

**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT DI PT POS INDONESIA
PALEMBANG 30000**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**DIAN ANGGRAINI
0613 3060 1221**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2016**

**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT DI PT POS INDONESIA
PALEMBANG 30000**



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

Oleh:

**DIAN ANGGRAINI
0613 3060 1221**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**H. L. Suhairi Hazisma, S.E., M.Si.
196004281989031001**

Pembimbing II,

**Heri Setiawan, S.E., MAB.
197602222002121001**

**Mengetahui,
Koordinator Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum, Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Anggraini
NIM : 0613 3060 1221
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Kesekretariatan
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pengelolaan Surat Di PT Pos Indonesia
Palembang 30000

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,
Yang membuat pernyataan



Dian Anggraini
NIM 0613 3060 1221

LEMBAR PENGESAHAN




Nama Mahasiswa : Dian Anggraini
NPM : 0613 3060 1221
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pengelolaan Surat di PT Pos Indonesia Palembang
30000

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

Pada hari: Kamis

Tanggal: 4 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Divianto, S.E., M. Si.</u> Ketua	 _____	28/8 '16 _____
2.	<u>Alhushori, S.E., MAB.</u> Anggota	 _____	12/8 2016 _____
3.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota	 _____	12/8 2016 _____

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.”
(Confusius)*

*“Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika sesuatu itu dikerjakan dan bukan hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya, bukan hanya menjadi impian.”
(Unknown)*

*“Ketika rasa malas menghampiri kenanglah akan perjuangan orang tua demi anaknya, karena merekalah motivasi terbaik.”
(Penulis)*

Penulis mempersembahkan kepada:

- ✓ *Kedua Orang tua tercinta dan tersayang*
- ✓ *Pendidik dan Pembimbing yang Saya hormati*
- ✓ *Para Sahabat dan Teman-teman tersayang*
- ✓ *Almamater Saya Politeknik Negeri Sriwijaya*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Prosedur Pengelolaan Surat Di PT Pos Indonesia Palembang 30000” ini tepat pada waktunya. Penyusunan Laporan Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis membahas tentang Prosedur Pengelolaan Surat, yaitu prosedur pengelolaan surat masuk dan prosedur pengelolaan surat keluar di PT Pos Indonesia Palembang 30000. Selain itu, dalam prosedur pengelolaan surat ditemukan hambatan-hambatan serta upaya-upaya yang dilakukan agar prosedur pengelolaan surat dapat berjalan lancar.

Penulis menyadari bahwa di dalam Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penyajiannya. Hal ini disebabkan karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, serta banyaknya hambatan yang dialami. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekalian demi kesempurnaan Laporan Akhir ini. Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum,Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto SE., MM., selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak H. L. Suhairi Hazisma, S.E., M.Si., dan Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun ini.
6. Seluruh Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Ibu Ida Sulastri selaku Manajer SDM dan Ibu Pebrina Noresta selaku Sekretaris PT Pos Indonesia Palembang 30000 yang telah memberikan kesempatan dan waktu selama proses pengumpulan data Laporan Akhir.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan meteril serta doa dan nasihat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.
9. Para sahabat Tiara, Ika, Triana, Dekri, Yuli, Maya dan Ikaumar serta Teman-teman kelas 6 NG yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

10. Dan semua pihak yang terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan, semoga semua bantuan yang diberikan secara moril dan material serta jerih payah yang telah diberikan dapat berguna dan memberi manfaat kepada penulis serta menjadi bantuan yang berkah dan akan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat dan kendala pengelolaan surat di PT Pos Indonesia Palembang 30000. Jenis dan sumber data pada laporan akhir ini adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Laporan akhir ini menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi dan riset pustaka. Hasil penelitian laporan akhir ini memperlihatkan bahwa prosedur pengelolaan surat di PT Pos Indonesia Palembang 30000 belum maksimal, karena tidak terdapat pelatihan secara formal, sehingga pencatatan dan pengarsipan kurang baik. PT Pos Indonesia Palembang 30000 sebaiknya memberikan pelatihan secara khusus kepada karyawan bagian sekretariat untuk meminimalisir kesalahan.

Kata kunci: Pengelolaansurat, Prosedur, PT Pos Indonesia.

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine about procedures and obstacle of mail handling at PT Pos Indonesia Palembang 30000. The type of data sources in this final report are primary data and secondary data by using qualitative descriptive analysis technique. This final report using data collection methods such as interviews, observation, documentation and literature review. Result of this final report shows that mail handling procedures at PT Pos Indonesia Palembang 30000 is not maximal, because there is no formal training, so that recording and filing not good enough. PT Pos Indonesia Palembang 30000 should be provide training specifically to employee of the secretariat to reduces errors.

Keywords: Mail handling, Procedures, PT Pos Indonesia.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.7 Teknik Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Surat.....	10

2.1.1	Pengertian Surat	10
2.1.2	Fungsi Surat	11
2.2	Jenis Surat	11
2.2.1	Jenis Surat Menurut Isinya.....	11
2.2.2	Jenis Surat Menurut Jumlah Penerima.....	12
2.2.3	Jenis Surat Menurut Keamanan Isinya	12
2.2.4	Jenis Surat Menurut Urgensi Penyelesaian.....	13
2.2.5	Jenis Surat Menurut Prosedur Pengurusan	13
2.2.6	Jenis Surat Menurut Jangkauannya.....	14
2.3	Bentuk dan Bagian Surat	14
2.3.1	Bentuk-bentuk Surat	14
2.3.2	Bagian-bagian Surat.....	15
2.4	Pengelolaan Surat	16
2.4.1	Pengertian Pengelolaan	16
2.4.2	Pengertian Surat-menyurat.....	17
2.5	Prosedur Pengelolaan Surat	17
2.5.1	Pengelolaan Surat Masuk.....	18
2.5.2	Pengelolaan Surat Keluar.....	19
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1	Sejarah PT Pos Indonesia	22
3.2	Visi dan Misi PT Pos Indonesia	23
3.3	Nilai-nilai PT Pos Indonesia	23
3.4	Logo dan Arti Logo PT Pos Indonesia	25
3.5	Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Palembang 30000 ...	26
3.6	Deskripsi Jabatan PT Pos Indonesia Palembang 30000	28
3.7	Tugas, Kewajiban dan Tanggung Jawab Bagian Sekretariat	29
3.8	Kendala dalam Prosedur Pengelolaan Surat di PT Pos Indonesia Palembang 30000	30

BAB VI	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Prosedur Pengelolaan Surat di PT Pos Indonesia Palembang30000.....	32
4.1.1	Prosedur Pengelolaan Surat Masuk	33
4.1.2	Prosedur Pengelolaan Surat Keluar	42
4.2	Kendala Dalam Pengelolaan Surat di PT Pos Indonesia Palembang 30000.....	47
4.2.1	Kendala Dalam Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di PT Pos Indonesia Palembang 30000.....	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data SuratMasukdanSuratKeluar PT Pos Indonesia Palembang 30000	4
Tabel 4.1 Format StempelSuratMasuk	36
Tabel 4.2 Buku Agenda SuratMasuk	37
Tabel 4.3 DisposisiKepala Kantor.....	40
Tabel 4.4 DisposisiWakil Kantor	40
Tabel 4.5 Buku Agenda SuratKeluar	44
Tabel 4.6 BukuEkspedisi (Intern)	47
Tabel 4.7 BukuSerahTerima.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar2.1 ProsedurPengelolaanSuratMasuk.....	19
Gambar2.2 ProsedurPengelolaanSuratKeluar.....	22
Gambar3.1 Logo PT Pos Indonesia	26
Gambar 3.2 StrukturOrganisasi PT Pos Indonesia Palembang 30000	28
Gambar 4.1 ProsedurPengelolaanSuratMasuk PT Pos Indonesia Palembang 30000.....	33
Gambar 4.2 PengarahandanPendistribusianSuratMasuk	37
Gambar 4.3 ProsedurPengelolaanSuratKeluar PT Pos Indonesia Palembang 30000.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
3. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
4. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
6. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
7. Daftar Kunjungan Perusahaan
8. Daftar Wawancara
9. Lampiran Lain-lain