

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan, maka semakin efektif kegiatan atau program tersebut. Dalam suatu organisasi, efektivitas menjadi indikator penting untuk menilai apakah suatu kebijakan atau tindakan telah memberikan hasil yang sesuai dengan harapan.

Menurut Steers (Steers, 1985) efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Efektivitas tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga melihat sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan.

Menurut (Hani, 2012) efektivitas merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memilih tujuan yang tepat serta mencapai tujuan tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan kata lain, efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Sementara itu, (Mardiasmo, 2018) menyatakan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Apabila hasil yang dicapai semakin mendekati target yang telah ditetapkan, maka tingkat efektivitas organisasi semakin tinggi.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan surat peringatan dalam mendorong pelanggan untuk melunasi tunggakan sehingga jumlah pelanggan yang menunggak dapat berkurang.

2.1.2 Indikator Efektivitas

Untuk mengetahui apakah suatu kegiatan telah berjalan secara efektif, diperlukan indikator sebagai alat ukur. Menurut Steers (1985), efektivitas organisasi dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Pencapaian tujuan

Efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai. Dalam penelitian ini, tujuan yang dimaksud adalah menurunkan jumlah pelanggan yang memiliki tunggakan setelah diberikan surat peringatan.

2. Ketepatan waktu

Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Surat peringatan yang disampaikan tepat waktu diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran.

3. Manfaat yang diperoleh

Efektivitas juga dapat diukur dari manfaat yang dihasilkan. Surat peringatan yang efektif akan memberikan manfaat berupa meningkatnya pembayaran tunggakan serta berkurangnya jumlah pelanggan yang menunggak.

4. Pencapaian hasil

Hasil yang diperoleh dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Semakin besar persentase pelanggan yang melunasi tunggakan setelah menerima surat peringatan, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Steers (1985) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas suatu organisasi, yaitu:

1. Karakteristik organisasi.
2. Karakteristik lingkungan.
3. Karakteristik pekerja.
4. Karakteristik kebijakan dan praktik manajemen.

Dalam penelitian ini, efektivitas surat peringatan dipengaruhi oleh ketepatan penyampaian surat, kejelasan isi surat, kepatuhan pelanggan terhadap ketentuan pembayaran, serta konsistensi petugas dalam melaksanakan proses penagihan.

2.2 Surat Masuk dan Surat Keluar

2.2.1 Pengertian Surat Masuk

Surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh suatu instansi atau organisasi yang berasal dari pihak luar maupun dari unit kerja lain di dalam organisasi. Surat masuk memiliki fungsi sebagai media penyampaian informasi, permintaan,

pemberitahuan, maupun dokumen resmi yang perlu ditindaklanjuti oleh penerima.

Menurut Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2014), surat masuk merupakan surat yang diterima oleh suatu organisasi atau instansi dari pihak lain yang harus dicatat, didistribusikan, dan diarsipkan sesuai dengan prosedur administrasi persuratan.

Sementara itu, (Djoko, 2017) menyatakan bahwa surat masuk adalah seluruh surat yang diterima oleh organisasi yang berasal dari pihak internal maupun eksternal dan memerlukan penanganan sesuai ketentuan administrasi perkantoran.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa surat masuk merupakan surat resmi yang diterima oleh organisasi dan harus dikelola melalui proses penerimaan, pencatatan, pendistribusian, hingga penyimpanan agar informasi yang terkandung di dalamnya dapat ditindaklanjuti dengan baik.

2.2.2 Pengertian Surat Keluar

Surat keluar adalah surat yang dibuat dan dikirim oleh suatu organisasi kepada pihak lain sebagai sarana penyampaian informasi, pemberitahuan, permintaan, maupun keputusan resmi.

Menurut Sedarmayanti (2014), surat keluar merupakan surat yang dibuat oleh suatu instansi untuk dikirimkan kepada pihak lain sebagai media komunikasi resmi dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

Menurut Barthos (Barthos, 2013)(Barthos, 2013), surat keluar adalah surat yang disusun oleh suatu organisasi sebagai bentuk komunikasi tertulis kepada pihak luar maupun pihak internal yang memiliki kepentingan tertentu.

Dalam penelitian ini, surat peringatan termasuk ke dalam kategori surat keluar karena diterbitkan oleh Perumda Air Minum Kota Padang dan dikirimkan kepada

pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran rekening air.

Jenis-jenis Surat Keluar

Menurut Sedarmayanti (2014), surat keluar merupakan surat yang dibuat oleh suatu instansi atau organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain sebagai sarana penyampaian informasi, pemberitahuan, permintaan, maupun keputusan resmi. Dalam pelaksanaan administrasi perkantoran, surat keluar memiliki beberapa jenis sesuai dengan tujuan dan fungsinya, yaitu:

1. Surat Pemberitahuan, yaitu surat yang digunakan untuk menyampaikan suatu informasi atau pemberitahuan kepada pihak lain mengenai suatu kegiatan atau kebijakan.
2. Surat Permohonan, yaitu surat yang berisi permintaan dari suatu pihak kepada pihak lain untuk memperoleh bantuan, izin, atau persetujuan.
3. Surat Undangan, yaitu surat yang digunakan untuk mengundang seseorang atau instansi agar menghadiri suatu kegiatan atau acara tertentu.
4. Surat Edaran, yaitu surat yang diterbitkan untuk memberikan informasi atau petunjuk yang berlaku bagi banyak pihak dalam suatu organisasi atau instansi.
5. Surat Perintah atau Surat Tugas, yaitu surat yang berisi perintah atau penugasan kepada pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas tertentu.
6. Surat Peringatan, yaitu surat resmi yang diterbitkan oleh suatu instansi kepada pihak yang tidak memenuhi ketentuan atau kewajibannya sebagai bentuk teguran dan peringatan agar segera melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam penelitian ini, jenis surat keluar yang menjadi fokus pembahasan adalah

surat peringatan. Surat peringatan digunakan oleh Perumda Air Minum Kota Padang sebagai media komunikasi resmi kepada pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran rekening air. Penerbitan surat peringatan bertujuan untuk memberikan pemberitahuan sekaligus kesempatan kepada pelanggan agar segera melunasi kewajibannya sebelum dilakukan tindakan lanjutan berupa pemutusan sambungan air.

a) Pengertian Surat Peringatan

Surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara resmi antara satu pihak dengan pihak lainnya. Dalam kegiatan administrasi perusahaan, surat memiliki fungsi sebagai alat komunikasi, alat bukti tertulis, dan dokumen resmi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Sedarmayanti (2014), surat adalah alat komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi, pemberitahuan, atau permintaan dari satu pihak kepada pihak lain dengan menggunakan bahasa yang jelas, singkat, dan sesuai dengan kaidah penulisan surat.

Menurut Purwanto (2017), surat merupakan media komunikasi tertulis yang digunakan dalam kegiatan organisasi maupun perusahaan sebagai sarana penyampaian informasi yang memiliki nilai administrasi dan hukum.

Surat peringatan adalah surat resmi yang diterbitkan oleh perusahaan kepada pelanggan yang belum memenuhi kewajibannya, dengan tujuan memberikan peringatan agar segera melakukan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam Perumda Air Minum Kota Padang, surat peringatan digunakan sebagai salah satu media penagihan kepada pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran rekening air.

b) Tujuan Surat Peringatan

Penerbitan surat peringatan memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Memberikan pemberitahuan kepada pelanggan mengenai adanya tunggakan pembayaran.
2. Mengingatkan pelanggan agar segera melaksanakan kewajiban pembayaran sesuai ketentuan perusahaan.
3. Mengurangi jumlah pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran.
4. Meningkatkan kedisiplinan pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air tepat waktu.

c) Fungsi Surat Peringatan

Dalam kegiatan administrasi penagihan, surat peringatan memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Sebagai alat komunikasi resmi antara perusahaan dengan pelanggan.
2. Sebagai bukti bahwa perusahaan telah memberikan pemberitahuan kepada pelanggan mengenai tunggakan yang dimiliki.
3. Sebagai dokumen administrasi dalam proses penagihan.
4. Sebagai dasar pelaksanaan tindakan penagihan berikutnya apabila pelanggan belum memenuhi kewajibannya.

d) Hubungan Surat Peringatan dengan Penurunan Tunggakan

Surat peringatan merupakan salah satu strategi administrasi penagihan yang bertujuan meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap kewajiban pembayaran rekening air. Penyampaian surat peringatan secara tepat waktu dan sesuai prosedur diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk segera melunasi tunggakan sehingga

jumlah piutang perusahaan dapat berkurang.

Dalam penelitian ini, efektivitas surat peringatan diukur melalui perubahan jumlah pelanggan yang melakukan pembayaran setelah menerima surat peringatan. Apabila sebagian besar pelanggan melunasi tunggakan setelah menerima surat tersebut, maka surat peringatan dapat dikatakan efektif sebagai salah satu media penagihan.

2.2.3 Fungsi Surat Masuk dan Surat Keluar

Surat masuk dan surat keluar memiliki beberapa fungsi dalam kegiatan administrasi perkantoran, yaitu:

1. Sebagai alat komunikasi resmi antara organisasi dengan pihak lain.
2. Sebagai bukti tertulis atas suatu kegiatan atau keputusan.
3. Sebagai sumber informasi bagi organisasi.
4. Sebagai alat pengingat terhadap suatu kegiatan atau kewajiban.
5. Sebagai dokumen yang dapat dijadikan arsip perusahaan.
6. Sebagai alat pertanggungjawaban administrasi.

2.2.4 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar

Pengelolaan surat keluar pada umumnya dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Penyusunan konsep surat.
2. Pemeriksaan isi surat.
3. Persetujuan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang.
4. Pemberian nomor surat.
5. Pencatatan ke dalam buku agenda atau aplikasi administrasi surat.
6. Penggandaan apabila diperlukan.

7. Pengiriman surat kepada pihak yang dituju.
8. Pengarsipan salinan surat sebagai dokumen perusahaan.

Dalam penelitian ini, surat peringatan sebagai salah satu surat keluar harus melalui prosedur administrasi yang telah ditetapkan oleh Perumda Air Minum Kota Padang agar proses penagihan berjalan tertib, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.2.5 Hubungan Surat Keluar dengan Surat Peringatan

Surat peringatan merupakan salah satu bentuk surat keluar yang diterbitkan oleh perusahaan sebagai media komunikasi resmi kepada pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran. Melalui surat tersebut, perusahaan menyampaikan informasi mengenai jumlah tunggakan, batas waktu pembayaran, serta tindakan yang akan dilakukan apabila pelanggan tidak segera melunasi kewajibannya.

Pengelolaan surat peringatan yang dilakukan secara tertib dan sesuai prosedur administrasi akan mendukung efektivitas proses penagihan. Oleh karena itu, pengelolaan surat keluar yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan penagihan tunggakan pelanggan.