

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI BAGIAN
UMUM PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR
CABANG BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Luh Putu Ayu Wulan Artati

2115713055

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

2024

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI BAGIAN
UMUM PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR
CABANG BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Luh Putu Ayu Wulan Artati

2115713055

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

2024

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
DI BAGIAN UMUM PT BANK PEMBANGUNAN
DAERAH BALI KANTOR CABANG BADUNG**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(Ni Luh Putu Ayu Wulan Artati)
NIM 2115713055

Badung, 16 Agustus 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si NIP. 196409191989032002	
Dosen Penguji 1, Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si. NIP. 196401141988112001	
Dosen Penguji 2, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D. NIP. 198104122005011001	

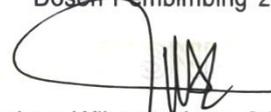
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si)
NIP 196409191989032002

Dosen Pembimbing 2



(Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt.,M.Si)
NIP 199503012024061003

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si)
NIP 197902182003121002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Ayu Wulan Artati
NIM : 2115713055
Prodi/Jurusan : D III Administrasi Bisnis/ Administrasi bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

“Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Bagian Umum Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Wulan Artati

NIM. 2115713055

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL
Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp.(0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

FORMULIR PERSETUJUAN USULAN PROPOSAL PENELITIAN (UPP)

Nama Mahasiswa : Ni Luh Putu Ayu Wulan Artati
NIM : 2115713055
Kelas : 6 A
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Judul Usulan Proposal Penelitian :

Penanganan surat masuk dan surat keluar di bagian umum pada
PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor cabang Badung

Judul yang Disetujui:

Penanganan surat masuk dan surat keluar di bagian umum pada
PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor cabang Badung

Telah dilakukan proses bimbingan/konsultasi sehingga judul yang disetujui tersebut dapat dilanjutkan menjadi Projek Akhir Mahasiswa.

Badung, 21-3-2023
Pembimbing UPP,

(Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si)
NIP. 196409191989032002

PRAKARTA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dalam penulisan laporan, penulis mendapatkan bimbingan, dorongan dan semangat dari banyak pihak. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam kegiatan Magang Kerja.
2. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan arahan dan dukungan selama penyusunan laporan ini.
3. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M selaku Koordinator Magang Kerja yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.

4. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
5. Bapak Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.,Akt.,M.Si selaku pembimbing II serta pembimbing Magang Kerja yang telah banyak memberikan arahan dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
6. Ibu Ni Wayan Rustini selaku staff Bagian Umum PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung yang telah banyak memberikan bimbingan, sehingga pelaksanaan training dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
7. Seluruh Staff dan Karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung yang telah bersedia berbagi pengalaman kerja dan memberikan arahan selama penulis melaksanakan *training*.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan

ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 10 Maret 2024



Ni Luh Putu Ayu Wulan Artati

DAFTAR I

Isi

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PRAKARTA	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Administrasi	10
B. Surat	14
1. Pengertian Surat	14
2. Tujuan Surat	16
3. Jenis – jenis Surat	17
BAB III	20
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	20
A. Sejarah Perusahaan	20
B. Bidang Usaha	22
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	24
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Kebijakan Perusahaan	47
B. Analisis Dan Interpretasi Data	49
BAB V	63
PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	68

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan di era modern tidak terlepas dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi yang berkembang saat ini berperan penting dalam proses perpindahan informasi dari suatu tempat ke tempat lain yang tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Banyak bermunculan berbagai alat telekomunikasi atau perhubungan yang canggih, seperti : telepon, seluler, televisi, radio, telegram, faximile, sangat bermanfaat untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kegiatan organisasi. Perkembangan teknologi informasi ini akan berpengaruh positif dalam komunikasi yang ada di dalam sebuah organisasi.

Menurut Rakhmawati (2019) Komunikasi Komunikasi adalah proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak (komunikator) kepada pihak lain (komunikan) melalui media tertentu, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan agar komunikan memahami maksud komunikator. Komunikasi ini kemudian akan membentuk sebuah interaksi yang dimana interaksi akan berimbang pada terjadinya perpindahan informasi. Perpindahan informasi yang baik terjadi apabila tidak terdapat kesalahpahaman antara informan dan pihak yang menerima terhadap informasi yang dimaksud. Salah satu

yang dibutuhkan untuk menciptakan komunikasi yang baik adalah metode dan alat komunikasi yang tepat guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Salah satu metode komunikasi yang masih digunakan sampai saat ini ada surat menyurat. Menurut Barthos dalam Suryatama (2017) Surat adalah komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan wartanya. Surat ini dapat atas nama pribadi maupun namu organisasi yang dapat ditulis di atas sehelai kertas maupun media lainnya.

Suryatama (2017) juga menyatakan bahwa surat masih digunakan sampai sekarang karena memiliki kelebihan dibandingkan dengan sarana komunikasi lainnya. Kelebihannya antara lain yaitu surat merupakan sarana komunikasi yang dapat menyimpan rahasia dan memuat informasi secara panjang dan lebar. Surat lebih efektif karena informasi yang disampaikan sesuai dengan sumber aslinya dan tidak ada penyingkatan istilah apa yang dikomunikasikan kepada pihak lain secara tertulis, misalnya berupa pengumuman, pemberitahuan, dan keterangan akan sampai pada alamat yang dituju sesuai dengan sumber aslinya. Tidak demikian halnya jika disampaikan secara lisan dengan cara tersebut sering dialami perubahan-perubahan, terutama tentang isinya, mungkin ditambah atau dikurangi, meskipun mungkin tidak disadari.

Menurut Silmi dalam Hidayat dan Jumiatin (2016) Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai bahan bukti secara tertulis yang mempunyai kekuatan hukum sebagai jaminan keamanan dan pengingat dalam kegiatan dimasa lalu. Surat juga sering digunakan sebagai alat promosi oleh kantor atau perusahaan untuk menghemat baik waktu, tenaga, dan juga biaya.

Mengelola surat masuk dan keluar di departemen umum sangat penting untuk memastikan komunikasi yang lancar di dalam organisasi. Penting untuk memproses semua korespondensi dengan cepat dan tepat untuk menghindari penundaan atau kesalahpahaman. Surat masuk harus diperiksa dengan hati-hati dan didistribusikan ke departemen atau individu yang tepat untuk respon, sementara surat keluar harus disusun secara profesional dan tepat waktu untuk mempertahankan citra positif dari organisasi. Pengolahan surat yang tepat juga membantu untuk melacak informasi dan dokumentasi penting untuk referensi di masa depan.

Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam sebuah organisasi maupun perusahaan, termasuk di Bank Pembangunan Daerah Bali cabang Badung. Sebagai lembaga keuangan yang fokus pada pembiayaan pembangunan daerah, BPD memiliki peran strategis dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di daerah-daerah. Melalui berbagai produk dan layanan keuangan yang

ditawarkan, BPD dapat membantu pemerintah daerah dalam membiayai proyek-proyek pembangunan yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat setempat.

BPD juga memiliki peran dalam meningkatkan inklusi keuangan di daerah-daerah, dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan keuangan yang dibutuhkan. Selain itu, BPD juga dapat menjadi mitra strategis bagi pemerintah daerah dalam merencanakan dan melaksanakan program pembangunan yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan dukungan dari BPD, diharapkan pembangunan di daerah dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien, serta memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat setempat. Berdasarkan hal tersebut BPD Bali cabang Badung perlu untuk memiliki system surat menyurat yang baik untuk mendukung kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa surat memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran komunikasi suatu organisasi atau instansi. Pengelolaan surat yang baik dan sistematis merupakan kunci untuk mendukung efektivitas dan efisiensi operasional organisasi. Mengingat pentingnya peran surat dan urgensi pengelolaannya, PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung perlu menerapkan sistem surat menyurat yang efektif. Hal ini tidak hanya untuk memastikan informasi dan komunikasi yang lancar,

tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat dengan judul "Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar di Bagian Umum pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung," dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan sistem pengelolaan surat di instansi tersebut.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, adapun rumusan masalah yang layak diangkat pada penelitian ini yaitu :

Bagaimanakah penanganan surat masuk dan surat keluar di bagian umum pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung?

C. Tujuan Penelitian

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

Untuk mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Tulisan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian terhadap masalah yang terkait di waktu berikutnya
 - b. Hasil Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa saran kepada jurusan Administrasi Bisnis mata kuliah Kearsipan untuk menentukan kebijakan tentang penanganan surat masuk dan surat keluar
2. Bagi Perusahaan
 - a. Penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dan masukan bagi perusahaan mengenai penanganan surat masuk dan surat keluar di bagian umum pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Merupakan salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk menambah wawasan, keterampilan, dan pengalaman dalam dunia kerja serta dapat langsung mempraktekan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian yakni :

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung yang beralamatkan di Jl. Raya Kuta No. 1, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini yakni penanganan surat masuk dan surat keluar di bagian umum pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Data Kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa keterangan-keterangan, informasi, atau uraian-uraian yang ada hubungannya dengan topik penelitian. Baik dari perusahaan maupun sumber-sumber lain.

b. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari tempat dimana penelitian ini dilaksanakan atau instansi yang terkait pada PT Bank

Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung, seperti observasi dan wawancara secara individual bersama Ibu Kusuma

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber kedua. Data yang diperoleh ini dari buku-buku atau media lain yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas seperti, informasi yang di dapat dari internet ataupun membaca buku-buku yang terkait dari perusahaan

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati, mengumpulkan, dan mencatat informasi

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung melalui tanya jawab kepada Ibu Wayan Rustini selaku staff pada bagian umum pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung. Teknik wawancara yang digunakan yaitu terstruktur. Dimana teknik wawancara

ini pertanyaan-pertanyaan sebelumnya telah disusun dan tidak dapat diubah-ubah pada saat wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan buku literasi

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menguraikan dan menjelaskan keterangan- keterangan yang didapatkan secara langsung dan fenomena proses penanganan surat masuk dan keluar di Bank Pembangunan Daerah Bali cabang Badung bagian umum.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai penanganan surat masuk dan surat keluar pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung maka dapat disimpulkan :

1. Dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung menggunakan Azas Sentralisasi yaitu seluruh kegiatan pengurusan surat masuk dan surat keluar dilakukan oleh satu unit. Surat masuk dan surat keluar dikelola penuh oleh pegawai yang ada dibagian umum.
 - a. Prosedur pengelolaan surat masuk melibatkan beberapa tahapan penting, dimulai dari penerimaan surat oleh bagian administrasi. Setelah surat diterima, dilakukan penyortiran untuk memisahkan surat berdasarkan urgensi dan tujuan. Selanjutnya, surat yang telah disortir akan didisposisi atau diarahkan kepada pihak atau departemen yang berwenang untuk menangani. Tahap terakhir adalah pembagian surat kepada penerima yang tepat agar dapat segera ditindaklanjuti sesuai kebutuhan. Prosedur yang sistematis ini memastikan

bahwa setiap surat masuk dapat dikelola dengan efisien dan efektif, sehingga mendukung kelancaran operasional kantor.

- b. Prosedur surat keluar mulai dari pembuatan konsep, persetujuan konsep, pengetikan surat, penomoran dan registrasi, penandatanganan surat, penggandaan surat serta pengiriman surat.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, penanganan surat masuk dan surat keluar pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung sudah berjalan dengan baik. Namun, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat, kami menyarankan beberapa perbaikan sebagai berikut :

1. Perlunya kebijakan tertulis yang jelas dan konsisten

Berdasarkan wawancara, penting untuk menekankan bahwa kebijakan tertulis sangat diperlukan untuk memastikan konsistensi dan akuntabilitas dalam penanganan surat masuk dan surat keluar.

Kebijakan ini harus mengatur setiap langkah operasional dengan jelas agar seluruh staf memahami dan menerapkannya secara beragam

Dengan menerapkan

saran di atas, diharapkan PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Badung dapat lebih meningkatkan kualitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwyah N., dan Poernomo, B., S., Analisis Prosedur Ekspor dengan Pendekatan Metode Less Than Container Load: Studi Kasus PT. Konesia Prologix Line
<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/ABIWARA/article/download/3183/1530>
- Hidayat, Sugeng dan Jumiatin, Umi (2016). Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang.
<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/637>
- Mamonton, I., Yantu, I., Sudirman, S., (2023) Pengaruh Sistem Administrasi Perkantoran Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Balai Penyuluhan Pertanian.
<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JEBE/article/view/21626>
- Solina., LH., (2017). Pengertian Administrasi
<http://repository.unpas.ac.id/29943/5/16.%20BAB%20II.docx>
- Suryatama, Dhian (2017). Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Kecamatan Kalasan Yogyakarta.
[https://eprints.uny.ac.id/56141/1/61.%20SKRIPSI%20PENGELOLAAN%20SURAT%20MASUK%20DAN%20SURAT%20KELUAR%](https://eprints.uny.ac.id/56141/1/61.%20SKRIPSI%20PENGELOLAAN%20SURAT%20MASUK%20DAN%20SURAT%20KELUAR%20)

20PADA%20KANTOR%20KECAMATAN%20KALASAN%20DHIA
N%20SURYATAMA.pdf

