

**SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) WILAYAH REGIONAL III**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Selvy Fitriani**

**061230600521**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2015**

**SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) WILAYAH REGIONAL III**



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Sely Fitriani  
0612 3060 0521

Menyetujui,

Pembimbing I

Mariskha Z. S.E., M.M.  
197805192006042001

Pembimbing II

Paisal, S.E., M.Si.  
197109042005011001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003122002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvy Fitriani

NIM : 0612 3060 0521

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Kesekretariatan

Judul Laporan Akhir : Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada  
PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III

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 dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/menyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, 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, 31 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Selvy Fitriani  
NIM 0612 3060 0521

## LEMBAR PENGESAHAN





Nama Mahasiswa : Selvy Fitriani  
NIM : 0612 3060 0521  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat  
Keluar Pada PT POS INDONESIA (Persero)  
Wilayah Regional III

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada hari: **Senin**

Tanggal: **29 Juni 2015**

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Paisal, S.E., M.Si.</u> Ketua		19-08-2015
2.	<u>Yusnizal, S.E., M.M.</u> Anggota		01-09-2015
3.	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota		19-08-2015
4.	<u>Titi Andriani, S.E., M.Si.</u> Anggota		18-08-2015

*MOTTO DAN PERSEMBAHAN*

*“Seribu kali terjatuh, seribu kali pula mencari kekuatan untuk bangkit”*

*(Selvy Fitriani)*

*Kupersembahkan kepada:*

- *Kedua Orang Tua ku Tercinta*
- *Saudara-saudaraku tersayang*
- *Keluarga Besar*
- *Sahabat-sahabatku tercinya*
- *Segenap sahabat seperjuangan di kelas 6NC*
- *Masa depan dan Almamaterku*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “ Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III”.

Laporan ini merupakan laporan penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III untuk mata kuliah kesekretariatan. Laporan Akhir ini membahas bagaimana sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Fokus permasalahan yang dibahas ialah kendala-kendala yang terjadi dalam sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penyelesaian Laporan Akhir ini. Akhir kata penulis memohon maaf atas kekeliruan dan kesalahan yang telah penulis lakukan dalam penulisan laporan ini, serta mengharapkan semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Palembang, Juni 2015  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Mariskha Z. S.E., M.M., selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu dalam penyelesaian laporan ini
5. Bapa Paisal, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II Laporan Akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu dalam penyelesaian laporan ini
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, dan motivasi dalam penyelesaian Laporan Akhir
7. Ibu Sugiyanti, selaku Petugas Pada Bagian Sekretariat PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III Terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.
8. Segenap karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III
9. Mereka yang saya cintai, kedua orangtuaku Bapak Muhamad Rusdi dan Mama Erpah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini
10. Adik-adikku tercinta M. Alhijri Muharrommi dan Choirunnisa yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan.
11. Sahabat-Sahabatku tersayang, Rizky Agustina, Shalesti Oktarenti, Repika, Rizka Hafidiyanti, dan Ria Utari Dewi yang telah memberikan motivasi serta dukungannya kepada penulis.

12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6NC yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama dan dukungannya
13. Semua pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Palembang, Juni 2015  
Penulis



## **ABSTRAK**

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III serta untuk mengetahui sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang sebaiknya dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, serta wawancara. Hasil menunjukkan bahwa sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum maksimal, disebabkan petugas terkadang menemui kendala-kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Kendala-kendala tersebut yaitu kesalahan dalam penyortiran surat, mencatat nomor surat masuk, terhambatnya pendistribusian surat, serta kekeliruan dalam pemberian nomor surat keluar. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum maksimal, dikarenakan jumlah petugas pada bagian sekretariat hanya berjumlah satu orang sedangkan petugas mengerjakan lebih dari satu jenis pekerjaan termasuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penulis menyarankan pihak perusahaan sebaiknya mengkhususkan petugas pada bagian sekretariat dalam mengelola surat masuk dan surat keluar tanpa membebankan pekerjaan-pekerjaan selain pengelolaan surat masuk dan surat keluar, serta Petugas pengelola surat di bagian sekretariat harus lebih teliti dan cermat dalam mengecek setiap surat masuk dan surat keluar.

Kata kunci: Sistem, Pengelolaan, Surat Masuk, Surat Keluar

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup Masalah .....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.2. Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3. Metode Pengumpulan Data .....	7
1.5.4. Analisis Data.....	8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Pengertian Surat .....	9
2.2. Jenis Surat.....	9
2.3. Fungsi Surat.....	11
2.4. Sistem Pengelolaan Surat .....	12
2.5. Penanganan Surat Masuk dan Penanganan Surat Keluar .....	14
2.5.1. Penanganan Surat Masuk .....	14
2.5.2. Penanganan Surat Keluar .....	18

**BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	22
3.2. Visi, Misi dan Motto PT Pos Indonesia (Persero) .....	24
3.2.1. Visi PT Pos Indonesia (Persero) .....	24
3.2.2. Misi PT Pos Indonesia (Persero).....	24
3.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	25
3.3.1. Struktur Organisasi .....	25
3.3.2. Uraian Tugas .....	27
3.4. Layanan Produk PT Pos Indonesia ( Persero).....	32
3.5. Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III .....	34
3.5.1. Prosedur Pengelolaan Surat MasuK Pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III.....	35
3.5.2. Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Pada PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III .....	40

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Sistem Pengelolaan Surat Masuk yang Sebaiknya dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III .....	46
---	----

**Halaman**

4.2. Sistem Pengelolaan Surat Masuk yang Sebaiknya dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III .....	49
---	----

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran .....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Pengelolaan Surat Masuk.....	3
Gambar 1.2 Pengelolaan Surat Keluar.....	4
Gambar 2.1 Contoh Buku Penerimaan Surat.....	15
Gambar 2.2 Contoh Buku Agenda.....	16
Gambar 2.3 Contoh Lembar Disposisi.....	17
Gambar 2.4 Gambar Penanganan Surat Masuk.....	18
Gambar 2.5 Bagan Penanganan Surat Masuk .....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Surat Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Surat Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Pedoman Wawancara
- Lampiran 12 Contoh Buku Agenda PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III
- Lampiran 13 Contoh Lembar Disposisi PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III
- Lampiran 14 Contoh Buku Ekspedisi Intern PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III
- Lampiran 15 Contoh Buku Ekspedisi Ekstern PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional III

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Perbandingan Penggunaan Buku Agenda dan Kartu Kendali ....	14
Tabel 3.1 Buku Agenda Surat Masuk .....	38
Tabel 3.2 Contoh Lembar Disposisi .....	39
Tabel 3.3 Buku Intern (Ekspedisi) .....	40
Tabel 3.4 Contoh Buku Agenda Surat Keluar .....	43
Tabel 3.5 Buku Ekstern (Ekspedisi) .....	44