

Penanganan Surat Menyurat Berbasis Elektronik di PT Bhandha Ghara Reksa (Persero)

Puput Hartanti¹, Selfiana², Siti Rahmawati³

^{1,2,3} Fakultas Bisnis, Universitas Bina Insani, Jalan Raya Siliwangi No.6, Rawa Panjang Bekasi,
info@binainsani.ac.id

e-mail : phrtanti27@gmail.com¹, selfiana@binainsani.ac.id², wati.binainsani@gmail.com³

Abstract

The use of written communication in the form of letters is an important medium in a company. The information contained in a letter is very valuable when the message is sent immediately. Competition between companies is very tight, completion of work with limited deadlines, requiring that any information can be sent and received immediately. Electronic-based mail handling is an option for companies. The purpose of this study was to determine the handling of incoming and outgoing mail in BUMN warehousing service companies. Qualitative methods with in-depth observation and interviews were conducted to obtain primary data. Secondary data were obtained from the company's electronic official correspondence application guide. The results showed that there were differences in procedures for handling incoming and outgoing mail.

Keywords: electronic mail; incoming mail; outgoing mail

Abstrak

Penggunaan komunikasi tertulis dalam bentuk surat menjadi media penting di sebuah perusahaan. Informasi yang tercantum di dalam sebuah surat sangat bernilai ketika pesan tersebut terkirim segera. Persaingan antar perusahaan yang sangat ketat, penyelesaian pekerjaan dengan tengat waktu yang terbatas, mengharuskan setiap informasi dapat dikirim dan diterima dengan segera. Penanganan surat berbasis elektronik menjadi pilihan bagi perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penanganan surat masuk dan surat keluar di perusahaan jasa pergudangan milik BUMN. Metode kualitatif dengan observasi dan wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh data primer. Data sekunder diperoleh dari panduan aplikasi surat menyurat kedinasan secara elektronik milik perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan prosedur dalam menangani surat masuk dan surat keluar.

Kata Kunci : surat elektronik; surat masuk; surat keluar

A. PENDAHULUAN

Di sebuah perusahaan, komunikasi merupakan hal penting dan menjadi kunci utama untuk membangun hubungan dengan pihak lain. Komunikasi dilakukan secara internal dan eksternal organisasi secara tertulis dan tidak tertulis. Pesan tertulis dapat dilakukan melalui media surat. Pesan tertulis yang baik akan meningkatkan nilai informasi yang disampaikan.

Berbagai permasalahan timbul dalam penanganan surat menyurat secara konvensional, terutama dalam efisiensi waktu. Waktu yang digunakan untuk memproses sebuah surat, mulai dari membuat konsep hingga surat siap untuk dikirim, membutuhkan waktu yang relatif lama. Pembuat konsep harus seringkali bertemu dengan pejabat yang akan menandatangani surat untuk mendiskusikan surat yang dibuatnya, apalagi jika surat tersebut membutuhkan beberapa tahap

perbaikan. Selain itu jarak antara pembuat konsep dan pejabat penandatanganan juga salah satu faktor yang akan mempengaruhi waktu penyelesaian sebuah surat.

Teknologi dalam penanganan surat menyurat telah berkembang pesat dan digunakan oleh organisasi untuk melakukan komunikasi tertulis dengan lebih efektif dan efisien. Melalui teknologi surat dapat dibuat, diproses dan dikirim dengan cepat. Teknologi memungkinkan sebuah surat dapat diselesaikan dengan lebih cepat, lebih efisien dalam hal penggunaan waktu dan biaya, dan memberikan kemudahan karena dapat diakses dimana dan kapan saja. Selain itu fitur-fiturnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dalam hal surat menyurat. Melalui teknologi penanganan surat menyurat secara digital diharapkan semua pihak yang terlibat dalam proses membuat surat, dapat melakukan pencatatan, penomoran, pendistribusian, pengarsipan, pencarian kembali surat hingga melakukan monitoring surat secara akurat.

Teknologi penanganan surat menyurat secara digital, merupakan solusi untuk menyelesaikan permasalahan dalam membuat konsep surat hingga pendistribusian surat di lingkungan perusahaan di era pandemi covid 19. Karyawan tidak terkendala untuk tetap melakukan komunikasi tertulis, walaupun bekerja di rumah atau *work from home*. Aktivitas perusahaan, khususnya dalam hal surat menyurat, tetap berjalan seperti biasa karena kelebihan dari sebuah teknologi yaitu mudah diakses dimanapun dan kapanpun.

Penelitian kualitatif mengenai penanganan surat masuk dengan aplikasi dropbox untuk efektivitas komunikasi internal di era digital menunjukkan bahwa perusahaan harus mulai beralih ke digitalisasi layanan dan komunikasi. Aplikasi yang digunakan adalah berbasis *cloud computing* dan menggunakan salah satu penyimpanan berkas layanan *cloud storage* menggunakan *dropbox*. Penggunaan aplikasi ini menciptakan kerjasama yang baik antar karyawan dan pimpinan, mempermudah kerja karyawan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu (Rochmah et al., 2020). Penelitian berjudul implementasi aplikasi manajemen surat (AMS) dalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat menunjukkan bahwa kegiatan implementasi manajemen surat terdiri dari perencanaan, pengendalian, penilaian serta hambatan dan upaya yang dilakukan. Penyelesaian surat antara tiga sampai lima hari kerja. Untuk menyelesaikan dan menginput data surat ke dalam AMS, membutuhkan waktu hitungan menit namun untuk menyelesaikan surat pegawai membutuhkan waktu tiga hari kerja (Sari, 2018). Penelitian *implementasi e- document* dalam pengelolaan surat masuk dan keluar (studi kebijakan UU No.11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik di Bagian Umum Balai Kota Malang, Jawa Tengah) menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk di Tata Usaha Bagian Umum Malang memanfaatkan teknologi modern dan digunakan sesuai dengan prosedur. Pengelolaan surat masuk dan keluar dilakukan dengan sistem

manual dan elektronik. Sistem manual digunakan untuk mencatat di buku agenda, kartu kendali dan lembar disposisi. Pencatatan surat dalam bentuk elektronik, menggunakan sistem surat digital yang di dukung oleh Kominfo (Nur Amalia et al., 2019).

Setiap perusahaan memiliki tata cara penanganan surat elektronik yang berbeda dan disesuaikan dengan kebutuhan. Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian penanganan surat menggunakan elektronik di perusahaan jasa pergudangan milik BUMN. Oleh karena itu penelitian ini di fokuskan kepada prosedur penanganan surat berbasis elektronik yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

B. MASALAH

PT Bhandha Ghara Reksa (Persero) atau BGR Logistik merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pergudangan yaitu menyediakan, menyewakan dan mengelola ruangan gudang tertutup dan terbuka. Perusahaan ini melakukan komunikasi secara lisan dan tertulis dengan pihak-pihak internal dan eksternal perusahaan untuk membangun dan memperluas jaringan perusahaan.

Permasalahan yang terjadi sebelum perusahaan memutuskan untuk menggunakan aplikasi menangani surat elektronik adalah lamanya waktu pembuatan dan pengiriman pesan tertulis, proses pembuatan dan penerimaan surat yang tidak fleksibel karena harus dikerjakan di kantor, penomoran dan penanggalan surat sulit dipantau, tempat penyimpanan surat membutuhkan tempat luas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan surat masuk dan surat keluar di PT Bhandha Ghara Reksa (Persero) Kali Besar Timur Kota Tua.

C. METODE

Penelitian dilakukan di Bagian *Secretariat and Good Corporate Government* (GCG). Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif menggunakan teknik observasi dan wawancara. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer di peroleh dari hasil wawancara dengan karyawan di bagian *Secretariat and Good Corporate Government* (GCG) dan resepsionis perusahaan. Data sekunder berasal dari panduan aplikasi ADINDA. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara mendalam tentang tata cara penanganan surat masuk dan keluar.

D. KERANGKA TEORI

1. TINJAUAN PUSTAKA

a) Pengertian Korespondensi

Korespondensi adalah kegiatan surat menyurat yang dilakukan oleh satu pihak baik perorangan ataupun organisasi kepada pihak lain (Gaol, 2015). Korespondensi adalah komunikasi antara seorang pegawai dengan orang lain, antara pegawai dengan instansi atau sebaliknya, antara pegawai dengan organisasi atau sebaliknya, antara instansi dengan instansi, antara organisasi dengan organisasi, dan sebagainya dengan menggunakan surat sebagai media. Korespondensi adalah kegiatan komunikasi dengan menggunakan media surat (Priansa, 2014).

b) Surat Elektronik

Surat elektronik adalah surat yang dikirim menggunakan jaringan komputer, seperti internet. Bagian – bagian dari surat elektronik terdiri dari 1. Alamat yang dituju, alamat surat elektronik untuk mengirim pesan, seperti nama pengguna (user name), lambang @, tuan rumah (host), domain label identifikasi, sub domain; 2. Alamat pengirim, akan secara otomatis muncul pada tampilan kontak masuk (in box) surat elektronik penerima; 3. Tanggal, sistem penulisan tanggal dalam surat elektronik menggunakan aturan internasional dan akan tercantum secara otomatis; 4. Perihal atau hal dalam surat elektronik ditulis *subject* yang berfungsi untuk menulis pokok persoalan isi surat; 5. Tembusan, dalam surat elektronik ditulis cc (carbon copy); 6. Pesan, pengirim dapat menulis pesan pada notasi *compose*, yaitu berupa kotak dengan tampilan kosong; 7. Lampiran, untuk mengirim data pelengkap surat seperti foto katalog atau dokumen lain yang panjang, dapat menggunakan notasi attachment. Pengirim dapat memilih terlebih dulu data yang akan dikirim dengan notasi *browse*, kemudian *attach file*” (Pratiwi, 2013).

c) Kelebihan dan Kekurangan Surat Elektronik

Kelebihan dari penggunaan surat elektronik adalah a). Cepat, Mengirim surat elektronik dapat dilakukan dalam jumlah yang banyak dan dalam jangka waktu yang sangat cepat dibanding surat pos, kurir dan surat melalui faks. Surat elektronik dapat terkirim dalam hitungan detik. b). Murah, biaya pengiriman surat elektronik sangat murah. Tarifnya disesuaikan dengan *provider* internet yang digunakan pengirim. c). Rahasia terjaga, kerahasiaan isi surat dapat terjaga karena untuk membuka surat elektronik dibutuhkan kata kunci dari pemilik alamat surat elektronik. Jadi, tidak semua orang dapat membuka kotak surat tersebut.

Kekurangan dari penggunaan surat elektronik adalah a). Pengguna terbatas, surat elektronik hanya dapat dikirim dan diterima oleh orang-orang yang memiliki jaringan

internet di komputernya dan memiliki alamat surat elektronik. b). Kurang resmi, pengiriman surat yang penting tidak dapat ditandatangani dan diberi cap asli” (Pratiwi, 2013).

d) Penanganan Surat Masuk

Surat masuk ditangani berdasarkan prosedur sebagai berikut 1. Penerimaan surat masuk, mengumpulkan surat masuk, memeriksa kebenaran alamat maupun nama yang tertera pada amplop, memberikan tanda bukti bahwa surat telah diterima, memisahkan surat berdasarkan bagian yang dituju, membuka amplop surat kecuali surat yang bersifat rahasia. 2. Menyortir surat masuk, dilakukan dengan cara mengelompokkan surat berdasarkan jenis serta golongannya, membaca setiap surat yang masuk dengan teliti dan seksama untuk memastikan adanya surat yang perlu penanganan atau tanggapan yang bersifat segera atau penting. 3. Mencatat surat masuk, pencatatan surat masuk dapat menggunakan beberapa cara seperti menggunakan buku agenda, kartu kendali, catatan harian maupun dengan komputerisasi 4. Mengarahkan surat, dilakukan dengan cara melengkapi lembar disposisi untuk memberikan instruksi atau informasi yang harus dilakukan oleh pengolah surat. 5. Menyimpan surat, setelah semua surat selesai di proses kepada penerima, surat harus disimpan dengan sistematis oleh sekretaris agar mudah dalam penemuan kembali (Nurasih & Rahayu, 2014).

e) Penanganan Surat Keluar

Surat keluar ditangani berdasarkan prosedur sebagai berikut 1. Membuat konsep surat, pembuatan konsep dapat dimulai dengan mendengarkan dikte dari pimpinan untuk diketik kembali dalam bentuk surat atau mendapat wewenang penuh dalam pembuatan konsep surat. 2. Pengetikan surat, setelah konsep surat dibuat dan disetujui oleh pimpinan, kemudian konsep surat diketik dengan menerapkan pengetahuan serta keterampilan tentang cara pengetikan yang benar dan cepat. 3. Penyuntingan surat, setelah surat selesai diketik kemudian dilakukan penyuntingan ataupun pengeditan apabila perlu untuk diperbaiki dalam segi tata bahasa, format penyusunan, isi surat dan bahasanya. 4. Pelipatan surat, setelah surat dicetak dan ditandatangani tahap selanjutnya surat dilipat dan disampul dengan rapih untuk memberikan citra positif bagi perusahaan tersebut. 5. Penyampulan surat serta pembubuhan alamat surat untuk mencegah kekeliruan serta ketidakjelasan yang sangat berakibat fatal karena tidak sampainya surat. 6. Pencatatan surat, setelah semua proses selesai selanjutnya surat yang akan keluar perusahaan dicatat beserta lampiran dan

kelengkapannya bila ada (Nurasih & Rahayu, 2014).

2. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian *E-Office Application Design for Correspondence Administration in College: Towards a New Normal Era* menyatakan bahwa *the academic community feels helped and is facilitated in increasing the efficiency and effectiveness of their work, which directly affects performance improvement. it can be believed that the e-office correspondence administration system runs quite effectively and efficiently so that it is feasible to be used and implemented in the scope of FBS UNM in particular and UNM in general* (Wahid et al., n.d.).

Penelitian *the development of clerical working system for office correspondence* menyatakan bahwa *the system development is conducted leading to the increase in skills and abilities of the personnel in charge of clerical work in terms of the preciseness, the speed and the up-to-date work of office correspondence with clear operational guidelines. Those responsible can complete their tasks on time by using the developed system, and the total level of the users' satisfaction of the developed clerical working system for office correspondence is in high level* (Sangphueak, 2019).

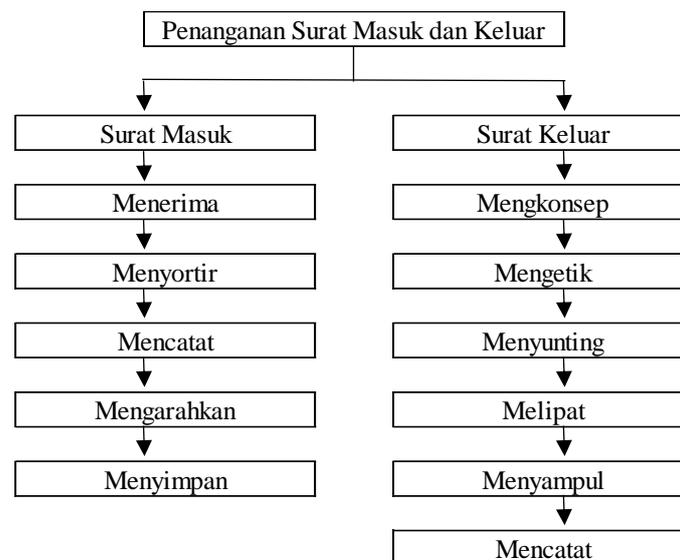
Hasil penelitian berjudul proses menangani surat masuk pada bagian sekretariat di kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung adalah surat yang berasal dari eksternal akan mengikuti prosedur mulai dari menerima surat, membuka amplop, menyortir, mencatat yaitu merekam surat, menyerahkan, hingga menyimpan surat ke dalam odner yang berada di lemari arsip. Sedangkan surat masuk yang berasal dari internal akan melalui proses menerima, menyerahkan, mengarsip, memindai, dan menyimpan surat di lemari arsip (Agusfina & Selfiana, 2017).

Pemanfaatan *e-office* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di dinas komunikasi dan informatika Provinsi Jawa Tengah menemukan bahwa dengan pemanfaatan aplikasi *e-office* mampu menekan penggunaan kertas hingga 20% dari sebelumnya 57 rim menjadi 46 rim setiap tahunnya sejak aplikasi *e-office* diberlakukan, walaupun fungsi dari aplikasi *e-office* hanya sebatas untuk surat masuk (Agustina, 2015).

Penelitian berjudul rancang bangun *e-office* administrasi surat di bagian humas Universitas Stikubank Semarang, menemukan bahwa sistem informasi rancang bangun *e-Office* administrasi surat di Bagian Humas Universitas Stikubank Semarang yang dibuat dapat membantu mempercepat proses administrasi pengarsipan dalam hal penyimpanan data, pencarian data, pembenahan data dan rekapitulasi data (Lestariningsih et al., 2015).

3. KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Nurasih & Rahayu, 2014

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penanganan Surat

Penanganan surat masuk dimulai dari tahapan penerimaan surat yaitu melakukan pemeriksaan kebenaran alamat dan memberikan tanda bukti penerimaan surat. Tahap berikutnya adalah kegiatan menyortir yaitu kegiatan mengelompokkan surat berdasarkan jenis, sifat dan golongan surat. Tahap mencatat adalah kegiatan mencatat informasi yang tercantum di dalam surat ke dalam buku agenda surat masuk. Tahap mengarahkan adalah kegiatan menyerahkan surat kepada tujuan penerima untuk diolah lebih lanjut. Tahap menyimpan adalah kegiatan mengarsip surat setelah selesai di proses atau didistribusikan kepada pihak yang bersangkutan.

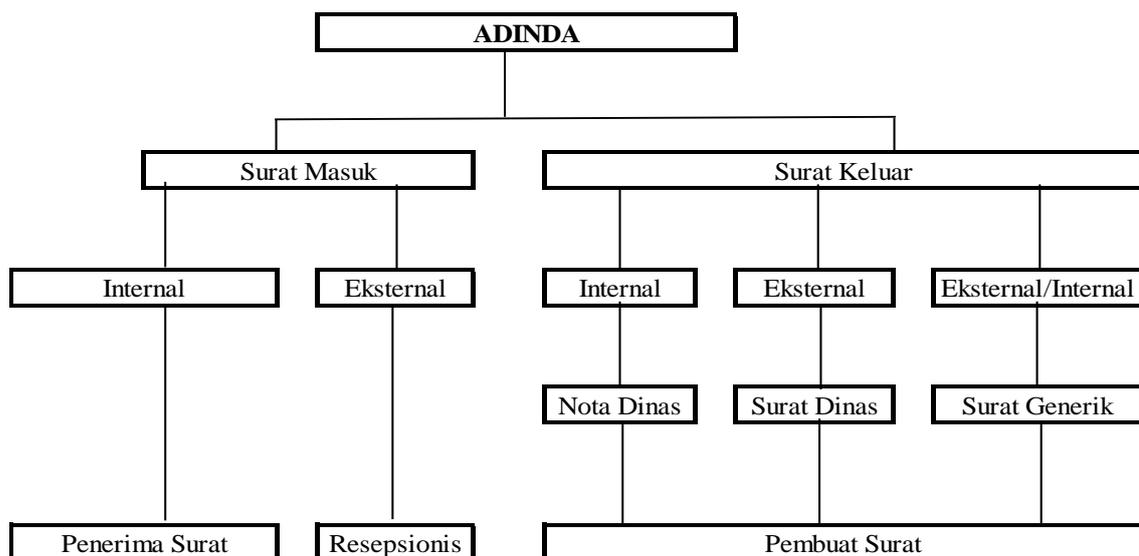
Penanganan surat keluar diawali dengan membuat konsep surat agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan isi surat dan sesuai dengan bentuk surat atau kehendak pimpinan. Tahap mengetik adalah kegiatan setelah dilakukan pengkonsep, surat diketik dengan teliti sesuai dengan kehendak pengkonsep surat. Tahap menyunting surat adalah kegiatan meneliti kembali surat yang sudah di ketik, melakukan perbaikan jika ada hal yang perlu di perbaiki. Setelah surat selesai di perbaiki dan di setujui, tahap berikutnya adalah surat dilipat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemudian dimasukkan ke dalam sampul atau amplop untuk dibubuhi alamat tujuan. Tahap terakhir adalah mencatat surat informasi yang tercantum di dalam surat ke dalam buku agenda surat keluar. Setelah itu, surat siap untuk dikirim.

E. PEMBAHASAN

Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pergudangan memiliki aplikasi surat menyurat kedinasan secara elektronik. Aplikasi ini di beri nama ADINDA, kepanjangan dari Aplikasi Nota Dinas Internal Dokumen dan Administrasi. Surat yang ditangani menggunakan aplikasi ini adalah surat yang beredar di lingkungan perusahaan. Aplikasi ADINDA menyediakan fitur-fitur yang dapat digunakan secara lebih efektif, sehingga karyawan tidak perlu lagi membuat surat secara konvensional dengan menggunakan kertas. Dampak positif dari penggunaan aplikasi ini adalah pengurangan penggunaan kertas dan penghematan biaya operasional.

Penanganan surat terdiri atas surat masuk dan surat keluar. Surat masuk di perusahaan ini terdiri dari surat masuk internal yaitu surat yang berasal dari dalam perusahaan dan surat masuk eksternal yaitu surat masuk yang berasal dari luar perusahaan. Surat masuk yang berasal dari eksternal ditangani oleh resepsionis. Sedangkan surat masuk yang berasal dari internal ditangani oleh pihak yang bersangkutan.

Surat keluar memiliki arti surat yang ditujukan untuk pihak internal dan eksternal di lingkungan perusahaan. Pembuatan surat keluar perusahaan untuk internal dan eksternal perusahaan akan ditangani oleh pihak yang bersangkutan. Ada tiga jenis surat keluar yang penanganannya menggunakan aplikasi ADINDA yaitu nota dinas, surat dinas dan surat generik.



Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Gambar 2. Penanganan Surat Masuk dan Keluar Berbasis Elektronik

1. Manfaat Aplikasi Surat Menyurat Elektronik

Manfaat ADINDA untuk kegiatan surat menyurat adalah a. Kecepatan penyelesaian pembuatan nota dinas. Sebelum diberlakukannya korespondensi berbasis digital, pembuatan nota dinas memerlukan waktu selama dua hingga empat hari. Namun setelah adanya ADINDA pembuatan nota dinas dapat diselesaikan dengan cepat karena dapat dikerjakan kapan saja tidak mengenal waktu dan dapat di kerjakan di luar jam kantor; b. Penomoran dan penanggalan surat dapat terpantau. Sebelum diberlakukannya korespondensi berbasis digital proses penomoran dan penanggalan tidak dapat di pantau sehingga rentan disalahgunakan. Namun, dengan adanya ADINDA proses penomoran dan penanggalan terpantau sehingga akurat; c. Kemudahan akses dan manajemen dokumen. Sebelum diberlakukannya korespondensi berbasis digital, pengolahan dokumen sulit dilakukan karena dokumen tersebar sehingga ketika dokumen tersebut di butuhkan kembali akan sulit untuk ditemukan dan akan memakan waktu yang cukup lama dan hanya dapat dijangkau pada jam kerja. Namun, setelah adanya ADINDA dokumen dapat dijangkau dengan mudah; d. Rahasia terjaga karena hanya pemilik user yang dapat membuka isi surat; e. Efisiensi penggunaan ruang arsip. Sebelum diberlakukannya ADINDA penyimpanan arsip membutuhkan ruang arsip yang luas, namun setelah adanya ADINDA penggunaan ruang arsip menjadi lebih efisien.

2. Penanganan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi ADINDA

Surat masuk terdiri dari surat masuk yang berasal dari internal dan eksternal. Surat masuk internal adalah surat masuk yang berasal dari dalam perusahaan dan ditangani oleh pihak yang bersangkutan. Surat masuk eksternal adalah surat masuk yang berasal dari luar perusahaan dan ditangani oleh resepsionis.

Surat yang menjadi objek penelitian adalah surat masuk yang berasal dari eksternal perusahaan yaitu surat perintah kerja. Surat masuk ini akan di tangani menggunakan aplikasi ADINDA dan mengikuti prosedur sebagai berikut:

- a) Penerimaan surat masuk. Surat masuk yang datang dari eksternal perusahaan akan diterima oleh petugas penerima surat yaitu resepsionis. Setelah surat diterima, petugas penerima surat akan memeriksa kebenaran alamat yang dituju dan nama penerimanya dengan cara melihat pada bagian depan amplop surat. Apabila, terdapat kesalahan alamat yang dituju dan nama penerimanya maka petugas penerima surat tidak akan menerima surat tersebut dan surat akan dikembalikan kepada kurir yang membawa surat tersebut. Setelah semua informasi mengenai alamat dan penerimanya sudah sesuai, selanjutnya

petugas penerima surat akan menerima bukti tanda terima untuk diberi paraf, nama, dan tanggal pada formulir penerimaan surat. Setelah itu, bukti tersebut dikembalikan kepada petugas pengirim surat;

- b) Surat masuk akan dibuka dengan menggunakan gunting pada bagian kiri. Namun, untuk surat masuk yang bersifat rahasia tidak akan dibuka oleh petugas penerima surat sebelum mendapat persetujuan dari pihak penerima surat untuk membuka amplop tersebut;
- c) Surat yang telah dibuka dari amplop kemudian dipindai menggunakan mesin *scanner*;
- d) Hasil *scan* disimpan ke dalam komputer;
- e) Buka web adinda.bgrlogistics.id;
- f) Login dengan memasukan Nomor Induk Pegawai (NIP) atau nama dan kata sandi pada kolom yang tersedia;
- g) Langkah selanjutnya, yaitu menginput kedalam agenda yang terdapat dalam ADINDA dengan cara memilih menu “surat masuk eksternal”. Fungsi dari menu surat masuk eksternal yaitu untuk memasukan data surat masuk dari eksternal atau dari perusahaan lain. Data surat masuk meliputi keterangan mengenai tanggal diterim surat, nomor surat, alamat surat, penerima surat, perihal surat, klasifikasi surat dan catatan;
- h) Dokumen hasil pindai dilampirkan pada kolom lampiran. Setelah semua data berhasil di input, nomor agenda secara otomatis akan terdaftar di dalam ADINDA;
- i) Surat masuk yang telah terkirim secara otomatis akan masuk kedalam fitur kotak terkirim;
- j) Setelah surat terkirim. Selanjutnya, pihak penerima akan menindak lanjuti surat melalui ADINDA. Pihak penerima akan menerima surat masuk pada menu “surat masuk surat eksternal.”
- k) Setelah proses pengiriman selesai dan diterim oleh penerima, surat harus tersimpan di dalam aplikasi ADINDA Surat yang disimpan akan masuk ke dalam menu arsip. Surat asli atau *hard copy* akan diserahkan kepada pihak penerima untuk disimpan dengan meminta bukti penerimaan berupa paraf pada buku ekspedisi.

Berdasarkan hasil data diatas, maka penanganan surat masuk elektronik adalah sebagai berikut: surat diterima dan diperiksa kebenaran alamat tujuan dan penerima surat, surat di pindai, informasi surat di masukan ke ADINDA, surat didistribusikan melalui ADINDA, surat tersimpan di ADINDA. Surat asli diberikan kepada penerima surat untuk di arsip. Pada penanganan surat elektronik, tidak ada kegiatan menyortir surat seperti yang dilakukan pada penanganan surat konvensional. Pencatatan surat dilakukan secara elektronik, tidak ada kegiatan mencatat surat ke dalam buku agenda surat secara manual. Surat yang terdata secara

elektronik akan terkirim saat itu juga setelah semua data dimasukkan dan diarahkan. Aplikasi juga akan melakukan penyimpanan secara otomatis. Semua informasi tersimpan dengan baik dan dapat di temukan dengan segera. Surat elektronik ini juga dapat di lihat di mana saja, di tempat yang terkoneksi dengan internet. Penerima surat juga dapat menindaklanjuti surat masuk dengan segera.

3. Penanganan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Elektronik

Surat keluar yang ditangani menggunakan aplikasi ADINDA adalah jenis surat dinas, nota dinas dan surat generik. Surat yang menjadi objek penelitian adalah surat keluar ditujukan untuk internal perusahaan yaitu jenis surat nota dinas dan surat generik.

a) Nota Dinas

Nota dinas adalah jenis surat keluar yang ditujukan untuk internal perusahaan. Nota dinas yang menjadi objek penelitian adalah surat memorandum. Surat keluar ini akan di tangani menggunakan aplikasi ADINDA dan mengikuti prosedur sebagai berikut:

- 1) Aktifkan komputer, pastikan komputer telah terhubung oleh internet. Buka web adinda.bgrlogistics.id;
- 2) Login dengan memasukkan Nomor Induk Pegawai (NIP) atau nama dan kata sandi pada kolom yang tersedia;
- 3) Mengisi menu pembuatan surat yang tersedia dalam aplikasi ADINDA dengan cara klik menu “buat surat” dan secara otomatis akan akan muncul tampilan baru isian data nota dinas yang terdiri tiga pilihan yaitu pilihan informasi surat, pilihan isi surat, dan pilihan atribut surat;
- 4) Pada menu informasi surat terdapat beberapa kolom yang perlu diisi yaitu kolom kepada, tembusan, penandatanganan, pemeriksa, dan perihal;
- 5) Setelah mengisi menu informasi, selanjutnya adalah mengisi data pada bagian menu isi surat. Didalam menu ini terdapat beberapa kolom yang harus diisi yaitu menu isi, menu lampiran dan menu referensi surat. Menu isi surat adalah media untuk menuliskan pesan tertulis yang akan disampaikan. Menu lampiran akan diisi dengan dokumen yang akan dilampirkan. Referensi surat diisi dengan dokumen yang dijadikan referensi dalam pembuatan surat. Pembuat konsep surat adalah karyawan yang akan membuat surat;

- 6) Mengisi data pada menu atribut surat. Pada menu atribut surat terdapat beberapa kolom seperti kode surat, sifat, data penandatanganan surat. Kode surat berisi mengenai pemilihan kode surat. Pada kolom sifat surat berisi pemilihan sifat surat;
- 7) Setelah semua kolom telah terisi, *user* dapat melanjutkan tahap pengiriman surat dengan mengklik tombol kirim. Secara otomatis surat tersebut akan masuk ke user pemeriksa. User yang terpilih menjadi pemeriksa surat akan memberikan tindakan setuju, atau kembalikan, atau batal. Pada tahap ini apabila terdapat kesalahan pada isi konsep surat, dapat diperbaiki oleh pihak pemeriksa ataupun dikembalikan kepada pihak konseptor untuk diperbaiki;
- 8) Surat disetujui oleh pemeriksa dan *user* penandatanganan dengan membubuhi *barcode*. Setelah tahap itu selesai, nomor surat akan terbit secara otomatis;
- 9) Surat yang telah selesai dan telah terkirim kepada penerima surat akan masuk ke dalam menu kotak keluar. User dapat melihat riwayat pengiriman surat pada kotak keluar.

b) Surat Generik

Surat generik adalah jenis surat keluar yang ditujukan untuk pihak eksternal dan internal perusahaan. Surat yang menjadi objek penelitian pada kategori surat generik adalah surat keluar yang ditujukan untuk internal perusahaan yaitu surat keputusan direksi. Surat keluar ini akan di tangani menggunakan aplikasi ADINDA dan mengikuti prosedur sebagai berikut:

- 1) Aktifkan komputer, pastikan komputer telah terhubung oleh internet. Buka web adinda.bgrlogistics.id;
- 2) Login dengan memasukkan Nomor Induk Pegawai (NIP) atau nama dan kata sandi pada kolom yang tersedia;
- 3) Mengisi menu pembuatan surat yang tersedia dalam aplikasi ADINDA. Klik menu “buat surat” maka otomatis akan muncul menu yang berisikan dua *sheet* yaitu informasi surat dan atribut surat;
- 4) Pada *sheet* informasi surat terdapat beberapa kolom keterangan yang perlu diisi yaitu kolom jenis dokumen, kepada, tembusan, penandatanganan, SPS pencetak, pemeriksa, perihal, lampiran;
- 5) Pada kolom lampiran dapat diisi dengan melampirkan dokumen surat yang telah dibuat dan siap kirim untuk diperiksa dan disetujui;
- 6) Pada *sheet* atribut surat terdapat beberapa kolom keterangan seperti sifat, tahun, jenis penomoran, tanggal dibuat surat, data penanda tangan. Keterangan sifat surat berisi

tentang pemilihan sifat surat. Keterangan tahun diisi tahun pembuatan surat. Keterangan jenis penomoran berisi nomor surat yang didalamnya terdapat keterangan tanggal. Cara penulisan tanggal surat dapat dilakukan dengan dua cara penulisan yaitu pertama dengan cara mengaktifkan fungsi penguncian tanggal maka tanggal yang akan muncul adalah tanggal pada saat surat dibuat, kedua tanggal normal yaitu tanggal sesuai dengan tanggal surat disetujui;

- 7) Setelah semua kolom keterangan telah terisi, *user* dapat melanjutkan tahap pengiriman surat dengan klik tombol kirim. Secara otomatis surat tersebut akan masuk ke user pemeriksa. *User* yang bertanggungjawab menjadi pemeriksa surat dapat memberikan tindakan setuju, kembalikan, batal. Pada proses ini apabila terdapat kesalahan, isi konsep surat dapat diperbaiki sendiri oleh pihak pemeriksa ataupun dikembalikan kepada pihak konseptor untuk diperbaiki;
- 8) Setelah surat disetujui oleh pemeriksa, user penandatanganan akan menandatangani surat dalam bentuk *barcode*. Nomor surat akan terbit dan surat akan di cetak oleh SPS pencetak untuk meminta tanda tangan dan cap basah kepada pejabat penandatanganan;
- 9) Surat yang telah ditanda tangan dan diberi cap basah, selanjutnya diunggah kembali kedalam aplikasi ADINDA dengan cara klik menu *finalisasi* dan menu *upload*;
- 10) Setelah surat diunggah maka surat tersebut akan secara otomatis terkirim kepada pihak penerima surat. Surat yang telah terkirim secara otomatis akan masuk kedalam fitur kotak keluar. User dapat melihat riwayat pengiriman surat pada kotak keluar. Surat yang ditujukan untuk pihak eksternal perusahaan, akan di cetak dan dimasukkan ke dalam sampul surat serta di bubuhi alamat tujuan.

Berdasarkan hasil data diatas, maka penanganan surat keluar elektronik adalah sebagai berikut menggunakan aplikasi ADINDA, pembuat surat mempersiapkan konsep surat, melakukan pemeriksaan surat, menandatangani surat dan menerbitkan nomor surat secara otomatis, mengirim surat, surat diterima dan ditindaklanjuti. Pada penanganan surat elektronik proses pengetikan konsep surat dilakukan bersamaan pada saat menyusun konsep surat. Pada penanganan surat keluar secara konvensional, pembuatan konsep dapat dilakukan dengan mendikte atau tulisan tangan di selembar kertas. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan konsep surat relatif lebih efektif jika dibandingkan dengan pembuatan konsep secara manual. Penyuntingan surat elektronik dapat segera diperiksa di aplikasi yang sama, sehingga penyelesaian surat dapat lebih efektif dibandingkan dengan surat konvensional. Surat yang terkirim dapat langsung di simpan di aplikasi tersebut secara otomatis. Untuk surat keluar yang

ditujukan kepada pihak eksternal perusahaan, surat tersebut harus melalui tahap pelipatan surat, penyampulan surat dan pencatatan surat secara manual.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Penanganan surat menyurat berbasis digital menggunakan aplikasi surat menyurat kedinasan secara elektronik yang diberi nama ADINDA. Aplikasi ini dapat menangani surat masuk dan surat keluar. Penggunaan aplikasi tersebut membuat penanganan surat menjadi lebih efisien ditinjau dari lamanya waktu pembuatan dan pengiriman surat. Penanganan surat masuk dan keluar dapat dilakukan dimana saja yang memiliki jaringan internet dan tidak perlu harus selalu berada di kantor. Proses untuk membuat dan menerima surat relatif cepat, pengguna membuka aplikasi yang ada dan melakukan kegiatan membuat konsep, mengetik, menyunting, pencatatan dan pengiriman surat di tempat. Tidak ada kegiatan yang mengharuskan seseorang berpindah tempat untuk menyelesaikan proses tersebut. Proses penomoran dan penanggalan dilakukan secara otomatis sehingga dapat menghindari kesalahan dalam pencatatan ganda dan dapat terpantau dengan baik. Penyimpanan surat menjadi lebih efisien karena tidak membutuhkan ruangan khusus untuk menyimpan dan memudahkan dalam penemuan kembali surat.

2. Saran

Saran untuk penelitian ini adalah untuk menyempurnakan penanganan surat berbasis digital, perlu dilakukan penelitian lanjutan di perusahaan atau organisasi lain sebagai pembanding atau masukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusfina, & Selfiana. (2017). *Proses Menangani Surat Masuk Pada Bagian Sekretariat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung*. 1(2), 161–176.
- Agustina, A. A. (2015). Pemanfaatan E-Office Dalam Korespondensi Sebagai Perwujudan Paperless Office Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 3(3), 1–16. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fti2/article/view/4243>
- Gaol, J. L. (2015). *Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi (I)*.
- Lestariningsih, E., Ardhiyanto, E., & Handoko, W. . (2015). Rancang Bangun E-Office Administrasi Surat Di Bagian Humas Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Dinamika Informatika*, 7(2), 102–108.
- Nur Amalia, A. N., Afifuddin, & Hayat. (2019). Implementasi E-Document Dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar (Studi Kebijakan UU No . 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Bagian Umum Balai Kota Malang , Jawa Timur). *Jurnal Respon Publik*, 13(3), 10–20.
- Nurasih, L., & Rahayu, S. (2014). *Manajemen Sekretaris Itu Gampang Secara Otodidak*. Dunia Cerdas.
- Pratiwi, H. A. (2013). *Panduan belajar korespondensi bahasa Indonesia*. Pustaka Mandiri.
- Priansa, D. J. (2014). *Kesekretarian: Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil, Dan Melayani*. Alfabeta.
- Rochmah, T. S., Hendriyani, C., & Ramadhanty, S. (2020). Penanganan Surat Masuk Dengan Aplikasi Dropbox Untuk Efektifivitas Komunikasi Internal di Era Digital. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 4(1), 21. <https://doi.org/10.31104/jsab.v4i1.174>
- Sangphueak, S. (2019). *The Development Of Clerical Working System For Office Correspondence*. 137–141.
- Sari, R. P. (2018). Implementasi Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Dalam Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. *Jurnal Ecogen*, 1(2), 260. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i2.4745>
- Wahid, A., Luhriani, S., Hajar, A., & Ibrahim, A. M. (n.d.). *E-Office Application Design for Correspondence Administration in College : Towards a New Normal Era*. 432–445.