

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
DI PT TANTOWI INDO UTAMA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politektik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ALDI TRIGATTA
NPM 062230601317**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
DI PT TANTOWI INDO UTAMA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ALDI TRIGATTA
NPM 062230601317**

Menyetujui,

Palembang, 31 Juli 2025

Pembimbing I,

**Fetty Maretha, SE.MM.
NIP 19820324200812009**

Pembimbing II,

**Fernando Africano, S.E.I., M.Si.
NIP 198704292020121004**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasai Bisnis**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, SE., M.Ec., CHE.
NIP 19770521200642001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldi Trigatta
NPM : 062230601317
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Arsip
Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di
PT Tantowi Indo Utama Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



Aldi Trigatta
NPM 062230601317

LEMBAR PENGESAHAN

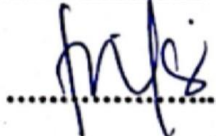
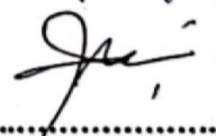
Nama : Aldi Trigatta
Npm : 062230601317
Jurusan/Program Studi : D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Arsip
Judul Laporan Akhir : Prosedur Penanganan Surat Masuk Dan Surat Kelur di PT Tantowi Indo Utama Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Fetty Maretha, SE.MM Ketua Penguji		31/7 2025
2.	Dr. Heri Setiawan , S.E., MAB., CPMA Anggota Penguji		24/7 2025
3.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		29/7 2025
4.	Andriansyah, S.IP., M.AB Anggota Penguji		24/7 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: Ayat 6)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat –sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NL 2025**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “Prosedur Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di PT Tantowi Indo Utama Palembang”.

Laporan akhir ini membahas tentang prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar, mulai dari penerimaan sampai dengan pengiriman, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penulis juga memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan surat masuk dan surat keluar di PT Tantnowi Indo Utama Palembang

Saya menyadari laporan akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dalam penyusunan isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Palembang, 21 Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari S.IP, M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, SE.MM., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan selama penyusunan laporan ini.
6. Bapak Fernando Africano, S.E.I., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan laporan.
7. Bapak Hartono Tantowi., selaku Pimpinan PT PT Tantowi Indo Utama Palembang yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan serta memberikan data yang dibutuhkan.
8. Seluruh karyawan PT Tantowi Indo Utama Palembang yang telah membantu dan memberikan informasi selama pelaksanaan kegiatan.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membagikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
10. Kedua orang tua saya tercinta bapak yosep erwan tito dan ibu elni wati serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan doa, semangat, kasih sayang dan dukungan moral serta materil.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penyusunan laporan ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Palembang, 21 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul “Prosedur Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di PT Tantowi Indo Utama Palembang serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. PT Tantowi Indo Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyewaan alat berat, yang dalam aktivitas operasionalnya sangat bergantung pada kelancaran administrasi surat menyurat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan surat masuk dan surat keluar di perusahaan ini belum dilaksanakan sesuai *prosedur* yang berlaku secara umum. Surat masuk dan keluar hanya dicetak, disimpan dalam map ordner tanpa pencatatan resmi dalam buku agenda, serta tanpa sistem pengelompokan yang jelas. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam pelacakan arsip, keterlambatan informasi, hingga potensi kehilangan dokumen penting. Hambatan utama yang dihadapi meliputi ketiadaan sistem pencatatan yang tertib, pengarsipan yang tidak terstruktur, dan seluruh proses pengelolaan surat yang masih dilakukan secara manual oleh pimpinan tanpa melibatkan staf administrasi secara optimal. Penelitian ini merekomendasikan penerapan sistem pencatatan surat masuk dan keluar menggunakan buku agenda, pengelompokan arsip secara sistematis, serta pemanfaatan sistem digital untuk mendukung efisiensi administrasi surat menyurat perusahaan.

Kata Kunci: Penanganan Surat, Surat Masuk, Surat Keluar, Administrasi, Arsip

ABSTRACT

This final report, entitled "Handling of Incoming and Outgoing Mail at PT Tantowi Indo Utama Palembang," identifies the obstacles encountered in its implementation. PT Tantowi Indo Utama is a heavy equipment rental company whose operational activities are highly dependent on the smooth administration of correspondence. The research method used was a qualitative method with a descriptive approach, through interviews, observations, and documentation studies. The results indicate that the handling of incoming and outgoing mail at this company has not been carried out according to generally accepted procedures. Incoming and outgoing mail is simply printed, stored in folders without formal recording in an agenda book, and without a clear grouping system. This results in difficulties in tracking archives, delays in information, and the potential loss of important documents. The main obstacles encountered include the lack of an orderly recording system, unstructured archiving, and the entire letter management process being carried out manually by management without optimal involvement of administrative staff. This study recommends implementing a system for recording incoming and outgoing mail using an agenda book, systematically grouping archives, and utilizing a digital system to support the efficiency of the company's correspondence administration.

Keywords: Letter Handling, Incoming Mail, Outgoing Mail, Administration, Archives

DAPTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Pendekatan Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.4 Teknik Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Prosedur	10

2.2	Pengertian Surat	10
2.3	Fungsi Surat	11
2.4	Jenis Jenis Surat	12
2.5	Prosedur Penangana Surat Masuk.....	13
2.6	Prosedur Penanganan Surat Keluar.....	14
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		16
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	17
3.2	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	17
3.2.1	Visi Perusahaan	17
3.2.2	Misi Perusahaan.....	17
3.2.3	Tujuan Perusahaan.....	17
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	18
3.3.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	18
3.3.2	Pembagian Tugas.....	19
3.4	Aktivitas dan Objek Perusahaan Terkait Topik.....	20
3.5	Flowchart Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar	22
4.5.1	Flowchart Penanganan Surat Masuk	22
4.5.1	Flowchart Penanganan Surat Keluar	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Hasil Penelitian	24
4.1.1	Prosedur Prosedur Penanganan Surat Masuk di PT Tantowi Indo Utama Palembang	24
4.1.2	Prosedur Penanganan Surat Keluar di PT Tantowi Indo Utama Palembang.....	44
4.1.3	Analisis Perbedaan Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	44
4.2	Pembahasan	
4.1.1	Hambatan Dalam Penangana Surat Masuk dan Surat Keluar..	46
4.1.2	Perbaikan dan Solusi Penanganan Surat Masuk dan surat Keluar	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	kesimpulan	51
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Prosedur Penanganan Surat Masuk	3
Gambar 1.2 Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar	3
Gambar 2.1 Prosedur Penanganan Surat Masuk	14
Gambar 2.2 Prosedur Penanganan Surat Keluar	15
Gambar 3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	18
Gambar 3.2 Aktivitas Kegiatan Penanganan Surat Masuk dan Keluar	21
Gambar 3.5.1 Flowchart Penanganan Surat Masuk	22
Gambar 3.5.2 Flowchart Penanganan Surat Keluar	23
Gambar 4.1 Prosedur Penanganan Surat Masuk	25
Gambar 4.2 Penerimaan Surat Masuk.....	26
Gambar 4.3 Surat Masuk di PT Tantowi Indo Utama	27
Gambar 4.4 Surat Masuk di PT Tantowi Indo Utama	28
Gambar 4.5 Surat Masuk di PT Tantowi Indo Utama	29
Gambar 4.6 Buku Agenda Surat Masuk	30
Gambar 4.7 Lembar Desposisi.....	31
Gambar 4.8 Buku Ekpesdisi.....	32
Gambar 4.9 Arsip di PT Tantowi Indo Utama	33
Gambar 4.10 Prosedur Penanganan Surat Keluar	35
Gambar 4.11 Konsep Surat di PT Tantowi Indo Utama	36
Gambar 4.12 Persetujuan Surat di PT Tantowi Indo Utama	37
Gambar 4.13 Pemberian Nomor Surat	38
Gambar 4.14 Pengetikan Surat.....	39
Gambar 4.15 Penandatanganan Surat	40
Gambar 4.16 Map Ordner Surat Keluar	41
Gambar 4.17 Buku Agenda Surat Keluar	42
Gambar 4.18 Arsip Surat.....	43
Gambar 4.19 Pengiriman Surat	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- 3 Surat Izin Pengambilan Data
4. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Revisi Laporan Akhir
11. Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
12. Hasil Wawancara Pengambilan Data
13. Dokumentasi