

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Surat

Surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis antara pihak dengan pihak lain yang berisi menyampaikan informasi, pernyataan, suatu kabar, harapan, dan tanggapan yang sesuai dengan keinginan dari penulis surat tersebut. Meskipun saat ini alat komunikasi sudah demikian canggihnya dengan begitu banyaknya sarana komunikasi missal telepon, teleks, telegraf, radio, televisi, atau bahkan email, dan internet. Surat dengan keunikan peranannya tetap bertahan dengan kelebihan sendiri, hal ini juga disampaikan berdasarkan diantaranya:

- a. praktis karena surat adalah sarana komunikasi yang dapat menyimpan rahasia dan dapat memuat informasi secara Panjang lebar dibandingkan sarana komunikasi lainnya dengan biaya yang dapat terjangkau
- b.) efektif karena informasi atau keterangan yang disampaikan sesuai dengan sumber aslinya tanpa adanya penyingkatan atau istilah khusus yang terkadang tidak dimengerti oleh penerimanya.
- c.) ekonomis karen biaya pembuatan serta pengirimannya relative jauh lebih murah dibandingkan sarana komunikasi lainnya. Dengan segala kelebihan banyak lokasi daerah yang terpencar maka surat sangat diperlukan untuk sarana komunikasi meski jauh lebih canggih dan mengingat daerah tersebut sulit dijangkau.

Jadi surat dapat disimpulkan suatu benda yang merupakan bukti hitam diatas putih sebagai sarana komunikasi. Selain itu surat dapat menyimpan rahasia dan biaya pembuatan maupun pengirimannya relative murah.

2.2 Fungsi Surat

Surat juga memiliki banyak fungsi, yaitu:

- a.) surat sebagai sarana berkomunikasi
- b.) surat sebagai wakil dari pembuat surat yang membawa pesan kepada penerima surat.
- c.) surat sebagai sumber data yang dapat digunakan sebagai petunjuk atau keterangan untuk ditindak lanjuti
- d.) surat sebagai bahan bukti karena bentuknya tertulis dan dapat disimpan sehingga di masa mendatang dapat di lihat kembali untuk membuktikan sesuatu dalam surat tersebut
- e.) surat sebagai pengingat aktivitas yang di lakukan pada waktu sebelumnya
- f.) surat sebagai pengikat pihak – pihak dengan kekuatan hukum seperti dalam perjanjian
- g.) surat sebagai jaminan seperti dalam surat jalan untuk karyawan atau pekerja lapangan berguna untuk menjamin keamanannya selama dalam perjalanan
- h.) surat sebagai alata promosi perusahaan atau Lembaga yang mengirimkan surat terkadang surat disertai brosur atau katalog untuk menawarkan produk tertentu pada penerima surat

2.3. Pengertian Surat Menyurat

Hubungan timbal balik antara seseorang dengan alat komunikasi secara lisan maupun tertulis dapat menjadi hubungan surat menyurat ataupun korespondensi surat. Banyak para ahli mengemukakan tentang korespondensi yaitu pada intinya hal yang berkaitan dengan kirim surat. Surat menyurat juga disebut dengan korespondensi yaitu salah satu bentuk komunikasi dengan mempergunakan surat sebagai alat. Korespondensi merupakan salah satu komunikasi yang sangat penting dan setiap waktu dilaksanakan dalam tugas sehari – hari.

2.4 Jenis dan macam – macam surat

a.) Surat pribadi

Surat yang dibuat oleh individu dan ruang lingkup yang berkaitan pada persuratan adalah lingkup pribadi dari pengirim tersebut atau surat tersebut bersifat kekeluargaan yang mencakup ruang kecil

b.) Surat resmi pribadi

Surat yang dibuat oleh individu atau perorangan tetapi melibatkan hubungan Kerjasama dengan sebuah perusahaan contoh nya surat lamaran pekerjaan

c.) Surat dinas

Surat yang dibuat oleh suatu lembaga, organisasi, atau instansi secara resmi dan memiliki kop surat dalam performatannya memiliki dua jenis yang berbeda yaitu surat dinas pemerintahan dan swasta

d.) Surat niaga

Bentuk surat perdagangan atau surat jual beli yang dibuat oleh perusahaan perdagangan, penjual atau instansi yang melibatkan proses jual beli

2.5 Pengertian Surat Korporat

Dalam bidang jasa terutama bidang jasa pos, kontrak korporat juga dapat diartikan sebagai perjajian kerjasama kontrak bisnis dengan pos express dalam hal pengiriman jasa pos baik pada perusahaan menengah atas maupun menengah bawah. Surat korporat berdasarkan PT Pos Indonesia, 2004 yaitu surat pos perusahaan yang penanganannya dan perlakuannya sesuai dengan keinginan dan dari hasil negoisasi dengan pelanggan perusahaan korporat.

2.6 Pengertian Korporat

Korporat adalah salah satu bentuk perusahaan atau biasa digunakan untuk menggambarkan sebuah perusahaan besar atau induk perusahaan artinya perusahaan tersebut memiliki perusahaan inti atau bermacam – macam anak perusahaan dibawahnya namun, sebenarnya korporat sendiri tidak menggambarkan betapa besarnya suatu perusahaan melainkan menggambarkan ada atau tidaknya anak perusahaan yang dimiliki perusahaan tersebut.

2.7 Pengiriman korporat

Jasa pengiriman menjadi hal yang tidak terpisahkan dari suatu bisnis. Hubungan dengan para client untuk mengirim paket maupun dokumen harus diperantarai dengan mitra yang mampu mendistribusikan hingga tiba di alamat tujuan. Tentu yang dibutuhkan bukan jasa pengiriman yang hanya memberikan

pelayanan 'biasa saja'. Sebagai pelaku bisnis yang usahanya semakin berkembang, anda membutuhkan support dari jasa pengiriman yang mampu memberikan pelayanan terbaik untuk pengiriman korporat dari mulai pick up, shorter, entry data, delivery, reporting.

2.8 Bagian business mail service (BMS)

Bagian business mail service adalah bagian yang bertanggung jawab langsung kepada pelanggan perusahaan korporat yang telah bekerja sama dengan PT Pos indonesia (persero)- Bekasi selain itu. Business mail service juga bertugas untuk menangani proses pengiriman dokumen korporat. Yaitu kegiatan penanganan atas pengiriman dokumen korporat yang penanganannya sesuai hasil negoisasi dengan pelanggan (perusahaan korporat).

Bagian business mail service dipimpin oleh seorang Manajer dalam melaksanakan tugasnya. Manajer dibantu oleh:

- a.) Mandor bertugas mengatur seluruh kegiatan dan processing korporat selain itu mandor juga bertugas membuat laporan harian (neraca kiriman) perhari ke bagian akuntansi untuk dibuatkan tagihan (invoice) ke mitra
- b.) Admin data dan reporting bertugas mengolah data untuk kegiatan proses entry data serta membuat report kepada pelanggan perusahaan korporat
- c.) Petugas pick up bertugas menjemput kiriman surat dari pelanggan perusahaan korporat sesuai PKS (Perjanjian kerjasama)
- d.) Petugas sortir bertugas menyortir surat sesuai kota- kota tujuan sebelum dilakukan proses entry data

e.) Petugas stapling bertugas menstapling resi dan surat

f.) Petugas Manifest bertugas membuat lembar manifest untuk diserahkan ke kantor tujuan.

2.9 Penanganan dokumen pengiriman paket surat korporat di bagian business mail service PT Pos indonesia (persero) Bekasi

Penanganan dokumen pengiriman paket surat korporat di bagian business mail service dipilih sebagai judul laporan tugas akhir karena dua alasan

a.) kegiatan ini merupakan kegiatan yang sering dilakukan dan merupakan kegiatan utama selama Pratik kerja lapangan

b.) kegiatan ini merupakan kegiatan yang baru dipelajari sehingga kegiatan ini sangat menarik untuk dibahas karena bisa menambah pengetahuan dan wawasan baru.

Penanganan dokumen pengiriman paket surat korporat adalah kegiatan mengelola paket surat korporat beserta dokumen pengiringnya yang akan dikirim ke alamat responden dengan penanganan dan perlakuan yang sesuai keinginan pelanggan (perusahaan korporat) penanganan ini dilakukan di ruangan business mail service PT Pos indonesia (persero) Bekasi. Dokumen pengiriman paket surat korporat adalah lembar yang menyertai paket surat korporat. Paket surat korporat adalah barang yang akan dikirimkan dari pelanggan (perusahaan korporat) kepada responden. dokumen pengiriman paket surat korporat terdiri dari:

a.) Surat jalan

Surat jalan adalah dokumen yang dibuat oleh pelanggan (perusahaan korporat) sebagai bukti bahwa paket surat korporat telah diterima. Lembar pertama berisi informasi tanggal, tanda terima, no telepon, banyaknya (quantity), nama barang (description), keterangan (note) lembar kedua berisi informasi tanda terima, pengirim surat, order request, deadline, status, date / time, dan signature.

b.) Lembar bukti terima kirim

Lembar bukti terima kirim adalah dokumen yang merupakan tanda bukti kepada pelanggan (perusahaan korporat) bahwa paket surat korporat akan dikirim ke alamat responden. Lembar bukti terima kirim berisi informasi jenis kiriman, kantor kirim, kantor tujuan, barcode, ID penerima, penerima alamat, penerima kota, pengirim alamat, pengirim tanggal diposkan, tanggal diserahkan, tanda tangan penerima, no bukti diri, nama pengantar, nippos, keterangan penerima, keterangan gagal antar, dan no backsheets.

c.) Lembar Manifest

Lembar manifest adalah dokumen bukti serah terima kiriman kepada pelanggan (perusahaan korporat) yang telah bekerjasama dengan PT Pos Indonesia (persero) Bekasi. Jika semua dokumen siap diantar ke alamat tujuan lembar Manifest berisi kantor tujuan, produk kantong, no manifest kantong, dan kode angkutan, alur penanganan dokumen pengiriman paket surat korporat di bagian business mail service terdapat di (lampiran gambar 1)

a.) Menerima Paket Surat beserta Surat Jalan

menerima Paket Surat beserta Surat Jalan adalah kegiatan memperoleh Paket Surat beserta Surat Jalan dari petugas Pick Up. Paket Surat beserta Surat Jalan diterima setelah mendapatkan informasi melalui pesan WhatsApp dari petugas Pick Up. Tujuan dari kegiatan ini agar Paket Surat dapat disortir berdasarkan kota tujuan. Kegiatan ini dilakukan dengan cara menerima Paket Surat beserta Surat Jalan secara langsung dari petugas PickUp.

b.) Menyortir Paket Surat Korporat

Menyortir Paket Surat Korporat adalah kegiatan mengelompokkan Paket Surat Korporat berdasarkan kota tujuan ke dalam lemari sortir yang sudah diberi label kota tujuan. Menyortir Paket Surat Korporat dilakukan setelah Paket Surat Korporat dan Surat Jalan diterima. Tujuan dari kegiatan ini agar Paket Surat Korporat dapat dikelompokkan sesuai dengan kota tujuan.

Langkah – langkah menyortir Paket Surat Korporat:

- 1.) menyiapkan Paket Surat Korporat
- 2.) menempatkan Paket Surat Korporat sesuai kota tujuan pada lemari sortir.

Terdapat digambar 2

3.) Memindai Barcode Surat Korporat

Memindai barcode surat korporat adalah kegiatan membaca barcode yang terdapat pada paket surat korporat menggunakan alat scan. Kegiatan ini dilakukan ketika paket surat korporat telah disortir. Tujuan dari kegiatan ini agar alamat responden yang ada di dalam aplikasi dapat terisi.

Langkah – langkah memindai Barcode Surat Korporat:

- a.) Menyiapkan paket surat korporat
- b.) Menyalin File ikrar 21122020 dengan cara mengeklik network search link //192.168.161.4 Mutu, folder bms korporat, karisma ,12. Desember, copy folder ikrar 21122020, maka akan muncul tampilan copy file ikrar 21122020 (lampiran gambar 3)
- c.) menempel file ikrar 21122020 dengan cara mengeklik computer, OS (c), IPOS -Hybrid, data, upload, ikrar raissa, desember, paste file ikrar 21122020, maka akan muncul tampilan paste file ikrar 21122020 (lampiran gambar 4)
- d.) membuka aplikasi korporat hybrid yang ada pada home screen dengan cara mengeklik dua kali icon aplikasi korporat hybrid (lampiran gambar 5)
- e.) mengisi kolom username, password, mengeklik login maka akan muncul seperti (lampiran gambar 6 dan 7)
- f.) memilih data pelanggan (perusahaan korporat) dengan cara mengeklik panah pada kolom “Nama Mitra’ seperti (lampiran gambar 8)
- g.) mengetik load data, file ikrar 21122020, mengetik open agar data alamat responden masuk ke dalam aplikasi korporat hybrid (lampiran gambar 9) maka akan muncul tampilan seperti pada (lampiran gambar 10):
- h.) mengeklik entry, mengeklik No barcode, memindai barcode yang ada pada paket surat korporat, maka alamat responden akan muncul secara otomatis pada aplikasi korporat hybrid seperti (lampiran gambar 11)

1. Mencetak lembar bukti terima kirim

Menyiapkan lembar bukti terima kirim adalah kegiatan yang menghasilkan lembar bukti terima kirim yang akan ditempel pada paket surat korporat lembar bukti terima kirim dicetak ketika paket surat korporat telah dipindai barcode tujuan dari ini kegiatan ini agar lembar bukti terima kirim dapat segera digabungkan dengan paket surat korporat.

Langkah langkah mencetak lembar bukti terima kirim:

2.) Memasukan lembar bukti terima kirim ke dalam printer

3.) Menekan tombol enter pada keyboard makla lembar bukti terima kirim akan tercetak otomatis seperti (lampiran gambar 12)

4.) Menggabungkan lembar bukti terima kirim dengan paket surat korporat

Menggabungkan lembar bukti terima kirim dengan paket surat korporat adalah kegiatan menyatukan lembar bukti terima kirim dengan paket surat korporat menggunakan stapler, kegiatan ini dilakukan setelah lembar bukti terima kirim dihasilkan, tujuan dari kegiatan ini agar paket surat korporat dan lembar bukti terima kirim tidak tercecer kegiatan ini dilakukan dengan cara menstapler lembar bukti terima kirim dengan paket surat korporat.

Berikut contoh lembar bukti terima kirim yang telah digabungkan dengan paket surat korporat (lampiran gambar 13)

5.) Mencetak lembar manifest

Mencetak lembar manifest adalah kegiatan mengubah softcopy manifest menjadi bentuk hardcopy manifest kegiatan ini dilakukan setelah lembar bukti terima kirim dan paket surat korporat digabungkan dan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan lembar manifest agar bisa ditanda

tangani oleh petugas manifest dan paket surat korporat dapat segera diserahkan kepada petugas pick up

Langkah – langkah mencetak lembar manifest:

- a. Membuka aplikasi google chrome pada computer, mengklik icon alamat Ipos web (lampiran gambar 14 poin 1), mengisi kolom user id dan password (lampiran gambar 14 poin 2) mengklik login (lampiran gambar 14 poin 3) maka akan muncul tampilan seperti pada (lampiran gambar 14)
- b. Mengklik start, all program, mengklik test printer seperti tampilan (lampiran gambar 15)
- c. Memilih nama printer, mengklik tes print untuk menghubungkan computer dengan printer, seperti (lampiran gambar 16)
- d. Mengklik start, all program, processing, mengklik manifest, serah kantong, seperti (lampiran gambar 17 dan 18)

Memilih tutupan langsung dengan cara mengklik panah pada kolom “proses tutupan” (gambar 19 poin 1) masukan kode pos kantor tujuan pada kolom (gambar 19 poin 2) memilih semua produk pada kolom kode layanan (gambar 19 poin 3) mengklik proses (gambar 19 poin 4) maka lembar manifest akan tercetak secara otomatis seperti pada gambar 20 (lampiran gambar 19 dan 20)

- e. Meminta tanda tangan kepada petugas manifest

Dari kegiatan diatas maka akan dihasilkan lembar manifest yang sudah ditanda tangani seperti (lampiran gambar 21)

f. Menyerahkan paket surat korporat kepada petugas pick up

Menyerahkan paket surat korporat kepada petugas pick up adalah kegiatan memberikan paket surat beserta lembar manifest yang sudah ditanda tangani kepada petugas pick up kegiatan ini dilakukan ketika paket surat korporat akan dikirim ke kota tujuan, tujuan dari kegiatan ini agar paket surat korporat dapat segera dikirim ke kota tujuan. kegiatan ini dilakukan dengan cara menyerahkan paket surat korporat beserta lembar manifest yang sudah ditanda tangani kepada petugas pick up secara langsung.

g. Menyimpan surat jalan

Menyimpan surat jalan adalah kegiatan memasukan surat jalan ke dalam map box file menyimpan surat jalan dilakukan ketika paket surat korporat telah diserahkan kepada petugas pick up tujuan dari kegiatan ini agar surat jalan tersusun rapi didalam map box file dan mudah ditemukan apabila sewaktu – waktu dibutuhkan kegiatan ini dilakukan dengan cara memasukan surat jalan kedalam map box file dengan susunan surat jalan yang terbaru disimpan paling depan

2.10 Pengetahuan dan keterampilan baru yang di peroleh

- a.) Mengetahui cara menangani dokumen pengiriman paket surat korporat
- b.) Mengetahui aplikasi ipos web dan aplikasi korporat hybrid yang digunakan dalam penanganan dokumen pengiriman paket surat.

2.11 Kendala dan solusi

a.) jaringan internet lambat pada saat memindai barcode, solusinya adalah menghubungi bagian IT untuk memperbaiki jaringan internet

b.) kertas tersangkut di dalam printer pada saat mencetak lembar bukti terima kirim solusinya adalah membuka badan mesin printer dan menarik kertas yang tersangkut pada bagian dalam mesin.