

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal penting dalam sebuah perusahaan. Komunikasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal, salah satu contoh komunikasi verbal yaitu surat. Menurut (Sedarmayanti, 2017) menjelaskan bahwa “surat adalah alat komunikasi tertulis berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita.”

Menurut (Laksmi, Gani, & Budiantoro, 2015) “Sumber dan data informasi di kantor berasal dari kegiatan hasil korespondensi, yaitu surat. Korespondensi merupakan kegiatan yang menghabiskan 75% dari kegiatan kantor, setiap hari selalu ada surat masuk dan ada surat keluar.”

Surat menyurat termasuk dalam bagian penting dalam kegiatan bisnis. Surat dapat mencerminkan diri dari pengirimnya, karena itu kata-kata dan kalimat dalam surat harus disusun secara baik dan teliti. Surat juga biasanya dijadikan sebagai bukti tertulis, agar kegiatan surat menyurat berjalan dengan baik maka perusahaan membutuhkan pengelolaan surat menyurat.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan. Jika pengelolaan surat menyurat di perusahaan tidak dikelola dengan baik, surat akan berserakan dimana-mana. Pengelolaan surat menyurat bertujuan agar surat-surat yang ada di perusahaan tersimpan rapi dan mudah ditemukan apabila dibutuhkan kembali.

PT Mustika Ratu Tbk merupakan perusahaan yang memproduksi kosmetik, obat tradisional, minuman kesehatan dan perawatan kecantikan yang sudah memiliki banyak konsumen dan relasi kerja yang bekerja sama dengan perusahaan tersebut.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian pada PT Mustika Ratu Tbk, apakah sudah melakukan pengelolaan surat menyurat dengan baik, sehingga kegiatan usaha dapat terkontrol dan berjalan dengan baik. Bila PT Mustika Ratu Tbk tidak menerapkan pengelolaan surat menyurat dengan baik tentunya perusahaan akan menemukan kendala dalam kegiatan tersebut.

Berdasarkan penelitian pada PT Mustika Ratu Tbk Jakarta, tentang tinjauan pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD Dan General Affair. Dari latar belakang dapat disimpulkan mengenai pentingnya surat menyurat dan cara pengelolaan surat dalam sebuah perusahaan. Maka penulis tertarik mengambil judul **“Tinjauan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada PT Mustika Ratu Tbk Jakarta”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk Jakarta?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk Jakarta?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk Jakarta?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk Jakarta.
2. Untuk mengetahui kendala yang menghambat pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk Jakarta.
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk Jakarta.

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki beberapa manfaat diantaranya:

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar ini diharapkan menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan serta ilmu yang mendalam bagi penulis tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan atau PT Mustika Ratu Tbk, dapat memberikan masukan mengenai pengelolaan surat yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Sebagai tambahan informasi bagi pembaca mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

1.4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam untuk pengumpulan data sebagai objek penelitian sebagai berikut:

1. Metode Pengamatan

Penulis mengamati secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan PT Mustika Ratu Tbk agar dapat mengetahui setiap proses yang dikerjakan oleh pegawai.

2. Wawancara

Melakukan wawancara dengan bapak Eko Budiono selaku GA Supervisor bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penyusunan tugas akhir ini.

3. Studi Dokumentasi

Memperoleh data pelengkap dengan cara melampirkan dokumen-dokumen pendukung sebagai bukti dalam hasil penelitian mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & General Affair PT Mustika Ratu Tbk.

1.5. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penyusunan Tugas Akhir ini membahas mengenai tinjauan pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk cabang Ciracas Jakarta Timur, kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, serta cara mengatasi kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Data yang dibahas oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir adalah data yang terlaksanakan pada periode April s/d Juni 2019.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara ringkas permasalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maka digunakan sistematika penulisan yang bertujuan untuk memudahkan pembaca menelusuri dan memahami isi Tugas Akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang secara umum, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan tinjauan pustaka dan masalah mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur dan tata kerja serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan. Selain itu bab ini juga menguraikan mengenai hasil penelitian penulis tentang Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dan beberapa saran yang berkaitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian HRD & *General Affair* PT Mustika Ratu Tbk.