

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Surat

Surat merupakan alat komunikasi dan sumber informasi yang dikirim oleh pelanggan ke perusahaan ataupun sebaliknya dari perusahaan kepada pelanggan. Menurut Pariata (2010:1), Surat sebagai alat menyampaikan berita secara tertulis yang isinya mengenai pemberitahuan pernyataan, permintaan, dan sebagainya kepada pihak lain. Menurut Dewi (2011:1), Surat adalah salah satu alat komunikasi tertulis dari seseorang yang berisi pemberitahuan, keputusan pertanyaan, pernyataan, permohonan, yang ditujukan kepada pihak lain

3.1.1 Fungsi Surat

Surat memiliki banyak fungsi untuk perusahaan. Menurut Finoza (2011:64), Fungsi utama surat adalah sebagai alat komunikasi tulis. Karena tertulis, surat dapat pula berfungsi sebagai

1. Tanda bukti tertulis
2. Alat pengingat
3. Pedoman untuk bertindak
4. Keterangan keamanan
5. Tanda bukti tertulis
6. Alat pengingat
7. Pedoman untuk bertindak
8. Keterangan Keamanan
9. Duta / Wakil organisasi

10. Dokumen historis dari suatu kegiatan.

3.1.2 Manfaat Surat

Manfaat surat menurut Lamuddin (2010:2); Penyebab utama surat masih diperlukan adalah karena kita memerlukan dokumen bagi setiap kegiatan bisnis dan dinas yang dilakukan. Catatan tertulis tidak akan pernah terganti oleh komunikasi lisan, meskipun berkembang pesat dokumentasi lisan dengan memori *storage* dalam system komputerisasi.

Menurut Dewi (2010:2); Surat akan menjadi bagian yang vital selama budaya dan peradaban modern masih berjalan sebagaimana biasanya.

3.1.3 Tujuan Membuat Surat

Berbagai – macam tujuan orang yang menulis dan mengirim surat. Menurut Ali et. al. (2006:4), Secara singkat, bisa kita sebutkan tujuan membuat surat, yaitu sebagai berikut;

- a. Sebagai pemberitahuan.
- b. Sebagai surat perintah.
- c. Sebagai permohonan atau permintaan.
- d. Surat susulan.
- e. Surat peringatan atau teguran
- f. Surat panggilan
- g. Surat pengantar
- h. Surat laporan
- i. Surat dagang
- j. Surat keputusan

k. Surat perjanjian

3.1.4 Pengelompokan Surat

Menurut Purwanto (2008:4–9), Surat dapat dikelompokkan kedalam beberapa kelompok, yaitu menurut wujudnya, pemakaiannya, banyaknya sasaran pembaca yang dituju, isi dan maksudnya, sifat, dan urgensi penyelesaian (tingkat penting). Pengelompokan surat tersebut secara lebih rinci dapat dijelaskan berikut ini;

a. Pengelompokan surat menurut wujudnya

1. Surat bersampul (surat tertutup) adalah surat yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain yang terdiri atas kertas dan sampul (amplop) dengan berbagai ukuran. Surat bersampul dimaksud untuk menjaga kerahasiaan isi pesan dalam surat tersebut, Sehingga tidak diketahui oleh orang yang tidak berhak menerimanya.
2. Kartu pos adalah bentuk surat terbuka yang digunakan untuk menyampaikan pesan – pesan singkat/pendek dan praktis.
3. Warkat pos adalah surat yang wujudnya berupa gabungan kertas surat dan amplop. Kertas warkat pos dibuat sedemikian rupa, sehingga apabila dilipat akan membentuk amplop.
2. Telegram dan teleks. Telegram adalah surat singkat. Biaya pengirimannya dihitung menurut banyak sedikitnya kata yang dikirim. Teleks (*Telegrapher Exchange*) berarti “pertukaran berita yang tercetak dari jarak jauh”.
3. Memorandum (memo) dan nota. Memorandum atau sering disingkat memo adalah surat yang digunakan oleh pimpinan untuk menyampaikan pesan singkat berupa pemberitahuan, permintaan, atau hal – hal lain dalam suatu

organisasi (internal organisasi). Nota adalah suatu pesan singkat yang dibuat oleh suatu lembaga atau organisasi untuk meminta data atau informasi penting di dalam organisasi.

4. Surat tanda bukti adalah surat yang memiliki fungsi sebagai bukti pengakuan sah atas suatu pembayaran tertentu antara satu pihak kepada pihak lain.

b. Pengelompokan surat menurut pemakainya

1. Surat pribadi (*personal letter*) adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan atau hal – hal yang sifatnya personal atau pribadi.
2. Surat dinas atau surat resmi (*formal letter*) adalah surat yang isinya berkaitan dengan kepentingan tugas dan kegiatan dinas instansi pemerintah.
3. Surat bisnis (*business letter*) atau surat niaga adalah surat yang digunakan oleh seseorang atau badan yang menyelenggarakan kegiatan bisnis.
4. Surat sosial (*Social letter*) adalah surat yang digunakan oleh organisasi atau lembaga – lembaga sosial kemasyarakatan untuk berbagai kepentingan sosial bagi masyarakat pada umumnya.

a. Pengelompokan surat menurut banyaknya (jumlah) sasaran pembaca yang dituju.

1. Surat biasa adalah surat yang dibuat oleh seseorang atau organisasi yang ditujukan kepada seseorang atau organisasi lain yang berisi suatu informasi yang bersifat umum bukan bersifat pribadi / privasi.
2. Surat edaran adalah surat pemberitahuan secara tertulis yang disampaikan oleh seorang / suatu lembaga yang ditujukan kepada orang/lembaga lain dalam jumlah yang banyak.

3. Surat Pengumuman adalah surat yang berisi pemberitahuan tentang sesuatu hal yang perlu diketahui oleh pegawai/karyawan suatu organisasi ataupun masyarakat luas (bisa disebarluaskan melalui media massa).

b. Pengelompokan surat menurut sifatnya

1. Surat biasa adalah surat yang isinya bersifat biasa (bukan rahasia) bisa beramplop atau tanpa beramplop.
2. Surat konfidensial (*Terbatas*) surat yang isinya rahasia dan terbatas untuk kalangan tertentu.
3. Surat rahasia adalah surat yang isinya hanya boleh dilihat dan dibaca oleh orang atau pejabat tertentu dalam suatu organisasi.

c. Pengelompokan surat menurut urgensi penyelesaiannya

1. Surat biasa adalah surat yang penangannya diperlakukan biasa saja atau tidak ada perlakuan khusus atas surat tersebut.
2. Surat segera adalah surat yang memang memerlukan penanganan secepat mungkin atau dilakukan dengan segera, meskipun tingkat penanganannya tidak secepat surat kilat.
3. Surat kilat adalah surat yang memerlukan penanganan dengan sangat segera. Surat kilat dalam penangannya memang harus didahulukan daripada surat – surat yang lain.

d. Pengelompokan surat menurut isi dan maksudnya sangat tergantung dari maksud dan tujuan pengiriman surat. Karena maksud dan tujuan pengiriman antara surat yang satu dengan yang lain berbeda, maka jenis suratnya pun bervariasi. Contoh surat ini adalah surat pemesanan produk, surat keterangan, surat pemberitahuan.

3.1.5 Bagian Surat

Pada umumnya surat terbagi atas beberapa bagian. Menurut Purwanto (2008:9); Bagian surat baik untuk surat dinas maupun surat bisnis mencakup beberapa komponen penting; antara lain :

- a. Kepala surat
- b. Tanggal surat
- c. Nomor, Lampiran dan Hal atau perihal
- d. Nama dan Alamat Surat
- e. Salam pembuka
- f. Paragraph pembuka
- g. Paragraph isi
- h. Paragraph penutup
- i. Salam Penutup
- j. Tanda tangan
- k. Nama jelas dan jabatan
- l. Tembusan

3.2 Surat Elektronik

Surat elektronik adalah surat yang diterima atau dikirim tidak melalui jasa kantor pos atau kurir melainkan melalui media elektronik.

3.2.1 Pengertian Surat Elektronik

Menurut Purwanto (2008:170); Surat elektronik atau *electronic mail (e-mail)* adalah salah satu bentuk atau cara pengiriman surat, informasi, atau pesan (bisnis dan nonbisnis) yang dilakukan secara elektronik, tanpa kertas, dan tanpa jasa pengiriman.

3.2.2 Etika Ber-E-Mail (*Electronic Mail*)

E-mail atau *electronic mail* memiliki etika atau kaidah yang harus diperhatikan dalam penggunaannya, khususnya untuk mengirim surat. Menurut Purwanto (2008: 176), dalam menyampaikan pesan-pesan bisnis lewat *e-mail*, sebaiknya perlu diperhatikan beberapa hal berikut ini;

- a. Dalam pengiriman suatu pesan lewat *e-mail*, sebaiknya cantumkan nama identitas diri anda yang sebenarnya. Hindari penggunaan nama samaran, nama panggilan, apalagi nama orang lain. Hal ini menunjukkan adanya rasa tanggung jawab dengan menggunakan nama Anda yang asli, bukan nama palsu.
- b. Isi pesan yang disampaikan haruslah tetap mengacu pada kaidah umum, seperti sederhana, ringkas, dan jelas atau mudah dipahami penerima pesan. Penyampaian pesan yang baik akan mempermudah pemahaman si penerima pesan.
- c. Hindari penggunaan kata – kata atau kalimat yang bernada menghina, mengejek, menghasut, mengancam, atau mengumpat. Hal tersebut jelas akan menumbuhkan rasa kejangkelan, kekecewaan, ketidaksenangan, permusuhan, dan rasa ketidakpercayaan kepada si pengirim *e-mail*.
- d. Hindari pengiriman virus, *spyware*, dan sejenisnya yang dapat merugikan pihak penerima pesan. Oleh karena itu, sebaiknya Anda meng-*install* aplikasi anti virus yang selalu diperbarui.
- e. Usahakan *e-mail* dijaga dengan baik, jangan sampai hangus. Lakukanlah pengecekan secara rutin, misalnya dua atau tiga hari sekali.
- f. Hindari penggunaan huruf kapital pada semua pesan yang disampaikan dalam *e-mail*.

3.2.3 Fungsi *E-mail* (*Electronic Mail*)

Menurut Purwanto (2008: 177); *Email* memiliki beberapa fungsi dasar bagi penggunanya antara lain;

- a. Menerima pesan *e-mail*
- b. Membaca pesan *e-mail*
- c. Mengirim pesan *e-mail*
- d. Menjawab pesan *e-mail* yang masuk
- e. Meneruskan pesan *e-mail* yang masuk ke pemakai lain.

Selain itu, *e-mail* juga memiliki fungsi tambahan bagi penggunanya antara lain :

- a. Menyimpan pesan yang telah dikirim
- b. Menyimpan pesan yang telah diterima dan dibaca
- c. Mengelola daftar alamat *e-mail*
- d. Menambahkan *file* lepas untuk pesan yang akan dikirim
- e. Memisahkan *file* lepas dari pesan yang masuk

3.2.4 Keefektifitasan *E-mail* (*Electronic Mail*)

Menurut Muckian & Woods (2006 : 296); “Di kantor, pengguna yang berbeda melihat nilai yang berbeda terhadap *e-mail*, tetapi merupakan teknologi paling efektif ketika isinya terbatas pada :

- a. Pembaharuan masalah – masalah yang mempengaruhi beragam pengguna, seperti seluruh departemen.
- b. Pertanyaan yang dijawab atau diajukan demi kepentingan departemen, organisasi atau individu di dalamnya.
- c. Klarifikasi masalah prosedur atau pertanyaan kebijakan lain yang perlu diketahui semua kelompok

- d. Perbincangan, baik relasi bisnis atau santai, yang menghubungkan pengguna secara keseluruhan, itulah sesungguhnya rahasia bagi kesuksesan jaringan bagi kebanyakan pengguna.
- e. Laporan, umumnya lebih pendek lebih baik, atau satu kelompok orang.
- f. Transfer data, umumnya melalui arsip antara staf atau departemen yang saling bekerjasama.

3.3 Pengelolaan Surat

Menurut Sedarmayanti (2010:82); Mengurus dan mengendalikan surat adalah kegiatan mengelolah surat masuk dan surat keluar yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, mengarahkan, mendistribusikan, memproses lebih lanjut dan menyimpan surat prosedur yang berlaku”. Menurut Sedianingsih etc (2010 : 82); Pengurusan dan pengendalian surat adalah kegiatan penanganan surat masuk dan keluar meliputi penerimaan 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 pengolahan dan penanganan tindak lanjut.

3.3.1 Pengelolaan Surat Masuk

Surat masuk adalah surat yang diterima oleh perusahaan dari pemerintah, pihak maupun instansi lain. Menurut Wursanto (2004: 233 – 247); Dalam pengelolaan surat masuk adalah unit – unit yang terlibat dalam proses pengelolaan surat masuk, yang terdiri dari unit penerima, unit penyortir, unit pencatat, unit pengarah, unit pengolah, dan unit penata arsip. Uraian tugas dari masing – masing unit dapat dijelaskan sebagai berikut;

a. Penerima surat memiliki tugas :

1. Menerima surat. Surat dapat diterima melalui kurir dengan menggunakan buku ekspedisi atau lembar pengantar. Surat masuk dapat juga dikirim dengan alamat kotak pos atau PO. BOX. Oleh karena itu, petugas penerima harus mengambil surat di kotak pos atau PO. BOX di kantor pos.
2. Memeriksa jumlah dan alamat surat.
3. Memberi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi atau pada lembar pengantar surat.
4. Mengantarkan surat kepada unit penyortir.

b. Penyortir surat bertugas :

1. Menerima surat yang diserahkan oleh unit penerima.
2. Mengelompokkan surat ke dalam kelompok surat dinas dan surat pribadi.
3. Menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat.
4. membuka surat.
5. Meneliti surat berikut lampirannya
6. Membubuhkan tanda penerimaan pada setiap surat.
7. Mengirim surat dalam keadaan terbuka (untuk surat penting dan biasa) dan surat yang masih tertutup (sangat rahasia dan rahasia) kepada unit pencatat berikut sampul suratnya.

c. Pencatat surat bertugas :

1. Menerima dan menghitung secara teliti surat – surat yang dikirm oleh unit penyortir.
2. Mencatat surat – surat tersebut pada lembar pengantar surat dan kartu kendali.

3. Menyampaikan surat – surat tersebut dengan dilampirkan lembar pengantar dan kartu kendali ke unit pengarah.

d. Pengarah surat bertugas :

1. Menerima dan meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali untuk diarahkan kepada unit pengolah.
2. Menyampaikan surat – surat tersebut kepada unit pengolah menggunakan buku pengiriman surat, melalui petugas yang ada pada unit pengarah.
3. Menyimpan arsip kartu kendali (1 lembar)

e. Pengolah surat bertugas :

1. Menerima surat
2. Memproses atau mengolah lebih lanjut surat – surat yang diterima.
3. Memberi disposisi pada lembar disposisi yang tersedia.
4. Mengendalikan surat – surat yang telah diproses kepada unit pengarah melalui petugas pada unit pengolah.

f. Penata arsip bertugas:

1. Menerima surat dari unit pengolah
2. Menyimpan surat – surat yang telah selesai diolah dengan menggunakan sistem kearsipan yang telah dibakukan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.
3. Menerima kartu kendali untuk kemudian disimpan pada tempatnya.
4. Mengirim kartu kendali lainnya kepada unit pengolah sebagai bukti bahwa surat – surat tersebut sudah disimpan di unit kearsipan.

3.3.2 Pengolaan Surat Keluar

Surat keluar adalah surat yang dikirim kepada organisasi atau instansi

lain untuk kepentingan perusahaan. Menurut Wursanto (2004:249); pengelolaan surat keluar pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan pengelolaan surat masuk.

Proses pengelolaan surat keluar;

- a. Semua konsep surat keluar dibuat oleh satuan kerja pengola. Pengola adalah pejabat pimpinan unit satuan kerja yang bertugas mengelola penyelesaian surat – surat.
- b. Konsep surat diketik menjadi surat dinas oleh satuan kerja pengola. Setelah selesai diketik kemudian diserahkan kepada satuan kerja tata usaha atau sekretariat untuk dicatat dan diproses lebih lanjut.
- c. Surat kemudian dicatat identitasnya oleh satuan kerja tata usaha atau sekretariat dan diteruskan kepada pejabat atau pimpinan yang bersangkutan untuk ditandatangani.
- d. Setelah surat ditandatangani, surat dinas tersebut dikembalikan kepada satuan kerja tata usaha atau sekretariat, selanjutnya dilampiri dengan kartu kendali.
- e. Surat dinas pengolah kepada penata arsip pada satuan kerja tata usaha atau kesekretariatan
- f. Kartu kendali yang telah ditandatangani diberi nomor, diberi cap dinas lembar dinas, lembar asli berikut lampirannya (bila ada), dan tembusan surat, dikirim ke alamat tujuan sesuai dengan derajat surat dinas. Kartu kendali lembar I disimpan di tempat satuan kerja tata usaha atau kesekretariat, yang bertindak sebagai pengarah surat. Sementara itu, lembar ke II dan lembar ke III dikirim kepada satuan kerja pengolah bersama tembusan arsip.

- g. Oleh satuan kerja pengolah, kartu kendali lembar ke II dan ke III ditandatangani sebagai bukti bahwa konsep surat dinas telah selesai diproses dan telah dikirim oleh satuan kerja tata usaha atau kesekretariat.
- h. Selanjutnya, kartu kendali lembar ke II dikirim kembali oleh satuan kerja lembar ke III bersama konsep surat serta arsipnya disimpan di satuan kerja pengolah sebagai arsip.

3.4 Arsip

Pengertian arsip menurut Peraturan Presiden RI No.19 Tahun 1961 pasal 1 dalam Haryadi (2009:42); Pengertian arsip secara umum adalah wujud tulisan dalam bentuk corak teknis, bagaimanapun juga dalam keadaan tunggal, berkelompok atau dalam satu satuan bentuk fungsi dari usaha perencanaan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan kehidupan umum.

Pengertian arsip secara khusus adalah kumpulan surat atau bahan penolong lainnya dengan memastikan suatu ingatan dalam administrasi Negara, dibuat secara fisik (kasat mata) atau yuridis (sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku) dengan perkembangan organisasi, yang disimpan dan dipelihara selama diperlukan. Agar setiap kali diperlukan dapat ditemukan lagi dengan mudah. Menurut Hardjana (1998:80); Arsip (*archives*) merupakan kumpulan warkat yang dinilai mempunyai kegunaan tertentu dan disimpan secara sistematis

3.4.1 Fungsi Arsip

Menurut Hariadi (2009:43); Arsip menurut fungsinya terdiri dari 2 macam, yaitu arsip dinamis dan arsip statis.

- a. Arsip dinamis (dokumen), yaitu arsip yang setiap hari digunakan secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan operasional perusahaan
- b. Arsip statis, yaitu arsip yang setiap hari digunakan, tetapi tidak secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan operasional perusahaan. Arsip seperti ini tetap disimpan dengan alasan historisnya.

3.4.2 Tujuan Penyimpanan Arsip

Menurut Haryadi (2009 : 45), penyimpanan arsip bertujuan sebagai berikut :

- a. Sebagai pusat ingatan dan informasi jika berkas diperlukan sebagai keterangan.
- b. Memberi data kepada pegawai yang memerlukan data mengenai hasil – hasil kegiatan dan pekerjaan pada masa lampau.
- c. Memberikan keterangan vital, sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

3.4.3 Cara Penyimpanan Arsip

Berikut ini langkah – langkah penyimpanan arsip menurut Haryadi (2009 : 45);

- a. Pemeriksaan Dokumen

Dokumen harus diperhatikan terlebih dahulu apakah sudah siap disimpan atau harus ditindak lanjuti, lalu disetujui, dan ditanda tangani terlebih dahulu oleh pihak yang berwenang. Setelah itu, arsip baru biasa disimpan.

- b. Pemberian Indek dan Pencatatan Arsip

Pemberian indeks dan pencatatan dilakukan dengan cara memilih serta membuat klasifikasi yang tepat untuk dokumen. Seperti nama subjek dan wilayah.

c. Pembuatan *Cross Reference*

Tujuan pembuatan *cross reference* adalah agar satu dokumen dapat dicari dengan beberapa cara yang berbeda. Biasanya, arsip terlebih dahulu telah dimasukkan nama, subjek, atau tanggalnya di database komputer, sehingga saat diperlukan dapat dicari secara cepat dan tepat.

3.4.4 Metode Pengarsipan

Menurut Haryadi (2009 : 49); Adapun sistem kearsipan konvensional yang sudah umum digunakan sebagai berikut.

a. Sistem Alfabet (Abjad)

Arsip disimpan berdasarkan urutan kode abjad yang diberikan untuk nama orang, organisasi, perusahaan, atau subjeknya.

b. Sistem Numerik

Arsip disimpan berdasarkan urutan nomor atau arsip yang bersifat rahasia, sehingga kodenya hanya diketahui oleh orang – orang tertentu.

c. Sistem Geografis

Arsip disimpan berdasarkan pengelompokan menurut nama tempat, seperti nama Negara, wilayah administrasi wilayah setingkat, administrasi khusus, atau kabupaten.

d. Sistem Subjek

Arsip disimpan berdasarkan isi dari dokumen yang bersangkutan, seperti pokok masalah atau pokok surat. Sistem ini biasanya disebut dengan *topical filing*

atau data *filig*. Dalam pelaksanaannya, pengarsipan dengan sistem ini sulit dalam pengelolannya.

e. Sistem Kronologis

Arsip disimpan berdasarkan kronologis tanggal, bulan, dan tahun. Biasanya, arsip ini bersifat sementara, sebelum diklasifikasikan berdasarkan sistem klasifikasi yang lain.

3.4.5 Arsip Manual

Arsip tergolong menjadi beberapa kelompok, antara lain pengarsipan yang dilakukan secara manual serta pengarsipan yang dilakukan secara elektronik.

Menurut Sukoco (2008), Arsip manual adalah kumpulan data yang berbentuk kertas atau *file-file* yang tidak beraturan. Penyimpanannya dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama dan tempat penyimpanannya lebih luas. Di dalam sebuah arsip manual, terdapat tiga sistem penyimpanan dokumen yang dapat dipertimbangkan oleh suatu organisasi, yaitu:

a. Sistem Sentralisasi

Pada sistem ini semua dokumen harus disimpan di pusat penyimpanan. Unit bawahannya yang ingin menggunakan dokumen dapat menghubungi untuk mendapatkan dan menggunakan sesuai dengan keperluan yang dimaksud. Ada beberapa keuntungan penggunaan sistem sentralisasi, antara lain:

1. Mencegah duplikasi. Dengan sistem pengawasan yang terpusat, setiap dokumen yang berkaitan dengan subjek tertentu akan disimpan pada ruangan penyimpanan dan pengguna akan terekam dengan baik, termasuk waktu penyimpanan hingga durasi penyimpanan.

2. Layanan yang lebih baik. Penggunaan sistem ini dibutuhkan tenaga khusus yang terlatih, sehingga diharapkan layanan yang diberikan lebih baik dibandingkan dibebankan secara mandiri kepada masing-masing karyawan yang bekerja dengan dokumen.
3. Menghemat waktu. Pemakai tidak perlu mendatangi bagian-bagian lain hanya untuk mencari informasi atau dokumen yang dibutuhkan.
4. Menghemat ruangan, peralatan, dan alat tulis kantor. Penggunaan sistem ini akan meminimalisir jumlah keberadaan duplikasi dokumen beserta perlengkapan penyimpanannya. Hal tersebut menyebabkan ruang yang digunakan juga semakin sempit dan efisien yang tentunya akan menghemat penggunaan ruang kantor.
5. Jasa kepada lain. Sistem ini akan membebaskan bagian atau departemen lain dari masalah pemeliharaan dokumen, dan di sisi lain akan membantu mereka memusatkan perhatian pada aktivitas mereka.

Beberapa kerugian sistem sentralisasi, antara lain:

1. Kesulitan fisik. Tidak semua departemen letaknya berdekatan dengan Pusat Dokumen dan hal ini menyebabkan terjadinya penundaan dalam mendapatkan sebuah dokumen.
2. Kebocoran informasi. Karena beberapa berkas ditempatkan di ruang pusat, akan terjadi kekhawatiran adanya publisitas terhadap masalah yang dianggap penting antara berbagai bagian yang berbeda-beda.
3. Berbagai bagian mungkin mempunyai kebutuhan yang berlainan. Kadang-kadang informasi yang sama diperlukan dalam berbagai bentuk. Dalam hal ini disarankan agar salinan yang di jajarkan di Pusat Dokumen disusun menurut

kebutuhan mutakhir dan tembusan tambahan dari kertas yang sama disimpan di bagian lain.

4. Adanya ketakutan akan hilangnya dokumen. Karena tidak ada duplikasi bila dokumen di pusat dokumen hilang atau terbakar, maka dokumen akan hilang selama-lamanya. Oleh karena itu, disarankan untuk memiliki salinan dokumen di masing-masing departemen atau bagian.
5. Pemakai tidak langsung memperoleh dokumen yang diperlukan. Ada kecenderungan di kalangan manajer agar dokumen yang dihasilkan oleh organisasi di simpan di bawah pengawasan Manajer Dokumen yang mengelola dokumen berdasarkan prosedur standar dan hanya dilayani apabila telah memenuhi prosedur yang dimaksud.

b. Sistem Desentralisasi

Sistem ini menyerahkan pengelolaan dan penyimpanan dokumen pada masing-masing unit. Beberapa keuntungan dari penggunaan sistem ini, antara lain:

1. Dekat dengan pemakai, sehingga penggunaan dokumen di dalam organisasi dapat langsung diawasi, dan di sisi lain dapat langsung memakainya tanpa kehilangan waktu dan tenaga untuk mendapatkannya.
2. Sistem ini sangat cocok bila informasi rahasia yang berkaitan dengan sebuah bagian disimpan di bagian yang bersangkutan.
3. Sistem ini juga akan menghemat waktu dan tenaga dalam pengangkutan berkas,. Karena setiap berkas yang relevan dengan sebuah bagian akan disimpan di bagian yang bersangkutan.

Beberapa kerugian sistem desentralisasi adalah:

1. Pengawasan relatif sulit dilakukan, karena letak dokumen yang tersebar di masing-masing bagian dan sangat lazim apabila diterapkan distandar penyimpanan yang berbeda-beda.
2. Karena banyak duplikasi atas dokumen yang sama, hal itu menyebabkan terjadinya duplikasi ruangan, perlengkapan, dan alat tulis kantor yang menjadikannya kurang efisien.
3. Sistem ini akan mengalami kesulitan pemberkasan berkaitan dengan dokumen yang relevan dan berkaitan dengan dua bagian atau lebih.
4. Masing-masing bagian menyimpan dokumennya sendiri sehingga dokumen yang sama tersebar di berbagai tempat.

b. Sistem Kombinasi

Pada sistem kombinasi, masing-masing bagian menyimpan dokumennya sendiri di bawah kontrol sistem terpusat. Dokumen yang disimpan pada masing-masing bagian lazimnya adalah dokumen menyangkut personalia, gaji, kredit, keuangan, dan catatan penjualan. Manajer dokumen atau petugas yang secara operasional bertanggung jawab atas pengelolaan sebuah dokumen sebuah organisasi.

Sistem kombinasi memiliki keuntungan sebagai berikut:

1. Adanya sistem penyimpanan dan temu balik yang seragam.
2. Menekan seminimum mungkin kesalahan pemberkasan serta dokumen yang hilang.
3. Menekan duplikasi dokumen.

4. Memungkinkan pengadaan dokumen yang terpusat dengan imbas efisiensi biaya yang lebih baik.
5. Memudahkan kontrol gerakan dokumen sesuai dengan jadwal retensi dan pemusnahan.

Di sisi lain, sistem ini memiliki kerugian sebagai berikut:

1. Dokumen yang bertautan tidak ditempatkan pada tempat yang sama akan menyebabkan sulitnya penggunaan dokumen yang dimaksud.
2. Kurang luwes karena keseragaman diseluruh unit belum atau tidak ada.
3. Masalah yang berasal dari sistem sentralisasi dan desentralisasi akan dibawa ke sistem kombinasi, walaupun dapat diminimalisir apabila pengelolaannya dilakukan secara cermat dan tepat.

3.4.6 Arsip Elektronik

Pada sebuah pengarsipan selain terdapat arsip manual, juga terdapat arsip elektronik. Menurut Haryadi (2009), Arsip elektronik adalah kumpulan data yang disimpan dalam bentuk *scan*-an yang dipindahkan secara elektronik atau dilakukan dengan *digital copy* menggunakan resolusi tinggi, kemudian disimpan ke dalam *hard drive* atau *optical disk*. Komponen arsip elektronik dibagi menjadi beberapa, yaitu:

1. Kecepatan Memindahkan Dokumen
 - a. *Scanning*, dilakukan untuk menghasilkan data gambar yang disimpan pada komputer. Kemampuan untuk menggunakan *scanner* di seluruh bagian organisasi yang berkaitan dengan dokumen merupakan salah satu karakteristik sistem komputerisasi yang baik.

- b. *Automatic Document Feeder (ADF)* yang memungkinkan sejumlah kertas diletakkan di *tray* dan secara otomatis masuk satu demi satu halaman ke dalam *scanner*, sehingga mempercepat proses pemindaian.
- c. *Compatible* untuk berbagai ukuran kertas, dari kartu bisnis hingga gambar teknik. Umumnya, semakin besar ukuran kertas yang dapat di dukung oleh *scanner*, semakin mahal harga *scanner* tersebut.
- d. *Conversion* adalah proses mengubah dokumen *word processor* atau *spreadsheet* menjadi data gambar permanen untuk disimpan di sistem komputerisasi.
- e. *Importing*, memindahkan data secara elektronik, seperti dokumen *office suite*, grafik, *audio clips*, atau data video, ke dalam sistem pengarsipan dokumen elektronik.

2. Kemampuan Menyimpan Dokumen

Setelah dipindahkan kedalam sistem, dokumen harus disimpan secara benar. Sistem penyimpanannya harus mampu mendukung perubahan teknologi, peningkatan jumlah dokumen, dan mampu bertahan dalam waktu lama.

3. Kemampuan Mengindeks Dokumen

Dokumen berupa kertas yang disimpan di kantor, harus dikelola agar bermanfaat untuk organisasi. Caranya dengan melakukan pelabelan, penyortiran, pengindeksan, penempata ke folder, dan memasukkannya kedalam *filing cabinet*.

4. Indeks Fields

Menggunakan kategorisasi tema dan kata kunci sebagai metode tradisional yang digunakan dalam dokumen kertas. Indeks ini dapat digunakan untuk

mengategorisasi dokumen, sehingga memungkinkan pelacakan tanggal penyimpanan oleh pengguna lain.

5. *Full Text Indexing.*

Saat ini, program *full text indexing* umumnya hanya bisa membaca kata atau frase dalam bahasa Inggris, sedangkan pembacaan bahasa lain baru bisa dilakukan setelah memasang *software* tertentu.

6. *Folder or File Structure.*

Sistem ini menyediakan metode visual dalam pencarian dokumen. Di banyak kantor, *file* secara normal akan dapat ditemukan dengan mencari di folder atau *filing cabinet* yang tepat.

7. Kemampuan Mengontrol Akses

Hal ini merupakan aspek terpenting dari sistem pengarsipan dokumen secara elektronik, karena hampir setiap orang di dalam organisasi mampu membaca dokumen di setiap komputer yang terhubung dengan *Local Area Network (LAN)* di seluruh area kantor.

8. Ketersediaan yang Luas dan Akses yang Fleksibel.

Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses suatu *file*. Metode yang biasa digunakan untuk mengintegrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna akan memungkinkan *pen scan-an*, pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip.

9. Keamanan yang *Komprehensif*.

Sebuah organisasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang *komprehensif* dan sederhana.