



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN  
SURAT KELUAR DIVISI ADMINISTRASI UMUM  
PADA PT QOALCA INOVASI SISTEMATIKA  
INDONESIA**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI Jakarta**

**2021**



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Agung Subekti  
NIM : 1805311072  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat  
Keluar Divisi Administrasi Umum Pada PT  
Qualca Inovasi Sistematika Indonesia

Depok, 23 Agustus 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Hafniza Amir, S.Sos., M.Si  
NIP. 196002261989032001

Dr. Dra. Eva Zulfa N, M.M  
NIP. 195908261990032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Lis Mariam, M.Si  
NIP. 196501311989032001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Agung Subekti  
NIM : 1805311072  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum Pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 23 Agustus 2021  
Waktu : 13.15 WIB

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Hafniza Amir, S.Sos, M.Si  
NIP : 196002261989032001 .....  
Penguji I : Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M  
NIP : 196405071992012001 .....  
Penguji II : Drs. Anwar Mustofa, M. Hum  
NIP : 196410161991031003 .....

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT., karena dengan ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Laporan tugas akhir ini berjudul **“Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum Pada PT Qualca Inovasi Sistematika Indonesia”** disusun untuk melengkapi persyaratan kelulusan Diploma III (D-III) Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis. Pada Kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Dr. SC. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing, HTL, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
- 2) Titik Purwinarti S.Sos., M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2013-2021.
- 3) Dr. Iis Mariam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
- 4) Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2017-2021.
- 5) Taufik Akbar, SE., M.S.M selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
- 6) Hafniza Amir, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memeriksa, dan memberikan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
- 7) Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar., M.M, selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengoreksi teknik penulisan laporan tugas akhir ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
- 8) Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 9) Yang tercinta dan teristimewa orang tua penulis, Bapak Sardi dan Ibu Mariyamah yang selalu memanjatkan do'a, dan memberikan kasih sayang serta dukungan yang tidak pernah berhenti.
- 10) Bapak Sutiyo Sudiyono selaku Direktur dan Ibu Sulistiyani selaku pembimbing di PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 3 bulan (1 Februari – 30 April 2021).
- 11) Iqbal, Gagah, Dandi, Marcel, Inka, Nabila, dan seluruh teman-teman AB 6D 2018, serta angkatan AB 2018 yang telah mengisi hari-hari perkuliahan selama ini dan memberikan semangat serta dukungannya.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kendala dan hambatan serta penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini dari semua pihak.

Akhir kata, semoga Allah SWT. senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 11 Agustus 2021

Agung Subekti



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	2
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	3
1.6 Metode Analisis Data.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Prosedur.....	7
2.2 Pengertian Surat .....	7
2.3 Fungsi Surat .....	8
2.4 Jenis-Jenis Surat .....	9
2.5 Metode Pencatatan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	9
2.6 Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	10
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Sejarah Singkat PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia.....	16
3.2 Logo Perusahaan .....	17

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu Perusahaan.....	17
3.4 Struktur Organisasi.....	18
3.5 Aktivitas Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia.....	19
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>20</b>
4.1 Prosedur Penanganan Surat Masuk Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia .....	21
4.2 Prosedur Penanganan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia .....	26
4.3 Kendala Dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia .....	34
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>35</b>
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia .....	17
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Surat Masuk .....	21
Gambar 4.2 Contoh Arsip Elektronik Surat Masuk .....	25
Gambar 4.3 Flowchart Prosedur Surat Keluar .....	26
Gambar 4.4 Buku Catatan Divisi Administrasi Umum .....	27
Gambar 4.5 Penomoran Surat Keluar .....	29
Gambar 4.6 Contoh Map Clear Holder .....	29
Gambar 4.7 Contoh Format Pengiriman Surat.....	31
Gambar 4.8 Contoh Arsip Elektronik Surat Keluar .....	32



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Format Buku Agenda Surat Masuk.....	10
Tabel 2.2 Format Buku Agenda Surat Keluar.....	10
Tabel 4.1 Buku Agenda Tanda Terima Surat Masuk.....	22
Tabel 4.2 Format Buku Agenda Surat Masuk.....	24
Tabel 4.3 Format Buku Agenda Surat Keluar.....	30
Tabel 4.4 Perbandingan Teori dan Praktik Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	32





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	38
Lampiran 2 Contoh Surat Masuk .....	39
Lampiran 3 Contoh Surat Keluar .....	40
Lampiran 4 Buku Agenda Tanda Terima Surat Masuk pada Divisi <i>General</i> <i>Affair</i> .....	41
Lampiran 5 Contoh Map Coklat untuk Menyampul Surat Keluar.....	42





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang baik untuk semua orang, tak terkecuali bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Dengan adanya berbagai alat elektronik yang menunjang komunikasi, perpindahan informasi berupa lisan (telepon, *video call*) maupun tulisan (surat) akan semakin lebih efektif dan efisien. Proses pertukaran informasi yang cepat tersebut pun akan berdampak positif untuk proses administrasi bagi sebuah organisasi atau perusahaan, terutama dalam kegiatan surat menyurat.

Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang dibuat dan/atau diterima oleh suatu pihak untuk menyampaikan informasi atau berita kepada pihak yang lainnya. Selain digunakan sebagai alat komunikasi dan informasi, surat juga berfungsi sebagai bukti hitam di atas putih, sehingga kedudukan surat masih sangat penting walaupun diiringi dengan teknologi yang semakin berkembang. Organisasi atau perusahaan pasti memiliki kegiatan dalam pengelolaan surat. Pengelolaan surat yang baik akan memberikan manfaat positif bagi sebuah organisasi atau perusahaan, begitu pula sebaliknya jika prosedur surat tidak dikelola dengan baik maka akan memberikan dampak kurang baik atau buruk bagi sebuah organisasi atau perusahaan, bahkan bisa sampai menimbulkan kerugian.

Begitu pentingnya surat menyurat bagi sebuah organisasi atau perusahaan, maka harus diiringi dengan prosedur yang baik pula, terutama dalam mengelola surat masuk dan surat keluar yang mempunyai nilai penting, baik sebagai alat komunikasi dan informasi, maupun sebagai bukti otentik. Prosedur pengelolaan surat masuk yang meliputi; penerimaan surat, penyortiran surat, pencatatan surat, pendistribusian surat, dan penyimpanan surat, sedangkan untuk surat keluar meliputi; pembuatan konsep, pengetikan surat, penyuntingan surat, pencatatan surat, pendistribusian surat, dan penyimpanan surat.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa surat sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk menjamin terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan. Begitu pula dengan bagian Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, pencatatan surat masuk dan surat keluar harus dilakukan dengan tepat dan sesuai prosedur pelaksanaannya, artinya dalam pengelolaan surat yang akan dilakukan tersebut harus dapat disajikan secara cepat, tepat, dan lengkap dengan tujuan memperlancar kegiatan perusahaan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis tugas akhir dengan judul **“Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum Pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Prosedur Penanganan Surat Masuk Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia?
- b. Bagaimana Prosedur Penanganan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Inovasi?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

- a. Menjelaskan Prosedur Penanganan Surat Masuk Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia.
- b. Menjelaskan Prosedur Penanganan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Menjelaskan kendala yang dihadapi dalam Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Inovasi?

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Setelah melakukan praktik kerja lapangan ini, diharapkan ada beberapa manfaat yang dapat diambil baik bagi penulis sendiri, perusahaan, dan pembaca atau penulis lain. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

- a. Penulis dapat mengetahui tentang penanganan surat, baik surat masuk maupun surat keluar dengan memperhatikan Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Divisi Administrasi Umum pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia. Sehingga penulis dapat melihat penerapan mata kuliah kesekretariatan dan korespondensi Bahasa Indonesia yang di dapat di bangku kuliah.
- b. Sebagai bahan evaluasi Divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia dalam Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar. Penulis dapat memberikan saran bagi divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia dalam penanganan surat masuk dan surat keluar dimasa yang akan datang.
- c. Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai ilmu pengetahuan kepada para pembaca dan dapat dijadikan sebagai referensi penulisan laporan atau penelitian khususnya pada penanganan surat masuk dan surat keluar.

#### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, Penulis memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan melalui:



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Observasi  
Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat, dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat yang menjadi objek pengamatan. Pada tahap ini Penulis melaksanakan *Job Training* selama 3 bulan, mulai bulan Februari sampai bulan April di divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia untuk memperhatikan prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar.
- b. Wawancara  
Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait. Pada tahap ini penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar serta kendala-kendala yang ada kepada karyawan divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia. Pertanyaan wawancara terlampir pada **Lampiran 1**.
- c. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan suatu pengumpulan data dan informasi dari sumber-sumber dokumen yang terkait. Pada tahap ini penulis mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia.

### 1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti di lapangan. Maka dari itu, metode penelitian ini dipilih karena penulis bermaksud mendapatkan gambaran nyata dan memahami secara mendalam tentang prosedur penanganan surat masuk



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan surat keluar pada divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sebagai bentuk kemudahan dalam membaca Penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan dengan memberikan penjelasan disetiap bab dengan penyusunan sebagai berikut:

#### **BAB I: Pendahuluan**

Pendahuluan berisi latar belakang yang sekaligus menjadi alasan pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: Landasan Teori**

Landasan teori menguraikan tentang teori-teori yang mendasari permasalahan dalam penulisan ini, di antaranya adalah pengertian prosedur, pengertian surat, fungsi surat, jenis-jenis surat, metode pencatatan surat, dan prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar.

#### **BAB III: Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab ini menggambarkan secara singkat dan jelas mengenai sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi dan misi, kegiatan usaha perusahaan, serta struktur perusahaan dan tata kelolanya.

#### **BAB IV: Pembahasan**

Bab ini merupakan hasil dari pengelolaan data-data yang diperoleh selama masa Praktik Kerja Lapangan dalam bentuk jawaban dari pemecahan masalah. Secara singkat, pada sub bab 4.1 akan berfokus pada prosedur penanganan surat masuk divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, pada



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

sub bab 4.2 berfokus pada prosedur penanganan surat keluar divisi Administrasi Umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, dan pada sub bab 4.3 kendala yang dialami dalam prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar divisi administrasi umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia.

### BAB V: Penutup

Bab ini merupakan penutup dalam Penulisan Tugas Akhir, di mana bab ini berisikan kesimpulan pembahasan dan saran atas prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar divisi administrasi umum PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan positif untuk kemajuan perusahaan.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis mengenai prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur penanganan surat masuk pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia telah berjalan dengan baik dan benar dalam membantu proses kegiatan administrasi dan operasional di perusahaan. Namun, terdapat perbedaan antara teori dengan praktik dalam penggunaan lembar disposisi pada tahap pengarahannya. Menurut perusahaan, karena dengan berkembangnya teknologi penggunaan lembar disposisi dengan catatan dapat digantikan dengan menggunakan pesan singkat melalui *handphone*, sehingga proses penanganan surat menjadi lebih cepat. Adapun prosedur penanganan surat masuk pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, yaitu penerimaan surat, penyortiran surat, pencatatan surat, penggandaan surat, pendistribusian surat, dan penyimpanan surat.
- b. Begitu pun dengan penanganan surat keluar pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia telah sesuai dengan teori yang ada, serta berjalan dengan baik dan benar dalam membantu proses kegiatan administrasi dan operasional perusahaan. Adapun prosedur penanganan surat keluar pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, yaitu menerima permintaan surat dan konsep surat, pengetikan surat, penyuntingan surat, penandatanganan dan pemberian cap perusahaan, pencatatan surat, penggandaan dan penyampulan surat, pembubuhan alamat dan pengiriman surat, serta penyimpanan surat.
- c. Kendala divisi Administrasi Umum dalam menangani prosedur surat masuk dan surat keluar yang terjadi pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, yaitu faktor peralatan operasional perusahaan yang kurang memadai, seperti



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

printer yang terdapat dalam meja divisi Administrasi Umum, serta faktor kelalaian karyawan yang kurang disiplin dalam meminjam dan mengembalikan ordner yang digunakan untuk menyimpan surat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang terjadi pada prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia, penulis mencoba untuk memberikan saran dan masukan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi perusahaan agar proses pelaksanaan penanganan surat masuk dan surat keluar pada divisi Administrasi Umum dapat berjalan dengan lancar dan lebih baik lagi.

- a. Perusahaan sebaiknya selalu mengontrol peralatan operasional perusahaan yang ada apakah masih dapat berfungsi dengan baik atau tidak. Jika peralatan yang ada sudah tidak berfungsi dengan baik atau rusak sebaiknya segera diperbaiki atau diganti dengan yang baru. Perusahaan juga sebaiknya memperbaiki printer yang terdapat pada meja divisi Administrasi Umum, sehingga dapat memperlancar penanganan surat masuk dan surat keluar pada perusahaan.
- b. Divisi Administrasi Umum sebaiknya memberikan aturan yang tegas kepada setiap karyawan dalam pengambilan dan pengembalian order arsip yang dipinjam. Selain dengan membuat aturan yang tegas, sebaiknya memberikan nomor pada setiap ordner, sehingga ketika terdapat ordner yang dipinjam maupun yang belum dikembalikan dapat terlihat dengan jelas. Hal ini juga dapat membantu divisi Administrasi Umum dalam mempercepat penanganan surat masuk dan surat keluar terutama pada tahap penyimpanan surat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Mariam, Iis dan Endah Wartiningsih. 2019. *Pengantar Perkantoran Modern*. Depok: PNJ Press.
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Nur'aini. 2019. *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Perpustakaan STIPAP Medan*. Jurnal Iqra'. Volume 13 No. 2.
- Rosalin, Sovia. 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press.
- Sugiarto, Agus. 2005. *Korespondensi Bisnis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Utojo, Hertin Indira. 2019. *Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yatimah, Durotul. 2009. *Kesekretariatan Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

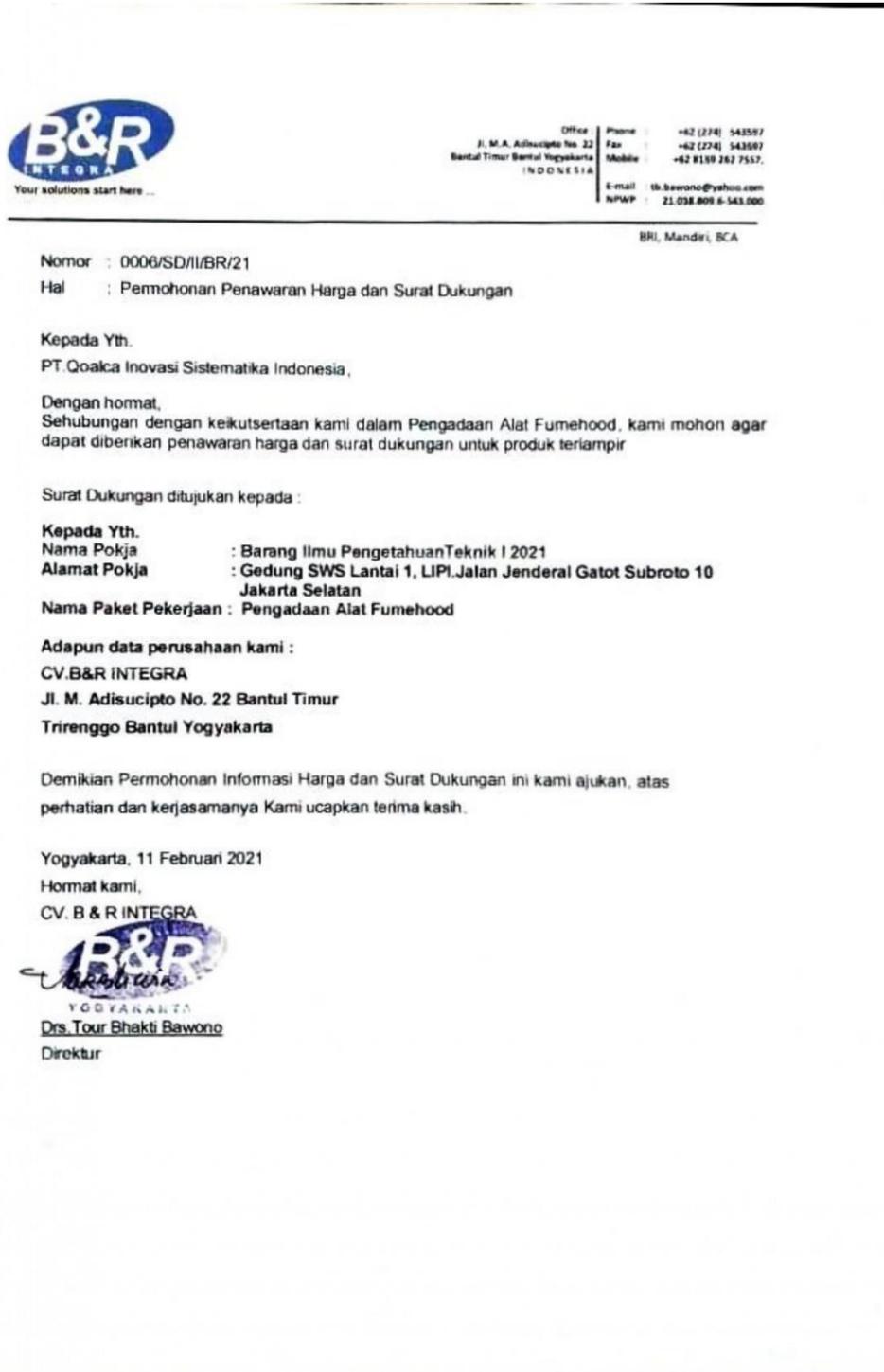
#### Daftar Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana prosedur penanganan surat masuk pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia?
2. Bagaimana prosedur penanganan surat keluar pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia?
3. Apa saja jenis surat masuk dan surat keluar pada PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia?
4. Apa saja perbedaan dalam penanganan ketiga jenis surat tersebut?
5. Mengapa penerimaan dan pengiriman surat dilakukan oleh divisi *General Affair*?
6. Apa fungsi dari buku tanda terima surat masuk?
7. Metode atau sistem apa yang digunakan dalam pengarsipan atau penyimpanan surat?
8. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi divisi Administrasi Umum dalam melaksanakan penanganan surat masuk dan surat keluar?



Lampiran 2

Contoh Surat Masuk



(Sumber: Divisi Administrasi Umum)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Contoh Surat Keluar



**PT QOALCA INOVASI SISTEMATIKA INDONESIA**  
Ruko Sabar Ganda Blok C No.6 Jl.KSR Dadi Kusmayadi  
Cibinong – Bogor 16914  
Telp: (021) 87929428 Email: [admin@qoalca.co.id](mailto:admin@qoalca.co.id)



No : 014/QISI/AU/SD/III/2021  
Hal : Surat Dukungan

Kepada Yth.  
CV. Nugarada Abadi  
Jl. Gambuh No. 7, Bandung  
Jawa Barat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Setiyo Sudyono  
Jabatan : Direktur  
Perusahaan : PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia  
Alamat : Ruko Sabar Ganda Blok C No. 6 Jl. KSR Dadi Kusmayadi  
Cibinong, Bogor 16914.

Dengan ini kami memberikan dukungan kepada :

**CV. NUGARADA ABADI**  
JL. Gambuh No. 7, Bandung

Untuk mengikuti paket pekerjaan "Pengadaan Alat Fume Hood di Deputi Bidang Ilmu Pengetahuan Teknik - LIPI".

Adapun dukungan yang kami berikan meliputi :

- Jaminan kesanggupan untuk melaksanakan Instalasi Alat yang ditawarkan.
- Jaminan kesanggupan memberikan brosur dari alat yang ditawarkan.
- Jaminan kesanggupan memberikan salinan Sertifikat HKI Qoalca.
- Jaminan memberikan Salinan sertifikat ISO 9001:2015
- Jaminan purna jual selama 2 tahun.

Surat dukungan ini tidak berlaku jika CV. Nugarada Abadi tidak mengambil/membeli barang tersebut dari PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia.

Demikian surat dukungan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 02 Maret 2021  
PT Qoalca Inovasi Sistematika Indonesia

**SETIYO SUDIYONO**  
Direktur



(Sumber: Divisi Administrasi Umum)

**Hak Cipta :**  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta  
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4

Buku Agenda Tanda Terima Surat Masuk pada Divisi *General Affair*



(Sumber: Divisi Administrasi Umum)

Lampiran 5

Contoh Map Coklat untuk Menyampul Surat Keluar



(Sumber: Divisi Administrasi Umum)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta