

PENGELOLAAN DAN PENDISTRIBUSIAN
SURAT – MENYURAT PADA UNIT *OFFICE*
ADMINISTRATION DIVISI CONSUMER SERVICE II
PT. TELKOM INDONESIA Tbk.
DI SURABAYA

PROYEK AKHIR



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Ahli Madya Komputer

UNIVERSITAS
Dinamika

Disusun Oleh :

NAMA : ASTITY INDAH KUSUMA NINGTYAS

NIM : 07390150018

Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA

2010

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGELOLAAN DAN PENDISTRIBUSIAN
SURAT – MENYURAT PADA UNIT *OFFICE*
ADMINISTRATION DIVISI *CONSUMER SERVICE* II
PT. TELKOM INDONESIA Tbk.
DI SURABAYA**

PROYEK AKHIR

Telah diperiksa, diuji dan disetujui



*MANAGER OFFICE
ADMINISTRATION DIVISI
CONSUMER SERVICE II*

Heri Wirawanto
NIP. 651034

*OFFICER ADMINISTRATION
GENERAL SUPPORT*

M.Djakfar
NIP. 601988

DOSEN PEMBIMBING

Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd
NIDN : 0001127805

**KETUA PROGRAM STUDI
KOMPUTERISASI PERKANTORAN DAN KESEKRETARIATAN**

Panca Rahardiyanto, S.Kom
NIDN : 0721027701

PERNYATAAN

Saya (Astity Indah Kusuma Ningtyas, 07390150018) menyatakan bahwa :

1. Laporan Proyek Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Laporan Proyek Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKOM Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Laporan Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Proyek Akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai norma dan peraturan yang berlaku di STIKOM Surabaya.

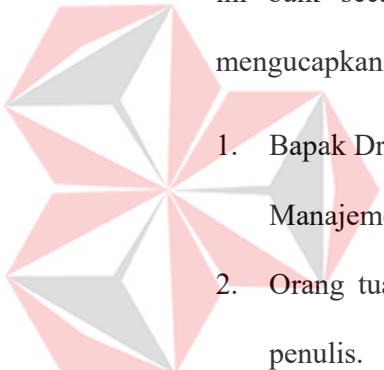
Surabaya, Juni 2010

Astity Indah Kusuma Ningtyas
NIM 07390150018

KATA PENGANTAR

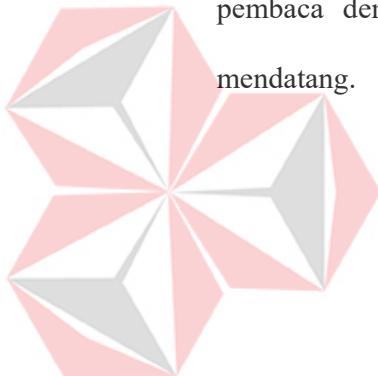
Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Proyek Akhir dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Laporan Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Ahli Madya Komputer. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung hingga terselesaiannya laporan ini baik secara moril mapun materiil. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

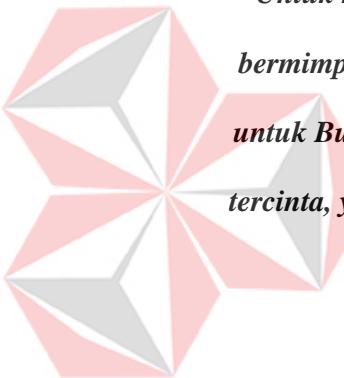
- 
1. Bapak Drs. Yoseph Jangkung Karyantoro, MBA selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya.
 2. Orang tua, saudara, dan keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.
 3. Bapak Panca Rahardiyanto, S.Kom selaku Kaprodi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan.
 4. Ibu Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd selaku Dosen Pembimbing penulis.
 5. Bapak Heri Wirawanto, selaku *Manager Office Administration* DCS Timur PT.TELKOM INDONESIA, Tbk. Yang telah memberikan kesempatan dan ijin untuk melaksanakan kerja praktek.
 6. Bapak M.Djakfar, selaku *Officer General Support* yang telah memberikan penilaian dan bimbingan pada penulis.

7. Bagian TUP DCS Timur (Bapak Yanto, Bapak Agus, Bapak Buchori, Bapak Suradi, Bapak Marno), terima kasih atas bimbingan, saran dan ilmu yang telah diberikan pada penulis.
8. Keluarga kecilku My Beloved dan My Mom yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang yang tidak ternilai harganya.
9. Sahabat Arisan 2007 yang telah banyak memberikan bantuannya

Penulis menyadari bahwa laporan Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna. Sehingga sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan dalam penyelesaian tugas-tugas lain di masa mendatang.



UNIVERSITAS
Dinamika
Surabaya, 10 Juni 2010
Penulis



Untuk mencapai kesuksesan, kita jangan hanya bertindak tapi juga perlu bermimpi, jangan hanya bermimpi, jangan hanya berencana tapi juga perlu untuk Buku ini saya persembahkan untuk orang tua dan keluarga saya yang tercinta, yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, serta kasih, perhatian dan sayang yang tak ternilai.

UNIVERSITAS
Dinamika

ABSTRAK

Selain komunikasi yang dilakukan secara lisan, komunikasi tulis juga perlu dilakukan oleh masyarakat modern untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari. Dalam komunikasi tulis ini salah satu media yang paling banyak dipakai dan digunakan adalah surat. Dalam penggunaan media tulis berupa surat ini, kita memerlukan suatu pengarsipan dan pengindeksan yang didalamnya meliputi Agenda surat masuk,buku arsip surat keluar dan buku ekspedisi surat. Di bagian pengelola surat terdapat surat masuk dan surat keluar. Surat masuk dan surat keluar tersebut perlu dilakukan penomoran agar mudah dalam pencarinya jika sewaktu – waktu dibutuhkan. Tujuan dalam penulisan proyek akhir ini adalah untuk mengetahui proses administrasi surat masuk dan surat keluar di PT. TELKOM INDONESIA, Tbk. yang menggunakan software Agenda. PT. TELKOM INDONESIA, Tbk. mengelola dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar dalam tata usaha perkantornya.

Kata kunci : surat, surat masuk, surat keluar



UNIVERSITAS
Dinamika

ABSTRACT

Letters are mostly used in a written communication. In using letter as the written media of communication,, In written communications what of media a lot of use it is letter. In useful media of letter, we need something for archives and indexs covering letter of agenda of incoming mail, the archive book of outgoing maill and expedition book. In the use of written media in the form of letter, we require a filing and indexing including the agenda of incoming mail, outgoing mail. archive of books and expedition books. The Purpose in writing the final project was to identify administrative processes of incoming mail and outgoing mail and to know more about office administrations. The result shown that in managing, distributing ingoing and outgoing mail, PT. TELKOM INDONESIA, Tbk. used Agenda software. PT. TELKOM INDONESIA, Tbk. also managed all letters. The processes done in managing, distributing ingoing and outgoing mail ease the office administrations.



Keywords: mail, incoming mail, outgoing mail

UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	vii
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Lokasi Pengumpulan Data	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan Telekomunikasi Indonesia	5
2.2 Lokasi Perusahaan	7
2.3 Struktur Organisasi Divisi Consumer Service	8
2.4 Logo PT. Telekomunikasi Tbk	10
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Pengertian Surat-Menyurat	13
3.2 Bagian-bagian Surat	14
3.3 Pengertian Sekretaris	17
3.4 Rincian Tugas Seorang Sekretaris	17
3.4.1 Menyelenggarakan surat menyurat	17



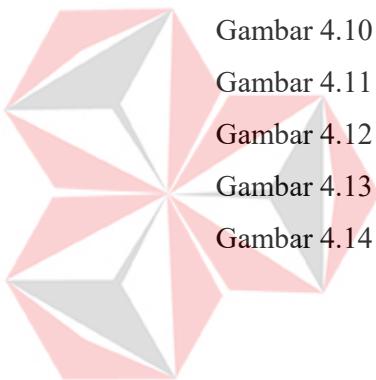


3.4.2 Menyelenggarakan tata kearsipan	19
3.4.3 Menurut Richard J. Dallas dan James M. Thomson	22
3.4.4 Tugas dan tanggung jawab bagian pengelolaan surat	22
3.4.5 Mengenal sifat pekerjaan sekretaris	23
3.4.6 Minat	24
3.5 Pengertian Kesekretariatan	24
BAB IV METODE PENULISAN PROYEK AKHIR	
4.1 Lokasi dan waktu kerja praktek	28
4.2 teknik pengumpulan data	28
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Surat Masuk	30
5.2 Surat Keluar	38
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	43
6.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Alur Surat Masuk	30
Gambar 4.2	Auto Agenda	31
Gambar 4.3	Auto Agenda Pengolahan Data	32
Gambar 4.4	Display Pengirim	33
Gambar 4.5	Display Pengirim	34
Gambar 4.6	Daftar Pengirim	34
Gambar 4.7	Rincian Pengirim	35
Gambar 4.8	Disposisi Pengirim	36
Gambar 4.9	Disposisi Edit	36
Gambar 4.10	Rincian Disposisi Edit	37
Gambar 4.11	Mengagenda Surat	38
Gambar 4.12	Alur Surat Keluar	39
Gambar 4.13	Portal Telkom	41
Gambar 4.14	Portal Telkom DCS II	42



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Surat Keluar	40
-----------	--------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Acuan Kerja Praktek
- Lampiran 2 Garis Besar Rencana Kerja Mingguan
- Lampiran 3 Kehadiran Kerja Praktek
- Lampiran 4 Bimbingan Kerja Praktek
- Lampiran 5 Sertifikat Kerja Praktek



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin majunya dunia perkantoran membuat fungsi kantor kini tidak hanya sebagai tempat kegiatan bisnis melainkan juga sebagai tempat pengolahan data atau informasi yang menunjang kegiatan perkantoran. Dewasa ini perkembangan bisnis yang sangat pesat diiringi dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat pula. Begitupula persaingan akan adanya kebutuhan untuk berkomunikasi.



Dengan adanya persaingan ini, maka perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi akan terus bersaing untuk mempromosikan barang-barang yang diunggulkan perusahaan tersebut. Pengelolaan informasi perusahaan termasuk hal vital yang harus diperhatikan agar sebuah perusahaan dapat beroperasi dengan baik dan lancar. Kemajuan teknologi yang ada sekarang memungkinkan pengelolaan informasi perusahaan dapat berlangsung dengan lebih baik dan lebih mudah. Namun kemajuan itu seringkali tidak terimbangi oleh kemampuan sumber daya yang ada. Baik sumber daya manusia ataupun sumber daya yang lainnya. Terkadang sumber daya yang ada tidak mampu mengelola informasi yang didapat dengan baik. Sehingga hal ini dapat menghambat kegiatan operasional perusahaan tersebut.

Perusahaan Telekomunikasi (Telkom Indonesia) dipercaya untuk meningkatkan pelayanan dan kedulian dalam menjalankan usaha. Selain itu, Telkom sekarang sudah bisa dijangkau dan berada diseluruh Indonesia.

Di usianya sekarang yang sudah dewasa dan semakin matang, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. TELKOM) tergolong perusahaan telekomunikasi yang cukup sukses dalam menjalankan usahanya. Perusahaan ini merupakan sebuah perusahaan jasa telekomunikasi terbesar yang ada di Indonesia yang sudah menggunakan sistem komputerisasi untuk pengolahan datanya pada setiap bagian. Namun, pada beberapa bagian masih perlu diadakan pembenahan lebih lanjut untuk menyempurnakan sistem pengelolaan informasi yang sudah ada.

Dan surat disini mempunyai peranan yang sangat penting karena surat masuk maupun surat keluar di PT.TELKOM INDONESIA, Tbk. berguna sebagai pemberi informasi kepada seluruh karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Di dalam “Sistem Administrasi Pendistribusian Surat” terkadang sering ditemui hal – hal yang bersifat penunjang atau sarana oleh seorang sekretaris kurang diperhatikan. Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan rumusan masalah,yaitu :

Bagaimana proses pendistribusian surat masuk dan keluar pada bagian *Office Administration* Divisi *Consumer Service* II PT. TELKOM INDONESIA, Tbk ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun maksud dan tujuan penulisan proyek akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses administrasi surat masuk dan keluar.
2. Untuk mempelajari lebih dalam tentang tata usaha perkantoran.
3. Sebagai syarat kelulusan program pendidikan Diploma III Komputerisasi perkantoran dan kesekretariatan.

1.4 Lokasi dan Pengumpulan Data

PT. TELKOM INDONESIA, Tbk. Divisi Consumer Service II.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah dalam memahami isi Laporan Kerja Praktek ini, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang menyangkut latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, lokasi dan pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori – teori penunjang yang digunakan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi saat melaksanakan dan menyusun Kerja Praktek.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan tentang surat-menjurat, rincian tugas sekretaris sehingga dapat disunakan sebagai referensi dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB IV METODE PENGAMBILAN DATA

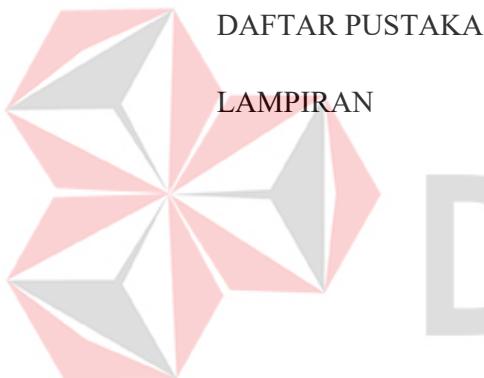
Pada bab ini berisi tentang metode-metode yang digunakan dalam pengambilan dan pencarian data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh serta analisa dan pembahasannya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab penutup ini berisi tentang kesimplan dan saran yang diajukan penulis kepada Unit *Office Administration* Divisi *Consumer Service II*, sebagai bahan perbandingan dan juga diperuntukkan bagi semua peserta kerja praktik yang akan datang sebagai bahan pembelajaran.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan Telekomunikasi Indonesia

Cikal bakal TELKOM adalah suatu badan usaha bernama Post-en Telegraafdienst yang didirikan dengan Staatsblad No.52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu mulanya diselenggarakan oleh swasta. Bahkan sampai tahun 105 tercatat 38 perusahaan telekomunikasi, yang pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda berdasarkan Staatblad No. 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah Post, Telegraaf en Telefoon Dienst atau disebut PTT Dienst. PTT Dienst ditetapkan sebagai perusahaan Negara berdasarkan Staatblad No. 419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijvenment (I.B.W., Undang – Undang Perusahaan Negara).



Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undan–Undang (Perpu) No.19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu Perusahaan Negara dan PTT Dienst memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu Perusahaan Negara (PN). Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 tahun 1961, tentang Pendirian perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi disebutkan, bahwa Perusahaan Negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 21.B.W. dilebur kedalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN. Pos dan Telekomunikasi).

Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang pelu untuk membagi PN Pas dan telekomunikasi menjadi dua Perusahaan Negara berdiri sendiri.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965, mka berdirilah perusahaan Negara Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) dan pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi) diatur dalam peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965.

Bentuk PN ini pun dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974. Dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan Umum.



Telekomunikasi (PERUMTEL) sebagai badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan telekomunikasi luar negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia Satellite Corporation (Indosat) yang masih besetatus perusahaan asing, yakni dari Amerika Cable & Radio Corporation, didirikan berdasarkan peraturan perundangan Negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. Indosat dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari American Cable & Radio Corporation.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980 tentang telekomunikasi untuk umum yang isinya tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 22 tahun 1974. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 3 tahun

1980, PERUTEL ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum Internasional.

Memasuki Repelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sector lainnya.

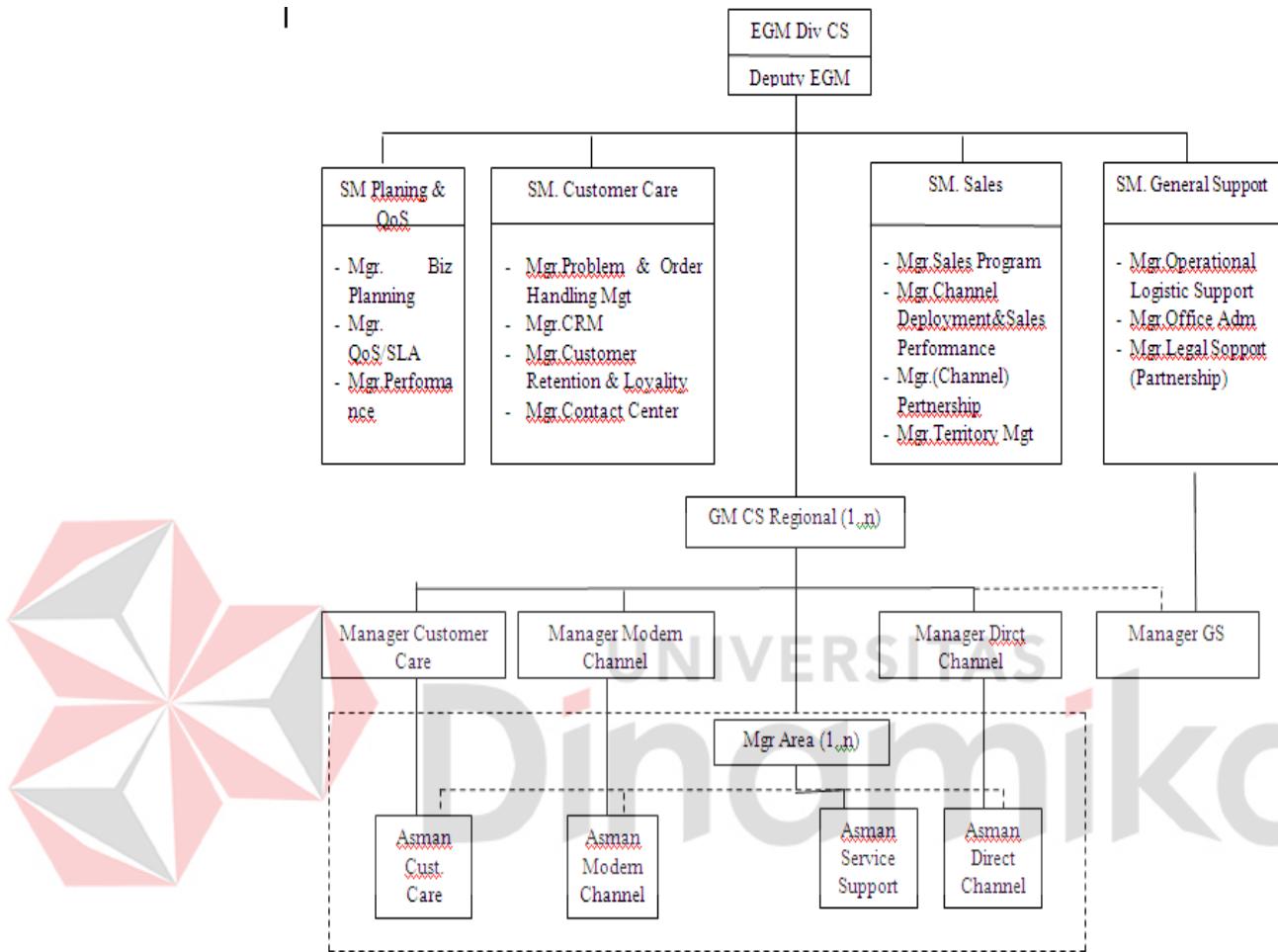
Selain hal tersebut penyelenggaraan telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih professional, oleh sebab itu perlu meningkatkan bentuk perusahaan. Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991, maka bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), sebagaimana dimaksud dalam Undang–Undang No. 9 tahun 1968.

Sejak itu berdirilah Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia atau TELEKOM.

2.2 Lokasi Perusahaan

Lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Consumer Service II di Jalan Ketintang No. 156 Surabaya.

2.3 Struktur Organisasi Divisi Consumer Service



Organisasi Divisi *Consumer Service* Terdiri atas:

(1). Pimpinan Divisi *Consumer Service*, yaitu:

- Executive General Manager* Divisi *Consumer Service*.
- Deputy Executive General Manager* Divisi *Consumer Service*.

(2). Penyelenggara operasi layanan bisnis FWL segmen *retail* terdiri dari dua

Divisi *Consumer Service*, yaitu:

- a. Divisi *Consumer Service* Barat
- b. Divisi *Consumer Service* Timur

(3). Penyelenggara operasi layanan Divisi *Consumer Service* terdiri dari tujuh Unit *Consumer Service Regional* dengan pembagian sebagai berikut:

- a. Divisi *Consumer Service* Barat mencakup:
 - 1. Unit *Consumer Service* Regional I Sumatera
 - 2. Unit *Consumer Service* Regional II JABODETABEK
 - 3. Unit *Consumer Service* Regional III Jawa Barat & Banten
- b. Divisi Consumer Service Timur mencakup:
 - 1. Unit *Consumer Service* Regional IV Jawa Tengah & DIY
 - 2. Unit *Consumer Service* Regional V Jawa Timur
 - 3. Unit *Consumer Service* Regional VI Kalimantan
 - 4. Unit *Consumer Service* Regional VII Kawasan Timur Indonesia

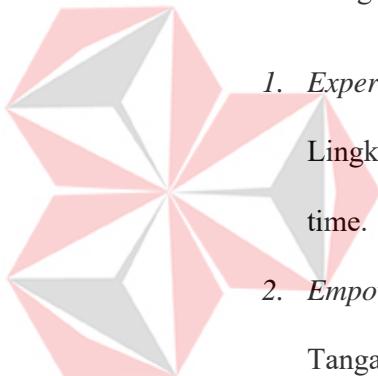
(4). Penyelenggara pengelolaan fungsi *technostructure*, operation support dan management support masing-masing Divisi *Consumer Service* sebagai berikut:

- a. Bidang *Planning & Quality of Service*
- b. Bidang *Customer Care*
- c. Bidang *Commerce*
- d. Bidang *General Support*

2.4 Logo PT. Telekomunikasi Tbk



Keterangan:



1. *Expertise*

Lingkaran merupakan symbol kelengkapan dari *product* dan *service* dalam time.

2. *Empowering*

Tangan yang meraih kelur mencerminkan pertumbuhan dan expansi keluar.

3. *Assured*

Jemari mencerminkan kecermatan perhatian, serta kepercayaan dan hubungan erat.

4. *Progressive*

Kombinasi tangan dan lingkaran menjadi symbol matahari terbit, symbol perubahan dan awal yang baru.

5. *Heart*

Telapak tangan secara universal bisa diartikan untuk menceritakan kehidupan seseorang sebagai symbol pencapaian dan untuk penggapaihan masa depan.

6. Penulisan karakter dengan tipe huruf dengan sudut yang bulat, disertai kombinasi huruf besar dan kecil mencerminkan suatu keseimbangan yang natural. Penggunaan huruf kecil juga merupakan upaya untuk lebih akrab dan bersahabat.

7. *Expert Blue*

Melambangkan pengalaman dan keahlian yang tinggi.

8. *Vital Yellow*

Merupakan elemen atraktif yang hangat, mengundang dan dinamis. Warna vital yellow juga menyeimbangkan *expert blue*.

9. *Infinite Sky Blue*

Mencerminkan inofasi dan peluang tak terhingga untuk masa depan.



Seperti yang diketahui, Telkom melakukan perubahan dikarenakan harus menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada, baik lingkungan Makro maupun Mikro. Perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan industri teknologi komunikasi dan informasi di indonesia juga mendorong untuk melakukan perubahan. Potensi pasar dan pengguna di bisnis ini memang masih sangat besar. Namun itu juga harus bersaing dengan kompetitor lain dari merebutkan pasar dan pelanggan. perubahan bisnis Telkom menyeluruh dan terintegrasi yang melibatkan empat aspek dasar perusahaan. Yakni, transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model



operasi, serta transformasi sumber daya manusia. yang menjadi pertanyaan “Apakah Telkom sudah siap dengan perubahan itu?”, Kebijakan manajerial dan Strategik (*Telkom ways*) Budaya Organisasi, Perkembangan Teknologi. Apalagi dengan perkembangan *new wave era* (web 2.0) dan *destructive Technology* yang menyebabkan suatu tren cepatnya suatu laju untuk mengalami perubahan. jika tidak ingin tertinggal dan kalah bersaing dengan yang lain. Yang penting dalam melakukan transformasi bisnis ini yang tetap jadi patokan adalah pelanggan. Seperti yang diketahui perusahaan ini bergerak di bidang jasa teknologi, komunikasi dan informasi maka yang menjadi tujuan utama dari perusahaan adalah pencapaian kepuasaan pelanggan. Dalam bidang jasa kepuasan pelanggan sangat menentukan. Sekali pelanggan dikecewakan, maka persepsi dan citra suatu produk di mata pelanggan akan berkurang.

Dalam era baru dengan mendeklarasi dirinya sebagai portofolio Telecommunication, Information, Media Dan Education (TIME). Telkom akan mengantarkan anda pada sebuah era dalam dunia dan kehidupan menjadi begitu mudah dikendalikan serasa dalam genggaman Anda.

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pengertian Surat-Menyurat

Dalam kehidupan seperti sekarang ini selain komunikasi yang dilakukan secara lisan, komunikasi tulis mutlak pula diperlukan oleh masyarakat modern untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari hari. Dan dalam komunikasi tulis salah satu media yang paling banyak dipakai adalah surat.



Secara umum surat dapat dikatakan sebagai alat untuk menyampaikan maksud tertentu dari penulisannya secara tertulis (LamuddinFinosa,1991). Dan dalam arti sehari – hari surat umumnya hanya dikenal sebagai alat untuk menyampaikan berita secara tertulis. Sedangkan pengertian surat yang lebih luas memiliki fungsi sebagai penyampai informasi tertulis rekaman berita berupa catatan tentang suatu aktivitas baik itu aktivitas pribadi ataupun suatu organisasi. Selain itu surat juga berfungsi sebagai tanda bukti tertulis, alat pengingat, pedoman untuk bertindak, keterangan pengamanan, duta atau wakil organisasi, dokumentasi historis dari suatu kegiatan.

Berdasarkan uraian di atas maka surat dapat didefinisikan sebagai suatu informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu yang berlaku khusus pada bidang surat menyurat.

Sedangkan penyampaian maksud melalui surat dari satu pihak ke pihak lain dapat atas nama perseorangan atau pribadi dan dapat pula atas nama jabatan

seseorang dalam suatu organisasi. Kegiatan saling berkirim surat baik oleh perseorangan maupun organisasi disebut surat menyurat atau korespondensi. Dan pelakunya disebut koresponden dimana yang biasa melakukan adalah para sekretaris, namun pimpinan dan staf lain juga perlu mengusainya karena mereka juga akan terlibat dalam proses kegiatan surat menyurat tersebut.

3.2 Bagian–Bagian Surat

Pada umumnya surat terdiri atas empat komponen utama, yaitu kop surat (kepala surat), leher surat, badan surat, dan kaki surat. Setiap komponen memiliki fungsi sendiri dalam memperkenalkan dan mengomunikasikan pesan si pengirim kepada si penerima surat. Untuk lebih jelasnya bagian–bagian surat dapat diuraikan sebagai berikut:



1. Kepala surat

Pada umumnya, organisasi, badan hukum, dan perusahaan memiliki kertas kop surat. Berikut ini adalah fungsi dari kepala atau kop surat.

a. Sebagai identitas

Pada kop surat tercantum logo atau lambing perusahaan atau organisasi. Logo atau lambang ini dipilih dan dirancang dengan cermat agar member kesan yang baik, mudah diingat, khas, berwibawa, dan mewakili perusahaan yang dilambangkannya.

b. Sebagai pemberi informasi

Kop surat yang lengkap mencantumkan nama perusahaan atau organisasi, logo, bidang usaha atau jenis aktivitas yang dijalani, alamat lengkap, nomor telepon, kotak pos, faksimile dan kantor

cabang sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada pembaca mengenai perusahaan pengirimnya.

c. Sebagai alat promosi

Setiap surat berfungsi sebagai iklan atau alat promosi karena pada kop surat tercantum nama perusahaan, alamat, dan bidang usaha atau jenis aktivitas yang dijalani.

2. Tanggal surat

Tanggal surat sebaiknya ditulis dengan lengkap, yaitu dengan mencantumkan tanggal, bulan, dan tahun. Fungsi tanggal surat adalah sebagai berikut:

- a. Mempermudah penetapan waktu membalasnya
- b. Mempermudah pengingatan kembali dan pengagendaannya bagi si penerima
- c. Sebagai referensi dan petunjuk bagi petugas administrasi dan kearsipan.

3. Nomor surat

Nomor surat berfungsi sebagai berikut:

- a. Referensi atau petunjuk bagi petugas kearsipan
- b. Petunjuk unit atau department asal surat
- c. Mengetahui jumlah surat keluar pada suatu periode tertentu
- d. Memudahkan pengaturan dan pencarian jika surat diperlukan kembali

4. Perihal atau hal

Perihal atau hal merupakan penunjuk mengenai intisari atau pokok isi surat.

Fungsinya sebagai penyimpul pokok isi atau intisari surat, sehingga memudahkan penerima mengetahui pokok permasalahan dan memberikan jawaban.

5. Lampiran

Lampiran ini berfungsi sebagai petunjuk mengenai dokumen yang menyertai surat. Lampiran ditempatkan dibawah dan sejajar dengan nama jabatan, sedangkan dalam surat – surat pemerintahan penulisannya setelah penulisan nomor surat.

6. Alamat yang dituju

7. Kalimat pembuka

Kalimat pembuka berfungsi sebagai pengantar isi surat yang sesungguhnya agar si penerima mengetahui alasan dikirimnya surat tersebut.

8. Isi surat

Isi surat merupakan uraian mengenai maksud pembuatan surat dan hal – hal yang ingin disampaikan. Oleh sebab itu, isi surat harus diutarakan dengan jelas dan tidak bertele – tele dan harus sama dengan yang dinyatakan dalam perihal atau hal.

9. Kalimat penutup

Kalimat penutup berfungsi sebagai ucapan terima kasih, penegasan, pengharapan atau pengarahan.

10. Salam penutup

Salam penutup berfungsi sebagai tanda bahwa pembicaraan selesai dan surat siap ditandatangani.

3.3 Pengertian Sekretaris

Sekretaris berasal dari bahasa Latin *Secretum* rahasia atau *Secretarius* atau *Secretarium* artinya seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia.

Sekretaris dapat diartikan sebagai seorang petugas yang pekerjaannya menyelenggarakan urusan surat menyurat termasuk penyimpanan dokumen bagi seorang pejabat pimpinan organisasi. Apabila petugas ini menyelenggarakan urusan surat menyurat dari seorang pejabat atau instansi resmi maupun perusahaan swasta yang bersifat pribadi atau rahasia sebutan lainnya adalah Private Secretary (The Liang Gie, 2000).

Sekretaris juga dapat diartikan sebagai seorang pembantu pimpinan untuk menerima dikte, mengonsep surat atau korespondensi, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan pimpinan mengenai kewajibannya untuk meningkatkan efektifitas kerja pimpinannya (The Liang Gie,2000).

Dari pengertian–pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah orang yang memegang rahasia perusahaan yang tugasnya membantu pimpinan untuk kelancaran tugasnya.

3.4 Rincian Tugas Seorang Sekretaris

Seorang sekretaris mempunyai tugas di antaranya adalah sebagai berikut:

3.4.1 Menyelenggarakan surat menyurat

- a. Memproses surat masuk dan keluar

Pengelolaan surat masuk adalah sebagai berikut:

1. Penerima surat

Menerima surat, memeriksa jumlah dan alamat surat, member paraf dan nama terang pada lembar pengantar surat, mengantarkan surat pada unit penyortir.

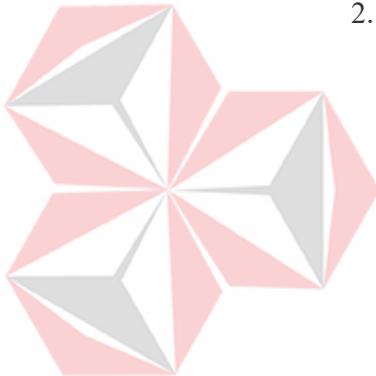
2. Penyortir surat

Menerima surat yang diserahkan oleh unit penerima, mengelompokkan surat ke dalam kelompok surat dinas atau surat pribadi, menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat, membuka surat (khusus surat pribadi tidak boleh dibuka), meneliti surat beserta lampirannya, membubuhkan tanda penerimaan pada setiap surat, mengirim surat dalam keadaan terbuka (untuk surat penting dan biasa) dan surat yang masih tertutup (untuk surat rahasia) kepada unit pencatat.

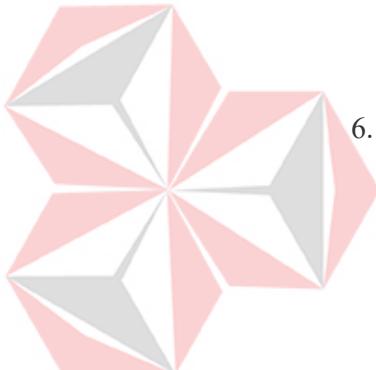
3. Pencatat surat

Menerima dan menghitung surat-surat yang diterima, mencatat surat-surat pada lembar pengantar surat atau kartu kendali, menyampaikan surat-surat tersebut dilampiri dengan lembar pengantar dan kartu kendali ke unit pengarah.

4. Pengarah surat



UNIVERSITAS
Dinamika



Menerima dan meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali untuk diarahkan ke unit pengolah, menyampaikan surat-surat tersebut kepada unit pengolah menggunakan buku pengiriman surat, menyimpan arsip (satu lembar).

5. Pengolah surat

Menerima surat, memproses lebih lanjut surat-surat yang diterima, memberikan disposisi pada lembar yang tersedia, mengembalikan surat yang telah diproses kepada unit pengolah beserta lembar-lembar pengantar surat (untuk urat rahasia yang dikembalikan hanya lembar pengantarnya saja).

6. Penata arsip

Menerima surat dari unit pengolah, menyimpan surat-surat menggunakan sistem kearsipan yang telah dibakukan oleh perusahaan yang bersangkutan, menerima kartu kendali kemudian disimpan pada tempatnya, mengirim kartu kendali lainnya kepada unit pengolah sebagai bukti surat-surat tersebut sudah diimpan di unit kearsipan.

b. Mengonsep surat

Sebelum surat dikirim, surat perlu dikonsep terlebih dahulu.

c. Mengklasifikasikan surat

Mengelompokkan surat-surat berdasarkan surat dinas, surat biasa, dan surat rahasia.

d. Penggandaan warkat (dokumen)

Menggandakan dokumen menjadi dua atau lebih sebagai *back up*.

3.4.2 Menyelenggarakan tata kearsipan

Terdapat lima macam tata kearsipan, antara lain sebagai berikut:

a. Sistem kronologis (*Chronological System*)

Sistem ini disebut juga dengan sistem tanggal, karena menyimpan warkat disusun berdasarkan kronologis tanggal. Jadi, tanggal terdahulu diletakkan di bawah tanggal terbaru.

b. Sistem nomor (*Numeric System*)

Sistem ini terbagi menjadi dua bagian, antara lain sebagai berikut:

1. Sistem Nomor menurut Dewey



Ahli perpustakaan Amerika yang bernama *Melville Dewey* mengklasifikasikan sebuah sistem nomor yang kemudian diberi angka 000 sampai dengan 900 dan angka yang dipergunakan adalah ratusan. Oleh karena itu, sistem tersebut dikenal dengan sistem decimal atau persepuuluhan. Prosedur penyimpanan dengan sistem Dewey yaitu:

- a. Membaca surat dengan teliti
- b. Menentukan subyek surat hingga sekecil–kecilnya
- c. Member kode sesuai dengan subyek yang sudah diberi nomor dan sudah disiapkan terlebih dahulu.
- d. Mencatat dalam kartu index dengan menuliskan:
 1. Judul
 2. Perihal/subyek
 3. Tanggal
 4. Nomor
 5. Nomor kode penyimpanan

- e. Menggolongkan surat sesuai dengan kode masing-masing
 - f. Menyusun menurut urutan nomor
 - g. Menyimpan surat dalam laci yang sudah ditetapkan dalam nomor kode surat.
- c. Sistem Terminal Digit

Sistem Terminal Digit ini merupakan sistem penyampaian surat berdasarkan atas nomor. Nomor surat sesuai dengan kode buku arsip/agenda. Buku arsip/agenda berisi:

- 1. Nomor urut
- 2. Tanggal
- 3. Judul
- 4. Nomor surat
- 5. Tanggal surat
- 6. Perihal
- 7. Keterangan

d. Sistem Abjad / *Alphabetical System*

Sistem ini diperkenalkan oleh Fred C. Ainswot dari USA. Dalam sistem ini mengharuskan seseorang untuk menghafal abjad-abjad yang terdapat dalam kamus. Sistem abjad membedakan judul yang terdiri dari lima golongan sebagai berikut:

- 1. Nama perorangan (*individual name*)
- 2. Nama perusahaan (*business name*)
- 3. Instansi pemerintah (*government name*)
- 4. Nama orang perhimpunan (*civil mission*)
- 5. Kombinasi nama perorangan dan perusahaan

e. Sistem Subyek / Masalah / *Subject System*.

f. Sistem Wilayah / Ilmu Bumi / *Geographical System*

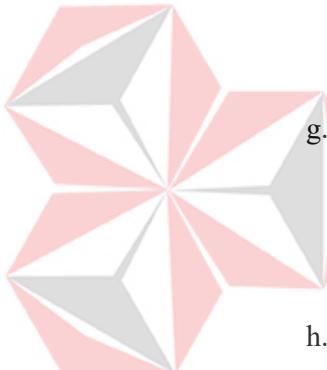
3.4.3 Menurut Richard J. Dallas dan James M. Thomson(1999), dalam bukunya “*Clerical and Secretarial System for Office*” tugas seorang sekretaris adalah sebagai berikut:

- a. Menyelanggarakan penjumlahan atau penambahan
- b. Menjawab hubungan telepon
- c. Memakai petunjuk telepon
- d. Menyelenggarkan penyusunan arsip
- e. Menyelenggarakan hubungan *intercome*
- f. Menyelenggarakan pengetikan

3.4.4 Tugas dan tanggung jawab bagian Pengelolaan surat-menyurat *Office Administration* Divisi *Consumer Service II*.



Pengelolaan Administrasi surat-menyurat, merupakan suatu bagian dari PT. Telkom yang berdiri sendiri dan punya tanggung jawab serta tugas tersendiri dimana tugas dan tanggung jawab itu berhubungan secara langsung dan tidak langsung dengan kebutuhan para pegawai, Pengelola surat-menyurat disini berperan sebagai pendistribusi dan pengendali atas surat masuk dan surat keluar. Serta tidak hanya mendistribusikan surat kepada pimpinan saja melainkan mencakup keseluruh pegawai Telkom yang berlokasi di Surabaya. Pengelola surat-menyurat dibawah pimpinan *Office Administration* Divisi *Consumer Service II*, mengerjakan surat yang bersifat eksternal, sedangkan internal Telkom melalui Portal Online, atau yang lebih dikenal dengan POINT (*Paperless Office* Internal Telkom). Secara umum, tugas dan tanggung jawab Bagian *Office Administration* Divisi *Consumer Service II* adalah:

- 
- a. Mendistribusikan Surat masuk kepada semua pegawai.
 - b. Mengagenda Proposal, Surat masuk dan Surat keluar .
 - c. Membuat Nomor SK (Surat Keluar).
 - d. Membuat laporan arus surat keluar.
 - e. Menerima telepon dan menelepon. Pengelola surat-menyurat menelpon dan menerima telepon rekan kerja pimpinan, terutama bila rekan kerja PT. Telkom sedang mengkonfirmasikan surat atau undangan kepada pimpinan.
 - f. Melakukan penjaminan pendistribusian surat masuk dan keluar. Tujuannya adalah untuk menjamin apakah surat masuk dan keluar sudah terdistribusi dengan baik atau belum.
 - g. Melakukan pengelolaan dokumentasi surat masuk dan keluar. Tujuannya adalah agar memudahkan karyawan,rekan kerja,instansi atau pimpinan dalam mencari surat-surat tersebut bila diperlukan.
 - h. Melakukan penggandaan surat atau dokumen penting dan yang diperlukan oleh perusahaan. Ini wajib dan harus disimpan baik-baik untuk mempermudah pencarian.
 - i. Melayani tamu atau rekan kerja dari pimpinan pada khususnya dan PT. Telkom pada umumnya.

3.4.5 Mengenal sifat pekerjaan sekretaris

Banyak tugas kesekretariatan yang tidak dilakukan dengan baik tanpa adanya pengetahuan yang memadai. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan yang berhubungan dengan hal tersebut adalah:

- a. Mengatur ragam urutan tugas dalam melaksanakan pekerjaan. Jika kita membuat jadwal kerja yang berbeda, itu dapat mempermudah untuk mengatur jadwal kerja kita jika mungkin kita lupa telah ada janji dengan salah satu pihak baik dari pihak perusahaan maupun untuk urusan pribadi kita.
- b. Bersainglah dengan diri sendiri.
- c. Carilah cara–cara yang dapat menghemat waktu dan tiga. Semakin cepat dan efisien kita menyelesaikan tugas makin baik. Dan mungkin saja ada kemungkinan bagi kita untuk mendapatkan nominasi kenaikan tingkat.

3.4.6 Minat



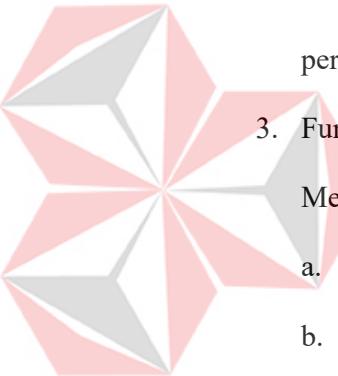
Jika kita tidak minat pada suatu pekerjaan, maka kita tidak akan berhasil atau bahkan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan itu dalam waktu yang telah ditentukan. Dalam waktu luang, demi menyegarkan minat dan memelihara perhatian kita terhadap pekerjaan yang kita kerjakan, maka ada beberapa hal yang bisa kita lakukan.

3.5 Pengertian Kesekretariatan

Untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai kesekretariatan, maka terlebih dahulu hal dipahami apa arti dari kesekretariatan. Kesekretariatan berasal dari kata sekretariat. Seperti halnya dengan pengertian sekretaris, pengertian tentang secretariat inipun bermacam–macam. Banyak ahli yang mengungkapkan pengertian tentang sekretarian, yaitu sebagai berikut:

1. G.L Barnhrt (1969)

Beliau mengatakan bahwa secretariat itu adalah:

- 
- a. Para pegawai atau kantor yang dipercaya memelihara warkat-warkat untuk melakukan tugas-tugas kesekretariatan, misalnya untuk organisasi internasional.
 - b. Sekelompok atau satuan organisasi para sekretaris.
 - c. Tepat dimana sekretaris melakukan pekerjaan, memelihara warkat-warkat dan lain-lain.
2. Edward Conhard Smith and Arnold John Zucher (2004)
Mereka mengatakan bahwa secretariat adalah:
Suatu kantor atau badan para pegawai yang melakukan pemeliharaan warkat-warkat dan melakukan fungsi kesekretariatan untuk suatu perundingan majelis atau perkumpulan.
 3. Fung and Wagnalss (2006)
Mereka mengatakan bahwa sekretaris adalah:
 - a. Kedudukan seorang sekretaris
 - b. Tempat dimana seorang sekretaris melakukan pekerjaannya dan memelihara warkat-warkat dinasnya.
 - c. Seluruh pegawai dari para sekretaris di dalam kantor, khususnya Departemen yang dipimpin oleh sekretaris pemerintahan.
 - d. Badan administrasi, semula Liga Bangsa-Bangsa, sekarang Perserikatan Bangsa-Bangsa, yang terdiri dari Sekretaris Jendral, para pegawainya dan para sekretaris.
 4. Webster's New Words Dictionary (2006)

Di dalam kamus ini terdapat rumusan tentang pengertian secretariat, yaitu sebagai berikut:

- a. Kantor atau kedudukan seorang sekretaris
- b. Kantor atau tempat dimana seorang sekretaris melakukan pekerjaannya.
- c. Pegawai atau satuan organisasi yang dipimpin oleh seorang sekretaris
- d. Pegawai atau kelompok sekretaris

Dari beberapa pendapat tentang pengetian sekretaris, maka dapat disimpulkan bahwa secretariat adalah:

- 1. Sekedar tempat seorang sekretaris bekerja atau melaksanakan tugasnya
- 2. Kemudian mengalami perkembangan bahwa secretariat merupakan suatu organisasi dimana sekretaris melakukan tugas dalam bidang tata keterangan, tata warkat atau tata usaha
- 3. Dan akhirnya secretariat merupakan satuan organisasi dimana sekretaris beserta para pembantunya melakukan rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok atau administrasi. Segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok ini dapat dinamakan sebagai kegiatan penunjang.

Dengan demikian secretariat merupakan satuan organisasi yang melakukan aktivitas penunjang terhadap satuan organiasi lainnya agar dapat berjalan dengan baik, yaitu lancer dalam usaha mencapai tujuan pokok.

Dengan adanya pengertian di atas, satuan organiasi yang dimaksud mencakup adanya unsur–unsur sebagai berikut:

- 1. Tempat untuk dapat terselenggaranya kerja dari pada pekerjaan kantor yang dipimpin oleh seorang sekretaris.
- 2. Manusia atau para pegawai peaksana, pencipta tata cara dan tata kerja atau kegiatan sekretaris.

3. Alat-alat atau sarana yang diperlukan demi tercapainya kelangsungan kerja sekretaris beserta para bawahannya.

Dari sejumlah penjelasan di atas maka dapat diperoleh gambaran yang tepat mengenai kesekretariatan. Kesekretariatan adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh sekretariat dan merupakan sifat kerja atau macam pekerjaan yang harus diakukan oleh jabatan sekretaris.

Dengan demikian maka kesekretariatan bersifat aktif dan dinamis di dalam mewujudkan office service, karena kegiatan kerja secretariat bersifat sebagai pelaksanaan kerja tata usaha, maka istilah secretariat maupun kesekretariatan terdapat dalam lapangan kerja pemerintah maupun swasta, baik tingkat tinggi maupun tingkat menengah dan bawah.

Berbagai variasi secretariat dijumpai dalam struktur organisasi pemerintahan Negara Republik Indonesia, seperti:

- a. Secretariat Negara
- b. Secretariat Jendral
- c. Secretariat Wilayah Daerah
- d. Sekretariat Lembaga
- e. Secretariat Badan
- f. Secretariat Fakultas
- g. Sekretariat Balai
- h. Secretariat Panitia,dll.

BAB IV

METODE PENULISAN PROYEK AKHIR

Metode–metode yang digunakan dalam pengambilan dan pengolahan data adalah sebagai berikut:

4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Obyek Kerja Praktek

Lokasi Kerja Praktek merupakan tempat yang digunakan untuk mendapatkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diamati guna memperoleh data yang sesuai dengan fokus Proyek Akhir. Maka penulis menetapkan obyek lokasi pada kantor PT. TELKOM INDONESIA, Tbk. Jalan Ketintang 156 Surabaya. Waktu yang ditetapkan pada saat Kerja Praktek selama satu bulan mulai tanggal 12 April-12 Mei 2010.

4.2 Teknik Pengumpulan Data

Merupakan tempat kerja praktek untuk menemukan data dan informasi yang diperlukan berkenaan dengan Tugas Akhir yang diperoleh melalui:

1. Informan merupakan subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang benar-benar relevan dan kompeten dalam rumusan masalah proyek akhir yaitu berupa data keterangan, cerita atau kata-kata yang bermakna, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan teori.

2. Peristiwa peristiwa merupakan fenomena yang terjadi berkaitan dengan masalah atau fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam menerima atau menjawab pertanyaan, keluhan (pengaduan) dan permintaan informasi dari pelanggan.
3. Dokumen merupakan sumber data lain yang sifatnya melengkapi data utama yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian. data yang diperlukan antara lain: jenis pelayanan yang ada, struktur organisasi yang terkait dengan pelayanan.

Adapun jenis-jenis data yang diambil dalam kerja praktek ini adalah:



1. *Library Research*

Teknik pengambilan dengan cara *Library Research* adalah data sekunder dikumpulkan dengan metode kepustakaan yaitu pengumpulan dengan cara menggunakan literatur atau buku-buku yang bersifat teoritis dan berhubungan dengan judul.

2. *Field Research*

Metode *Field Research* ini adalah metode penelitian lapangan dengan cara mencari dan mengumpulkan data dan informasi yang dilakukan secara langsung pada objek yang akan dibahas. Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan tiga cara, yaitu:

- a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek kerja praktek dan proses kerjanya.

b. Metode Interview

Metode interview adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara melalui tanya jawab langsung dengan objek sesuai kebutuhan untuk melengkapi data.

3. Metode Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan dengan cara berinteraksi langsung antara pihak – pihak yang terlibat dalam pelaksanaan laporan Proyek Akhir ini.



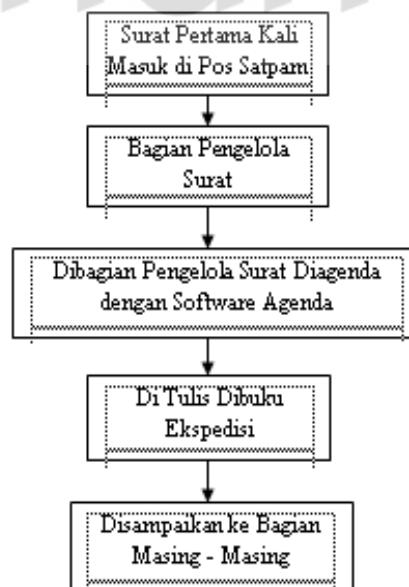
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Surat Masuk

Sekarang ini selain komunikasi yang dilakukan secara lisan, komunikasi tulis juga perlu dilakukan oleh masyarakat modern untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari. Dan dalam komunikasi tulis ini salah satu media yang paling banyak dipakai dan digunakan adalah surat.

Dalam penggunaan media tulis berupa surat ini, kita memerlukan suatu pengarsipan dan pengindeksan. Pengarsipan adalah proses pengaturan dan penyimpanan rekaman asli (*original record*) atau salinannya sehingga rekaman tersebut dapat ditemukan dengan mudah sewaktu diperlukan. Sedangkan pengindeksan adalah proses yang dilakukan untuk menemukan suatu rekaman. Alur untuk surat masuk dapat dijelaskan seperti bagan dibawah ini :



Gambar 4.1 Alur surat masuk
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Keterangan :

Pada bagan di atas, dapat dijelaskan bahwa surat yang datang pertama kali akan masuk di pos satpam, kemudian dilanjutkan kebagian pengelola surat. Dibagian pengelola surat, surat diagenda dengan menggunakan *software* agenda yang bernama “AGENDA”. Setelah surat masuk kebagian pengelola surat dan diagenda dengan menggunkan *software* agenda, surat ditulis di buku ekspedisi dan kemudian disampaikan ke bagian masing-masing.

Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. sistem penyimpanan surat memakai sebuah software yang bernama “AGENDA”. Berikut ini adalah tampilan halaman awal pada program “AGENDA”



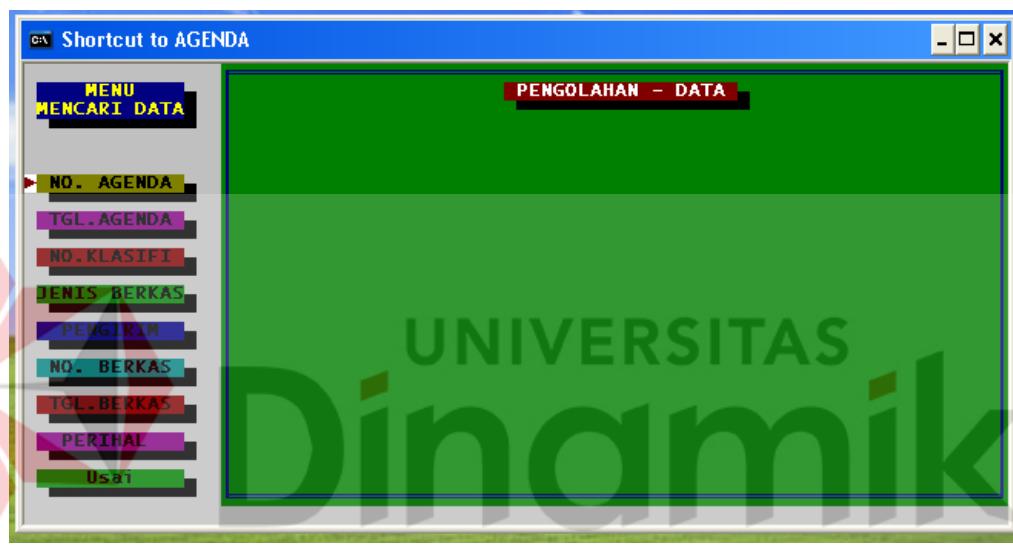
Gambar 4.2 Auto Agenda
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Pada tampilan awal ini terdapat menu-menu sebagai berikut:

- a. Auto AGD
- b. Mencari Data
- c. Disposisi – Edit

- d. Menu Cetak
- e. AGD. Manual
- f. Quit

Untuk proses pencarian data kita dapat melakukannya dengan cara klik menu mencari data pada menu agenda masuk. Tampilan pada proses pencarian data adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3 Auto Agenda, Pengolahan Data
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Pada menu mencari data terdapat menu-menu yang dapat digunakan untuk mencari suatu data. Menu-menu tersebut adalah:

- a. No. Agenda
- b. Tgl. Agenda
- c. No. Klasifikasi
- d. Jenis Berkas
- e. Pengirim

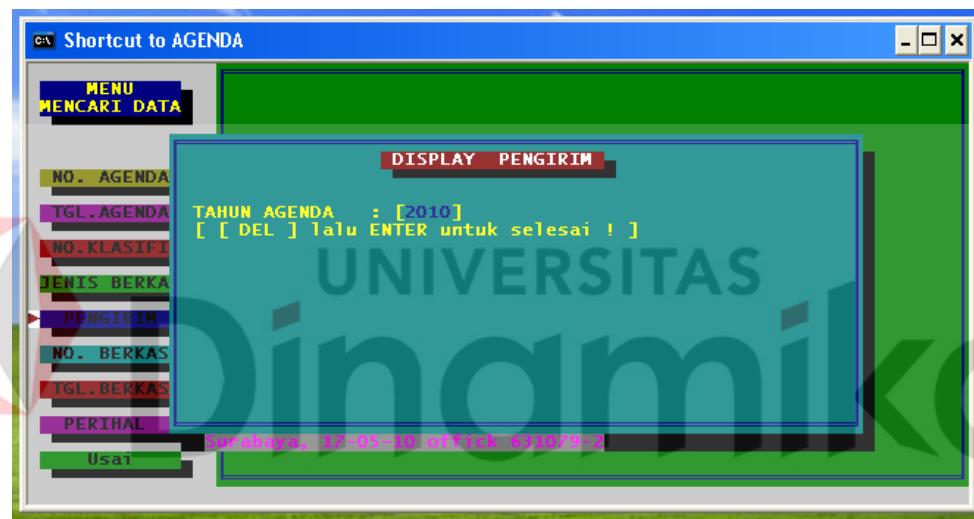
f. No. Berkas

g. Tgl. Berkas

h. Perihal

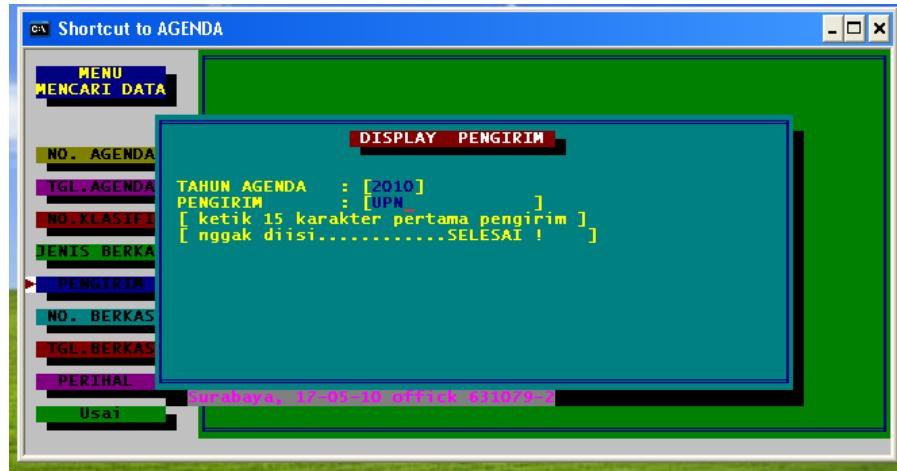
i. Usai

Misalkan disini kita akan mencari suatu data dengan pencarian menggunakan tanggal agenda, maka kita klik menu tanggal agenda pada menu mencari data. Tampilan gambarnya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4 Display Pengirim
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Pada tampilan ini kita hanya mengisikan tahun agenda berdasarkan data yang dibutuhkan. Setelah itu klik tombol enter untuk selesai. Untuk pencarian data berdasarkan nama pengirim, tampilannya adalah sebagai berikut:



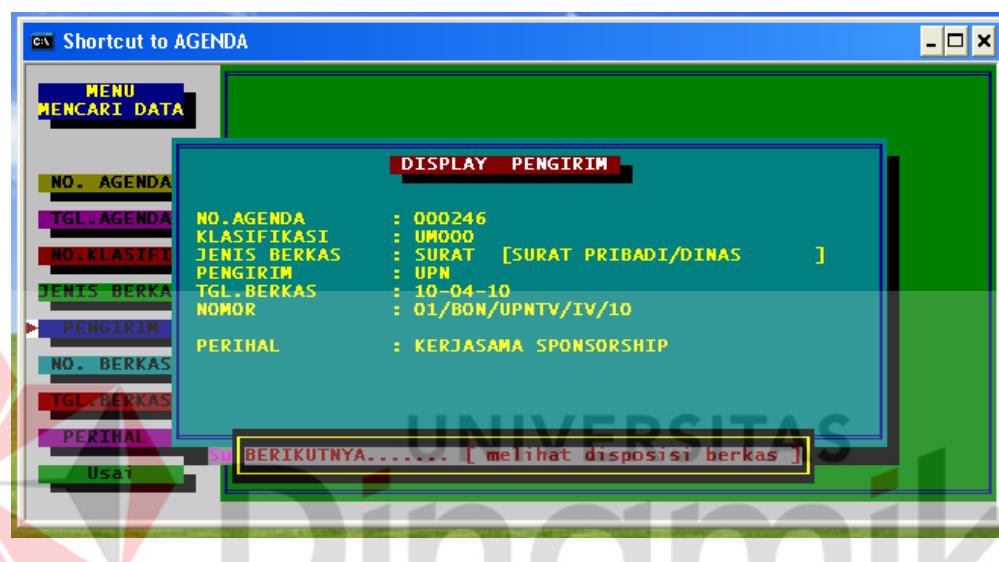
Gambar 4.5 Display Pengirim
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Pada nama pengirim diisikan 15 karakter pertama nama pengirim. Sebagai contoh nama pengirim adalah UPN. Setelah selesai klik tombol enter dan tampilannya adalah sebagai berikut:

DISPLAY PENGIRIM					
	PENGIRIM	NO.AGD	TGL.AG	KLAS	JENIS
NO. KLASI	UPN	000246	15-04-10	UM000	SURAT
JENIS BER	UPN /KKN KAB PROBOLINGGO	000300	07-05-10	UM000	SURAT
	UPN 'VETERAN'	000039	15-01-10	UM000	SURAT
		000162	03-03-10	UM000	SURAT

Gambar 4.6 Daftar Pengirim
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Hasilnya adalah semua pengirim yang bernama UPN akan muncul lengkap dengan nomor agenda, tanggal agenda, klasifikasi dan jenisnya. Untuk melihat secara detail, kita arahkan cursor pada nama pengirim yang dimaksud kemudian tekan tombol enter. Sedangkan untuk keluar dari program kita tekan tombol ESC. Berikut ini adalah tampilan display pengirim secara detail:



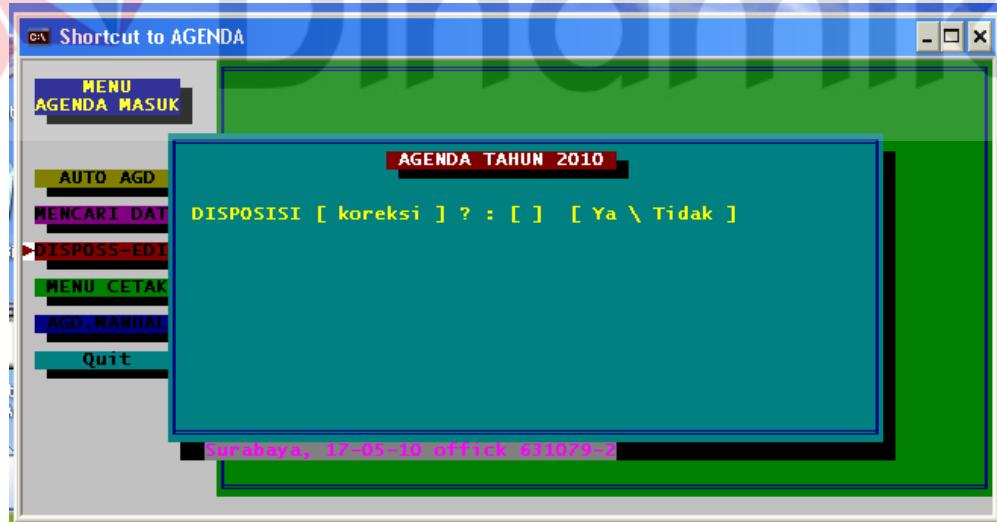
Gambar 4.7 Rincian Pengirim
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Untuk melihat disposisi berkas kita klik tombol enter dan hasilnya adalah sebagai berikut:



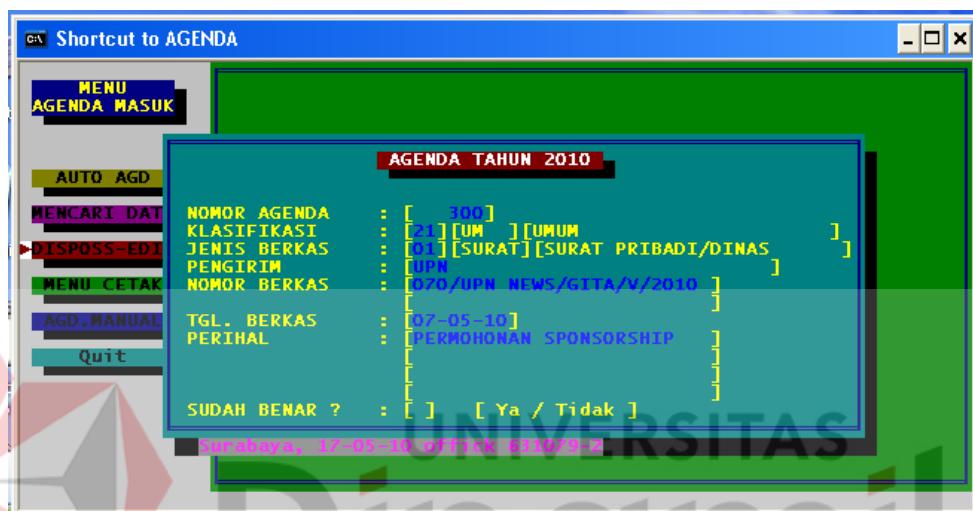
Gambar 4.8 Disposisi Pengirim
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Jika kita yakin untuk melakukan disposisi, kita klik tombol enter. Dan jika tidak ingin melakukan disposisi maka kita klik tombol ESC. Berikut ini adalah tampilan untuk melakukan disposisi atau koreksi:



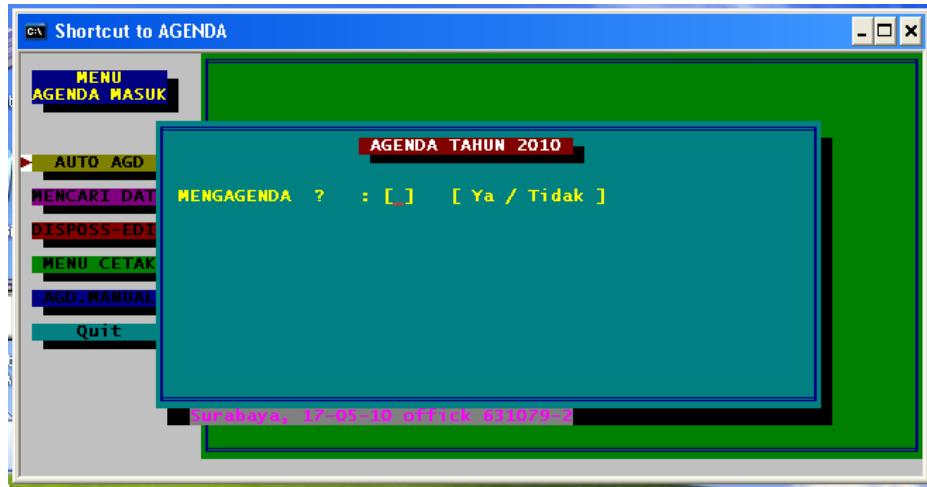
Gambar 4.9 Disposisi Edit
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Jika kita ingin melakukan suatu disposisi atau koreksi maka kita tulis huruf Y untuk melakukan disposisi atau tulis huruf T untuk tidak melakukan disposisi atau koreksi. Disini kita dapat mengkoreksi nomer agenda, klasifikasi, jenis berkas, pengirim, nomer berkas, tanggal berkas dan perihal. Tampilannya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.10 Rincian Disposisi Edit
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Jika kita sudah yakin benar, maka tulis huruf Y untuk sudah dan huruf T untuk tidak. Setelah kita tulis huruf Y maka tampilan yang keluar adalah sebagai berikut:

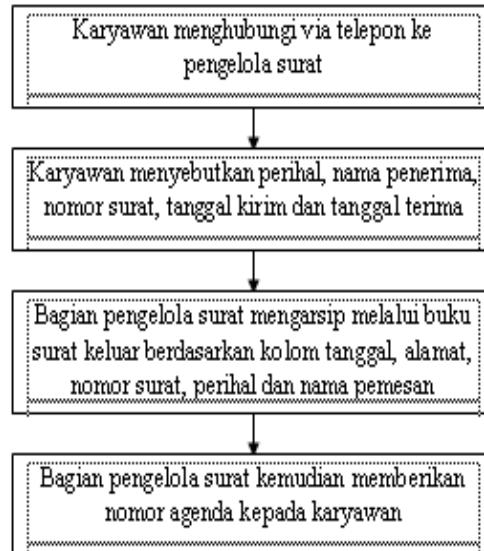


Gambar 4.11 Mengagenda Surat
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

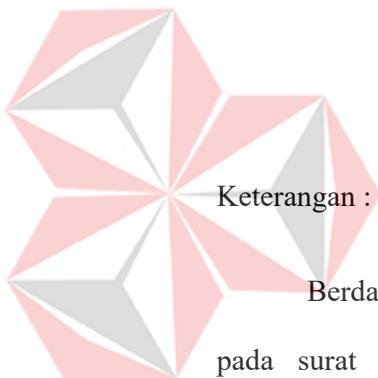
Disini kita dapat menentukan apakah data yang sudah kita disposisi atau dikoreksi perlu diagendakan atau tidak. Jika perlu untuk diagendakan maka kita tulis huruf Y dan jika tidak perlu diagendakan kita tulis huruf T.

5.2 Surat Keluar

Selain surat masuk, surat keluar pun juga perlu dilakukan oleh perusahaan –perusahaan salah satunya adalah surat keluar yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Devisi Consumer Service II. Surat keluar yang sudah dikeluarkan oleh setiap perusahaan juga perlu dilakukan penomoran agar mudah dalam pencarinya jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Berikut ini adalah alur untuk pemberian nomor pada surat keluar:



Gambar 4.12 Alur surat keluar
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.



Keterangan :

Berdasarkan bagan diatas dapat dijelaskan bahwa untuk pemberian nomor pada surat keluar, pertama kali yang harus dilakukan adalah karyawan menghubungi via telepon kepada pengelola surat. Kemudian karyawan menyebutkan perihal, nama pemesan, nomor surat, tanggal kirim dan tanggal terima. Bagian pengelola surat mengarsip pada buku surat keluar berdasarkan kolom tanggal, alamat, nomor surat, perihal dan nama pemesan. Setelah itu secara otomatis bagian pengelola surat dapat memberikan nomor agenda kepada karyawan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk memberi nomor pada surat keluar langkah pertama yang dilakukan adalah:

UNIVERSITAS
Dinamika

1. Menuliskan keterangan yang berupa nama pemesan.
2. Menuliskan perihal surat.
3. Menuliskan nomor surat dan tanggal surat.
4. Menuliskan jenis surat dan alamat.
5. Menuliskan tanggal terima atau tanggal kirim.

Setelah semua terisi maka secara otomatis nomor agenda surat keluar akan terisi sesuai dengan urutan yang telah ditetapkan dan bagian tertentu yang memesan nomor surat keluar dapat langsung menggunakan nomor surat keluar tersebut. Biasanya pemberian nomor pada surat keluar ini dilakukan oleh pihak yang bersangkutan kepada pihak pengelola surat dengan menggunakan telepon.

Pihak yang bersangkutan hanya menyebutkan keterangan berupa nama pemesan, perihal surat, nomor surat dan tanggal surat, jenis surat dan alamat yang dituju serta tanggal terima atau tanggal kirim kepada pihak pengelola surat. Dan secara otomatis pihak pengelola surat akan memberikan nomor agenda untuk surat keluar tersebut. Berikut ini adalah contoh table untuk pemberian nomor pada agenda surat keluar:

Tabel 5.1 Surat Keluar

Nomor Agenda	Tanggal Terima / Kirim	a. Jenis Surat b. Alamat	a. Nomor Surat b. Tanggal	Perihal	Keterangan (Nama Pemesan)
0001	09 Maret 2010	Surat Keluar (SK)	1/KU 250/DC 2-A100000/2010	Pelaksanaan penghapusan aktiva tetap tahun 2010 kantor Divre V Jatim	Sumiati

Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Pemberian nomor surat untuk surat keluar sangat penting dilakukan mengingat surat yang keluar dari pimpinan sangat banyak dan ditunjukan pada banyak orang dan banyak bagian, baik itu yang berada di dalam lingkup PT. TELKOM sendiri maupun tidak. Selain itu setiap surat yang keluar maupun surat yang masuk perlu dilakukan penggandaan untuk dokumen yang penting dan yang diperlukan oleh perusahaan. Dokumen yang penting dan diperlukan wajib digandakan dan disimpan secara baik untuk mempermudah pencarian.

Portal Telkom

Kita juga dapat membuka portal Telkom dengan cara membuka web dengan situs <http://Telkom.co.id/> dan tampilan halaman awal adalah sebagai berikut:



Gambar 4.13 Portal Telkom
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Disini kita dapat memanfaatkan banyak fasilitas untuk kepentingan operasional perusahaan, salah satu di antaranya fasilitas POINT (*Paperless Office Internal Telkom*), yang didalamnya digunakan pengelolaan surat-menjurat Internal Telkom, antara lain : Nota Dinas Online, Surat Masuk, Surat Keluar, *Email, Training, Info Rekan,dll.*



Gambar 4.14 Portal Telkom DCS II
Sumber : PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Kemudian banyak lagi fasilitas lainnya, yang dapat dipergunakan untuk kepentingan Dinas Operasional demi kemajuan perusahaan.

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah menjalankan mata kuliah kerja praktek di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Consumer Service II yang berorientasi secara langsung pada dunia kerja, serta dibawah bimbingan dan pengawasan yang cukup ketat, penulis memperoleh banyak sekali manfaat dan pengetahuan saat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan serta menimba pengalaman dan ilmu lain yang dapat dijadikan bekal dalam dunia kerja selanjutnya.

Adapun kesimpulan yang dapat diambil selama mengikuti Kerja Praktek adalah sebagai berikut:

1. Surat masuk pertama kali akan masuk ke pos satpam, kemudian akan diteruskan ke bagian pengelola surat. Dibagian pengelola surat, surat akan diagenda dengan menggunakan *software* “AGENDA”. Kemudian surat yang sudah diagenda di tulis dibuku ekspedisi dan disampaikan ke bagian masing–masing.
2. Pemberian nomor agenda untuk surat keluar dengan cara menyebutkan keterangan berupa nama pemesan, perihal surat, nomor surat dan tanggal surat, jenis surat dan alamat yang dituju serta tanggal terima atau tanggal kirim oleh pihak yang bersangkutan kepada pihak pengelola surat.

Saran

1. Dengan tingginya arus lalu lintas korespondensi eksteren dan interen PT. TELKOM maka ada baiknya bila penanganan komputerisasi pada unit ini dilakukan oleh dua orang. Dalam hal ini tentunya orang tersebut telah benar –benar dapat dipercaya mengingat data korespondensi yang tersimpan didalamnya memiliki beragam sifat.
2. Adanya koordinasi yang baik dengan adanya ijin akses masuk pada komputer unit-unit kerja tertentu yang memiliki keterkaitan satu sama lain khususnya dengan pimpinan.
3. Penanganan sistem komputerisasi elektrik surat menyurat yang dilakukan sudah cukup baik, yaitu dengan menggunakan software yang bernama “Shortcut to AGENDA”.
4. Pemberian nomor surat pada surat masuk dan surat keluar perlu dilakukan agar mudah dalam pencarinya. Karena surat masuk dan keluar dari pimpinan sangat banyak dan ditujukan pada orang atau instansi yang banyak pula.
5. Perlu diadakan penggandaan untuk dokumen yang penting dan yang masih diperlukan oleh perusahaan dan dilakukan penyimpanan yang baik untuk mempermudah dalam pencarian.

DAFTAR PUSTAKA

Gie,The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Penerbit Liberty.

Sutarto. 1997. *Sekretaris dan Tata Warkat*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.

Hendy Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manager dan Staf*. Jakarta : Penerbit Visi Media.

Sri Endang. 2009. *Mengelola dan Menjaga Sistem Karsipan*. Yogyakarta : Penerbit Erlangga.

Zulkifli Amsyah. 1993. *Manajemen Karsipan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Sukoco, Badri Munir. 2006. *Menajemen Administrasi Modern*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

<http://wordpress.com>, diakses tanggal 20 Mei 2010.

<http://pengetahuankesekretariatan.blogspot.com>, diakses tanggal 22 Mei 2010.

<http://paknewulanwordpress.com>, diakses tanggal 22 Mei 2010.