

**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR  
PADA PT. PERTAMINA (PERSERO) MOR II SUMBAGSEL PADA  
FUNGSI COMREL & CSR**



**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya  
pada Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma**

**KOMALA PERMATA SARI**

**161540002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MSUK DAN SURAT KELUAR**  
**PADA PT. PERTAMINA (PERSERO) MOR II SUMBAGSEL PADA**  
**FUNGSI COMREL & CSR**

**KOMALA PERMATA SARI**

**161540002**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**  
**Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis**

**Palembang, September 2019**

**Program Studi Administrasi Bisnis**

**Fakultas Vokasi**

**Dosen Pembimbing**

**Dekan,**



**Irwan Septayuda, S.E., M.Si.**



**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul “ PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA PT. PERTAMINA (PERSERO) MOR II SUMBAGSEL PADA FUNGSI COMREL & CSR” Oleh “KOMALA PERMATA SARI” Telah di pertahankan di depan komisi penguji hari Senin , 29 Juli 2019.

### Komisi Penguji

1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si.

Ketua

(.....)

2. Marlindawati, M.M., M.Kom.

Sekretaris

(.....)

3. Dinny Komalasari, M.Kom.

Anggota

(.....)

Mengetahui,

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma

Ketua



Fitriasuri, S.E., Ak., M.M.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya bertandatangan di bawah ini :

Nama : Komala Permata Sari  
Nim : 161540002  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir/Skripsi/Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Ahli Madya/Sarjana/Magister) di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di kutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan plagiarism cheke sera diunggahke internet, sehingga dapat di akses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh - sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi seduai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mesti.

Palembang, September 2019

Yang membuat pernyataan,



Komala Permata Sari  
NIM : 161540002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

**Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada putus asa dari rahmat Allah melainkan orang – orang yang kufur (terhadap karunia Allah). (Q.S. Yusuf : 87)**

### **Laporan ini saya persembahkan untuk :**

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi**
- ❖ **Kakak - kakak saya yang saya sayangi dan sahabat saya yang telah memotivasi dan mendorong keberhasilanku.**
- ❖ **Kepada Irwan Septayuda, S.E.,M.Si. sebagai pembimbing yang telah membimbing saya dari awal sampai akhir**
- ❖ **Untuk seluruh dosen Fakultas Vokasi**
- ❖ **Teman teman seperjuangan Administrasi Bisnis**
- ❖ **Almamaterku**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Biodata Pribadi

1. Nama : Komala Permata Sari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 15 Februari 1997
3. Agama : Islam
4. Alamat : Jl. Sei Gerong Gang Muda RT. 08  
RW.05 Plaju Palembang
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Status : Menikah
7. Tinggi, Berat Badan : 160 cm, 43 kg
8. No Telepon : 0896-2691-6994
9. Email : [intankomala1502@gmail.com](mailto:intankomala1502@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar (2003-2009) : SD Negeri 254 Palembang
2. SMP (2009-2012) : SMP Sriguna Palembang
3. SMK (2012-2015) : SMK Setia Darma Palembang
4. Perguruan Tinggi (2016-2019) : D3 Program Studi  
Administrasi Bisnis  
Universitas Bina Darma  
Palembang

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel pada Fungsi Comrel & CSR. Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu pengamatan (observasi), wawancara (interview) dan literatur. Kesimpulan dari hasil pembahasan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel pada Fungsi Comrel & CSR dapat dikatakan cukup baik dikarenakan pencatatan surat sudah memakai sistem yaitu sistem *E-Correspondence*. Tetapi terkadang pekerja tidak menerapkan dengan benar prosedur pengelolaan surat yang telah ditetapkan oleh Pertamina pusat, dan kurangnya kepedulian pekerja dalam penyimpanan surat. Surat hanya di masukkan kedalam ordner tanpa ada penyimpanan khusus.

**Kata kunci : Prosedur, Pengelolaan, Surat masuk, Surat keluar**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the procedures for managing incoming and outgoing letters at PT. Pertamina (Persero) Sumbagsel MOR II on Comrel & CSR Functions. As for this study using qualitative methods and data collection techniques used are observations, interviews and literatur. The conclusion of the results of the discussion of procedures for managing incoming and outgoing letters at PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel on the Comrel & CSR Function can be said to be quite good because the recording of the letter already uses a system that is the E-Correspondene system. But sometimes workers do not properly implement the letter management procedures set by the central Pertamina, and the lack of concern for workers in storing letters. The letter is only entered into the ordner without any special storage.*

**Keywords: Procedure, Management, Incoming letter, Outgoing letter**



## KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel Pada Fungsi Comrel & CSR”**.

Adapun maksud dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam merah gelar Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini adalah berkat ridho Allah SWT, melalui bantuan berbagai pihak baik dari segi formal maupun material. Tanpa semua itu penulis tidak dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan benar dan tepat waktu. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini belumlah sempurna, karena masih disebabkan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik penulis menerimanya dengan kerendahan hati.

Pada Kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

3. Ibu Fitriasuri, S.E., Ak., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Irwan Septayuda, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus memberikan bimbingan sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen pengajar dari semester 1 - 6.
6. Kepada PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel Pada Fungsi Comrel & CSR yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan penjelasan yang penulis butuhkan untuk penyusunan tugas akhir ini.
7. Kedua Orang tuaku dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun do'a.
8. Ryandi, Eko, Rigo, Ari yang telah memberikan nasihat, dukungan dan sarannya dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Teman - teman seperjuangan Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang selalu ada dan membantu dalam keadaan apapun semenjak penulis mengenal kalian.  
Terima kasih atas dukungannya semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Palembang, September 2019

Komala Permata Sari  
161540002

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix-x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi-xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi-xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1-3
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4

1.4.1. Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1. Objek Penelitian .....	5
1.5.2. Metode Penelitian.....	5
1.5.3. Jenis dan Sumber Data .....	5-6
1.6. Teknik Pengumpulan Data .....	6-7
1.7. Sistematika Penelitian .....	7-8

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN / INSTANSI**

2.1 Sejarah Perusahaan.....	9-10
2.2. Visi, Misi, Peranan dan Tata Nilai PT. Pertamina (Persero)	
MOR II Sumbagsel .....	10
2.2.1. Visi.....	10
2.2.2. Misi.....	10
2.2.3. Peranan PT. Pertamina (Persero) MOR II	
Sumbagsel Dalam Pembangunan.....	11
2.2.4. Tata Nilai PT. Pertamina (Persero) MOR II	
Sumbagsel Dalam Pembangunan.....	11-12
2.2.5. Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	12
2.3. Logi dan Slogan.....	13-14
2.3.1. Arti Makna Logo.....	14-15
2.4. Struktur Organisasi.....	15
2.5. Uraian Tugas Atau Sasaran Kerja Pada	

PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel	
Pada Fungsi Comrel & CSR.....	16-31
2.6. Lokasi Perusahaan.....	32

### **BAB III PEMBAHASAN**

3.1. Definisi Prosedur.....	33-34
3.2. Definisi Pengelolaan .....	34
3.3. Definisi Surat.....	35
3.3.1. Fungsi Surat.....	35-36
3.3.2. Pengelompokkan Surat.....	36-41
3.4. Pengurusan Pengolahan Surat.....	41-43
3.5. Prosedur Pengelolaan Surat.....	43
3.5.1. Prosedur Pengurusan Surat.....	44-45
3.5.2. Prosedur Pengurusan Surat Masuk	
Menggunakan Kartu Kendali.....	45-49
3.6. Prosedur Pengelolaan Surat Keluar.....	49
3.6.1. Pemrosesan Surat Keluar.....	49-52
3.6.2. Prosedur Pengurusan Surat Keluar	
Menggunakan Kartu Kendali.....	52
3.7. Pengertian Arsip.....	52-53
3.7.1. Pengelolaan Arsip Elektronik.....	53
3.7.2. Kemudahan Sistem Kearsipan Elektronik.....	54-58
3.8. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Pada	
PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel	

Pada Fungsi Comrel & CSR..... 59-64

3.8.1 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Pada

PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel

Pada Fungsi Comrel & CSR..... 65-79

3.8.2. Penyimpanan Surat..... 79

**BAB IV KESIMPULAN & SARAN**

4.1. Kesimpulan..... 80

4.2. Saran..... 81-82

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Buku Agenda Surat Masuk .....	42
Tabel 3.2. Buku Agenda Surat Keluar .....	42
Tabel 3.3. Kartu Kendali .....	43

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Logo PT. Pertamina (Persero).....	14
Gambar 2.2. Struktur Organisasi.....	15
Gambar 3.1. E-Correspondence Surat Masuk.....	61
Gambar 3.2. Flowchart Surat Masuk PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel Pada Fungsi Comrel & CSR.....	62
Gambar 3.3. Flowchart Surat Masuk .....	63
Gambar 3.4. Buku Pengiriman Dokumen .....	66
Gambar 3.5. Sistem E-Correspondence Surat Keluar .....	67
Gambar 3.6. Flowchar Surat Keluar PT. Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel Pada Fungsi Comrel &CSR .....	68
Gambar 3.7. Flowchart Surat keluar .....	69
Gambar 3.8. Tampilan Sistem E-Correspondence Dalam Pengaturan Warna & Gambar .....	71
Gambar 3.9. Fasilitas Pencarian Dokumen Pada Sistem E-Correspondence .....	72
Gambar 3.10. Fasilitas Pencarian Lokasi Pada Sistem E-Correspondence .....	73
Gambar 3.11. Scanner .....	74
Gambar 3.12. Login Pada Sistem E-Correspondence .....	75
Gambar 3.13. Tampilan Repository Pada Sistem E-Correspondence.....	76



Gambar 3.14. Tampilan Laporan Kondisi Arsip	
Sistem E-Correspondence .....	77
Gambar 3.15. PC Yang Terhubung Pada Sistem E-Correspondence .....	78
Gambar 3.16. Penyimpanan Surat/Arsip.....	79

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Formulir Permohonan Surat Pengantar TA/Skripsi
2. Surat Balasan Magang dari Kantor PT. Pertamina (Persero)
3. Formulir Penilaian Magang
4. Formulir Pengajuan Judul
5. Surat Keputusan Pembimbing
6. Lembar Konsultasi
7. Formulir Perbaikan Penulisan Tugas Akhir
8. Surat Kelulusan
9. Sertifikat Table Manner Training
10. Sertifikat Career Coaching Training
11. Formulir Kelayakan Penjilidan