

ANALISIS SURAT KELUAR KUR DAN KUPEDES PADA BAGIAN UNDERWRITING DI PT. ASKRINDO CABANG LAMPUNG

Abstrak. Di dalam setiap organisasi terdapat sistem kegiatan dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan, untuk dapat mewujudkan tujuan dari organisasi diperlukan proses pengorganisasian dari sumber-sumber daya yang ada dengan baik. Untuk mengetahui pengelolaan surat keluar KUR dan KUPEDES pada PT. Askrindo Cabang Lampung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Proses atau prosedur surat keluar KUR dan KUPEDES pada PT. Askrindo Cabang Lampung sudah sesuai dengan SOP kantor dan surat tersebut dibuat hingga dikeluarkannya dengan alur yang baik dan jelas sehingga dapat memudahkan untuk proses surat keluar. Surat keluar tersebut dapat diselesaikan dengan jelas dan rapih karena dikerjakan menggunakan tenaga manusia dan dibantu oleh beberapa alat elektronik kantor yang di sediakan oleh PT. Askrindo Cabang Lampung.

Kata Kunci : Analisis, Surat keluar, KUR, KUPEDES

Abstrack. In every organization there is a system of activities of a group of people to achieve goals, to be able to realize the goals of the organization requires a process of organizing existing resources properly. To find out the management of outgoing KUR and KUPEDES letters at PT. Askrindo Lampung Branch. This type of research is a descriptive study using data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The conclusion of this study is the process or procedure for outgoing KUR and KUPEDES letters at PT. Askrindo Lampung Branch is in accordance with the office SOP and the letter is made until it is issued with a good and clear flow so that it can facilitate the process of outgoing letters. The outgoing letter can be completed clearly and neatly because it is done using human power and assisted by several office electronic devices provided by PT. Askrindo Lampung Branch.

Keywords: Aanalysis, Outgoing letter, KUR, KUPEDES

Ageng Nugrahanny¹, Akgis Cahya Ningtias², Hartono³

¹²Program Studi D3 Administrasi Perkantoran FISIP Universitas Lampung

³Jurusan Administrasi Bisnis

¹²³(Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Kec. Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung 35141)

E-mail koresponden*: ¹agengnugrahannyyy@gmail.com; ²akgiscahyaningtias@fisip.unila.ac.id; ³hartono.1971@fisip.unila.ac.id

Diterima: 2 Mei 2025

Direvisi: 12 Juni 2025

Disetujui: 22 Juni 2025

PENDAHULUAN

Surat keluar adalah surat yang dibuat dan dikirim oleh suatu individu, organisasi, atau instansi kepada pihak lain untuk tujuan komunikasi resmi. Surat ini dapat berisi berbagai jenis informasi, seperti pemberitahuan, permohonan, perintah, undangan, atau konfirmasi. Surat keluar umumnya memiliki format yang baku, terutama dalam lingkungan bisnis atau pemerintahan, dan mencakup unsur-unsur seperti kop surat, nomor surat, tanggal, tujuan surat, isi pesan, dan lainnya. Di dalam setiap organisasi terdapat sistem kegiatan dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan, untuk dapat mewujudkan tujuan dari organisasi diperlukan proses pengorganisasian dari sumber-sumber daya yang ada dengan baik. Komunikasi merupakan salah satu dari sembilan bidang kerja administrasi perkantoran. Surat merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari aktivitas manusia dalam era modern ini. Surat adalah sarana untuk menyampaikan pikiran, isi hati, maksud, atau kehendak kepada orang lain melalui bahasa tulis dengan menggunakan kertas sebagai medianya. Surat dipandang sebagai alat komunikasi tulis yang efisien, efektif, ekonomis, dan praktis dibandingkan dengan komunikasi lisan. Surat juga dapat berfungsi sebagai alat untuk mewakili penulis. Pada kenyataannya, masih banyak tenaga administrasi perkantoran, organisasi, lembaga, dan kalangan lainnya yang menggunakan surat sebagai

alat komunikasi.

Namun, terkadang masih banyak yang tidak mengerti apa itu surat, fungsi, bagian-bagian surat, jenis-jenis, bentuk dan bahasa surat yang baik dan benar. Banyak kesalahan yang sering ditemukan dalam halnya penulisan surat. Sebagaimana yang diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana tata cara penulisan surat yang baik dan benar. Surat dijadikan sebagai alat penyampai informasi dari penulisnya kepada pembaca/ penerimanya. Sebagai alat komunikasi surat tidak hanya bersifat satu arah, melainkan juga dua arah dan ke segala arah. Artinya, surat juga dapat dibalas (surat balasan) sebagai timbal balik dan surat juga dapat dibuat/ditujukan kepada lebih dari satu orang (surat edaran, pengumuman, surat pembaca pada surat kabar dan lain-lain).

Pada PT. Askrido Cabang Lampung untuk menyapaikan informasi kepada pihak yang bersangkutan atau bank yang akan dituju masih menggunakan surat resmi yang dikeluarkan oleh perusahaan itu sendiri. Untuk menerbitkan surat keluar tersebut dapat melalui beberapa proses penerbitan yang ditinjau serta dilakukan oleh staff kantor. Melalui surat tersebut pihak yang bersangkutan dapat mengetahui tentang informasi mengenai KUR dan KUPEDES yang sudah bekerja sama dengan PT. Askrido Cabang Lampung. Surat keluar tersebut menjadi salah satu bukti beserta lampiran polis asuransi yang sudah terlampir pada surat, polis asuransi bagi pihak tertanggung merupakan bukti tertulis atas jaminan perlindungan untuk mengganti kerugian yang mungkin terjadi yang akan ditanggung oleh polis. Polis berfungsi sebagai bukti pembayaran premi kepada penanggung. Dan terakhir, polis adalah bukti yang kuat untuk mengajukan tuntutan kepada penanggung bila lalai tak memenuhi kewajibannya, sementara bagi penanggung atau perusahaan, fungsi polis adalah sebagai bukti atau tanda terima premi asuransi dari nasabah atau tertanggung. Polis juga merupakan bukti tertulis atas jaminan yang diberikan perusahaan terhadap tertanggung untuk membayar biaya perlindungan (ganti rugi) yang suatu saat terjadi kepada tertanggung. Terakhir, polis adalah bukti otentik untuk menolak klaim atau tuntutan ganti rugi bila penyebab kerugian tak memenuhi syarat dari kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

PT. Askrido (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi atau penjaminan yang memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia. Pemerintah telah menetapkan tujuan untuk mendorong pemerataan hasil pembangunan, termasuk kesempatan berusaha, pendapatan, dan lapangan pekerjaan lalu pemerintah mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan pembiayaan yang lebih mudah. PT. Askrido (Persero) juga telah berkembang dengan seiringnya waktu dan kini memiliki lima bisnis, antara lain yaitu asuransi kredit bank, asuransi kredit perdagangan, surety bond, customs bond, dan asuransi umum. Bank Rakyat Indonesia atau BRI merupakan salah satu Bank yang bekerjasama dengan pemerintah dalam memberikan pinjaman KUR untuk pelaku usaha. PT. Askrido (Persero) juga telah melaksanakan program pemerintah dalam penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR) bekerja sama dengan tiga bank besar yaitu, Bank BRI, Bank BNI, dan Bank Mandiri. Adapun PT. Askrido menjalankan program Kredit Umum Pedesaan (KUPEDES) adalah fasilitas kredit yang bersifat umum, individu dan selektif sama halnya dengan Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang bisa meningkatkan usaha mikro yang layak (*eligible*) dalam angka meningkatkan kesejahteraan debitur atau nasabah.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang usaha Perasuransian pasal 1 Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga. Serta memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung. Dalam proses penjaminan di PT. Askrido Cabang Lampung melibatkan analisis yang menyeluruh oleh bagian *underwriting* terhadap penjaminan dan deklarasi nasabah. Untuk memproses penjaminan, perusahaan menggunakan berbagai aplikasi untuk Surety Bond dan Kontrak Bank Garansi, Askred Kecil dan Menengah, Auransi

Umum dan Kredit Usaha Rakyat. Penggunaan aplikasi yang digunakan dalam produk tersebut sangat membantu bagi bagian *underwriting* untuk mencapai tingkat layanan yang tinggi dan meningkatkan laba secara signifikan setiap bulannya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis dapatkan adalah permasalahan pada proses pembuatan surat keluar KUR dan KUPEDES yang mengalami keterlambatan dalam pengunduhan polis beserta jumlah *plafond* kredit yang sudah di input otomatis dalam sistem. Ada pun kendala yang dialami pada sistem *AOS* adalah sering kali terjadinya eror pada web tersebut sehingga pengunduhan polis memakan waktu yang cukup lama dan menghambat pembuatan surat keluar KUR dan KUPEDES. Dengan adanya permasalahan diatas, selama melakukan penelitian di PT. Askrindo Cabang Lampung maka penulis sangat tertarik dalam pengambilan judul Analisis Surat Keluar KUR dan KUPEDES Pada Bagian *Underwriting* di PT. Askrindo Cabang Lampung.

TINJAUAN TEORI

Surat Keluar

Menurut (Gie, 1984) menyatakan Pengelolaan bagian ketatausahaan terutama surat menyurat dalam sebuah organisasi merupakan salah bagian yang penting dalam sebuah organisasi. Kecepatan pengelolaan dan penyampaian informasi memiliki peran sangat tinggi karena memiliki rutinitas yang tinggi dan memiliki banyak data yang harus diolah. Tata Usaha dapat dirumuskan sebagai segenap rangkaian aktifitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. (Wursanto, 1991) Pengelolaan surat keluar merupakan serangkaian proses penanganan surat masuk yang ada di suatu organisasi atau instansi. Sistem yang digunakan dalam mengelola surat keluar sama dengan sistem pengelolaan surat masuk, yaitu sistem buku agenda dan kartu kendali. Menurut (Karyaningsih, 2018) menyatakan komunikasi adalah penyampaian atau pemindahan informasi antar manusia dengan menggunakan simbol atau bahasa sebagai media penyalurnya. Berdasarkan segi penyampaiannya komunikasi dibedakan menjadi dua yaitu komunikasi secara lisan dan komunikasi secara tertulis, salah satu contoh komunikasi secara tertulis yaitu melalui surat. Surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Surat adalah suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain (Novia Farah Azizah, 2021). Surat merupakan alat komunikasi dalam bentuk tertulis dari komunikator (pengirim informasi) kepada komunikan (penerima informasi) untuk menyampaikan suatu informasi atau tujuan tertentu (Asriel, 2016). Menurut (Sitohang, 2018) yang menjelaskan bahwa surat merupakan alat komunikasi tertulis dengan tujuan menyampaikan informasi dan pesan dari satu pihak kepada pihak lainnya, baik dalam lingkup organisasi dengan organisasi, individu dengan individu atau individu dengan kelompok. Tidak hanya sebagai alat komunikasi, namun fungsi surat juga sangat beragam, seperti: bukti autentik organisasi, duta organisasi, barometer organisasi, serta dasar pengambilan keputusan atau kebijakan.

Pengertian KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melalui penyaluran kredit. Tujuan KUR adalah untuk mengakselerasi pengembangan ekonomi riil, meringankan kemiskinan, dan menciptakan kesempatan kerja. Program ini menyediakan kredit/pembiayaan modal kerja atau investasi kepada UMKM yang produktif dan layak. Tujuan utama KUR adalah untuk meningkatkan akses pembiayaan kepada usaha produktif dan meningkatkan daya saing UMKM. Penyaluran kredit ini merupakan bisnis utama lembaga keuangan sehingga aset terbesar lembaga keuangan adalah berupa kredit, begitu pula dengan pendapatan lembaga keuangan yang sebagian besar berasal dari 3 pendapat bunga kredit. Sehingga lembaga keuangan harus bekerja secara profesional dan bertanggung jawab dalam

menghimpun dana dan menyalurkan dana. Menurut (Widiastuti, 2017) Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit atau pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung oleh fasilitas penjaminan untuk usaha produktif dan layak (feasible) namun mempunyai keterbatasan dalam pemenuhan persyaratan yang ditetapkan oleh perbankan. Sedangkan menurut (Haryana, 2014) sasaran pelaksanaan dari program KUR adalah golongan masyarakat yang telah diberikan pelatihan yang terus ditingkatkan dalam pemberdayaan serta kemandiriannya pada alokasi program sebelumnya. keinginannya agar kelompok masyarakat tersebut mampu untuk memanfaatkan skema pendanaan yang berasal dari lembaga keuangan formal seperti Bank, Koperasi, BPR dan sebagainya. Melihat dari sisi kelembagaan, maka sasaran KUR adalah UMKMK (Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi). Sasaran utama pelaksanaan KUR adalah semua sektor usaha yang menghasilkan (produktif). KUR ini didukung oleh Kementerian Negara BUMN, Kementerian Koordinasi Bidang Perekonomian, serta Bank Indonesia Penggolongan KUR Sejak diluncurkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 5 November 2007.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan 3 teknik pengumpulan data antara lain: 1). teknik wawancara, yaitu dilakukan untuk memperoleh informasi dari narasumber secara langsung. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin yang artinya dalam melakukan interview peneliti membawa pedoman yang berisi pertanyaan-pertanyaan sehingga wawancara tidak menyimpang dari tujuan penelitian. 2). teknik observasi yaitu dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung, 3). teknik dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Hasil dari teknik dokumentasi ini dapat berupa tulisan atau gambar. Teknik ini juga merupakan pendukung serta pelengkap dari data yang telah diperoleh

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Prosedur Surat Keluar KUR dan KUPEDES.

Surat menyurat pada suatu perusahaan sangat berperan penting karena berpengaruh pada alur kinerja sehingga dapat mencapai sebuah target yang di capai pada suatu perusahaan. Surat menyurat juga adalah sebuah dokumen berbentuk kertas atau fisik nyata sebagai bukti yang dikeluarkan oleh kantor dan serta sebagai alat komunikasi yang berisikan informasi mengenai administrasi atau hal lainnya. Pada PT. Askrido Cabang Lampung, surat menyurat sangat dibutuhkan karena untuk menginformasikan hal penting kepada nasabah atau Bank yang bekerja sama dengan PT. Askrido Cabang Lampung terutama untuk surat keluar KUR dan KUPEDES. Dalam pembuatan surat tersebut, harus mengikuti alur yang telah dibuat oleh perusahaan guna menghindari kesalahan kesalahan fatal yang tidak di inginkan.

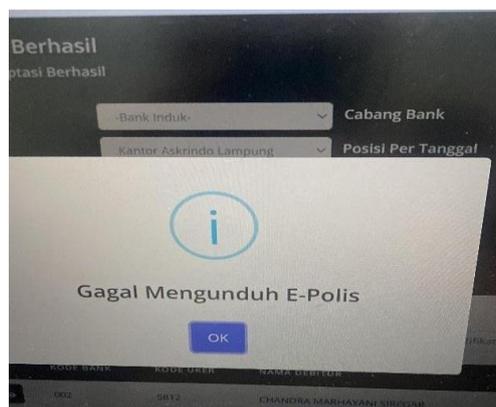
Selain komunikasi lisan, diperlukan komunikasi tertulis untuk memberikan informasi. Contohnya seperti pengiriman surat ke unit kerja lain untuk memberikan informasi yang akurat sesuai bukti yang ada. Naskah resmi adalah surat yang ditujukan kepada unit atau organisasi afiliasi sebagai bagian dari bisnis resmi. Sangat penting untuk menetapkan standar penulisan surat resmi atau naskah resmi, khususnya bagaimana proses korespondensi harus digunakan oleh suatu organisasi, agar distribusi informasi ke berbagai organisasi dan individu menjadi efektif. Hal ini penting karena surat atau surat resmi berfungsi sebagai duta atau juru bicara organisasi saat menyampaikan pesan atau memberikan bukti pertanggungjawaban atas tindakan. Dokumen atau surat yang dikirim menjadikan ke efektifan dalam bekerja karena itu sebagai salah satu bukti yang harus disimpan dan tidak boleh hilang. Sebelum di kirim, surat tersebut di *scan* menggunakan alat scan terlebih dahulu sebagai arsip digital pada bagian *Underwriting*.

Dalam analisis pengelolaan surat keluar harus sesuai dengan *standart operational procedure* (SOP) yang terdapat beberapa langkah yaitu mengajukan surat, memeriksa surat, mengagendakan dan mengarsipkan surat, serta menggandakan dan mendistribusikan surat. Surat keluar yang akan dikirim ke organisasi atau instansi lain harus sudah lengkap mulai dari kop surat yang berisi nama organisasi atau instansi, alamat lengkap, nomor telepon, kontak pos, lambang organisasi. Leher surat yang berisi tanggal, nomor, lampiran, hal/perihal, sifat surat, alamat yang dituju. Badan surat yang berisi salam pembuka, kalimat pembuka, isi surat, kalimat penutup. Dan kaki surat yang berisi salam penutup, nama dan jabatan penandatanganan, tanda tangan, tembusan, stempel, dan inisial pembuat surat. Jenis dokumen yang akan dikirim pun berbentuk lembaran surat yang berisi informasi serta bukti polis, jika ada nasabah yang ingin dikirimkan polis digital maka pihak kantor akan mengirim polis tersebut sesuai dengan permintaan.

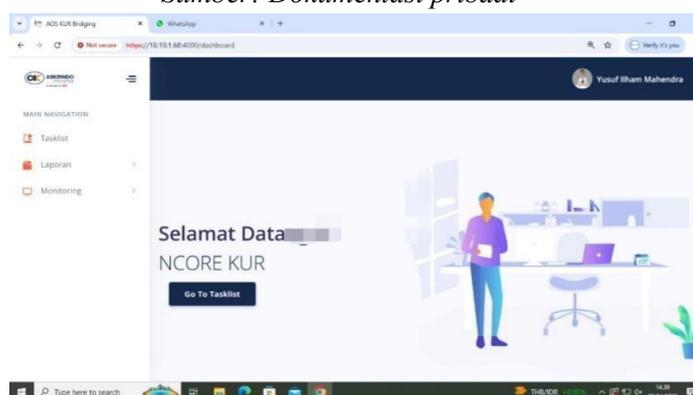
Analisis Efektivitas Prosedur Surat Keluar

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab atas tugas yang telah diberikan apabila hasil kinerja dapat memenuhi tujuan awal sebuah instansi atau organisasi, maka keadaan tersebut dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja karyawan. Maka dari itu, untuk menjaga kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan atau instansi diperlukan tata kelola yang baik dan efisien, khususnya dari segi teknologi. Salah satu hal yang perlu diperhatikan ialah penggunaan teknologi dari segi sistem informasi dan manajemen sebagai proses berjalannya pengelolaan pekerjaan dalam sebuah instansi. Penggunaan teknologi dan sistem informasi manajemen yang terorganisir dengan baik, bermanfaat bagi proses kinerja karyawan dalam melakukan penyimpanan berkas atau arsip penandatanganan, tanda tangan, tembusan, stempel, dan inisial pembuat surat. Dalam pembuatan konsep surat keluar dilakukan oleh pelaksana di bidang yang membutuhkan surat keluar atau berdasarkan disposisi surat masuk yang berasal dari pimpinan. Konsep surat (draft) dibuat untuk merancang surat yang akan keluar dengan baik dan isi surat sesuai dengan keinginan pimpinan. Dalam pembuatan konsep surat dilakukan dengan menggunakan bantuan Personal Computer (PC) yang ada pada bidang.

Dalam pembuatan surat keluar harus disertakan dengan jumlah *plafond* atau pembayaran asuransi pada masing masing nasabah polis tersebut yang akan menjadi bukti untuk setiap nasabah atau pihak Bank dan polis tersebut akan dikirimkan melalui media sosial *whatsapp* jika nasabah membutuhkan. Polis yang sudah terunduh akan menjadi arsip bagi pihak perusahaan. Ada pun kendala yang kerap kali di hadapi dalam proses pembuatan surat keluar KUR dan KUPEDES adalah terlambatnya dalam pengunduhan polis beserta jumlah *plafond* kredit yang sudah di input otomatis dalam sistem. Ada pun kendala yang dialami pada sistem *AOS* adalah terjadinya eror pada web pengunduhan polis sehingga waktu terbuang cukup lama dan untuk sistem pembuatan surat KUR dan KUPEDES. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Salah satu karyawan kantor bahwa yang bernama mba Selina memaparkan salah satu kendala yang dialami untuk menerbitkan surat keluar dan beliau mengatakan “ada kendala yang dialami yaitu terlambatnya dalam pengunduhan polis digital menggunakan web *AOS* digunakan untuk pengunduhan polis, terkadang terjadi eror dan pengunduhan polis terjeda dan juga kurangnya beban kerja yang merata pada karyawan dan polis tadi di unduh serta di bantu oleh anak sekolah dan mahasiswa yang lagi magang atau PKL di sini”.



Gambar 1 *Apk AOS eror*
Sumber: Dokumentasi pribadi



Gambar 2 *Hal. web AOS*
Sumber: Dokumentasi pribadi

Pembuatan surat keluar KUR dan KUPEDES sudah sangat efisien karena sudah terdapat kerangka surat sehingga memudahkan untuk membuat surat baru yang akan di terbitkan atau di keluarkan.

Dalam pengiriman surat keluar, jika surat tersebut berada diluar Kota Bandar Lampung maka surat tersebut diserahkan kepada jasa pengiriman untuk dikirim melalui paket yang berbentuk dokumen surat, pada pengiriman luar kota maka estimasi surat di terima paling lama adalah 5 hari setelah penerbitan surat keluar. Jika surat tersebut berada di dalam Kota Bandar Lampung, maka pada hari itu juga setelah dibuatkan disposisi dan pencatatan surat keluar surat tersebut akan langsung di kirim pada hari itu juga oleh staff kantor.

Kesesuaian Prosedur dengan Teori Administrasi Perkantoran

Surat-menyurat adalah kegiatan menyampaikan informasi dari sebuah institusi ke institusi lain. Meski akhir-akhir ini sudah marak SMS atau email, tetapi surat-menyurat tetap digunakan. Bahkan untuk surat-surat penting seperti kuitansi, perjanjian dan lainnya harus ada bukti pengesahan asli sehingga teknologi pengiriman surat melalui faksimili dan email pun menjadi tidak berarti. Kemajuan teknologi tidak dapat menggantikan sepenuhnya fungsi surat. Surat tersusun dari bagian-bagian surat yang setiap bagian surat tersebut memiliki fungsi dan cara menulis sendiri-sendiri. Sedangkan cara meletakkan bagian-bagian surat tersebut tergantung pada bentuk surat yang dipilih.

Surat keluar KUR dan KUPEDES dibuat menggunakan konsep dan struktur surat yang sesuai dengan penulisan surat dalam Administrasi Perkantoran yaitu : kop surat, nomor surat, tanggal surat, lampiran, perihal, alamat yang dituju, salam pembuka, isi surat, sala penutup, tanda tangan beserta nama lengkap dan tembusan. Bagian-bagian tersebut sudah selaras sebagaimana mestinya surat resmi

dibuat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak kantor. Proses, cara atau pembuatan surat keluar yang merumuskan dengan kebijakan dan tujuan perusahaan atau yang memberikan pengawasan terhadap suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan mencapai tujuan perusahaan yang menggunakan tenaga orang lain berdasarkan konsep yang sudah ditentukan dan diawali dengan penentuan strategi dan perencanaan.

Menurut Jaenudin (2012), proses pengelolaan surat keluar KUR dan KUPeDES antara lain :

1. Tujuan Pembuatan Surat

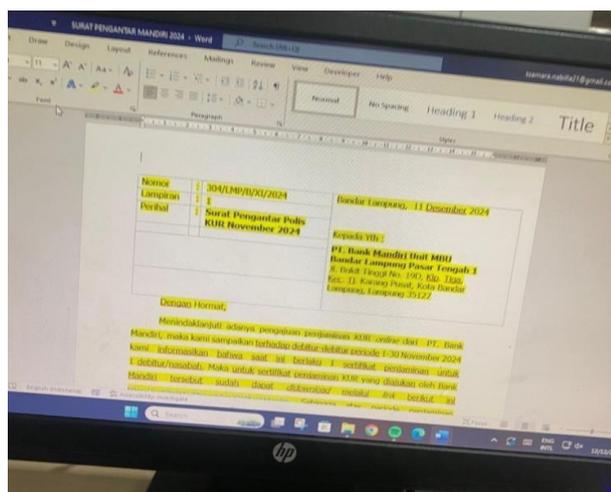
Surat keluar dibuat untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif dan efisien antara pihak perusahaan dan pihak lainnya. Tujuan dalam pembuatan surat KUR dan KUPeDES tersebut dapat digunakan untuk mengirimkan dokumen penting atau laporan setiap bulannya mengenai Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Usaha Pedesaan (KUPeDES) kepada pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI).

2. Pembuatan Konsep Surat

Surat keluar dibuat sesuai dengan tujuan dan maksud tertentu untuk mengetahui informasi yang akan diberikan oleh pihak perusahaan kepada pihak Bank melalui surat agar informasi tersebut terlihat lebih formal. Pembuatan konsep surat yang baik dan benar dapat membantu bahwa surat yang akan dikirim terlihat efisien dan tersusun. Dalam membuat konsep surat harus dipikirkan dalam menggunakan bahasa yang mudah di fahami dan tidak terlalu bertele tele untuk memberikan informasi salah satunya mengenai surat Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Usaha Pedesaan (KUPeDES).

3. Pembuatan Surat Keluar

Pada bagian ini semua konsep awal yang sudah direncanakan dapat dituangkan dalam pembuatan surat keluar, dalam proses pembuatan surat keluar menggunakan komputer atau laptop yang sudah di sediakan oleh perusahaan. Pada proses ini harus dipastikan bahwa format penulisan surat sudah benar dan rapih agar mudah untuk di baca serta memperhatikan ada atau tidaknya lapiran dalam surat yang dibuat.



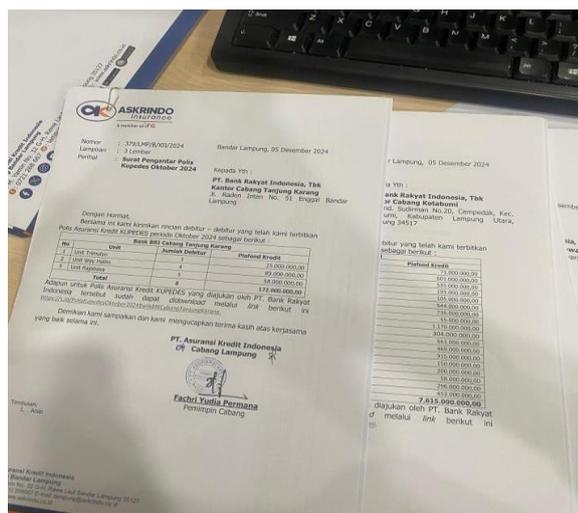
Gambar 3 Pembuatan surat
Sumber: Dokumentasi pribadi

4. Penomoran Pada Surat

Penomoran surat adalah salah satu proses pada setiap surat yang akan dikirim atau diterima oleh pihak yang bersangkutan, seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI). Penomoran surat juga berfungsi sebagai sistem pengarsipan atau pelacakan surat serta meminimalisir resiko kehilangan atau kesalahan dalam pengarsipan surat sehingga dapat mempermudah pengawasan surat dan pencarian surat jika surat tersebut terselip. Nomor surat yang kerap penulis buat, biasanya berisikan angka dan huruf seperti nomor urutan surat, jenis surat, bulan pembuatan surat dan tahun pembuatan surat.

5. Tanda Tangan Pimpinan

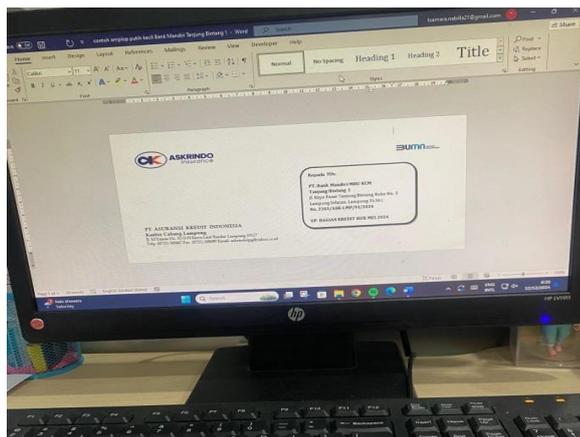
Setelah semuanya selesai komponen-komponen dalam surat tidak ada yang terlewat dan semua surat telah dicetak, maka harus ada tanda tangan pimpinan. tanda tangan tersebut menandakan pengesahan yang telah disetujui oleh pimpinan atau pihak yang berwenang. Tanda tangan tersebut sangat penting yang menandakan bahwa dokumen atau surat tersebut bersifat resmi dan sah. Terkadang pada PT. Askrindo Cabang Lampung pegawai menggunakan cap yang berisikan tanda tangan pemimpin cabang, dikarenakan kadang kala pimpinan yang sedang melakukan kunjungan terhadap mitra atau Bank yang bekerja sama.



Gambar 4 Surat ttd pimpinan
Sumber: Dokumentasi pribadi

6. Pembuatan Amplop Surat

Pembuatan amplop surat adalah suatu proses penulisan yang berisikan alamat penerima dan pengirim serta nomor surat yang telah dilampirkan. Pembuatan amplop surat yang baik dan jelas akan memastikan bahwa surat sampai ke tujuan dengan tepat dan tidak salah alamat. Penulis sering kali membuat amplop surat keluar KUR dan KUPEDES guna untuk kelancaran administrasi perusahaan tidak lupa diluar aplop dilengkapi dengan logo atau lambang identitas kantor PT. Askrindo Cabang Lampung.



Gambar 5 Pembuatan amplop surat
Sumber: Dokumentasi pribadi

7. Pencatatan Surat Keluar

Pencatatan surat keluar dilakukan untuk memantau dan mengontrol surat yang keluar, sehingga memudahkan pencarian dan pengawasan surat. Dalam pencatatan surat keluar, informasi yang dicatat biasanya meliputi tanggal pengiriman, nomor surat, jenis surat, tujuan surat, dan ringkasan isi surat. Dengan pencatatan yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa surat yang dikirimkan telah diterima oleh pihak yang dituju dan dapat memantau respons atau tindak lanjut dari surat tersebut. Selain itu, pencatatan surat keluar juga dapat membantu dalam pengelolaan arsip dan dokumentasi perusahaan. Setelah dilakukan pencatatan diharuskan untuk membuat lembar disposisi terutama surat yang akan dikirim kepada Bank yang berada di Bandar Lampung.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap mba Selina menanyakan kesesuaian konsep dasar pembuatan surat keluar tersebut selaras atau tidak dengan teori dasar yang saya pelajari selama perkuliahan berlangsung. Beliau mengatakan bahwa "urutan pembuatan surat yang sudah diajarkan sesuai dengan apa yang di pelajari selama perkuliahan berlangsung, karena sudah tertera kerangka surat yang disediakan dari sistem yang meliputi kolom nomor surat, tanggal, perihal dan seterusnya jadi setiap kita buat surat cuma rubah sesuai tanggal, bulan nomor surat dan jumlah *plafond* yang ada di polis". Dalam kesesuaian prosedur pembuatan surat dan hasil wawancara tersebut bahwa semua urutan dan proses pembuatan sudah sesuai dengan pembuatan surat keluar pada umumnya.

Evaluasi Kualitas Dokumen Surat KUR dan KUPEDES

Surat resmi adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas/resmi dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirimkan kepada semua pihak yang memiliki kepentingan dengan instansi tersebut. Surat resmi harus ditulis dengan mengikuti kaidah gramatika bahasa Indonesia yang baik dan benar. Kalimat surat resmi harus ditulis secara singkat, jelas, dan enak dibaca tanpa mengabaikan kaidah gramatika bahasa Indonesia. Kalimat yang singkat memiliki peluang untuk tidak mengungkapkan maksud secara bertele-tele. Sedangkan, kalimat yang menarik dan enak dibaca adalah kalimat yang sopan, simpatik, tidak bernada menghina atau meremehkan. Dokumen Surat KUR dan KUPEDES adalah jenis surat resmi yang digunakan dalam lingkungan kerja, khususnya pada lembaga keuangan seperti bank, untuk menilai, meninjau, dan memberikan umpan balik terkait kelengkapan, ketepatan, dan ketertiban dokumen yang digunakan dalam proses administrasi kredit KUR (Kredit Usaha Rakyat) dan KUPEDES (Kredit Umum Pedesaan).

Surat keluar yang di keluarkan oleh pihak kantor bersifat informatif yang dimana surat tersebut menuliskan informasi beserta bukti lampiran untuk pihak yang bekerjasama dengan PT. Askrindo Cabang Lampung terutama pada divisi *Underwriting*, karena divisi tersebut yang mengeluarkan surat KUR dan KUPEDES beserta informasi yang valid dan akurat untuk diterima oleh pihak nasabah atau Bank yang bekerjasama.

Tujuan mengevaluasi surat keluar KUR dan KUPEDES:

- 1) Melaporkan hasil evaluasi terhadap dokumen-dokumen KUR dan KUPEDES yang telah dikumpulkan atau diproses.
- 2) Memberikan masukan atas kekurangan atau kesalahan yang ditemukan.
- 3) Memberikan arahan untuk perbaikan atau peningkatan kualitas administrasi dokumen kredit.
- 4) Menjamin kesesuaian dokumen dengan standar operasional prosedur (SOP) dan ketentuan regulasi internal maupun eksternal (misalnya dari OJK atau Bank Indonesia).

Pentingnya surat pengantar KUR dan Kupedes:

1. Menjamin bahwa dokumen KUR dan KUPEDES valid secara hukum dan layak audit.
2. Mengurangi risiko kredit bermasalah karena kesalahan administrasi.
3. Membantu proses digitalisasi dan pengarsipan berjalan efisien dan akurat.
4. Meningkatkan akuntabilitas dan kualitas layanan kepada nasabah.

Implikasi terhadap Proses Underwriting di PT. Askrindo Cabang Lampung

Dengan demikian, sistem surat keluar yang efektif dapat membantu divisi *underwriting* dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan. Dalam menjalankan kegiatan penjaminan kredit, proses yang di tangani oleh staff *underwriting* merupakan tahapan yang sangat penting karena berperan sebagai filter awal dalam menilai kelayakan risiko atas permohonan penjaminan yang diajukan. Di PT. Askrindo Cabang Lampung, proses tersebut tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga mencerminkan kualitas manajemen risiko perusahaan dalam mengelola potensi kerugian yang mungkin timbul dari kredit yang bermasalah.

Setiap data dan dokumen yang masuk, termasuk dokumen pendukung KUR maupun KUPEDES dari pihak perbankan, harus melalui evaluasi ketat agar keputusan pemberian penjaminan tidak melampaui batas toleransi risiko yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, setiap ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan dokumen memiliki implikasi langsung terhadap ketepatan dan efisiensi proses *underwriting* yang dijalankan. Setiap keterlambatan atau ketidaktepatan informasi akan memengaruhi produktivitas staff *underwriting*, menambah beban kerja dalam proses klarifikasi, serta berpotensi menimbulkan risiko yang tidak layak. Oleh karena itu, memahami implikasi yang ditimbulkan dari hasil evaluasi dokumen ini menjadi langkah strategis untuk memperkuat sistem kerja, memperbaiki koordinasi antara pihak bank dan Askrindo, serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses penjaminan kredit. Bagian ini akan membahas secara lebih rinci bagaimana temuan dari evaluasi dokumen berdampak pada efisiensi dan efektivitas proses dari pekerjaan staff *underwriting* di lingkungan kerja PT. Askrindo Cabang Lampung. Sistem surat keluar dapat memiliki dampak positif terhadap kinerja divisi *Underwriting*, yaitu :

1. Peningkatan efisiensi : Sistem surat keluar yang terorganisir dengan baik dapat membantu divisi *Underwriting* dalam mengelola dan memantau surat-surat yang terkait dengan proses kinerja yang berhubungan dengan divisi *Underwriting*, sehingga meningkatkan efisiensi kerja.

2. Peningkatan transparansi : Sistem surat keluar yang terdokumentasi dengan baik dapat meningkatkan transparansi dalam proses surat-menyurat, sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai divisi *Underwriting*.
3. Peningkatan Kualitas Layanan: Dengan proses yang di kerjakan oleh staff *underwriting* maka lebih baik, PT. Askrindo Cabang Lampung harus memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas serta efektif membantu meningkatkan kecepatan proses sehingga PT. Askrindo Cabang Lampung dapat memberikan layanan yang lebih cepat kepada nasabah.
4. Peningkatan Kepatuhan terhadap Regulasi: Semua proses yang di lakukan oleh staff *underwriting* yang efektif dapat membantu PT. Askrindo Cabang Lampung mematuhi regulasi dan standar industri, sehingga mengurangi risiko pelanggaran dan sanksi dalam jaminan.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut : Proses atau prosedur surat keluar KUR dan KUPEDES pada PT. Askrindo Cabang Lampung sudah sesuai dengan SOP kantor dan surat tersebut dibuat hingga dikeluarkannya dengan alur yang baik dan jelas sehingga dapat memudahkan untuk proses surat keluar. Dalam konteks pengiriman surat pun semuanya sudah sesuai dengan aturan yang tersedia di mulai dari penulisan dalam buku surat keluar hingga surat diserahkan kepada jasa pengiriman, kecuali surat yang akan diantar kepada kantor yang berada di dalam kota Bandar Lampung memiliki estimasi di terima oleh pihak yang bersangkutan paling lama adalah 5 hari. Pada surat pengantar tersebut, tanda tangan pimpinan masih manual atau menggunakan stempel yang berisikan tanda tangan pimpinan. Ada pun kendala yang terjadi saat pengunduhan polis yaitu terlambat dalam pengunduhan polis oleh karyawan sehingga dalam hal tersebut selama penelitian berlangsung mahasiswa dan siswa magang dipekerjakan untuk membantu pengunduhan polis meskipun terkadang mengalami kendala pada web *AOS* dan pekerjaan tersebut tetap dilakukan setiap hari dari dimulainya jam kerja hingga waktu bekerja selesai.

DAFTAR RUJUKAN

- Asriel, A. S., & Frista, L. (2016). *Manajemen Kantor* (Vol. 42). Jakarta: Kencana.
- Azizah, N. F., & Kuswanto, A. (2021). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Economic Education Analysis Journal*, 65-81. doi:10.15294/eeaj.v10i1.42853
- Gie, T. L. (1984). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Super Sukses.
- Jaenudin, A. (2012). *Manajemen Perkantoran dan Bisnis*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Korespondensi Surat Bisnis Dan Dinas*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Sitohang, H. T. (2018). Sistem Informasi Pengagendaan Surat Berbasis Web pada Pengadilan Tinggi Medan. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3, 6-9.
- Wursanto, I. (1991). *Kearsipan I*. Yogyakarta: Sansius.