber optik.
- d. Pengelolaan transmisi dan sinyal.
- e. Pemeliharaan peralatan pendukung suku cadang.

**j. BOS**

Adalah divisi kerja Indosat yang bertugas untuk mengatur personalia dan semua kegiatan - kegiatan internal Indosat yang mencakup GA (*General Administration*). *Procurement* (pengadaan barang). HRD, dan IT Support.

**k. Representative Klaten**

Adalah divisi perwakilan kantor Indosat untuk wilayah Klaten yang masih memiliki wewenang dibawah kebijakan Indosat Solo Branch. Tugasnya adalah mengadakan kegiatan operasional Indosat pada umumnya tetapi dengan mengadakan struktur kerja yang lebih kecil terdiri dari *Sales Channel*, *Customer Service*, *Cashier* dan beberapa tenaga pendukung lainnya.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Surat merupakan komunikasi tertulis yang dibuat dan atau diterima oleh suatu instansi berkenaan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi instansi yang bersangkutan. Dengan demikian penanganan surat menyurat menyangkut aktivitas organisasi untuk menjamin penyaluran informasi tertulis dan tempat satu ke tempat lainnya.

Penanganan surat menyurat mempunyai peranan dan tujuan tersendiri. Adapun peranan dan tujuan dari pengurusan surat antar lain :

1. Menyampaikan surat kepada pengolah atau yang dituju dengan cepat, tepat dan aman.
2. Mengendalikan surat secara teratur dan tertib menurut prosedur yang telah ditentukan.
3. Membantu kelancaran pelaksanaan tugas organisasi serta dapat menunjang proses penataan dan penyusutan.

Di dalam Bab ini penulis akan menguraikan mengenai hasil pengamatan penulis selama melaksanakan kegiatan magang yang telah dimulai pada tanggal 2 Februari 2009 sampai dengan 2 April 2009 di Bagian Teknikal Administrasi PT Indosat, Tbk Solo. Dalam hal ini penulis akan membahas mengenai surat menyurat khususnya yang berkaitan dengan penanganan surat masuk dan surat keluar.

#### **A. Prosedur Penanganan Surat Masuk**

Kegiatan surat menyurat didalam sebuah organisasi memegang peran penting dalam mencapai keberhasilan tujuan organisasi. Demikian halnya bagi petugas yang menangani surat menyurat, hendaknya memiliki ketrampilan dalam bidang korespondensi dan mengetahui banyak hal tentang surat menyurat.

Dalam kegiatan penanganan surat menyurat diperlukan beberapa sarana yang berupa peralatan untuk mendukung kegiatan tersebut, agar nantinya dalam kegiatan pembuatan surat bisa lancar dan kegiatan lainnya tidak terganggu. Alat-alat tersebut antara lain adalah :

### 1. Kartu Kendali

Keuntungan memakai kartu kendalai adalah :

- a. Pemberkasan tidak tergantung buku agenda
- b. Mudah ditata karena bentuknya kecil
- c. Mengurangi pencatatan yang berulang-ulang
- d. Mudah menelusuri lokasi penyimpanan surat
- e. Berfungsi sebagai pengganti arsip

### 2. Folder

Berfungsi sebagai tempat penyimpanan, terdiri dari :

- a. Folder kartu kendali
- b. Folder arsip

### 3. Kotak Kartu Kendali

### 4. Sekat

Dipergunakan sebagai batas atau tanda antar seri berkas yang satu dengan berkas yang lainnya. Jumlah sekat yang dipergunakan tergantung dari penggunaannya, paling banyak tiga dengan letak tab yang berbeda-beda.

### 5. Ticker File

Sebagai tempat penyimpanan lembar disposisi.

### 6. Lembar Disposisi

Dipergunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi dari staf kepada pimpinan atau untuk menyampaikan instruksi kepada staf yang diatur berdasarkan tanggal penyelesaian surat.

Di bagian teknis sendiri petugas yang menangani surat dan segala administrasinya adalah Ibu Hotma M. J Silaen. Menangani agendaris dan arsiparis dari surat-surat yang ada di bagian teknis ini. Menata dan juga mendata semua jenis surat masuk, sehingga semua surat masuk dapat didata dengan baik. Jumlah dan jenis surat masuk yang diterima di Bagian Teknis PT Indosat, Tbk Solo ini sangatlah bermacam-macam dan tidak hanya sejenis saja. Tapi kebanyakan surat yang masuk adalah surat permohonan ijin masuk dan ijin

kerja kelokasi *site-site*. Karena di bagian teknis sendiri bertugas untuk menjaga kelancaran operasional produk - produk Indosat melalui penggunaan peralatan secara teknis dan pemanfaatan teknologinya. Divisi ini meliputi bagian - bagian kerja yang bertugas untuk :

- f. Merencanakan proyek dan pengembangan fasilitas
- g. Mendirikan dan merawat BTS (Base Transciever System)
- h. Pemeliharaan jaringan dan sambungan fiber optik.
- i. Pengelolaan transmisi dan sinyal.
- j. Pemeliharaan peralatan pendukung suku cadang

Lokasi *site-site* tersebut berada di Solo, Karanganyar, Boyolali, Sragen, Sukoharjo, Klaten dan Wonogiri. Dan di wilayah-wilayah tersebut masih ada lagi di setiap desa masing-masing. Sehingga bila salah satu *site* tersebut mengalami gangguan, pihak Indosat yang bekerjasama dengan para *vendor* dari berbagai perusahaan melakukan pengecekan dan perbaikan pada *site* yang bermasalah. Pekerjaan yang dilakukan pada *site* misalkan saja :

1. ATP : Serah terima pekerjaan (instalasi baru)
2. Cross Connect : Penyambungan Link
3. Maintenance Site : Perawatan *site* (AC, kebersihan, lampu, dll)
4. Troble Shooting : Menangani gangguan
5. Site Check : Mendata site sebelum melakukan instalasi
6. Sweep Test : Test menentynkan perangkat sejenis untuk menguji kelayakan
7. ganti Batt : Ganti baterai
8. Instalasi dan Commisioning : Pasang perangkat baru
9. Cek BTS : mengecek perangkat BTS
10. Dismantle Link : Pemutusan link
11. Ganti Feeder : Ganti kabel feeder
12. Instalasi MW : Pemasangan MW baru
13. Acceptence Test FO : Serah terima pekerjaan

(Sumber : Data Teknikal PT Indosat, Tbk Solo)

Tapi sebelum melakukan pekerjaan tersebut terlebih dahulu dilakukan pembuatan surat ijin untuk masuk kelokasi *site*. Dengan membuat surat ijin kerja tersebut para *vendor* baru bisa masuk kelokasi *site*. Dalam pembuatan surat ijin tersebut para *vendor* harus membawa surat pengantar kerja dari perusahaan masing-masing. Dan surat pengantar inilah yang sebagian besar mendominasi surat masuk dari bagian teknikal Indosat. Ini terbukti dari data bulan Februari 2009 sampai dengan bulan April 2009 jumlah surat masuk di Teknikal berjumlah 829 yang terdiri dari surat pengantar peminjaman kunci dan ijin kerja kelokasi *site* berjumlah 707, permohonan pengajuan pemegang kunci 22, undangan 58, serta lain-lain berjumlah 42.

Setelah surat masuk dan diterima, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan menurut penjelasan Ibu Hotma M. J Sialen adalah sebagai berikut :

“ Urut-urutan penanganan surat masuk yang biasanya dilakukan di sini adalah surat masuk yang telah diterima kemudian diserahkan kepada agendaris untuk melakukan penyortiran, pembukaan dan pengeluaran surat dari sampul, penelitian, pembacaan, dan pencatatan pada kartu kendali surat masuk. Setelah diagendakan, maka surat disampaikan Kepala Bagian beserta lembar disposisi untuk mencatat instruksi. Setelah itu surat dikembalikan kepada agendaris untuk mencatat isi dari disposisi pada kartu kendali kolom catatan dan surat kemudian diserahkan kepada Kepala Sub Bagian yang bersangkutan untuk melakukan tindak lanjut atas instruksi dari Kepala Bagian. Selesai tindak lanjut, maka surat diserahkan kepada arsiparis untuk disimpan.

( Sumber: wawancara tanggal 19 Maret 2009)

Berdasarkan sumber yang telah didapatkan tersebut, maka dapat diuraikan tentang prosedur penanganan surat masuk yang dilakuakn oleh bagian teknikal administrasi PT Indosat, Tbk Solo sebagai berikut :

#### 1. Penyortiran Surat

Penyortiran surat ini dilakukan oleh bagian agendaris dengan meneliti asal surat yang bersifat dinas maupun pribadi. Surat-surat tersebut dikelompok-kelompokkan menurut sifat surat tersebut, ada yang bersifat rahasia, penting,

atau biasa berdasarkan instansi pengirim yang berhubungan dengan kegiatan di Teknikal Admnistrasi.

## 2. Pembukaan dan Pengeluaran Surat dari Sampul

Setelah selesai disortir, surat masuk yang bersifat rahasia, pribadi segera diserahkan kepada nama yang tertera atau yang bersangkutan tanpa membuka sampul surat. Sedangkan surat dinas penting atau biasa dapat langsung dibuka sampulnya dengan menggunakan bantuan alat berupa silet, pisau maupun gunting.

Dalam pembukaan sampul harus sangatlah berhati-hati agar tidak merusak isi surat, surat juga tidak terpotong.

## 3. Penelitian Surat

Surat yang telah dikeluarkan tersebut kemudian diteliti untuk memastikan apakah alamat surat yang tertera pada sampul telah sesuai dengan alamat pada surat. Jika alamatnya tidak sesuai dengan alamat surat, maka surat tersebut bisa dikembalikan kepada instansi yang telah mengirim surat tersebut. Namun, jika sudah sesuai sampul surat dapat langsung disingkirkan. Selain itu juga mesti meneliti lampiran surat, apakah telah sasuai dengan yang ada pada surat tersebut.

## 4. Pembacaan Surat



Setelah diteliti, maka surat tersebut dibaca terlebih dahulu agar mengetahui isinya apakah surat biasa atau surat penting. Dengan begitu surat tersebut bisa diketahui dan dapat langsung disampaikan kepada Kepala Bagian dan surat yang mana dapat disampaikan kepada Kepala Sub Bagian yang bersangkutan dengan pokok masalah dari surat tersebut. Jika surat ditujukan kepada Kepala Bagian, maka dapat disertakan lembar disposisi agar nantinya Kepala Cabang dapat menulis instruksi pada lembar disposisi tersebut.

## 5. Pencatatan Surat

Langkah selanjutnya adalah diagendakan pada kartu kendali surat masuk yang berguna untuk mempermudah pengendalian surat. Kartu kendali surat masuk tersebut rangkap tiga lembar, yang terdiri dari :

- Kartu kendali I berwarna putih, ditinggal pada petugas agendaris sebagai agenda
- Kartu kendali II berwarna merah muda, diklip menjadi satu dengan surat.
- Kartu kendali III berwarna kuning, disimpan oleh petugas arsiparis yang berfungsi sebagai arsip pengganti selama surat masih aktif digunakan oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya.

Bentuk dari kartu kendali surat masuk adalah seperti berikut :

Index	Kode	Nomor Urut
Isi ringkas Peminjaman Kunci Site		
Dari PT Nexwave		
Tgl.Surat 13 Maret 2009	No.Surat 122130/proj 2007-2008	Lampiran 1 berkas
Pengolah Hotma M.J. Silaen	Tgl. Diteruskan 18 Maret 2009	Tanda Tangan 
Catatan 		



Gambar : 4.1 Formulir Kartu Kendali Surat Masuk

(Sumber : Bagian Teknikal Administrasi )

Keterangan :

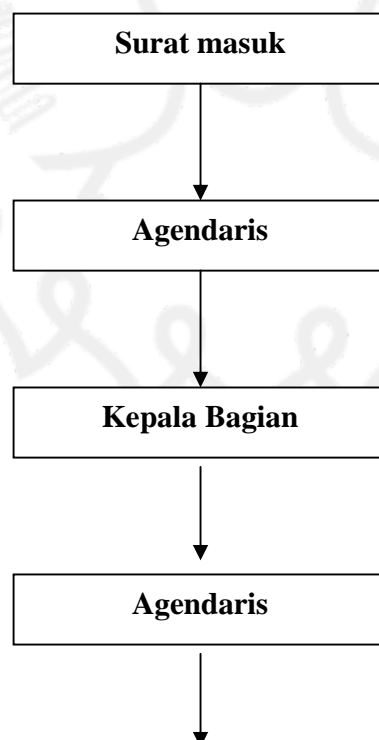
- a. Index diambil dari keterangan isi surat yang dapat digunakan sebagai tanda pengenal.
  - b. Kode adalah nomor yang sesuai dengan daftar klasifikasi surat
  - c. Nomor urut adalah nomor agenda surat sesuai dengan urutan diterimanya surat
  - d. Isi Ringkasan adalah hal atau persoalan dari isi surat secara ringkas
  - e. Dari adalah alamat asal surat atau instansi pengirim surat
  - f. Tanggal Surat adalah tanggal yang tercantum dalam surat
  - g. Nomor Surat adalah nomor yang tercantum dalam surat
  - h. Lampiran adalah banyaknya jumlah lampiran
  - i. Pengolah adalah pegawai yang menangani surat yang bersangkutan
  - j. Tgl diteruskan adalah tanggal penyampaian surat yang perlu ditindak lanjuti kepada pengolah
  - k. Tanda diterima adalah paraf atau tanda tangan dari pegawai yang menangani surat
  - l. Catatan adalah perintah atau instruksi pimpinan dari lembar disposisi
6. Penyampaian Surat
- Setelah diagendakan dengan dicatat pada kartu kendali surat masuk oleh agendaris maka surat dapat disampaikan kepada Kepala Bagian sehingga Kepala Bagian dapat mengetahui isi dan maksud dari surat tersebut, apakah surat tersebut memerlukan tindak lanjut atau tidak.
7. Pengarahan Surat
- Jika surat tersebut memerlukan tindak lanjut akan diserahkan oleh Kepala Bagian melalui lembar disposisi yang berisi instruksi yang terlebih dahulu

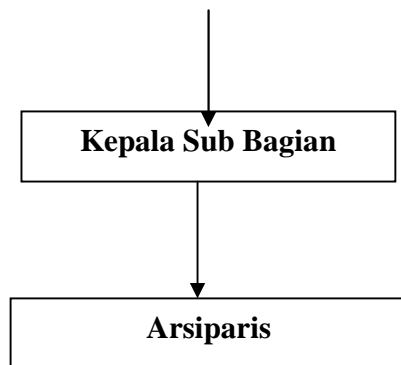
disampaikan kepada agendaris untuk dicatat pada kartu kendali kolom catatan. Setelah itu surat dapat diarahkan kepada Kepala Sub Bagian yang ditujukan oleh Kepala Bagian sesuai dengan instruksi yang telah ditulis pada lembar disposisi. Kepala Sub bagian kemudian menindaklanjuti surat sesuai dengan instruksi Kepala Bagian.

#### 8. Penyimpanan Surat

Surat yang telah selesai ditindaklanjuti oleh Kepala Sub Bagian, maka diserahkan kepada arsiparis untuk disimpan. Sistem penyimpanan surat yang digunakan di Bagian Teknikal Administrasi PT Indosat, Tbk Solo ini menggunakan sistem menurut penyimpanan menurut nomor, agar nantinya saat akan mencari lagi bisa lebih mudah dan menghemat waktu. Selain itu juga akan kelihatan rapi dan tertata dengan baik, berbeda jika asal saja menatanya. Yang nantinya akan menyulitkan pencarian kembali, dan akan terkesan berantakan.

Dari uraian tersebut dapat diperoleh bagan dari prosedur surat masuk di Bagian Teknikal Administrasi PT Indosat, Tbk Solo adalah sebagai berikut :





Gambar : 4.2 Bagan Prosedur Surat Masuk

(Sumber : Bagian Teknikal Administrasi )

## B. Prosedur Penanganan Surat Keluar

Selain mendapatkan surat masuk, di Bagian Teknikal Administrasi PT Indosat, Tbk Solo ini juga mengeluarkan surat keluar. Surat keluar itu dapat berupa balasan dari surat masuk dari instansi lain sehingga dapat terjadi hubungan timbale balik yang seimbang diantara kedua belah pihak maka tujuan bisa tercapai sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati bersama. Sehingga kedua belah pihak tersebut dapat saling diuntungkan, tidak ada yang merasa dirugikan satu sama lainnya.

Jenis surat keluar yang telah diedarkan oleh Bagian Teknikal Administrasi ini kebanyakan adalah pembuatan surat ijin kerja dan ijin masuk lokasi *site*. Seperti yang sudah dijelaskan pada prosedur penanganan surat masuk, dipenanganan surat keluar ini adalah mengatur surat-surat keluar yang dibuat oleh bagian teknikal administrasi yang sebagian besar adalah surat ijin tersebut. Surat ijin kerja dan masuk lokasi *site* agar para *vendor* yang akan melakukan pekerjaan ke tempat *site-site* tersebut bisa masuk dan melakukan pekerjaannya.

Jumlah surat keluar yang telah dibuat oleh bagian teknikal administrasi pada bulan Februari 2009 sampai April 2009 adalah 727 surat, yang terdiri dari surat balasan pengantar peminjaman kunci dan ijin kerja kelokasi *site* berjumlah 707 surat, surat balasan permohonan pemegang kunci 14 surat, lain-lain 6 surat.

Sebelum surat keluar diedarkan atau dikirim kepada instansi terkait, maka memerlukan langkah-langkah dalam penanganannya. Berikut ini adalah pengungkapan dari Ibu Hotma M. J Sialen :

“ Penanganan surat keluar dilakukan mulai dari pembuatan konsep, pengajuan persetujuan konsep surat kepada Kepala Sub Bagian, pengetikan konsep surat, penandatanganan surat, pengagendaan surat oleh agendaris kemudian pendistribusian oleh caraka. Selain diedarkan surat juga diarsipkan oleh arsiparis”.

( Sumber: wawancara tanggal 19 Maret 2009)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat diuraikan mengenai prosedur penanganan surat keluar yang dilakukan di bagian teknis administrasi PT Indosat, Tbk Solo adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan Konsep Surat

Pengonsepan surat di Bagian Teknis Administrasi PT Indosat, Tbk Solo ini bersifat desentralisasi, maksudnya adalah konsep surat dapat dibuat oleh pengelola kepegawaian, amupun dapat dibuat oleh masing-masing Kepala Sub Bagian sesuai dengan bidangnya masing-masing. Bentuk dari konsep surat tersebut dapat berupa tulisan tangan terlebih dahulu yang ditulis pada lembar konsep surat maupun dalam bentuk ketikan.

2. Persetujuan Konsep Surat

Konsep surat yang telah dibuat tersebut, baik berupa tulisan tangan atau yang berupa ketikan kemudian diajukan kepada pimpinan. Bila konsep surat tersebut dibuat oleh petugas pengelola kepegawaian, maka konsep surat tersebut diajukan kepada Kepala Sub Bagian untuk dimintakan persetujuan lebih lanjut. Dari Kepala Sub Bagian terlebih dahulu dikoreksi apakah ada kesalahan penulisan atau kekurangan yang mesti harus ditambahi. Dan jika masih ada kekeliruan atau ada bagian yang mesti ditambahi maka Kepala Sub Bagian memberikan tanda atau perintah instruksi kemudian dikembalikan kepada petugas pengelola kepegawaian. Jika surat tersebut sudah diperbaiki dan sudah sempurna sesuai dengan instruksi dari Kepala

Sub Bagian, maka Kepala Sub Bagian akan membubuhkan paraf atas persetujuan konsep yang telah dibuat.

### 3. Pengetikan Konsep Surat

Konsep surat yang telah mendapatkan persetujuan dari Kepala Sub Bagian tersebut, kemudian diserahkan kepada petugas pengetik surat. Didalam pengetikan konsep surat ini juga tidak bisa dilakukan sembarangan, harus mengikuti kaidah-kaidah atau aturan yang berlaku sehingga hasil yang didapat juga lebih baik.

Pedoman dalam melakukan pengetikan di Bagian Teknikal Administrasi ini adalah sebagai berikut :

#### a. Ketentuan Umum

Pengetikan dilakuakn dengna memperhatikan penggunaan formulir, ruang tepi, alenia, penomoran, pemberian nomor halamn dan kata penyambung.

#### b. Pengetikan Surat

Pengetikan surat terutama yang disusun dalam bentuk surat agar diketik diatas formulir ukuran folio. Bidang luas kertas yang dipergunakan untuk pengetikan surat harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Ruang tepi sebelah atas 3 kait dibawah Logo Indosat
- 2) Ruang tepi sebelah bawah 5 kait dari tepi kertas sebelah bawah
- 3) Ruang tepi sebelah kiri 7 sampai 20 ketuk dari tepi kertas sebelah kiri
- 4) Ruang tepi sebelah kanan 7 ketuk dari tepi kertas sebelah kanan.

### 4. Penandatanganan Surat dan Pemberian Stempel

Setelah surat selesai diketik dan sudah tidak terdapat kesalahan-kesalahan, maka surat tersebut dapat diajukan kepada Kepala Bagian atau bagian yang terkait untuk dimintakan tandatangan dan tidak lupa juga dibubuhkan stempel dari PT Indosat agar surat tersebut lebih sah

#### 5. Pengagendaaan Surat

Surat yang telah selesai dibuat tersebut kemudian dibawa ke petugas agendaris untuk dicatat dalam kartu kendali surat keluar rangkap tiga, yaitu terdiri dari :

- a. Lembar I berwarna putih
- b. Lembar II berwarna merah muda
- c. Lembar III berwarna kuning

Bentuk kartu kendali surat keluar yang dipergunakan di Bagian Teknikal Administrasi adalah sebagai berikut :

Index	Kode	Nomor Surat
<b>Isi Ringkasan</b> pemberian izin peminjaman kunci site		
<b>Kepada</b> PT Nexwave		
<b>Pengolah</b> Hotma M.S Silaen	<b>Tgl.Surat</b> 20 Maret 2009	<b>Lampiran</b> 1 berkas
<b>Catatan</b> —		

Gambar :

#### 4.3 Formulir Kartu Kendali Surat Keluar

(Sumber : Bagian Teknikal Administrasi )

Keterangan :

- a. Index adalah keterangan isi surat yang dapat digunakan sebagai tanda pengenal
- b. Kode adalah nomor sesuai dengan daftar klasifikasi surat

- c. Nomor urut adalah nomor agenda surat sesuai dengan urutan dikeluarkannya surat
- d. Isi ringkasan adalah hal atau persoalan dari isi surat secara ringkas
- e. Kepada adalah tujuan surat atau nama instansi yang akan dikirim surat
- f. Pengolah adalah pegawai yang menangani surat yang bersangkutan
- g. Tgl surat adalah tanggal yang tercantum dalam surat
- h. Lampiran diisi sesuai dengan jumlah lampiran yang disertakan pada surat
- i. Catatan merupakan keterangan dari surat

Setelah surat tersebut dicatat dalam kartu kendali maka langkah selanjutnya adalah membubuhkan nomor surat keluar sesuai dengan nomor klasifikasi dan urutan surat keluar. Kemudian surat tersebut diagendakan dengan cara difotocopy.

Setelah pengagendaan selesai langkah selanjutnya adalah pemberian stempel atau cap dari PT Indosat disebelah kiri yang menyinggung tanda tangan pimpinan atau nama terang disurat tersebut.

Langkah berikutnya adalah surat dapat dilipat, pelipatannya pun tidak boleh sembarangan karena ada aturannya. Yaitu menggunakan model lipatan ganda sejajar, dengan logo Indosat kelihatan dari luar.

Kemudian surat dimasukkan ke dalam sampul yang berbentuk empat persegi panjang yang berwarna coklat muda atau warna putih yang ada logo Indosat di luarnya. Sampul tersebut diberi nomor nomor sesuai dengan nomor yang tertera pada surat tersebut. Selain menuliskan nomor juga harus menuliskan alamat dengan jelas dan lengkap sesuai dengan alamat dalam surat tersebut. Kemudian jika sudah surat siap untuk didistribusikan atau dikirim.

## 6. Pendistribusian Surat

Pengiriman surat di bagian Teknikal Administrasi dilakukan oleh petugas caraka. Untuk dapat mengetahui apakah surat tersebut sudah diterima oleh instansi yang dituju maka petugas caraka menggunakan buku ekspedisi

untuk mendapat paraf dari pegawai pada instansi yang menerima surat keluar tersebut. Buku Ekspedisi yang digunakan adalah sebagai berikut :

No	No. Surat / Tgl Surat	Perihal	Unit Kerja	Paraf / Nama Terang

Gambar : 4.4 Buku Ekspedisi Surat Keluar

(Sumber : Bagian Teknikal Administrasi )

#### 7. Penyimpanan Surat

Setelah didistribusikan surat tersebut juga harus diserahkan kepada petugas arsiparis untuk diarsipkan sebagai dokumen, dengan sitem penyimpanan surat sesuai nomor urut dari surat tersebut. Sehingga nantinya jika suatu saat surat tersebut dibutuhkan kembali sangat mudah untuk mencarinya dan juga dalam penyimpanan ini akan terlihat rapi serta tidak banyak makan tempat.

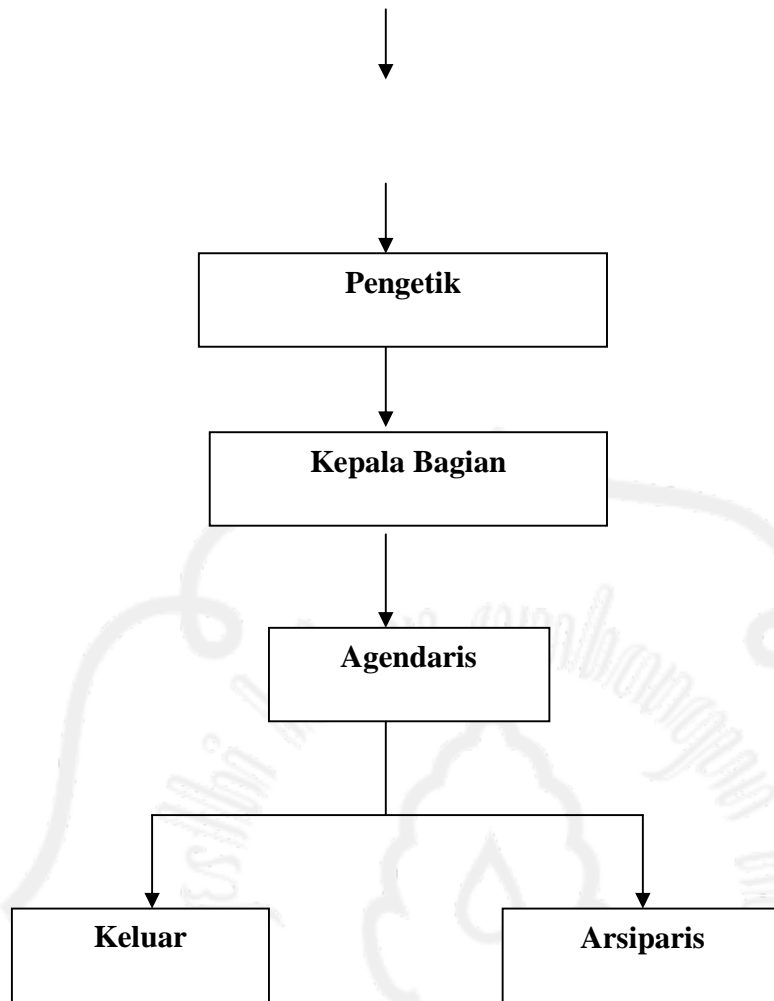
Prosedur penanganan surat keluar di Bagian Teknikal Administrasi pada PT Indosat, Tbk Solo ini sangatlah ditata dengan baik. Karena sangat berhubungan erat dengan kelancaran pekerjaan dilapangan, karena jika pendistribusian surat tersebut telat dalam sehari saja maka akan banyak pihak yang akan dirugikan oleh hal tersebut, jadi penanganan surat keluar ini sangatlah penting untuk diperhatikan.

Dari penjelasan-penjelasan diatas maka dapat digambarkan mengenai prosedur penanganan surat keluar di Bagian Teknikal Administrasi dibuat bagan sebagai berikut :

**Konsep Surat**

**Kepala Sub Bagian**





Gambar : 4.5 Bagan Prosedur Surat Keluar

(Sumber : Bagian Teknikal Administrasi )

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan masalah yang sudah dipaparkan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

##### **1. Prosedur Penanganan Surat Masuk**

Surat masuk yang sudah diterima oleh petugas pengelola kepegawaian kemudian disortir, dibuka dan dikeluarkan dari sampul, diteliti mengenai asal surat, dibaca dan kemudian diagendakan ke dalam kartu kendali surat masuk. Setelah diagendakan maka surat tersebut disampaikan kepada Kepala Bagian beserta lembar disposisi, dari Kepala Bagian disampaikan kepada agendaris untuk dicatat intruksi tersebut pada lembar disposisi. Setelah dicatat, agendaris menyampaikan surat tersebut kepada Kepala Sub Bagian yang bersangkutan sesuai dengan isi instruksi yang akan ada dalam lembar disposisi untuk ditindak lanjuti. Setelah selesai ditindak lanjuti, maka surat diberikan kepada petugas arsiparis untuk kemudian disimpan.

##### **2. Prosedur Penanganan Surat Keluar**

Proses penanganan surat keluar yang dilakukan oleh bagian Teknikal Administrasi PT Indosat, Tbk Solo adalah : Pengongsepan surat dilakukan dengan asas desentralisasi sehingga masing-masing pegawai dapat membuatnya. Jika konsep surat tersebut dibuat oleh petugas pengelola kepegawaian maka konsep tersebut dapat diajukan kepada Kepala Sub Bagian untuk dimintakan persetujuan. Dari Kepala Sub Bagian surat tersebut langsung diperiksa apakah ada kesalahan atau kekeliruan, jika ada yang salah meminta diperbaiki lagi namun jika sudah benar Kepala Sub Bagian dapat memberikan paraf. Setelah mendapatkan paraf surat tersebut diajukan kepada Kepala Bagian karena dengan mendapatkan paraf maka surat tersebut sudah mendapat persetujuan. Surat tersebut di berikan kepada Kepala Bagian yang bertindak sebagai penanggung

jawab, maka Kepala Bagian memberikan tanda tangan atau paraf. Setelah mendapat tanda tangan dari Kepala Bagian surat tersebut dibawa ke agendaris untuk dicatat pada kartu kendali surat keluar, tidak lupa juga diberi nomor sesuai dengan urutan surat tersebut. Tidak lupa surat digandakan dan distempel, dibubuhkan alamat tujuan surat, dilipat dimasukkan kedalam sampul surat yang telah dibubuhkan alamat sesuai dengan surat setelah itu surat baru didistribusikan oleh caraka dengan menggunakan buku ekspedisi. Selain didistribusikan surat juga di arsipkan sesuai dengan nomor surat. Sehingga akan memudahkan pencarian disuatu saat jika surat tersebut dibutuhkan.



## **B. SARAN**

Menurut pembahasan yang telah disampaikan diatas maka prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di Bagian Teknikal Administrasi PT Indosat, Tbk Solo telah dilakukan dengan baik dan sesuai aturan-aturan yang berlaku. Namun, masih ada beberapa kesalahan yang sering dilakukan yakni pendistribusian surat yang kadang terlambat, penandatanganan Kepala Bagian yang sering ditunda-tunda waktunya. Sehingga menyebabkan keterlambatan penerimaan surat kepada instansi yang harus dituju. Untuk itu penulis menyarankan kepada bagian Teknikal Administrasi yang mengurus penanganan surat yaitu :

1. Menggunakan prosedur penanganan surat baik surat masuk atau surat keluar secara lebih teratur dan tertib, sehingga pekerjaan menangani surat menyurat bisa lebih lancar lagi. Ini dilakukan dengan cara memperhatikan kaidah-kaidah atau aturan-aturan mengenai surat menyurat.
2. Untuk segera menyampaikan surat kepada pengolah atau bagian yang dituju dengan cepat, tepat, dan aman. Sehingga pekerjaan yang berhubungan dengan surat dapat ditangani dengan segera. Jika ada surat yang datang sesegera mungkin langsung disampaikan kepada yang bersangkutan.
3. Untuk segera memintakan tandatangan kepada pimpinan bagian atau bagian yang dituju, agar surat bisa segera didistribusikan. Pada saat surat sudah selesai di buat, maka sesegera mungkin diajukan kepada pimpinan atau yang bersangkutan dengan surat tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Basir Barthos. 1990. Manajemen Kearsipan. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hadari Nawawi. 1989. Manajemen Kepegawaian. Jakarta : Erlangga.
- Koont Harold, Cyril O'donnel, Heinz Wechrich. 1989. Intisari Manajemen. (Penerjemah A. Hasymi Ali). Bandung : Bina Sarana.
- Moekijat. 1989. Tanya Jawab Asas-Asas Manajemen. Bandung : Mandar Maju.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1989. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Rumsari Hadi Sumarto. 2000. Sekretaris Profesional. Yogyakarta : Kanisius.
- The Liang Gie. 1984. Kamus Administrasi Perkantoran. Yogyakarta : Super Sukses dan Nur Cahaya.
- Wijdaja A.W. 1993. Administrasi Kearsipan. Jakarta : PT Raja Grafinda Persada .
- Winardi. 1979. Asas-Asas Manajemen. Bandung : Alumni.
- Zulkifli Amsyah. 1998. Manajemen Kearsipan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.