



**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SURAT MASUK PADA PT SUCOFINDO (Persero)
CABANG SURABAYA**



PROYEK AKHIR

Program Studi

DIII Administrasi Perkantoran

Oleh:

Yulinda Kiki Nabelah

16390150009

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2019**

**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SURAT MASUK PADA PT SUCOFINDO (Persero)
CABANG SURABAYA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Ahli Madya

Oleh:

Nama : YULAINDA KIKI NABELAH

NIM : 16390150009

Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Administrasi Perkantoran

INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA

stikom
SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

2019

**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SURAT MASUK PADA PT SUCOFINDO (Persero)
CABANG SURABAYA**

dipersiapkan dan disusun oleh

YULAINDA KIKI NABELAH

NIM : 16390150009

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahas
pada : Juli 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Pembahas

Pembimbing

Rudi Santoso, S.Sos., M.M.

NIDN. 0717107501

Penyelia

Sholeh Hassan

NPP. 92.68.04415

Pembahas

Dr. Mochammad Arifin, S.Pd., M.Si., MOS

NIDN. 0717106501





Proyek Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
memperoleh gelar Ahli Madya



FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS

stikom
SURABAYA

Dr. Mochammad Arifin, S.Pd., M.Si., MOS

Kepala Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya:

Nama : Yulainda Kiki Nabelah
NIM : 16390150009
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Proyek Akhir
Judul Karya : **PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) SURAT MASUK PADA
PT SUCOFINDO (Persero) CABANG
SURABAYA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Fee Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah saya tersebut diatas untuk disimpan, dialih mediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai hak pemilik cipta.
2. Karya tersebut diatas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar ahli madya yang telah diberikan kepada saya.

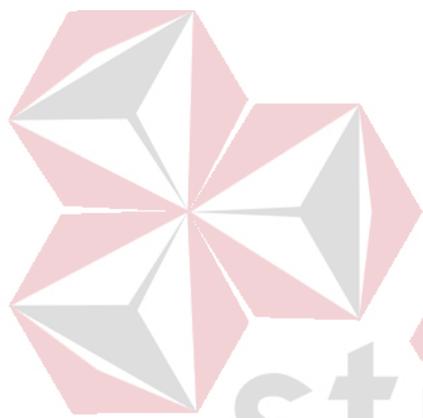
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Juli 2019

Yang menyatakan



Yulainda Kiki Nabelah
NIM. 16390150009



INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA

stikom
SURABAYA

ABSTRAK

PT SUCOFINDO (Persero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang *warehousing* dan *forwarding*, *analytical laboratories*, *industrial and marine engineering*, dan *fumigation and industrial hygiene*. Dalam melayani mitra, PT SUCOFINDO (Persero) dihadapkan pada pekerjaan administratif terkait surat menyurat (baik keluar maupun masuk), mengarsipkan dokumen surat dan lain sebagainya.

Pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya dalam proses surat masuk dokumen diberikan langsung kepada pihak yang bersangkutan sehingga informasi ini sering terlewatkan oleh bagian sekretaris. Masalah muncul ketika sekretaris melewatkan satu proses pencatatan dokumen surat masuk dalam pembukuan surat masuk dan sering kali lupa mengcopy dokumen untuk diarsip. Sehingga hal ini, mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam menelusur surat untuk kepentingan korespondensi dengan pihak pengirim pada saat pihak yang memberikan surat menghubungi perusahaan, perusahaan tidak ada bukti konkret untuk membalas surat tersebut.

Solusi dari permasalahan diatas, dilakukan dengan cara membuat langkah-langkah *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam proses alur kerja surat masuk. Merujuk pada (Rifka, 2017) tentang pembuatan SOP atau standar operasional prosedur merupakan acuan atau dapat dikatakan pedoman baku dalam melaksanakan suatu aktivitas tertentu.

Laporan proyek akhir ini menghasilkan *Standard Operating Procedure* (SOP) atau alur kerja maupun alur dokumen pengelolaan surat masuk pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya. Hasil pembuatan SOP alur kerja dan dokumen ini akan menjadi panduan kerja sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya dalam pengelolaan surat masuk.

Kata Kunci: Bagian Sekretaris, Surat Masuk, *Standard Operating Procedure* (SOP)

ABSTRACT

PT SUCOFINDO (Persero) is a company engaged in warehousing and forwarding, analytical laboratories, industrial and marine engineering, and engineering and industrial hygiene. In serving partners, PT SUCOFINDO (Persero) is faced with administrative work related to correspondence (both in and out), filing letter documents and so on.

At PT SUCOFINDO (Persero) Surabaya Branch in the process of incoming documents sent directly to the parties concerned so that this information is often overlooked by the secretary section. Problems arise when the secretary skips one process of recording the letter documents entered in the incoming bookkeeping and often forgets to copy documents for filing. So that this results in the company having difficulty in searching the letter for the sake of correspondence with the sender when the party giving the letter contacts the company, the company has no concrete evidence to reply to the letter.

The solution to the above problems is done by taking steps for the Standard Operating Procedure (SOP) in the incoming workflow process. Referring to (Rifka, 2017) about making SOP or standard operating procedures is a reference or standard guidelines can be said in carrying out certain activities.

This final project report generates a Standard Operating Procedure (SOP) or workflow and flow of letter management documents at the Surabaya branch of PT SUCOFINDO (Persero) (Persero). The results of the preparation of workflow Standard Operating Procedure (SOP) and this document will be the guideline for the Surabaya SUCOFINDO (Persero) branch secretary in managing incoming letter.

Keyword: *Secretary Division, Incoming Letter, Standard Operating Procedure (SOP)*

“Jangan banyak menunda, kerjakan apa yang memang harus diselesaikan”

Yulinda Kiki Nabelah



INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA

stikom
SURABAYA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang dengan rahmat dan inayah-Nya, laporan proyek akhir ini telah selesai penulis susun dengan baik dan merupakan persyaratan untuk mengikuti Proyek Akhir Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Laporan ini penulis susun berdasarkan hasil tugas proyek akhir pada bagian sekretaris di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya yang dilaksanakan dari tanggal 06 Februari 2019 sampai 29 Mei 2019. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang memberi dukungan dan doa yang tidak pernah putus setiap waktu, sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan dengan lancar.
2. Bapak Dr. Moch. Arifin, S.Pd., M.Si., MOS selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan proyek akhir.
3. Bapak Rudi Santoso, S.Sos., M.M. sebagai pembimbing dalam pelaksanaan dan pembuatan laporan proyek akhir.
4. Bapak Sholeh Hassan selaku Kepala Sub Bidang HR & GA SBA PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya yang mengijinkan penulis untuk melaksanakan proyek akhir serta sebagai pembimbing penulis saat melaksanakan proyek akhir.
5. Ibu Rizky Karunia Illahi sebagai pembimbing penulis saat melaksanakan

proyek akhir di bagian sekretaris yang selalu menuntun penulis mengerjakan tugas-tugas selama pelaksanaan proyek akhir dan berkenan *sharing* tentang sedikit ilmu mengenai sekretaris.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen DIII Administrasi Perkantoran yang telah membimbing penulis dan memberikan penulis banyak hal, baik dalam hal keilmuan sampai pelajaran hidup.
7. Azalia Firdanti Imawan sahabat yang selalu menemani dan membantu dalam pengerjaan laporan.
8. Rafif Akbar Ifansyah orang tercinta yang selalu membantu dalam pengerjaan laporan.
9. Rika, Diska, Friska dan Sasa yang selalu memberikan semangat dan memotivasi dalam setiap pengerjaan laporan.
10. Semua teman-teman seperjuangan Program Studi DIII Administrasi Perkantoran 2016.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah berkenan memberikan waktunya untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat mendapatkan tambahan ilmu dan informasi.

Besar harapan penulis agar laporan ini bisa dimanfaatkan untuk pembaca sebagai ilmu dalam mempelajari bagaimana proyek akhir dan cara penulisan laporan.

Surabaya, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	6
2.1. Gambaran Umum PT SUCOFINDO.....	6
2.1.1 Sejarah.....	6
2.1.2 Visi dan Misi	7

2.1.3	Nilai-Nilai Perusahaan.....	8
2.1.4	Logo Perusahaan dan Makna Logo	9
2.1.5	Jenis Usaha	9
2.1.6	Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero).....	14
2.2.	Gambaran Umum PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.....	16
2.2.1	Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya	16
2.2.2	Lokasi dan Tempat Pelaksanaan Proyek Akhir.....	22
BAB III LANDASAN TEORI.....		24
3.1	Surat	24
3.1.1.	Fungsi Surat.....	24
3.1.2.	Asas Pengelolaan Surat	25
3.1.3.	Pengurusan dan Pengendalian Surat.....	28
3.1.4.	Pemrosesan Surat Keluar.....	29
3.2	Sekretaris	29
3.3	Kesekretariatan.....	30
3.2.1.	Fungsi Sekretariat	32
3.2.2.	Tujuan dan Fungsi Administrasi Kesekretariatan	33
3.2.3.	Hubungan Kesekretariatan dengan Kepemimpinan	34
3.4	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	34
3.4.1	Tujuan dan Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).	35

3.4.2	Jenis <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	38
3.4.3	Isi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	41
3.4.4	Tahapan Penyusunan SOP.....	42
3.5	Bagan Alir	44
BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN		49
4.1.	Pelaksanaan Kegiatan.....	49
4.2.	Metode Penulisan	49
4.3.	Tugas-Tugas Yang Dikerjakan.....	50
4.3.1.	Melakukan Pencatatan Nomor Surat Secara Elektronik dan Manual	51
4.3.2.	Pendistribusian Surat Keluar dan Surat Masuk	51
4.3.3.	Menelpon dan Menerima Telepon Masuk.....	52
4.3.4.	Membuat Surat Balasan.....	54
4.3.5.	Menerima Tamu	54
4.4.	Pembuatan SOP Surat Masuk PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.....	55
4.4.1.	Identifikasi Masalah	55
4.4.2.	Analisis Permasalahan.....	55
4.4.3.	Solusi Permasalahan.....	56
4.4.4.	Pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Surat Masuk.....	56
BAB V PENUTUP.....		65

5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	68
BIODATA MAHASISWA	97



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Simbol Bagan Alir Sistem.....	45
Tabel 3. 2 Simbol Bagan Alir Program.....	47
Tabel 3. 3 Simbol Bagan Alir Proses	48
Tabel 4. 1 Daftar Kegiatan Proyek Akhir	50
Tabel 4. 2 Standar Operasional Prosedur penerimaan surat masuk.....	57
Tabel 4. 3 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Pada Sekretaris.....	59
Tabel 4. 4 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Pada Kepala Cabang	62



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo PT. SUCOFINDO (Persero)	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero)	15
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya	17
Gambar 2. 4 Denah Lokasi Bagian Sekretaris	23
Gambar 3. 1 Hubungan Kesekretariatan dengan Kepemimpinan	34
Gambar 4. 1 <i>Document Flow</i> Prosedur Penerimaan Surat Masuk.....	58
Gambar 4. 2 <i>Document Flow</i> Prosedur Penyortiran Surat Masuk.....	61
Gambar 4. 3 <i>Document Flow</i> Prosedur Tindak Lanjut Surat Masuk.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lokasi Tempat Proyek Akhir	68
Lampiran 2 Surat Balasan	72
Lampiran 3 Form KP-5	73
Lampiran 4 Form KP-6	77
Lampiran 5 Form KP-7	91
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Proyek Akhir.....	95
Lampiran 7 Sertifikat	96



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT SUCOFINDO adalah perusahaan yang bergerak di bidang *warehousing* dan *forwarding*, *analytical laboratories*, *industrial and marine engineering*, dan *fumigation and industrial hygiene*. Perusahaan ini melayani pelanggan sampai dengan seluruh Indonesia dengan total jumlah mitra perusahaan tak kurang dari 50 (lima puluh) perusahaan. Dalam melayani mitra, PT SUCOFINDO dihadapkan pada pekerjaan administratif terkait surat menyurat (baik keluar maupun masuk), mengarsipkan dokumen surat dan lain sebagainya. Selain pekerjaan administratif tersebut, di dalam internal biro umum juga melakukan beberapa pekerjaan yang sifatnya administratif diantaranya adalah mengatur peminjaman ruangan menggunakan form, pemeriksaan dokumen-dokumen bisnis sebelum ditandatangani oleh Kepala Cabang, sampai dengan menerima telpon dari luar perusahaan (*handling telephone*).

Pekerjaan administrasi dikerjakan oleh staf setara dengan sekretaris perusahaan atau bagian. Pekerjaan administrasi ini meliputi distribusi surat masuk dan surat keluar, pemberian nomor surat untuk surat keluar, pembuatan daftar hadir untuk rapat. Alur proses surat masuk pada perusahaan PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya adalah surat masuk diberi disposisi oleh sekretaris kemudian kepala cabang akan memberikan instruksi surat masuk itu akan diteruskan kepada fungsi terkait di perusahaan.

Pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya dalam proses surat masuk dokumen diberikan langsung kepada pihak yang bersangkutan sehingga informasi ini sering terlewatkan oleh bagian sekretaris. Setelah kepala cabang memberikan instruksi kepada sekretaris untuk memberikan dokumen kepada bagian/fungsi terkait, pihak sekretaris menggandakan dokumen untuk diberikan ke masing-masing fungsi terkait. Masalah muncul ketika sekretaris melewatkan satu proses pencatatan dokumen surat masuk dalam pembukuan surat masuk dan sering kali lupa mengcopy dokumen untuk diarsip. Masalah tersebut di atas mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam menelusur surat untuk kepentingan korespondensi dengan pihak pengirim pada saat pihak yang memberikan surat menghubungi perusahaan, perusahaan tidak ada bukti konkret untuk membalas surat tersebut. Masalah ini akan menjadi persoalan besar jika data surat masuk sangat besar sampai 10 surat masuk. Hal ini akan diperparah dengan tidak adanya SOP dalam penanganan surat masuk dalam perusahaan sehingga sering kali rancu karena tidak tahu informasi tentang surat masuk.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dalam Proyek Akhir ini akan membahas proses pembuatan SOP atau alur kerja maupun alur dokumen pengelolaan surat masuk pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya. Hasil pembuatan SOP alur kerja dan dokumen ini akan menjadi panduan kerja sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya dalam pengelolaan surat masuk. Di samping itu, alur kerja dan dokumen ini bisa dikembangkan menjadi kerangka dasar aplikasi maupun sistem informasi pengelolaan dokumen di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan perumusan masalah, yaitu bagaimana membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) surat masuk pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada proyek akhir ini adalah hanya membahas mengenai menentukan nomor dan pengarsipan surat keluar di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya yang meliputi:

- a. Dokumen surat masuk
- b. Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) surat masuk

1.4. Tujuan

Tujuan dari proyek akhir ini adalah menghasilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) surat masuk pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan

Laporan Proyek Akhir ini terdiri dari beberapa bab, yang terdiri dari sub bab yang bertujuan untuk memperjelas pokok-pokok bahasan, yang terdiri atas :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan membahas mengenai latar belakang permasalahan yang terdapat pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini membahas tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta gambaran umum tempat pelaksanaan proyek akhir, yaitu pada bagian Sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan sebagai penunjang dan pendukung dalam menyelesaikan penelitian meliputi: Surat, Sekretaris, Kesekretariatan dan Standard Operating Procedure (SOP), dan Bagan Alir.

BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Pada bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan uraian pekerjaan selama proyek akhir, serta pemecahan masalah dan cara alternatif untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi selama proyek akhir.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari kegiatan proyek akhir selama 3 bulan atau 720 jam kerja yang dilakukan pada bagian Sekretaris di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya serta saran kepada bagian agar dapat dikembangkan dengan lebih baik dan diharapkan pula dapat bermanfaat bagi pembaca.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Gambaran Umum PT SUCOFINDO

Berikut ini penjelasan singkat tentang PT SUCOFINDO (Persero). Gambaran umum meliputi sejarah, visi dan misi, tujuan, logo, struktur organisasi, dan struktur organisasi departemen/unit.

2.1.1 Sejarah

Pada awal berdirinya PT Superintending Company of Indonesia (Persero) (selanjutnya disebut SUCOFINDO) merupakan perusahaan patungan yang dibangun antara Pemerintah Republik Indonesia dengan SGS, Perusahaan inspeksi terbesar di dunia yang berpusat di Jenewa, Swiss.

Berdiri pada tanggal 22 Oktober 1956 berdasarkan Akta Notaris Johan Arifin Lumban Tobing Sutan Arifin Nomor 42, awalnya SUCOFINDO hanya berfokus pada layanan jasa Pemeriksaan dan Pengawasan di bidang perdagangan, terutama komoditas pertanian serta membantu pemerintah dalam menjamin kelancaran arus barang dan pengamanan devisa negara dalam perdagangan ekspor impor. Seiring dengan perkembangan kebutuhan dunia usaha, SUCOFINDO melakukan langkah kreatif dan inovatif serta menawarkan jasa-jasa terkait lainnya.

Berbagai layanan baru pun ditawarkan oleh SUCOFINDO, seperti *warehousing* dan *forwarding*, *analytical laboratories*, *industrial and marine engineering*, dan *fumigation and industrial hygiene*. Keanekaragaman jenis jasa SUCOFINDO dikemas secara terpadu, didukung oleh tenaga profesional yang

ahli di bidangnya, kemitraan usaha strategis dengan beberapa institusi internasional serta jaringan kerja laboratorium, cabang dan titik layanan yang tersebar di berbagai kota di Indonesia telah memberikan nilai tambah terhadap layanan yang diberikan oleh SUCOFINDO.

Saat ini, di usianya sudah menginjak 62 tahun, SUCOFINDO telah mengembangkan jasa di bidang usaha Inspeksi dan Audit, Pengujian dan Analisis, Sertifikasi, Konsultasi, dan Pelatihan dalam bidang Pertanian, Kehutanan, Pertambangan (Migas dan Nonmigas), Konstruksi, Industri Pengolahan, Kelautan, Perikanan, Pemerintah, Transportasi, Sistem Informatika dan Energi Terbarukan.

Kompetensi dan pengalaman SUCOFINDO tak perlu diragukan lagi. Tahun 2017, dengan didukung oleh budaya kerja yang tinggi, peningkatan kompetensi melalui *knowledge management* dan pengembangan jasa yang inovatif, diharapkan dapat mengembangkan bisnis yang berorientasi kelas dunia. Dengan perjalanan panjang yang dilalui, SUCOFINDO melalui visi dan misi bertekad untuk terus menjadi perusahaan inspeksi terdepan dan terbesar di Indonesia. (SUCOFINDO, 2019)

2.1.2 Visi dan Misi

Berikut ini adalah Visi beserta Misi dari PT SUCOFINDO (Persero) (SUCOFINDO, 2019)

Visi

Menjadi perusahaan kelas dunia yang kompetitif, andal dan terpercaya di bidang inspeksi, pengujian, sertifikasi, konsultasi dan pelatihan.

Misi

Menciptakan nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan, terutama pelanggan, pemegang saham dan karyawan melalui layanan jasa inspeksi, pengujian, sertifikasi, konsultasi serta jasa terkait lainnya untuk menjamin kepastian berusaha.

2.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan

Untuk memelihara pencapaian visi dan misi tersebut, perusahaan menetapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan perilaku bagi seluruh Insan PT SUCOFINDO (Persero), yaitu :

- 
1. **Integritas** : Mengedepankan kejujuran, dapat dipercaya, dan tidak berpihak.
 2. **Fokus Pelanggan** : Mengutamakan pelanggan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, terutama dalam hal kualitas dan nilai tambah yang ditawarkan.
 3. **Inovasi** : Secara berkesinambungan melakukan perbaikan dan pembaharuan yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan perusahaan sehingga dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan.
 4. **Kerjasama** : Mengedepankan kerja Tim dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sehingga pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan.

5. Peduli : Tidak mengutamakan kepentingan diri sendiri tetapi kepentingan kelompok serta selalu peduli terhadap orang lain dan lingkungan.
(SUCOFINDO, 2019)

2.1.4 Logo Perusahaan dan Makna Logo

PT SUCOFINDO (Persero) memiliki logo perusahaan gambar tiga bola dunia. Logo perusahaan tersebut melambangkan bahwa kegiatan perusahaan PT SUCOFINDO (Persero) memiliki ruang lingkup internasional yang mempersatukan tiga wawasan usaha yaitu darat, laut dan udara.



Gambar 2. 1 Logo PT. SUCOFINDO (Persero)

2.1.5 Jenis Usaha

Usaha jasa PT SUCOFINDO (Persero) bermula dari kegiatan perdagangan terutama komoditas pertanian, dan kelancaran arus barang dan pengamanan devisa negara dalam perdagangan ekspor-impor. Seiring dengan perkembangan kebutuhan dunia usaha, PT SUCOFINDO (Persero) menawarkan inovasi jasa-jasa berbasis kompetensinya. Layanan jasa dari PT SUCOFINDO (Persero), meliputi :

1. Layanan Sertifikasi

PT SUCOFINDO (Persero) memiliki kapabilitas untuk menyediakan sertifikasi sistem manajemen dan sertifikasi produk. Skema sertifikasi sistem manajemen meliputi sertifikasi ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, SA 8000,

RSPO, HAACP, Manajemen Hutan Lestari, *Chain of Custody*, *Legal Source* dan lainnya. Sedangkan skema sertifikasi produk meliputi sertifikasi produk listrik dan elektronik, pupuk dan produk kimia, makanan dan minuman, baja serta komoditas pertanian.

2. Layanan Inspeksi dan Audit

Kegiatan inspeksi dan audit krusial diperlukan untuk melindungi seluruh pihak yang berhubungan dalam suatu transaksi, misalnya untuk memastikan kualitas dan standar teknis suatu produk/jasa telah terpenuhi, atau memastikan kemampuan dan kapasitas calon pemasok. PT SUCOFINDO (Persero) menyediakan layanan inspeksi kualitas dan kuantitas produk, mulai dari komoditas pertanian, kehutanan, kelautan dan perikanan, pangan olahan, industri, pertambangan, minyak dan gas, hingga produk konsumen.

3. Layanan Konsultasi

Bentuk layanan konsultasi di berbagai bidang, seperti konsultasi sistem manajemen, AMDAL, sistem informasi, kandungan komponen dalam negeri, pengembangan wilayah, infrastruktur dan tata ruang.

4. Layanan Pelatihan

PT SUCOFINDO (Persero) menyediakan pelatihan peningkatan pengetahuan dan pelatihan kecakapan teknis dimana kurikulumnya disusun secara khusus dan spesifik untuk memenuhi kebutuhan industri dan bisnis. Pelatihan peningkatan pengetahuan membagikan pengetahuan dan pengalaman.

5. Layanan Pengujian dan Analisa

PT SUCOFINDO (Persero) memiliki sarana pengujian dan analisis yang lengkap untuk memastikan aspek mutu dan keamanan produk. Kapabilitas

laboratorium PT SUCOFINDO (Persero) meliputi pengujian kimia, mikrobiologi, kalibrasi, elektrik dan elektronika, keteknik dan pengujian mineral dan pemrosesan mineral dalam berbagai aspek bisnis, seperti sistem manajemen mutu, keselamatan, dan kesehatan kerja, HACCP, dan manajemen pengamanan. Jasa pelatihan teknis mempersiapkan personil-personil untuk segala kegiatan teknis, seperti pelatihan tanggap darurat dan pengoperasian alat-alat berat.

Selain menangani dalam bidang jasa PT SUCOFINDO (Persero) mempunyai sektor bisnis yang mendukung jasa-jasa yang ditawarkan, meliputi:

1. Sektor Batubara

Di berbagai sektor industri, komoditas batubara sangat diperlukan dalam menunjang keberlangsungan usaha industri tersebut. Berbagai pihak yang terlibat antara lain produsen, pedagang, eksportir, importir, pengangkut, serta institusi yang lain membutuhkan dukungan dari pihak ketiga yang mandiri, yang mampu memberikan kepastian atas kesesuaian kuantitas dan kualitas barang, baik di perdagangan domestik maupun internasional.

2. Sektor Mineral

PT SUCOFINDO (Persero) mendukung industri pertambangan dan penggalian melalui jangkauan yang luas dengan layanan lengkap, meliputi kegiatan Inspeksi, Supervisi, Pengujian dan Konsultasi di tambang Mineral, Produk Batuan, Beton dan Tanah.

3. Sektor Minyak dan Gas Bumi

Investasi di sektor minyak dan gas meliputi kegiatan eksplorasi, eksploitasi, pengilangan, pengangkutan dan pemasaran produk-produknya. Selain peranannya sebagai salah satu sumber energi utama, minyak dan gas juga

merupakan bahan baku untuk produk kimia, obat-obatan, pelarut, pupuk, pestisida dan plastik. PT SUCOFINDO (Persero) memfasilitasi industri minyak dan gas dengan jasa-jasa yang terkait dengan kegiatan dari hulu ke hilir.

4. Sektor Pemerintahan

Berbagai kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah perlu mendapatkan dukungan pemastian implementasinya di lapangan oleh lembaga yang independen. PT SUCOFINDO (Persero) sebagai lembaga Kesesuaian yang Independen dapat memfasilitasi dan mendukung pemerintah dalam menjalankan kebijakan yang dimaksud.

5. Sektor Pertanian

PT SUCOFINDO (Persero) menyediakan jasa-jasa dalam upaya mitigasi risiko, pemenuhan persyaratan mutu, lingkungan dan K3, serta jasa lain terkait dengan industri pertanian, mulai tahap pra-investasi sampai dengan perdagangan domestik dan internasional.

6. Sektor Industri Dasar dan Kimia

Industri Dasar dan Kimia mencakup perubahan bahan organik dan non organik mentah dengan proses kimia dan pembentukan produk. Produk akhir yang dihasilkan bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan perdagangan domestik maupun internasional dalam menunjang pembangunan di bidang manufaktur, pertanian, infrastruktur dan real estate.

7. Sektor Aneka Industri

Aneka industri, yaitu industri yang menghasilkan beragam kebutuhan konsumen. Contoh: Mesin, Alat Berat, Tekstil, Garmen, Kabel, Komponen Otomotif, Alas Kaki, Elektronik dan lainnya.

8. Industri Barang dan Konsumsi

Sektor industri barang dan konsumsi merupakan sektor yang memproduksi kebutuhan sehari-hari masyarakat umum. Contoh: makanan, minuman, produsen tembakau, farmasi, kosmetik, peralatan rumah tangga dan lainnya.

9. Sektor Infrastruktur, Utilitas dan Transportasi

PT SUCOFINDO (Persero) berpengalaman dalam melakukan pengawasan pengadaan fasilitas industry. Pemenuhan 4 faktor utama keandalan bangunan (keselamatan, kesehatan, kemudahan dan kenyamanan) tersebar dalam beberapa bidang yaitu Bidang Struktur, Sistem Mekanikal, Sistem Kelistrikan, dan Sistem Proteksi Kebakaran. Kegiatan verifikasi dan inspeksi terhadap peralatan kelistrikan dan instalasi industri, sehingga perusahaan dapat menetapkan tindakan perbaikan maupun peningkatan berkesinambungan terhadap sistem proteksi yang telah dimilikinya.

10. Sektor Perdagangan, Jasa dan Investasi

Sektor yang bergerak di bidang Perdagangan, Jasa dan Investasi, meliputi retail hingga wholeseller, Wisata, Restoran, Hotel, Periklanan, Percetakan, Perawatan Kesehatan, Komputer, Perusahaan Investasi dan lainnya. Sektor ini merupakan sektor yang kuat karena merupakan kebutuhan umum masyarakat sehari-hari.

11. Sektor Keuangan

Sektor keuangan terdiri dari berbagai macam industri mulai dari perbankan, asuransi, pembiayaan, perusahaan efek dan lain sebagainya. Sektor ini merupakan darah dari ekonomi karena pusat tempat arus uang berputar. Sektor ini

berisiko besar terhadap krisis terutama sektor perbankan. Banyak bank dan lembaga keuangan yang bangkrut ketika terjadi krisis. Namun ketika ekonomi menggeliat sektor ini mendapatkan keuntungan yang baik.

12. Sektor Properti dan Real Estate

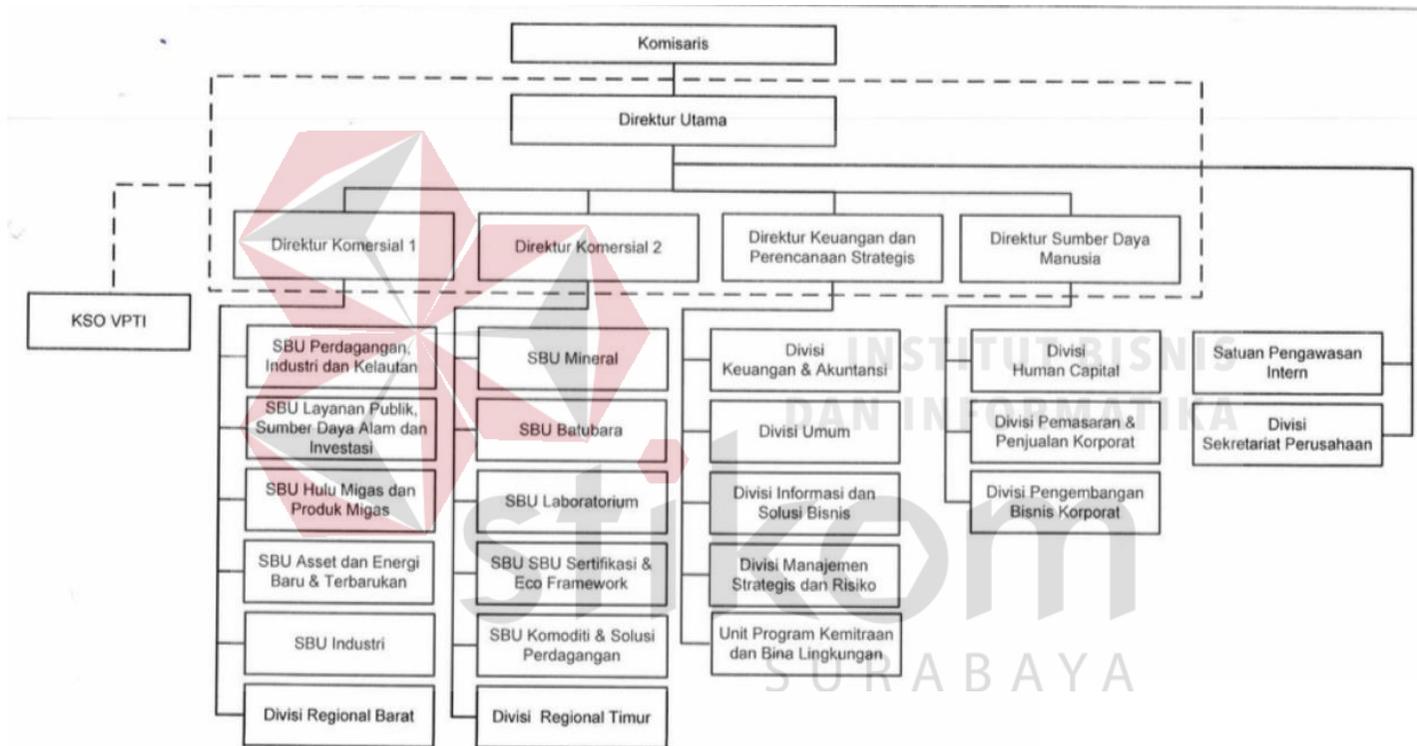
Sektor ini adalah sektor yang terus bertumbuh karena bisnisnya merupakan kebutuhan utama setiap orang, bisnis ini mencakup kegiatan sewa menyewa, jual beli Property, real estate dan gedung, PT SUCOFINDO (Persero) menyediakan jasa diantaranya: Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), Jasa Pengendalian Hama, Audit Bangunan.

13. Sektor Badan Internasional

Sektor ini mencakup kegiatan Badan Internasional, seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa dan perwakilan Perserikatan Bangsa-Bangsa, Badan Regional dan lain-lain, termasuk The International Monetary Fund, The World Bank, The World Customs Organization (WCO), the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), the Organization of Petroleum Exporting Countries (OPEC), the European Communities, the European Free Trade Association dan lain-lain. (SUCOFINDO, 2019)

2.1.6 Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero)

Struktur organisasi menggambarkan secara sistematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu perusahaan yang dikoordinasi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi dapat dilihat pada Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero)



Sumber: (SUCOFINDO, 2019)

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero)

2.2. Gambaran Umum PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya

PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya bertempat di Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya. Bidang yang ada di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya antara lain :

1. Bidang Penjualan & Dukungan Operasi

- a. Sub Bidang Administrasi Operasi
- b. Sub Bidang PTK
- c. Sub Bidang Penjualan

2. Bidang Dukungan Bisnis

- a. Sub Bidang KAK
- b. Sub Bidang *Human Resource & General Affair*

3. Bidang Inspeksi Umum

4. Bidang Inspeksi *Government* (LSI & PIK)

5. Bidang Inspeksi Teknik (Industri & Migas)

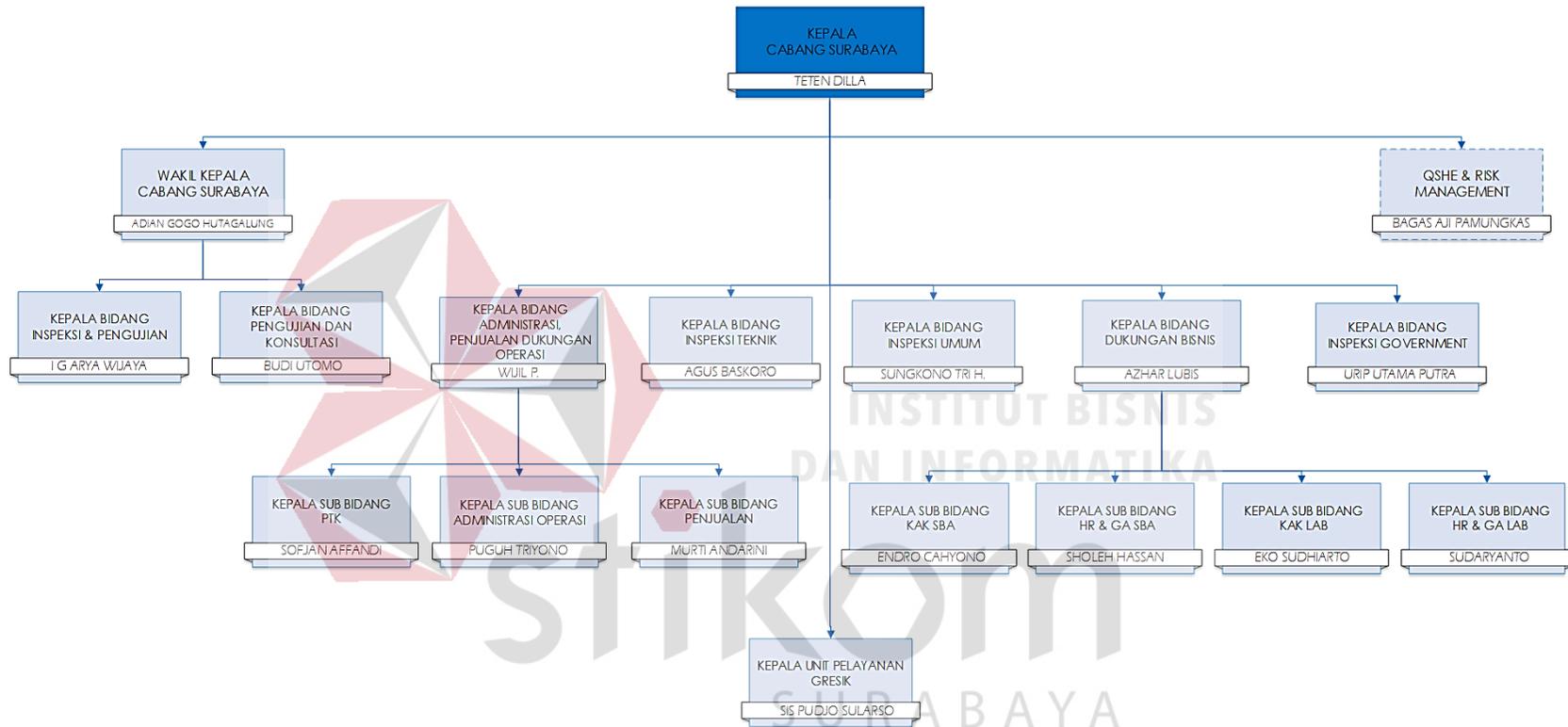
6. Bidang Inspeksi & Pengujian (Mineral & Batubara)

7. Bidang Pengujian & Konsultasi (Lab. & SERCO)

2.2.1 Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya

Struktur organisasi PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya dapat dilihat pada Gambar 2.3

STRUKTUR ORGANISASI
PT SUCOFINDO (PERSERO) CABANG SURABAYA



(SUCOFINDO, 2019)

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya

Setiap bidang di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya mempunyai *job description* yang berbeda-beda sesuai dengan jabatan mereka masing-masing. Berikut ini adalah penjelasan tentang tanggung jawab dan wewenang beberapa jabatan di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya :

1. Kepala Cabang

Tanggung Jawab Kepala Cabang PT SUCOFINDO (Persero), yaitu:

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran cabang sesuai dengan rencana kerja Divisi Regional
- b. Menetapkan kebijakan khusus untuk cabang, selaras dengan kebijakan umum Regional/Perusahaan, sehingga seluruh kegiatan di cabang dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan tepat waktu
- c. Mengendalikan dan memastikan seluruh kegiatan di cabang dan memantau kegiatan unit pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya
- d. Mengkoordinir kajian atas potensi bisnis yang ada di wilayah kerjanya
- e. Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, memastikan kegiatan penjualan dan pelayanan pelanggan telah berjalan sesuai rencana dan standar yang telah ditetapkan, sehingga target pendapatan cabang dapat tercapai dan kepuasan pelanggan terjaga dengan baik
- f. Memastikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governanve/GCG*) dilingkup tugasnya telah dilaksanakan sesuai kaidah yang berlaku
- g. Memantau dan mengevaluasi kinerja bawahan

Wewenang Kepala Cabang PT SUCOFINDO (Persero), yaitu:

- a. Menjalinkan kerjasama dengan pihak eksternal untuk memfasilitasi kegiatan usaha di cabang
- b. Melakukan negosiasi
- c. Menandatangani proposal penawaran
- d. Menandatangani kontrak/SPK/MOU dalam batas kewenangannya
- e. Menetapkan kebutuhan sumber daya di cabang
- f. Menyetujui pengeluaran dana sesuai anggaran yang telah ditetapkan
- g. Menandatangani *invoice*/kwitansi/surat pengantar/faktur pajak

2. Kepala Dukungan Bisnis

Tanggung Jawab Kepala Bidang Dukungan Bisnis PT SUCOFINDO (Persero), yaitu:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran Bidang Dukungan Bisnis dan mengajukan rencana kerja dan anggaran tersebut kepada atasan untuk direview dan disetujui
2. Memantau penyediaan data-data keuangan dalam rangka penyusunan anggaran cabang, mereview draft anggaran yang telah dibuat dan memfasilitasi diskusi dengan pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan anggaran tersebut, guna memperoleh anggaran cabang secara akurat dan tepat waktu
3. Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan (penerimaan dan/atau pengeluaran dana)

4. Bertanggung jawab dan mereview pencatatan akuntansi (transaksi keuangan) dan perpajakan (PPH 21, PPh 23, dll) di cabang berdasarkan sistem dan prosedur yang berlaku dengan akurat, tepat waktu dan tepat jumlah
5. Mengkoordinir pengadaan sumber daya diluar kebutuhan operasi (seperti ATK, fasilitas kantor, dll), dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pengelolaan aset, penyimpanan barang dan inventaris di cabang
6. Memantau dan memastikan layanan umum (seperti penggunaan kendaraan dinas, layanan utilitas, pemeliharaan sarana prasarana, dll) telah dilaksanakan sesuai sistem dan prosedur yang berlaku, sehingga dapat mendukung efektivitas kegiatan operasional kantor
7. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan administrasi/kesekretariatan dan dokumentasi data terkait dengan ke-SDM-an, umum, dan pengadaan sesuai sistem dan prosedur yang berlaku, sehingga tertib administrasi, dan seluruh data/dokumen terdokumentasi dengan baik, lengkap dan mudah diakses setiap saat

Wewenang Kepala Bidang Dukungan Bisnis PT SUCOFINDO (Persero), yaitu:

1. Mengkoordinasi utilisasi sumber daya
2. Mengkoordinir pemeliharaan sumber daya
3. Menentukan prioritas pembayaran kepada pihak ketiga
4. Akses kepada database kepegawaian
5. Mengidentifikasi kebutuhan SDM dan memberikan usulan kandidat kepada “user”
6. Menandatangani persetujuan pembayaran pada Bukti Pengeluaran Uang Kas
7. Persetujuan atas hasil Evaluasi Transaksi Pengadaan Barang dan Jasa

3. Kepala Sub Bidang *Human Resource & General Affair*

Tanggung jawab Kepala Sub Bidang HR & GA, yaitu:

1. Melaksanakan kegiatan dan administrasi kegiatan rekrutmen dan seleksi pegawai tidak tetap/outsorce (termasuk dalam aspek kebutuhan SDM operasi guna memenuhi kebutuhan tenaga kerja sesuai persyaratan yang ditentukan oleh “user”
2. Melaksanakan pengelolaan sistem imbal jasa (seperti: penghitungan hak pegawai, pembayaran gaji, manfaat kesehatan, dll), serta memastikan kesesuaiannya dengan kebijakan, sistem dan prosedur yang berlaku, sehingga seluruh pegawai di unit kerjanya dapat menerima haknya dengan akurat dan tepat waktu
3. Melaksanakan kegiatan pengadaan barang/jasa guna memenuhi kebutuhan ‘user’ dengan baik, tepat waktu, dan sesuai anggaran yang telah ditetapkan
4. Melaksanakan pengelolaan aset dan inventarisasi barang termasuk dalam pelaksanaan kegiatan ‘stock opname’, penyimpanan dan pencatatannya, mengajukan usulan penghapusan aset kepada atasan, guna mengoptimalkan penggunaan aset dan barang inventaris lain
5. Melaksanakan layanan umum (seperti pengurusan akomodasi, transportasi, perijinan, dsb) telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan SOP yang berlaku, guna memenuhi kebutuhan ‘user’ dengan baik dan tepat waktu

6. Memantau kinerja bawahan, mengembangkan kompetensi mereka di area/bidang terkait guna meningkatkan kapabilitas mereka sehingga dapat mendukung kelancaran operasional bagian dengan efektif
7. Menyusun laporan semua kegiatan di lingkup tugasnya, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan rencana kerja yang sudah ditentukan pada awal tahun anggaran

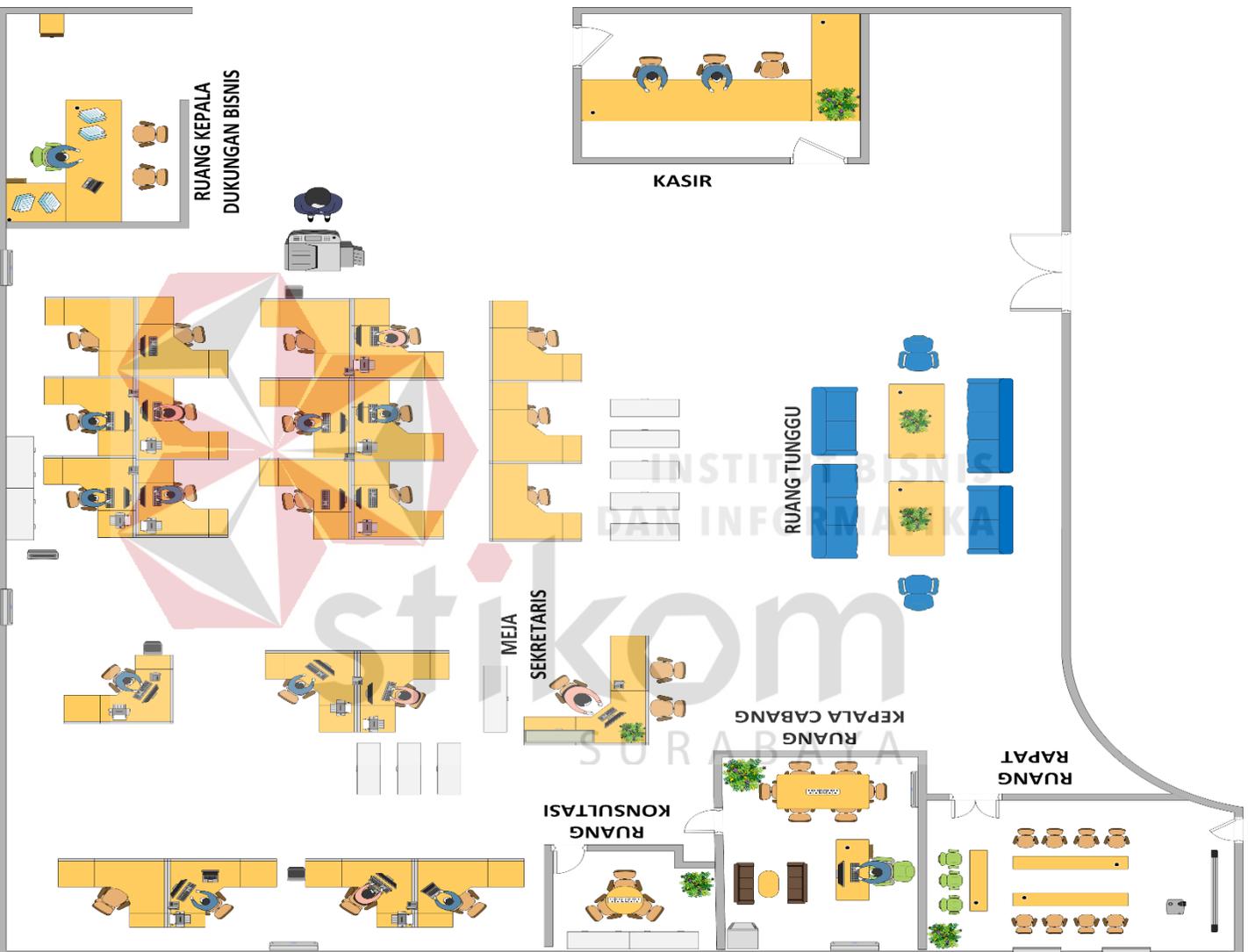
Wewenang Kepala Sub Bidang HR & GA, yaitu:

1. Mengusulkan besaran Take Home pay untuk pegawai tidak tetap
2. Mengusulkan vendor/supplier dengan mengacu pada ketentuan
3. Melakukan negosiasi dengan supplier/tenaga outsource
4. Mengatur penggunaan sumber daya terkait layanan umum (seperti kendaraan operasional)

2.2.2 Lokasi dan Tempat Pelaksanaan Proyek Akhir

Saat pelaksanaan proyek akhir berlangsung, bagian Sekretaris berada di lantai 2 PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya yang terletak di Jl. Kalibutih No. 215 Surabaya. Denah ruang dapat dilihat pada Gambar 2.4

**Denah Ruang Kerja Bagian Sekretaris
PT SUCCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya**



Gambar 2. 4 Denah Lokasi Bagian Sekretaris

BAB III

LANDASAN TEORI

1.1 Surat

Pengertian surat menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia dalam buku (Rosalin, 2017) adalah kertas yang bertuliskan untuk dikirim ke orang lain, berbagai-bagai tulisan tulisan di carik kertas untuk suatu tujuan. Surat merupakan salah satu jenis komunikasi non-verbal.

Surat ditinjau dari sifat isinya adalah jenis karangan paparan dimana di dalam paparan pengarang menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakan. Ditinjau dari wujud peraturannya surat adalah percakapan yang tertulis. Sedangkan, ditinjau dari fungsinya surat adalah suatu alat komunikasi tertulis.

Surat merupakan catatan tertulis yang digunakan sebagai media penyampaian pesan yang sangat vital bagi organisasi, baik publik maupun privat. Surat dianggap vital karena diciptakan sebagai bukti kegiatan untuk pertanggungjawaban organisasi.

3.1.1. Fungsi Surat

Menurut (Rosalin, 2017) Surat atau naskah dinas dipergunakan sebagai media komunikasi tertulis dalam menyampaikan informasi. Dari pernyataan tersebut, surat memiliki beberapa fungsi, yaitu:

a. Bukti akuntabilitas

Surat dianggap sangat penting informasinya, karena dapat digunakan sebagai alat pertanggungjawaban untuk dikemudian hari.

b. Sarana pengingat

Surat dipergunakan untuk mengingatkan sesuatu yang pernah didengar, dilihat dan diingat oleh manusia.

c. Sarana kebijakan

Surat dapat dipergunakan untuk tolak ukur pimpinan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang akan ditetapkan ataupun sudah dalam sebuah organisasi.

d. Wakil dan/atau duta organisasi

Dalam penyusunan surat hendaklah berhati-hati karena surat mencerminkan corak atau keadaan dari organisasi.

e. Pedoman untuk melakukan kegiatan dan bertindak

Surat juga dapat dijadikan dasar oleh pimpinan dalam menentukan tindakan dan kegiatan dalam organisasi yang telah berlangsung.

3.1.2. Asas Pengelolaan Surat

Menurut (Rosalin, 2017) agar kegiatan persuratan berjalan efektif dan efisien maka pada suatu organisasi perlu adanya unit kerja yang bertanggungjawab dalam kegiatan pengurusan surat. Apabila penetapan unit yang bertanggungjawab terhadap pengurusan surat masuk dan surat keluar sudah ditetapkan, maka perlu ditetapkan asas pengelolaan surat. Asas pengelolaan surat dapat terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Asas Sentralisasi

Menurut (Rosalin, 2017) Merupakan asas yang dilakukan dalam penanganan surat, baik surat masuk dan surat keluar yang diolah secara terpusat oleh bagian-bagian. Ciri-ciri organisasi yang menerapkan asas sentralisasi, yaitu:

- a. Terdapat satu tempat yang digunakan untuk mengelola surat
- b. Organisasi yang kecil
- c. Jumlah surat yang tidak banyak
- d. Unit kerja berada di satu tempat.

Menurut (Asriel, Armiami, & Frista, 2016) kantor yang menggunakan asas sentralisasi berarti bahwa pengambilan keputusan, pengawasan, dan instruksi/perintah pada kantor tersebut dilakukan secara rinci oleh sebuah satuan organisasi yang berdiri sendiri. Sementara itu, satuan-satuan organisasi melakukan pekerjaan-pekerjaan operatif.

Beberapa kelebihan dari asas sentralisasi ini dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Cara kerja cenderung seragam
- b. Pengawasan sesuai standar dan mudah dilakukan
- c. Menghemat penggunaan peralatan dan perabotan kantor
- d. Pembagian beban kerja lebih merata
- e. Pengaturan penggunaan tenaga kerja lebih fleksibel.

Di samping kelebihanannya, berikut ini juga dapat dilihat kelemahan dari asas sentralisasi, yaitu:

- a. Tidak seluruhnya dari macam surat yang disimpan dalam satu sistem penyimpanan yang sama
- b. Membutuhkan waktu lebih lama dalam memperoleh surat yang diperlukan
- c. Penataan surat yang kurang sistematis akibat petugas arsip yang kurang terampil dan memahami kondisi di lingkungan organisasi.

2. Asas Desentralisasi

Menurut (Asriel, Armiami, & Frista, 2016) Asas desentralisasi merupakan kebalikan dari asas sentralisasi. Kantor yang menganut asas ini memberikan otonomi kepada unit-unit kerjanya. Setiap unit-unit kerja melaksanakan tugas-tugas induknya dan melakukan semua pekerjaan ketatausahaan yang terdapat dalam lingkungannya sendiri.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dipedomani dalam desentralisasi perkantoran, yaitu pekerjaan kantor harus direncanakan terlebih dahulu, pekerjaan kantor diupayakan dijalankan dengan cara sederhana, pengamatan, penghapusan pekerjaan yang tidak perlu, dan penggabungan pekerjaan yang mempunyai persamaan atau berkaitan erat.

Berikut ini dipaparkan mengenai kelebihan dan kelemahan dari asas desentralisasi. Kelebihan asas desentralisasi yaitu:

- a. Memperlancar pekerjaan pokok bagi instansi yang mempunyai unit-unit yang tersebar di beberapa tempat
- b. Mampu melayani kebutuhan-kebutuhan khusus bagi unit-unit yang bersangkutan karena adanya otonomi
- c. Menghindari penumpukan pekerjaan.

Kelemahan asas desentralisasi adalah:

- a. Memerlukan biaya yang besar karena memerlukan peralatan sejenis dalam jumlah yang banyak untuk setiap unit kerja
- b. Memerlukan tenaga kerja yang banyak untuk mengoperasikan peralatan kantor
- c. Tidak adanya keseragaman baik sistem dan prosedur pelaksanaan.
- d. Menyebabkan duplikasi surat, akibat surat berada di berbagai tempat

3. Asas Gabungan

Menurut (Rosalin, 2017) merupakan pengurusan surat yang mengkombinasikan antara asas sentralisasi dan asas desentralisasi. Yaitu sentralisasi untuk kebijakan yang meliputi prosedur pelaksanaan, sistem, peralatan dan pertanggungjawaban keseluruhan pada organisasi oleh satu unit yaitu unit kearsipan. Sedangkan desentralisasi dalam hal pelaksanaannya oleh masing-masing unit kerja. Ciri-ciri organisasi yang menerapkan asas gabungan, antara lain:

- a. Unit-unit kerja dapat berada dalam satu tempat maupun dalam beberapa tempat berbeda
- b. Dapat meminimalisasi penggunaan peralatan dan perlengkapan
- c. Memudahkan dalam proses pengurusan yang dimulai dari penciptaan sampai dengan penyusutan.

Kelebihan dari adanya pengelolaan surat menggunakan asas gabungan yaitu adanya kontrol sentralisasi yang artinya dapat berkaitan dengan keseragaman pada sistem penyimpanan dan temu kembali surat, mengurangi kesalahan dalam pemberkasan dan kehilangan surat, terpusatnya pengadaan peralatan maupun perlengkapan yang akan lebih efektif dan efisien.

Sedangkan kelemahan dari asas gabungan yaitu adanya *problem* yang melekat dalam sistem pada setiap unit kerja yang dapat muncul pada sistem gabungan yang berkaitan dengan surat yang tidak disimpan dalam satu kesatuan.

3.1.3. Pengurusan dan Pengendalian Surat

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) pengurusan dan pengendalian surat adalah kegiatan penanganan surat masuk dan keluar yang

meliputi pencatatan, pengarahan, pendistribusian, pemrosesan lebih lanjut, dan pengiriman surat keluar. Tujuan pengurusan dan pengendalian surat adalah agar surat bisa dengan cepat dan tepat sampai kepada pengolah dan penanganan tindak lanjut.

3.1.4. Pemrosesan Surat Keluar

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) Pemrosesan surat keluar meliputi:

1. Menerima pendiktean atau konsep tertulis dari pimpinan dengan mendapatkan tanda tangan pimpinan atau *point-point* yang diberikan pimpinan.
2. Mencatat pada Buku Agenda atau Kartu Kendali setelah dikonsep, staf sekretariat mencatat data-data, nomor urut, tanggal pengiriman, hal, dan alamat tujuan.
3. Meminta tanda tangan kepada pimpinan.
4. Mengecek surat yang akan dikirim.
5. Mendistribusikan surat.

1.2 Sekretaris

Menurut (Gaol, 2015) kata sekretaris berasal dari bahasa Latin yaitu *Secretum* yang berarti rahasia atau *Secretarius* yang berarti seseorang yang diberi kepercayaan untuk menangani dan menjaga rahasia. Dalam bahasa Inggris, kata *Secretum* diterjemahkan sebagai *Secret*, yang berarti dalam bahasa Indonesia disebut rahasia. Jadi, sekretaris adalah seseorang yang harus bisa dipercaya menyimpan dan menjaga rahasia (dalam hal ini, konteks perusahaan dipusatkan pada rahasia pemimpin perusahaan/pimpinan/organisasi).

Sekretaris kita artikan pada saat ini adalah seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab untuk mengurus rahasia dan melakukan kegiatan-kegiatan kantor (*office activities*) dari seorang pemimpin/manajer organisasi sebagai berikut:

- a. Mengurus rahasia dan kegiatan-kegiatan kantor dari Direktur/Manajer Keuangan.
- b. Rahasia dan kegiatan-kegiatan kantor Direktur Penjualan/Pemasaran.
- c. Rahasia dan kegiatan-kegiatan Gubernur Provinsi.
- d. Rahasia dan kegiatan-kegiatan kantor Presiden, Direktur Utama.

1.3 Kesekretariatan

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) yang dikutip dari buku karangan Saiman. Sekretariat merupakan suatu tempat di mana terjadinya aktivitas kerja yang sifatnya tetap pada suatu kantor atau suatu tempat tertentu yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama. Kesekretariatan adalah aktivitas yang dilakukan pada sekretariat yakni menunjukkan tata kerja atau proses kerjanya sekretariat. Kesekretariatan bersifat aktif dan dinamis dalam kegiatan-kegiatan jasa perkantoran, terutama yang sangat berkaitan dengan proses administrasi.

Dalam buku Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan mengutip pendapat sedarmayanti bahwa kesekretariatan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh sekretariat. Jadi, kesekretariatan menyatakan kegiatan dan tata kerja kerjanya. Sedarmayanti juga mengutip pengertian kesekretariatan menurut webster dalam *New Word Dictionary* disebutkan bahwa sekretariat is:

1. *The office of position of secretary* (kantor atau kedudukan seorang sekretaris)
2. *The office of place where a secretary does his work* (kantor atau tempat di mana seorang sekretaris melakukan pekerjaannya)
3. *A staff or department headed by a secretary* (pegawai atau satuan organisasi yang dipimpin oleh seorang sekretaris)
4. *A staff or group of secretary* (pegawai atau sekelompok sekretaris)

Selanjutnya, Funk and Wagnalls dalam buku *Standard Dictionary of the English Language* yang dikutip oleh sedarmayanti, menyebutkan bahwa sekretariat is:

1. *A secretary position* (kedudukan seorang sekretaris)
2. *The place where a secretary transact his business and prefers his officials records* (tempat di mana seorang sekretaris melakukan pekerjaannya dan memelihara warkat-warkat dinasnya)
3. *The entire staff secretaries in an office, especially, the department headed by a government secretary* (seluruh pegawai dari para sekretaris di dalam kantor, khususnya departemen yang dipimpin oleh sekretaris pemerintahan)
4. *The administrative organ of the former League of Nation and of the present United Nations, consisting of the secretary general, his officials, and secretaries* (Perserikatan Bangsa-bangsa yang terdiri dari sekretaris jenderal, para pegawai, dan para sekretarisnya).

Dapat disimpulkan bahwa sekretariat adalah kantor di mana sekretaris bersama stafnya melaksanakan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan perkantoran termasuk memelihara warkat-warkat dinas dan bantuan lainnya yang dilaksanakan sebagai kegiatan penunjang.

3.2.1. Fungsi Sekretariat

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) Fungsi sekretariat adalah sebagai satuan organisasi yang merupakan tempat sekretaris dan pembantunya melakukan rangkaian kegiatan demi menunjang pelaksanaan tugas pokok organisasi agar dapat mencapai tujuan dengan lebih lancar. Dalam bidang kesekretariatan, sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang disebut kepala bagian sekretariat atau sekretaris organisasi atau sekretaris perusahaan. Sekretaris yang berfungsi sebagai manajer adalah seorang pimpinan yang membawahi suatu satuan organisasi yang melakukan pekerjaan pelayanan dalam bidang ketatausahaan dan lain-lain yang biasa disebut dengan bagian sekretariat. Di samping itu, ada pula sekretaris yang berfungsi membantu pimpinan khusus dalam menyelesaikan tugas-tugas perkantoran.

Dalam buku (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) mengemukakan pendapat pengarang lain oleh The Liang Gie dalam Sedarmayanti tata usaha merupakan proses penyelenggaraan dan penyediaan keterangan yang berwujud enam pola perbuatan, yaitu:

1. Menghimpun, adalah kegiatan mencari dan mengusahakan terjadinya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana, kemudian siap digunakan bila diperlukan.
2. Mencatat, kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis, keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.
3. Mengolah, adalah bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.

4. Menggandakan, adalah kegiatan memperbanyak dengan cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
5. Mengirim, adalah kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain.
6. Menyimpan, adalah kegiatan meletakkan dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

3.2.2. Tujuan dan Fungsi Administrasi Kesekretariatan

a. Tujuan Administrasi Kesekretariatan

Administrasi kesekretariatan mempunyai tujuan antara lain:

1. Memperlancar lalu lintas dan distribusi informasi ke segala pihak baik intern maupun ekstern.
2. Mengamankan rahasia perusahaan/organisasi.
3. Mengelola dan memelihara dokumentasi perusahaan atau organisasi yang berguna bagi kelancaran pelaksanaan fungsi manajemen (*Planning, Organizing, Actuating, and Controlling*).

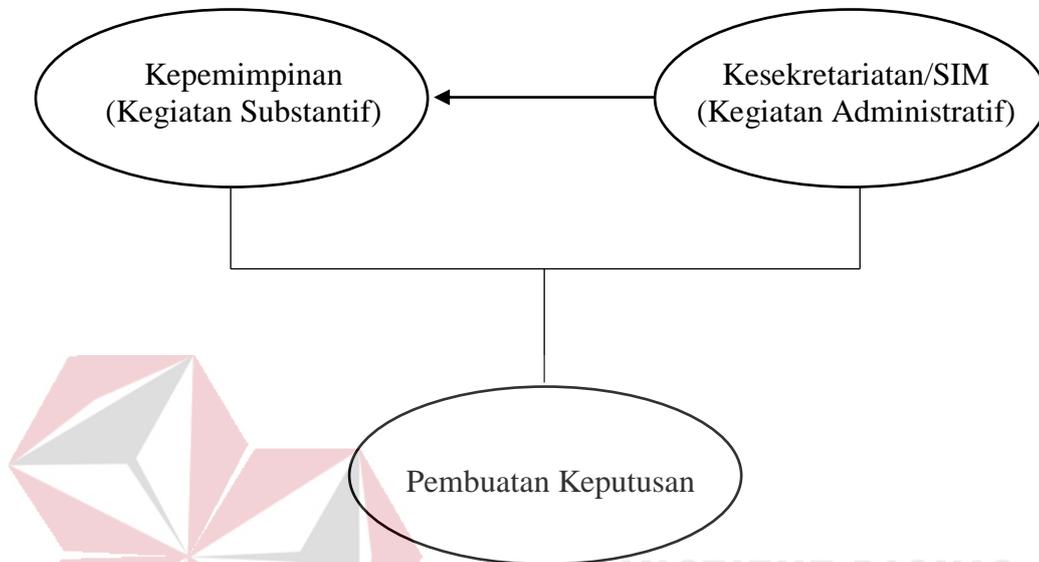
b. Fungsi Administrasi Kesekretariatan

Sehubungan dengan hal tersebut di atas administrasi kesekretariatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Mengadakan pencatatan dan semua kegiatan manajemen. Hasil pencatatan harus dilakukan menurut suatu sistem yang ditentukan, digunakan sebagai alat pertanggungjawaban dan sebagai sumber informasi. Pencatatan perlu dilakukan dengan tepat guna dan tepat waktu.
2. Sebagai alat pelaksana pusat ketatausahaan.
3. Sebagai alat komunikasi perusahaan/organisasi dan pusat dokumentasi.

3.2.3. Hubungan Kesekretariatan dengan Kepemimpinan

Hubungan Kesekretariatan dengan kepemimpinan dapat dijelaskan dalam bentuk Gambar 3.1



Gambar 3. 1 Hubungan Kesekretariatan dengan Kepemimpinan

Kegiatan Substantif adalah bidang tugas pokok yaitu tugas operasional organisasi, sedangkan bidang administratif adalah penunjang terhadap pelaksanaan tugas pokok dari pimpinan. Gambar 3.1 menunjukkan bahwa kegiatan kesekretariatan dalam bidang administrasi mendukung kelancaran operasional organisasi pada umumnya maupun tugas-tugas seorang pemimpin perusahaan pada khususnya dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, terutama dalam rangka penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan.

1.4 *Standard Operating Procedure (SOP)*

Menurut (Soemohadiwidjojo, 2014) *Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional

organisasi atau perusahaan berjalan lancar. Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implementasi SOP dalam organisasi dimaksudkan agar organisasi dapat menghadapi tantangan-tantangan sebagai berikut:

- a. Tingkat kesulitan kegiatan operasional organisasi semakin tinggi sehingga risiko terjadinya kesalahan atau penyimpangan juga semakin tinggi.
- b. Semakin banyak persyaratan dan peraturan perundangan yang harus dipatuhi organisasi.
- c. Pelanggan yang semakin kritis dengan tuntutan mutu produk organisasi yang konsisten akan semakin baik.

Banyak orang menggunakan istilah SOP untuk menyebut semua dokumen yang mengatur kegiatan operasional organisasi, seperti protokol, prosedur tetap, instruksi kerja, lembar kerja, diagram alir, dan sebagainya. Secara luas, SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional sebuah organisasi. Namun, dalam pengertian yang sempit, SOP (atau "Prosedur") merupakan salah satu jenis dokumen dalam sebuah sistem tata kerja yang digunakan untuk mengatur kegiatan operasional antar bagian/fungsi dalam sebuah organisasi, agar kegiatan tersebut dapat terlaksana secara sistematis.

1.4.1 Tujuan dan Manfaat *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut (Rifka, 2017) SOP atau standar operasional prosedur merupakan acuan atau dapat dikatakan pedoman baku dalam melaksanakan suatu aktivitas

tertentu. Suatu unit kerja tertentu dapat dikatakan berhasil dan bekerja secara benar apabila semua aktivitas pekerjaannya mengacu pada SOP bidangnya.

1. Tujuan SOP

SOP atau standar operasional prosedur merupakan sebuah sistem yang berisi urutan proses melakukan sebuah sistem yang berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Fungsi dan tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan.

- a. SOP sebagai kerangka kerja acuan di perusahaan perlu diberlakukan untuk menentukan sebuah standar pekerjaan.
- b. Dengan SOP, seseorang dapat mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan bisnis.
- c. SOP akan memberi arah bagi staf perusahaan dalam menjalankan pekerjaannya.

Dengan kejelasan ruang lingkup ini maka *job description* akan tampak jelas dan tumpang tindih dapat dihindari. Demikian, kinerja staf perusahaan akan terjaga dengan baik.

2. Manfaat SOP

SOP merupakan suatu langkah kerja standar untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Standar berarti pedoman kerja yang dibakukan, yang dimaksud adalah suatu pedoman tentang cara kerja yang baik dan dijadikan sebagai pola standar bagi pelaksanaan kegiatan kerja. Dalam sebuah perusahaan, SOP memiliki banyak manfaat untuk keberlangsungan dan perkembangan suatu perusahaan. Manfaat yang dimaksud tersebut di antaranya adalah sebagai berikut

a. Memberi Informasi

SOP memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya, memberikan informasi bagi upaya meningkatkan kompetensi pegawai, memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dan membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan.

b. Instrumen Pelindung Karyawan

SOP sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan. SOP juga dapat membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

c. Patokan Kerja Terbaik

Dengan menggunakan SOP maka perusahaan dapat melakukan standardisasi cara kerja hasil praktik yang terbaik. SOP dapat dijadikan panduan standar cara kerja untuk mendapatkan hasil kerja yang diharapkan. SOP sebagai pegangan untuk evaluasi bagi manajemen.

d. Pedoman Karyawan

SOP dapat mempercepat karyawan dalam belajar memahami standar cara kerja yang ditetapkan. Dengan ketentuan standar yang jelas maka SOP mampu melindungi karyawan dari tindakan kurang tepat. SOP dapat menciptakan kedamaian kerja dan hubungan baik antara atasan dengan bawahan.

e. Pedoman Menilai Karyawan

Apabila hasil yang diharapkan tidak tercapai maka pihak manajemen perlu melakukan evaluasi kinerja. Melalui SOP, manajemen mendapatkan umpan balik atas kinerja karyawan. Dan, paham tentang langkah yang perlu dilakukan.

f. Pedoman Bahan Ajar

SOP dapat dijadikan bahan pelatihan bagi karyawan baru. Dengan adanya SOP maka diharapkan pelatihan menjadi lebih cepat, tepat dan efisien.

g. Sarana Penelusuran Ketidaksesuaian

SOP dapat mempermudah manajemen dalam melakukan penelusuran atas ketidaksesuaian yang terjadi. SOP mampu memilah tanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan dan mengidentifikasi tentang apa yang tidak dilakukan, di mana penyimpangan itu terjadi dan apa yang menjadi penyebab masalah atau ketidaksesuaian itu terjadi.

h. Menjamin Konsistensi Pelayanan

SOP dapat menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, maupun prosedur.

1.4.2 Jenis Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut (Rifka, 2017) SOP atau standar operasional prosedur merupakan instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk pekerjaan. Hal ini mencakup hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi tanpa kehilangan keefektifannya. Setiap sistem manajemen yang berkualitas baik selalu didasari oleh SOP sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. SOP dapat dibagi beberapa jenis yaitu,

1. SOP Berdasarkan Sifat Kegiatan

SOP atau standar operasional prosedur berdasarkan sifat kegiatannya dapat dikategorikan kedalam dua jenis, yaitu SOP teknis dan SOP administratif.

a. SOP Teknis

SOP teknis merupakan suatu prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. SOP teknis berisi tentang langkah-langkah detail dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, SOP teknis diterapkan pada bidang-bidang yang dilaksanakan oleh pelaksana tunggal, seperti; pemeliharaan sarana prasarana, pemeriksaan keuangan, kearsipan, korespondensi, dokumentasi dan lain sebagainya.

b. SOP Administratif

SOP Administratif merupakan suatu prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan. SOP administratif berisi tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro maupun mikro dan tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran dan lainnya. Dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, yaitu mulai dari tingkatan unit organisasi yang paling kecil sampai yang tertinggi.

2. SOP Berdasarkan Cakupan dan Besaran Kegiatan

a. SOP Makro

SOP makro merupakan suatu integrasi dari beberapa SOP mikro yang membentuk serangkaian kegiatan. SOP makro tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksana kegiatan, contohnya adalah SOP pengelolaan surat yang merupakan SOP makro dari SOP penanganan surat masuk, SOP pemberian tanggapan terhadap surat masuk, dan SOP pengiriman surat.

b. SOP mikro

SOP mikro merupakan bagian dari SOP makro atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari SOP makro yang lebih besar cakupannya.

3. SOP Berdasarkan Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan

a. SOP Final

SOP final merupakan SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir.

b. SOP Parsial

SOP parsial merupakan SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final. Kegiatan tersebut masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

4. SOP Berdasarkan Cakupan dan Jenis Kegiatan

a. SOP Generik

SOP generik merupakan SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan, baik dari kegiatan yang di SOP maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya.

b. SOP Spesifik

SOP spesifik merupakan SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang akan di SOP, tahapan kegiatan, aktor (pelaksana), dan tempat SOP tersebut diterapkan. SOP ini tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik.

1.4.3 Isi *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut (Tambunan, 2008) dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) ada beberapa isi dalam bagian, yakni :

1. Heading (Kepala Judul)

Heading yang dimaksud adalah format yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi untuk wadah informasi penting.

2. Penjelasan Isi Prosedur

Bagian ini mencakup hal yang terkait dengan isi prosedur secara langsung, sekaligus mencakup kebijakan dan peraturan yang berasal dari intern.

3. Peraturan dan Kebijakan Ekstern

Bagian ini memuat peraturan yang telah ditetapkan dan kebijakan – kebijakan ekstern yang ada kaitannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

4. Isi Prosedur

Bagian ini menerapkan metode penggabungan dua teknik, yakni penyusunan yang berupa teknik naratif dan teknik bagan arus.

5. Lampiran – lampiran

6. Bagian ini menampilkan lampiran – lampiran yang terkait dengan alur pengolahan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.4.4 Tahapan Penyusunan SOP

Menurut (Arnina P, 2016) Dalam pembuatan SOP tentunya ada tahapan-tahapan yang harus dilakukan, sebagai berikut:

1. Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setelah mempelajari pihak mana saja yang terlibat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), berikut ini adalah tahapan penyusunan dalam lingkup usaha bisnis:

- a. Mendapatkan informasi mengenai proses kerja.
- b. Mencatat efisiensi waktu, biaya dan hal lainnya untuk kemungkinan sistem yang akan digunakan.
- c. Melakukan *brainstorming* dengan customer, staff dan pihak lainnya.
- d. Membuat draft yang akan dibahas.
- e. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami.
- f. Menuliskan rincian tahapan dengan bertahap dan jelas.
- g. Uji coba instrument yang ada dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah menjalani proses pembahasan.
- h. Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah cukup efektif dan efisien, minta persetujuan pimpinan dan memberikan draft yang sudah revisi final.
- i. Sosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar bisa diterapkan oleh karyawan.
- j. Membuat bagan alur dengan *flowchart*.
- k. Cantumkan dokumen pendukung Standar Operasional Prosedur (SOP).
- l. Cantumkan tanggal, petugas pembuat Standar Operasional Prosedur (SOP).

m. Cantumkan tanggal pelaksanaan.

Setelah itu, mengembangkan penyusunan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan tim yang ditunjuk dan diantaranya bertugas sebagai:

2. Identifikasi Kebutuhan

Proses identifikasi kebutuhan ini melalui penilaian beberapa aspek, yakni:

- a. Peraturan perundangan terkait.
- b. Lingkungan operasional tempat organisasi melaksanakan kegiatannya.
- c. Kebijakan perusahaan dan kebutuhan organisasi dan pemegang saham.

3. Pengumpulan data

- a. *Brainstroming* : dilakukan ketika tim tidak punya banyak informasi yang dibutuhkan.
- b. *Focus Group DiscussionI* : dilakukan ketika informasi sudah terkumpul tetapi memerlukan analisis yang mendalam dengan pihak yang lebih menguasai proses bisnis Standar Operasional Prosedur (SOP).
- c. Wawancara : dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari narasumber yang lebih berpengalaman dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- d. Survei : dilakukan untuk mendapatkan informasi dari beberapa pihak yang terkait.
- e. Studi banding : dilakukan perbandingan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan unit kerja lain yang sudah mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP).

- f. Review dokumen : dilakukan untuk mendapatkan informasi dari referensi-referensi atau dokumen yang terkait, termasuk peraturan perundang-undangan.
- g. Analisis sistem.
- h. Penyusunan dan pengembangan sistem.
- i. Uji coba.
- j. Sosialisasi.
- k. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.5 Bagan Alir

Menurut (Kusrini & Koniyo, 2009) Bagan Alir (*flowchart*) adalah bagan (*chart*) yang menunjukkan aliran (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem secara logika, digunakan terutama sebagai alat bantu komunikasi dan untuk dokumentasi.

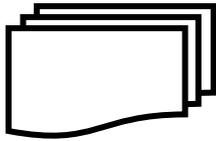
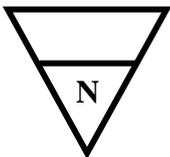
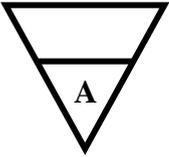
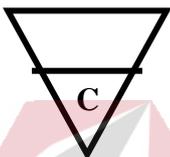
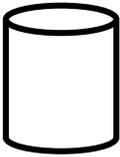
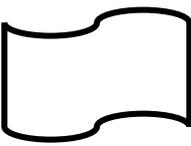
Ada lima macam bagan alir:

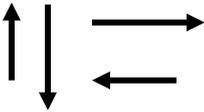
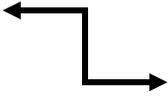
1. Bagan Alir Sistem

Bagan alir sistem (*systems flowchart*) merupakan bagan yang menunjukkan arus pekerjaan dari sistem secara keseluruhan, menjelaskan urutan dari prosedur-prosedur yang ada di dalam sistem serta menunjukkan apa yang dikerjakan di dalam sistem.

Simbol-simbolnya:

Tabel 3. 1 Simbol Bagan Alir Sistem

	Dokumen, menunjukkan input dan output baik untuk proses manual, mekanik dan komputer.		Manual, menunjukkan pekerjaan manual.
	Simpanan offline, file non komputer yang di arsip urut angka.		Simpanan offline; file non komputer yang arsip urut huruf (alphabetical).
	Simpanan offline, file non komputer yang di arsip urut tanggal (<i>chronological</i>).		Kartu punc, menunjukkan i/oyang menggunakan kartu punc.
	Proses, menunjukkan kegiatan proses dari operasi program komputer.		Operasi luar, menunjukkan operasi yang dilakukan di luar operasi komputer.
	Sort offline, menunjukkan proses pengurutan data di luar proses komputer.		Pita magnetik, menunjukkan i/o menggunakan pita magnetik.
	Disk, menunjukkan i/o menggunakan harddisk.		Disket, menunjukkan i/o menggunakan disket.
	Drum magnetik, menunjukkan i/o menggunakan drum magnetik.		Pita kertas berlubang, menunjukkan i/o menggunakan pita kertas berlubang.

	Keyboard, menunjukkan input yang menunjukkan online keyboard.		Displai, menunjukkan output yang ditampilkan di monitor.
	Garis alir, menunjukkan aliran proses.		Penghubung, menunjukkan penghubung ke halaman yang sama atau halaman lain.
	Hubungan komunikasi, menunjukkan proses transmisi data mell, saluran komunikasi.		Penjelasan, menunjukkan penjelasan dari suatu proses.

Sumber: (Kusrini & Koniyo, 2009)

2. Bagan Alir Dokumen

Bagan alir dokumen (*document flowchart*), disebut juga bagan alir formulir (*form flowchart*) atau paperwork, adalah bagian alir yang menunjukkan arus laporan dan formulir, termasuk tembusan-tembusannya, menggunakan simbol-simbol yang sama dengan bagan alir sistem.

3. Bagan Alir Skematik

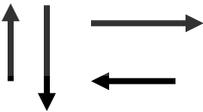
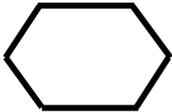
Bagan alir skematik (*schematic flowchart*) menggambarkan prosedur di dalam sistem, merupakan bagan alir yang mirip dengan bagan alir sistem. Perbedaannya, selain menggunakan simbol-simbol bagan alir sistem, bagan alir skematik juga menggunakan gambar komputer dan peralatan lain yang digunakan. Fungsi gambar tersebut adalah untuk memudahkan pemahaman atas simbol-simbol bagan alir itu.

4. Bagan Alir Program

Bagan alir program (*program flowchart*) merupakan bagan yang menjelaskan secara rinci langkah-langkah proses program, dibuat dari derivikasi bagan alir sistem. Bagan alir program terdiri dari 2 bentuk, yaitu:

- Bagan alir logika, digunakan untuk menggambarkan logika setiap langkah program, disiapkan oleh analisis sistem.
- Bagan alir komputer terinci, yang menggunakan simbol-simbol berikut:

Tabel 3. 2 Simbol Bagan Alir Program

	Input/output, digunakan untuk mewakili data i/o.		Proses, digunakan untuk mewakili suatu proses.
	Penghubung, menunjukkan penghubung ke halaman yang sama atau halaman lain.		Keputusan, digunakan untuk suatu seleksi kondisi di dalam program.
	Garis air, menunjukkan arus dari proses.		Proses terdefinisi, menunjukkan suatu operasi yang rinciannya ditunjukkan di tempat lain.
	Persiapan, digunakan untuk memberi nilai awal suatu besaran.		Terminal, menunjukkan awal dan akhir dari suatu proses.

Sumber: (Kusrini & Koniyo, 2009)

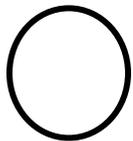
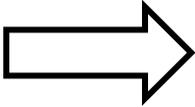
5. Bagan Alir Proses

Bagan alir proses merupakan bagan alir yang banyak digunakan di teknik industri, berguna bagi analisis sistem untuk menggambarkan proses yang ada di

dalam suatu prosedur. Bagan ini juga dapat menunjukkan jarak kegiatan yang satu dengan yang lain serta waktu yang diperlukan oleh suatu kegiatan.

Simbol-simbol:

Tabel 3. 3 Simbol Bagan Alir Proses

	Menunjukkan suatu operasi.
	Menunjukkan suatu pemindahan.
	Menunjukkan suatu simpanan.
	Menunjukkan suatu inspeksi.
	Menunjukkan suatu penundaan/delay.

Sumber: (Kusrini & Koniyo, 2009)

BAB IV

DESKRIPSI PEKERJAAN

4.1. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Proyek Akhir berlangsung selama 60 (enam puluh) hari. Dalam kurun 3 (tiga) bulan ini, program Proyek Akhir yang dilaksanakan pada Bagian Sekretariat PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya yang dilaksanakan pada:

Tanggal : 06 Februari 2019 – 29 Mei 2019

Tempat : Bagian Sekretariat PT SUCOFINDO (Persero)
Cabang Surabaya

Peserta : Yulainda Kiki Nabelah

NIM : 16390150009

Dalam pelaksanaan Proyek Akhir yang berlangsung dalam kurun waktu 60 (enam puluh) hari di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya, berikut ini adalah metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan Proyek Akhir pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.

4.2. Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan Proyek Akhir pada bagian sekretariat PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya, dibagi menjadi 2 metode :

1. Pengumpulan Data

- a. Studi *Observasi*, yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada bagian Sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.
- b. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan pembimbing pada tempat pelaksanaan Proyek Akhir di bagian Sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.
- c. Mencari informasi di Perpustakaan, yaitu dengan mencari dan membaca literatur dan buku – buku yang mendukung penyelesaian laporan Proyek Akhir yang tersedia di perpustakaan.

2. Pelaksanaan Penulisan Laporan

- a. Penyusunan Laporan, yaitu setelah melakukan kegiatan Proyek Akhir Penulis menyusun laporan Proyek Akhir yang menjadi prasyarat untuk Gelar Ahli Madya.
- b. Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan Proyek Akhir yang telah dilaksanakan.

4.3. Tugas-Tugas Yang Dikerjakan

Tabel 4. 1 Daftar Kegiatan Proyek Akhir

No	Kegiatan/Pekerjaan
Tugas Sehari-hari	
1	Melakukan pencatatan nomor surat secara elektronik dan manual
2	Pendistribusian surat keluar dan surat masuk
3	Menelpon dan Menerima telepon masuk
4	Membuat surat balasan

5	Menerima tamu
Tugas Khusus	
6	Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) surat masuk

4.3.1. Melakukan Pencatatan Nomor Surat Secara Elektronik dan Manual

Dalam sebuah perusahaan pencatatan nomor surat sangat penting, karena sebagai penelusur dokumen pada saat akan membutuhkan dokumen kembali. Pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya pencatatan nomor surat saat ini dilakukan secara elektronik dan manual karena sebagai duplikat dokumen pada saat dokumen yang dicatat secara manual hilang maka bisa dengan mudah mencari pada pencatatan nomor surat elektronik. Dalam pencatatan surat secara elektronik perusahaan masih menggunakan *Microsoft Excel*. Penomoran surat pada perusahaan PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya ini disentralisir melalui sistem sentralisasi dimana semua surat yang keluar harus mempunyai nomor yang didapat dari bagian sekretaris cabang.

4.3.2. Pendistribusian Surat Keluar dan Surat Masuk

Surat keluar merupakan surat dari pihak internal perusahaan yang akan dikirim kepada pihak luar atau rekanan yang bersangkutan. Pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya sebelum mengirim surat keluar, dokumen harus mempunyai nomor surat, kemudian bagian sekretaris akan mencatat sebagai bukti atau dokumen. Dalam mengarsip surat PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya menggunakan sistem kronologis, mengurutkan tanggal sesuai dengan surat keluar. Surat yang membutuhkan nomor surat biasanya berupa kontrak perjanjian kerja, memorandum, surat pernyataan, permohonan referensi bank, *guarantee letter* dan lain sebagainya.

Selain menangani surat keluar bagian sekretaris juga melakukan pendistribusian surat masuk. Pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya dalam penanganannya yaitu mengagendakan terlebih dahulu surat yang datang kemudian mengisi lembar disposisi, dilampirkan dan diajukan kepada kepala cabang untuk mendapat respon atau komentar, setelah itu didistribusikan kepada bagian yang bersangkutan. Surat masuk yang diterima perusahaan berupa proposal sponsorship, undangan, dan lain sebagainya.

4.3.3. Menelpon dan Menerima Telepon Masuk

Menelpon atau menerima telepon adalah salah satu tugas wajib yang biasa dilakukan oleh seorang sekretaris. Menelpon berarti ingin menanyakan atau memberikan informasi kepada seseorang. Pada saat menelpon, terlebih dahulu harus mengucapkan salam, memperkenalkan nama, alamat kemudian memberitahukan dengan siapa penelpon ingin berbicara.

Menerima telepon, pada saat telepon berbunyi ditunggu satu sampai dua dering, kemudian diangkat menggunakan tangan kiri dan ucapkan salam terlebih dahulu. Tanyakan identitas penelpon. Jika orang yang ditanyakan tidak berada ditempat, wajib menanyakan apakah ada pesan untuk orang yang dituju.

Langkah-langkah dalam menelpon dan menerima telepon:

1. Menelpon

a. Pegang gagang telepon dengan baik.

Hal ini penting untuk menghindari suara yang dikeluarkan tidak jelas, perhatikan jarak telepon, jangan terlalu dekat ataupun terlalu jauh dengan mulut penelpon.

- b. Tekan nomor yang akan ditelepon.

Sebelum menelpon pastikan nomor yang dituju benar.

- c. Ucapkan salam terlebih dahulu.

Menggunakan salam seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore.

Mengucapkan salam akan memberikan kesan baik sebelum bicara, kemudian meminta izin untuk menggunakan waktunya sebentar.

- d. Menyebutkan identitas diri.

Menyebutkan identitas diri sangat penting pada saat menelpon. Misalnya

“Saya (Yulainda Kiki) dari bagian sekretaris ingin menanyakan (hal yang ingin ditanyakan)”.

- e. Menggunakan nada bicara yang ramah.

- f. Bicarakan hal yang diperlukan.

- g. Akhiri pembicaraan dengan salam penutup.

2. Menerima Telepon

- a. Pada saat telepon berdering sebaiknya mengangkat gagang telepon terlebih dahulu. Jangan biarkan penelepon menunggu lama, karena hal tersebut sangat tidak sopan.

- b. Memberikan salam dan menyebutkan nama instansi. Sampaikan dengan secara jelas jangan terburu-buru. Misalnya “Selamat Pagi, SUCOFINDO”

- c. Tanyakan dengan sopan lawan bicara yang menelpon tanpa kesan mengintrogasi mohon maaf, boleh tau dengan siapa saya bicara? Ada yang dibantu?

- d. Dengarkan baik – baik permintaan penelepon, jangan memotong pembicaraan.

- e. Jika penelepon ingin bicara dengan Kepala Bagian atau staf lain, maka disuruh

tunggu.

- f. Apabila kepala bagian atau staf yang dituju tidak ada ditempat, maka penerima telepon harus menanyakan mungkin ada pesan yang disampaikan kepada orang yang dituju. Wajib catat dengan nama lengkap dan jelas.
- g. Ucapkan terima kasih pada setiap akhir pembicaraan dan ucapkan kembali salam selamat pagi/siang/sore.
- h. Beri kesempatan pada penelpon untuk menutup telepon terlebih dahulu. Tutup telepon dengan perlahan.

4.3.4. Membuat Surat Balasan

Dalam perusahaan tentunya terdapat banyak dokumen terutama surat masuk, setelah surat masuk disetujui maka pihak perusahaan akan membalas surat tersebut sebagai tanda bahwa pihak perusahaan menyetujui akan perihal yang disampaikan kepada perusahaan. Dalam pembuatan surat balasan tentunya membutuhkan nomor surat, alamat surat yang dituju, kemudian isi surat. Penting sekali diperhatikan dalam pembuatan surat balasan adalah inisial pembuat sebagai tanda siapa yang membuat surat balasan tersebut.

4.3.5. Menerima Tamu

Menerima tamu merupakan salah satu pekerjaan penting sekretaris, tamu yang datang ke perusahaan harus ada pembuatan janji terlebih dahulu sebelum menemui kepala cabang, dalam hal ini sekretaris harus mampu memilah dan memilih tamu yang akan bertemu kepala cabang. Hal pertama yang akan ditanya oleh sekretaris adalah dari instansi mana, apa keperluannya dan sudah ada janji atau belum dengan kepala cabang. Tamu yang berkunjung ke kepala cabang

adalah rekanan bisnis yang akan melakukan kerjasama dengan perusahaan, para direksi kantor pusat, *tenant*, dan lain sebagainya.

4.4. Pembuatan SOP Surat Masuk PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya

Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) surat masuk mempunyai beberapa tahap, yaitu identifikasi masalah, analisis masalah, solusi permasalahan dan pembuatan SOP. Berikut adalah identifikasi masalah dari pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) surat masuk :

4.4.1. Identifikasi Masalah

PT SUCOFINDO (Persero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang *warehousing* dan *forwarding*, *analytical laboratories*, *industrial and marine engineering*, dan *fumigation and industrial hygiene*. Pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya dalam proses penanganan surat masuk masih rancu sehingga dokumen sering hilang. Hal ini menyebabkan bagian sekretaris kesulitan dalam penemuan data kembali.

4.4.2. Analisis Permasalahan

Permasalahan pada bagian sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya adalah dalam pengelolaan surat masuk. Hal ini disebabkan karena tidak adanya SOP dalam penanganan surat masuk dalam perusahaan sehingga sering kali rancu karena tidak mengetahui informasi tentang surat masuk.

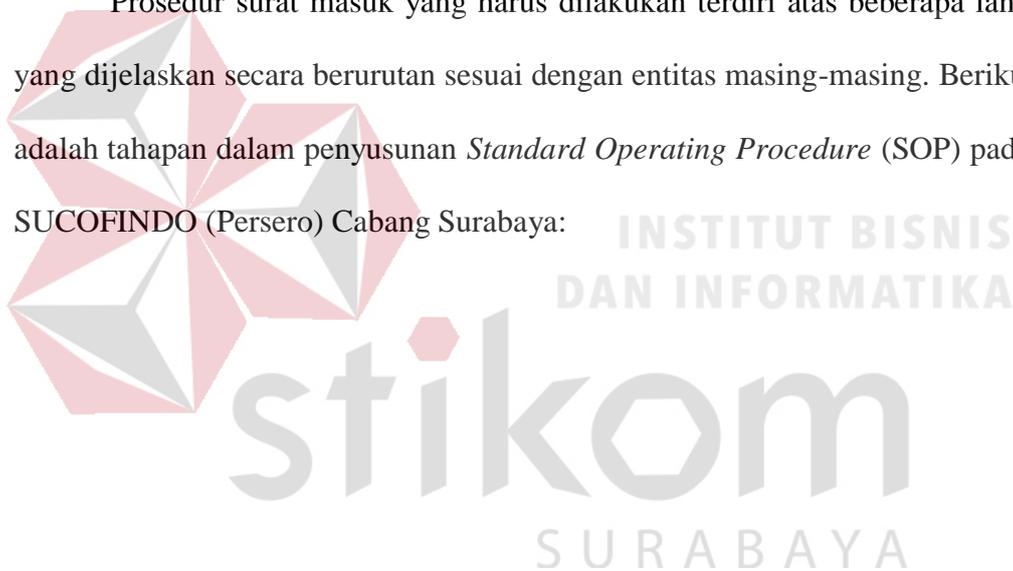
Setiap surat yang masuk pada perusahaan tidak diserahkan terlebih dahulu kepada sekretaris melainkan langsung kepada pihak yang terkait, sehingga pihak sekretaris sering tidak mencatat dokumen surat masuk.

4.4.3. Solusi Permasalahan

Berdasarkan hasil dari analisis permasalahan, maka dibutuhkan sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) surat masuk, sehingga dapat membantu dan menjadi panduan sekretaris dalam pengelolaan surat masuk. Dengan adanya SOP surat masuk ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada serta dapat diterapkan dalam pengelolaan surat masuk pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.

4.4.4. Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) Surat Masuk

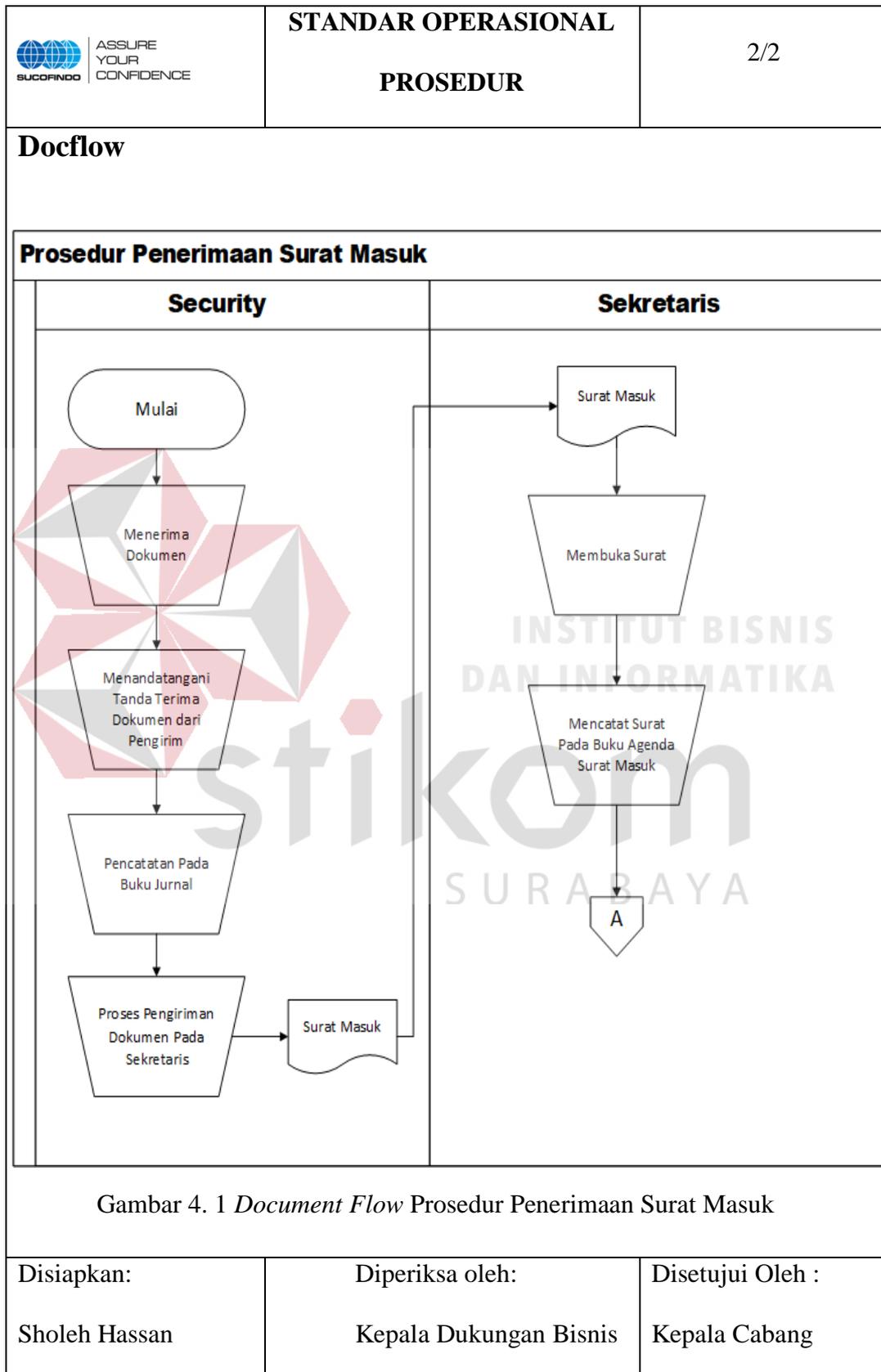
Prosedur surat masuk yang harus dilakukan terdiri atas beberapa langkah yang dijelaskan secara berurutan sesuai dengan entitas masing-masing. Berikut ini adalah tahapan dalam penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya:



a. *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam proses penerimaan surat masuk

Tabel 4. 2 Standar Operasional Prosedur penerimaan surat masuk

 ASSURE YOUR CONFIDENCE	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	1/2
PROSEDUR PENERIMAAN SURAT MASUK		
1.0 TUJUAN		
<p>Prosedur ini bertujuan untuk menerima surat masuk dari pihak luar oleh bagian security dan sekretaris.</p>		
2.0 RUANG LINGKUP		
<p>Prosedur ini berlaku sebagai acuan pertama terhadap tahapan-tahapan proses penerimaan surat masuk.</p>		
3.0 DEFINISI		
<p>Prosedur penerimaan surat masuk: surat yang diterima oleh suatu perusahaan atau organisasi yang berasal dari pihak lain, baik itu perorangan maupun perusahaan/ organisasi.</p>		
4.0 RINCIAN LANGKAH		
<p>4.1 Security menerima dokumen dari pihak pengirim.</p>		
<p>4.2 Security menandatangani tanda terima sebagai bukti dokumen telah diterima oleh perusahaan.</p>		
<p>4.3 Security menerima tanda terima.</p>		
<p>4.4 Mencatat dokumen pada buku jurnal <i>security</i> (Nama perusahaan pengirim, tanggal pengiriman, penerima surat, kepada siapa surat ditujukan).</p>		
<p>4.5 <i>Security</i> memberikan surat masuk pada sekretaris.</p>		
<p>4.6 Sekretaris menerima surat masuk.</p>		
<p>4.7 Sekretaris membuka surat dan mencatat pada buku agenda surat masuk sebagai arsip manual.</p>		



b. Standard Operating Procedure (SOP) Penyortiran Surat Masuk

Tabel 4. 3 Standar Operasional Prosedur Penyortiran Surat Masuk

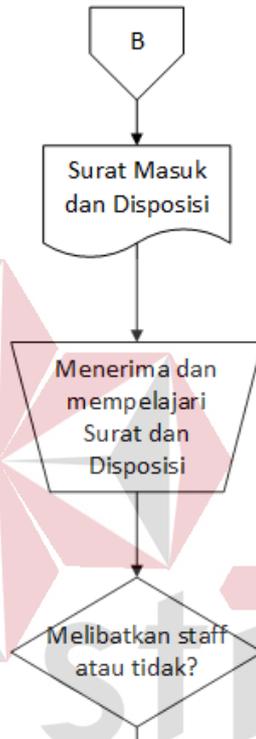
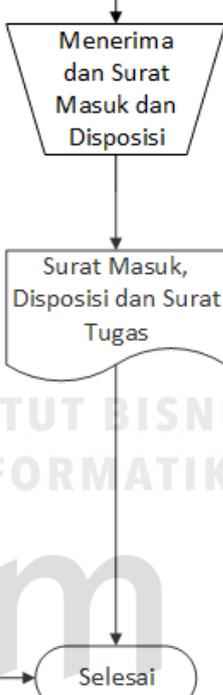
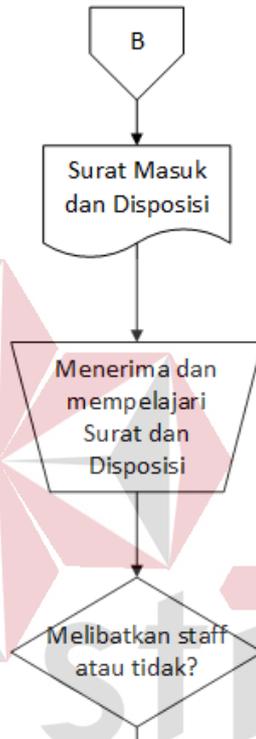
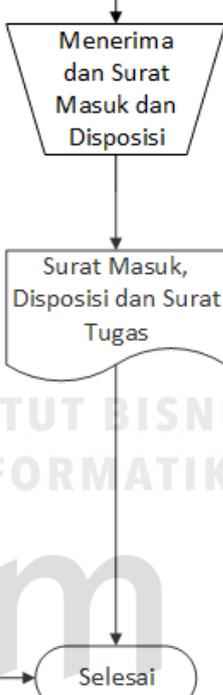
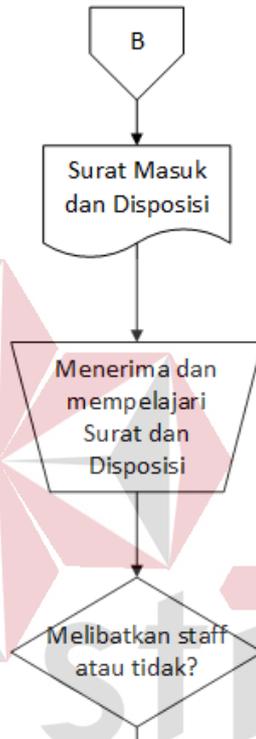
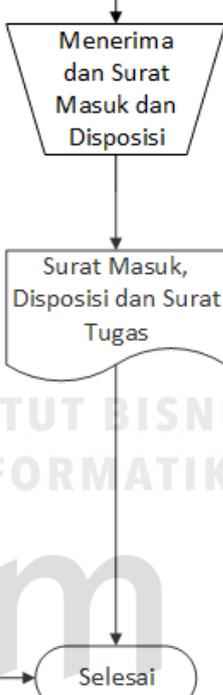
 ASSURE YOUR CONFIDENCE	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	1/2
PROSEDUR PENYORTIRAN SURAT MASUK		
<p>1.0 TUJUAN</p> <p>Prosedur ini bertujuan untuk menangani surat masuk dalam proses maupun pengarsipan dokumen. Pada bagian sekretaris melakukan penyortiran surat masuk berdasarkan kronologis.</p> <p>2.0 RUANG LINGKUP</p> <p>Prosedur ini antara lain mengatur mekanisme pencatatan surat pada buku agenda surat masuk, penyortiran surat sesuai peruntukan, pemberian disposisi pada surat masuk, dan pendistribusian surat masuk ke masing-masing bagian/fungsi terkait.</p> <p>3.0 DEFINISI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur penyortiran surat masuk: kegiatan memisah-misahkan surat yang diterima dari perusahaan/instansi lain ke dalam kelompok atau golongan-golongan yang telah ditentukan untuk pengolahan lebih lanjut. 2. Disposisi: Tindakan atau lanjutan dari pimpinan kepada fungsi/bagian terkait yang berupa memo atau perintah yang menjelaskan tentang pekerjaan apa yang harus dikerjakan dan siapa penanggung jawabnya sesuai keinginan pemimpin. <p>4.0 RINCIAN LANGKAH</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Sekretaris menyortir surat masuk sesuai dengan tujuan surat tersebut 4.2 Mencatat pada buku agenda surat masuk sebagai arsip manual dan penemuan kembali dokumen. <ol style="list-style-type: none"> A. Jika tujuan ditujukan kepada Kepala Cabang maka surat masuk akan dilampirkan disposisi. B. Jika tidak maka akan diberikan langsung kepada bagian/fungsi terkait. 4.3 Memberikan form disposisi pada surat dengan menuliskan tanggal, nomor 		

 ASSURE YOUR CONFIDENCE	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	1/2
<p>dan perihal surat.</p> <p>4.4 Memberikan form disposisi dan surat masuk kepada Kepala Cabang untuk diberikan arahan dan persetujuan terkait dengan surat.</p> <p>4.5 Kepala Cabang menerima surat dan form disposisi dari sekretaris.</p> <p>4.6 Kepala Cabang memeriksa surat untuk diteruskan kepada bagian/fungsi terkait, diketahui, diproses, atau meminta pendapat sebelum mengisi disposisi.</p> <p>4.7 Kepala Cabang mengisi form disposisi untuk memberikan arahan dan perintah kepada siapa surat tersebut akan diberikan dan ditindaklanjuti.</p> <p>4.8 Kepala Cabang memberikan surat dan form disposisi kepada sekretaris untuk segera diproses dan diberikan kepada bagian/fungsi terkait.</p> <p>4.9 Mencatat isi disposisi pada buku agenda surat masuk pada kolom keterangan setelah Kepala Cabang memberikan arahan pada disposisi tersebut terkait dengan surat.</p> <p>4.10 Menduplikat surat dan form disposisi sebagai arsip sekretaris sebelum diberikan kepada bagian/fungsi terkait.</p> <p>4.11 Sekretaris memberikan surat dan disposisi kepada bagian/fungsi terkait untuk ditindaklanjuti.</p>		

- c. tandard Operating Procedure (SOP) dalam menindaklanjuti surat masuk

Tabel 4. 4 Standar Operasional Prosedur Tindak Lanjut Surat Masuk

 ASSURE YOUR CONFIDENCE	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	1/2
PROSEDUR TINDAK LANJUT SURAT MASUK		
<p>1.0 TUJUAN</p> <p>Prosedur ini bertujuan untuk memberikan persetujuan untuk surat masuk dan memberikan arahan kepada bagian/fungsi terkait dengan surat tersebut.</p> <p>2.0 RUANG LINGKUP</p> <p>Prosedur ini antara lain berlaku sebagai acuan dalam penanganan dan tindak lanjut terhadap surat masuk.</p> <p>3.0 DEFINISI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur tindak lanjut surat masuk: menindaklanjuti atau menyelesaikan suatu urusan surat masuk sesuai dengan yang dikehendaki oleh pimpinan. Tindak lanjut dapat berupa surat balasan, tindakan-tindakan lain dalam rangka menyelesaikan urusan tersebut. 2. Disposisi: Tindakan atau lanjutan dari pimpinan kepada fungsi/bagian terkait yang berupa memo atau perintah yang menjelaskan tentang pekerjaan apa yang harus dikerjakan dan siapa penanggung jawabnya sesuai keinginan pemimpin. <p>4.0 RINCIAN LANGKAH</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Sekretaris memberikan disposisi dan surat masuk kepada bagian/fungsi terkait. 4.2. Kepala bagian atau fungsi terkait menerima surat dan disposisi serta mempelajari isi surat, apakah surat melibatkan staff atau tidak. <ol style="list-style-type: none"> A. Jika melibatkan staff maka kepala bagian/fungsi terkait menugaskan staff sesuai dengan isi surat. B. Jika tidak melibatkan staff, maka surat masuk dan disposisi hanya untuk kepala bagian/fungsi terkait. 		

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	2/2								
<p>Docflow</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Prosedur Tindak Lanjut Surat Masuk</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Bagian/Fungsi Terkait</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Staff</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">  </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">  </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> YA → (to Staff column) </td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> TIDAK → (to Staff column) </td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> <p style="text-align: center;">Gambar 4. 3 <i>Document Flow</i> Prosedur Tindak Lanjut Surat Masuk</p>			Bagian/Fungsi Terkait	Staff			YA → (to Staff column)		TIDAK → (to Staff column)	
Bagian/Fungsi Terkait	Staff									
										
YA → (to Staff column)										
TIDAK → (to Staff column)										
Disiapkan: Sholeh Hassan	Diperiksa oleh: Kepala Dukungan Bisnis	Disetujui Oleh : Kepala Cabang								

Pembuatan 3 alur prosedur ke dalam sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) ini akan menjadi standar dalam proses awal pengelolaan surat masuk. Prosedur ini akan menjadi Pentunjuk Pelaksanaan Kerja (Juklak).

Sehingga, prosedur ini akan menjadi acuan siapapun yang akan mendapatkan tugas di wilayah entitas yang terlibat. Pada akhirnya, hal ini akan membantu *Human Resource Department* (HRD) dalam proses pelatihan jika ada karyawan baru pada bagian tersebut.

Human Resource Department (HRD) akan sangat terbantu karena sudah ada petunjuk pelaksanaan yang standar, di mana petunjuk pelaksanaan ini digunakan sebagai dasar melakukan kerja. Selain itu, *Standard Operating Procedure* (SOP) ini juga akan memantau *Human Resource Department* (HRD) dalam melakukan fungsi kontrol dari setiap proses bisnis yang ada di perusahaan tersebut. Fungsi kontrol yang dilakukan *Human Resource Department* (HRD) lebih ke arah penilaian kinerja berdasarkan proses bisnis standar yang telah ada, yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP).

Selain dapat digunakan sebagai fungsi kontrol, adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) ini juga membantu meminimalisir bagian terkait akan kesalahan dalam berkerja. *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat menekan tingkat kesalahan berkerja jika digunakan dan dikerjakan dengan komitmen dan disiplin tinggi bagian terkait. Pada akhirnya, *Standard Operating Procedure* (SOP) ini dalam jangka panjang bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas dari unit kerja bagian terkait.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil proyek akhir yang telah dilaksanakan pada Bagian Sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil selama proyek akhir pada Bagian Sekretaris PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya. *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat menjadi panduan kerja dalam pengelolaan surat masuk pada PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya. Sehingga dalam pengerjaannya akan membantu sekretaris dalam memproses dokumen surat masuk dan mempermudah penelusuran dokumen, akibatnya tidak akan terjadi kehilangan dokumen. *Standard Operating Procedure* (SOP) ini dijelaskan dengan sistem alur menggunakan *flowchart*.

Standard Operating Procedure (SOP) ini juga akan memantu *Human Resource Department* (HRD) dalam melakukan fungsi kontrol dari setiap proses bisnis yang ada di perusahaan tersebut. Fungsi kontrol yang dilakukan *Human Resource Department* (HRD) lebih ke arah penilaian kinerja berdasarkan proses bisnis standar yang telah ada, yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP). Selain digunakan sebagai fungsi kontrol, adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) ini juga membantu meminimalisis bagian terkait akan kesalahan dalam berkerja. *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat menekan tingkat kesalahan berkerja jika digunakan dan dikerjakan dengan komitmen dan disiplin tinggi bagian terkait.

5.2. Saran

Adapun saran dari penulis terhadap proyek akhir ini adalah

1. Diharapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat dapat dipergunakan dengan baik.
2. Alur kerja dan dokumen ini bisa dikembangkan menjadi kerangka dasar aplikasi maupun sistem informasi pengelolaan dokumen di PT SUCOFINDO (Persero) Cabang Surabaya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arnina P, d. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP Standard Operating Procedures*. Depok: Huta Publisher.
- Asriel, A. S., Armiati, & Frista, L. (2016). *Manajemen Kantor*. Jakarta : KENCANA.
- Gaol, J. L. (2015). *Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi* . Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kusrini, & Koniyo, A. (2009). *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET .
- Rifka. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Rosalin, S. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press.
- Sedianingsih, Mustikawati, F., & Soetanto, N. P. (2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Penebar Plus (Penebar Swadaya Grup).
- SUCOFINDO. (2019). *Layanan Jasa* . Diambil kembali dari SUCOFINDO (D): <https://www.sucofindo.co.id/id/layanan-jasa>
- SUCOFINDO. (2019). *Nilai-Nilai Perusahaan* . Diambil kembali dari SUCOFINDO (C): <https://www.sucofindo.co.id/id/nilai-nilai-perusahaan>
- SUCOFINDO. (2019). *Sejarah Singkat Sucofindo* . Diambil kembali dari SUCOFINDO (A): <https://www.sucofindo.co.id/id/sejarah-singkat-sucofindo>
- SUCOFINDO. (2019). *Struktur Organisasi*. Diambil kembali dari SUCOFINDO (E): <https://www.sucofindo.co.id/struktur-organisasi>
- SUCOFINDO. (2019). *Visi Misi Sucofindo* . Diambil kembali dari SUCOFINDO (B): <https://www.sucofindo.co.id/id/visi-misi-sucofindo>
- Tambunan, R. M. (2008). *Pedoman Penyusunan Standar Operating Procedures*. Jakarta: Malestas Publishing.