

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT OLEH SEKRETARIS
GENERAL MANAGER PADA PERUSAHAAN UMUM
LEMBAGA PENYELENGGARA PELAYANAN NAVIGASI
PENERBANGAN INDONESIA CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Brian Adnyana Putra
NIM 1915713109**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT OLEH SEKRETARIS
GENERAL MANAGER PADA PERUSAHAAN UMUM
LEMBAGA PENYELENGGARA PELAYANAN NAVIGASI
PENERBANGAN INDONESIA CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Brian Adnyana Putra
NIM 1915713109**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Brian Adnyana Putra

NIM : 1915713109

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**"PROSEDUR PENANGANAN SURAT OLEH SEKRETARIS GENERAL
MANAGER PADA PERUSAHAAN UMUM LEMBAGA PENYELENGGARA
PELAYANAN NAVIGASI PENERBANGAN INDONESIA CABANG DENPASAR"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas 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 Tugas 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.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 29 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Putu Brian Adnyana Putra
NIM 1915713109

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT OLEH SEKRETARIS
GENERAL MANAGER PADA PERUSAHAAN UMUM
LEMBAGA PENYELENGGARA PELAYANAN NAVIGASI
PENERBANGAN INDONESIA CABANG DENPASAR**

2. Penulis

a. Nama : I Putu Brian Adnyana Putra

b. NIM : 1915713109

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 29 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing I,

Anak Agung Ayu Mirah Kencanawati, S.E., M.M
NIP. 197206121998022002

Pembimbing II,

Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom
NIK. 202111006

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN SURAT OLEH SEKRETARIS
GENERAL MANAGER PADA PERUSAHAAN UMUM
LEMBAGA PENYELENGGARA PELAYANAN NAVIGASI
PENERBANGAN INDONESIA CABANG DENPASAR

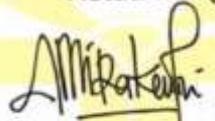
Oleh:

(I PUTU BRIAN ADNYANA PUTRA)

NIM 1915713109

Disahkan Oleh:

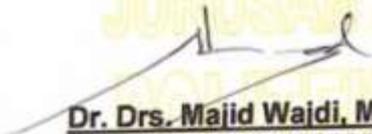
Ketua Penguji



Anak Agung Ayu Mirah Kencanawati, S.E., M.M

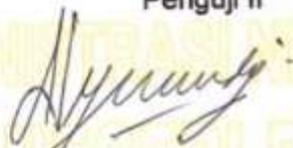
NIP. 197206121998022002

Penguji I



Dr. Drs. Majid Waidi, M.Pd
NIP. 196212081990111001

Penguji II



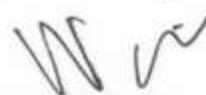
Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002



Mengetahui
Dekan Fakultas Administrasi Niaga
Ketua,

Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 29 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Penanganan Surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh Ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berupa saran-saran, petunjuk, dan keterangan-keterangan yang sangat bernilai bagi penulis untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan pengarahan selama melakukan perkuliahan.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk maupun saran-saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Anak Agung Ayu Mirah Kencanawati, S.E., M.M dan Bapak I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan nasehat selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak Riza Fahmi, selaku General Manager Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
7. Bapak Andjar Rangga Rukmono, selaku Sekretaris General Manager yang senantiasa membimbing dan membantu keseharian penulis dalam Praktik Kerja Lapangan di Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar.
8. Seluruh Karyawan Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar, khususnya pada Unit Administrasi dan Keuangan yang tidak dapat

disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

9. Keluarga dan teman-teman yang mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas masukan dan dukungan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan maupun penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan tentang tugas sekretaris dalam menangani surat.

Badung,

Penulis

ABSTRAK

Surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang resmi dan efektif digunakan sampai saat ini oleh organisasi atau perusahaan karena surat merupakan bukti tertulis yang otentik. Komunikasi perusahaan yang baik dan efektif dengan pihak internal maupun eksternal didasari dari penanganan surat yang baik dan efisien oleh seorang sekretaris. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan prosedur penanganan surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar.

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan sumber datanya terbagi atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan observasi, wawancara, studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian ini, prosedur penanganan surat yang dilakukan oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar meliputi prosedur penanganan surat masuk dan prosedur penanganan surat keluar. Tetapi, masih terdapat kendala yaitu kualitas *website* arsip surat yang terkadang *server down* jika banyak pengguna yang sedang mengakses sehingga menghambat kinerja sekretaris dalam melakukan penanganan surat. Oleh karena itu, pihak perusahaan sebaiknya meningkatkan kualitas *website* tersebut.

Kata Kunci: Penanganan, Surat, Komunikasi, Metode, Sekretaris

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
1. Lokasi Penelitian	7
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian	7

a. Jenis Data.....	7
b. Sumber Data	8
c. Teknik Pengumpulan Data	8
4. Teknik Analisis Data	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Prosedur	11
B. Pengertian Sekretaris.....	13
C. Tugas Sekretaris.....	14
D. Pengertian Surat	15
E. Fungsi Surat.....	16
F. Syarat-syarat Surat yang Baik.....	17
G. Penggolongan Surat	18
H. Penanganan Surat	21
I. Peralatan dan Perlengkapan Penanganan Surat	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	28
A. Sejarah Perusahaan	28
B. Bidang Usaha.....	31
C. Logo	31
D. Visi, Misi dan Nilai	33
E. Struktur Organisasi	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	52
Prosedur Penanganan Surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar	52
1. Prosedur Penanganan Surat Masuk	53
2. Prosedur Penanganan Surat Keluar	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perum LPPNPI.....	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perum LPPNPI Cabang Denpasar.....	37
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Penanganan Surat Masuk.....	59
Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Penanganan Surat Keluar.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Flowchart.....	12
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Lembar Disposisi

Lampiran 2 Sub Penomoran ARSIPku

Lampiran 3 Sub Arsip Surat Masuk ARSIPku

Lampiran 4 Sub Kotak Masuk ARSIPku

Lampiran 5 Contoh Surat Masuk

Lampiran 6 Sub Kode Naskah Surat ARSIPku

Lampiran 7 Sub Arsip Surat Keluar ARSIPku

Lampiran 8 Contoh Surat Keluar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti saat ini, perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi yang sangat pesat membawa pengaruh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan. Semakin tinggi teknologi komunikasi yang digunakan akan semakin mempercepat proses penyampaian informasi. Proses pertukaran informasi yang cepat dapat membantu kelancaran kegiatan administrasi didalam suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah, khususnya kegiatan administrasi yang berkaitan dengan aktivitas korespondensi. Kegiatan komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara baik secara lisan maupun tulisan. Salah satu komunikasi yang dilakukan dengan tulisan yaitu melalui surat. Surat menyurat merupakan sarana komunikasi utama dan amat penting dalam setiap kegiatan organisasi. Surat tidak dapat digantikan seratus persen fungsinya sebagai alat komunikasi didalam suatu organisasi karena sampai saat ini surat masih dipandang sebagai alat komunikasi tertulis

yang efektif dan efisien.

Surat merupakan suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dalam penulisan surat resmi yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan memiliki persyaratan atau aturan khusus, meliputi penggunaan kertas, penggunaan bentuk surat dan jenis surat, penggunaan kode surat, penomoran, penggunaan bahasa yang baik dan benar serta pencantuman tanda tangan. Di masa sekarang sudah banyak kita temukan alat-alat komunikasi canggih seperti telepon, handphone, radio, televisi, faksimile bahkan jaringan informasi global seperti penggunaan internet, tetapi dengan menggunakan surat informasi yang akan disampaikan kepada seseorang atau organisasi akan sesuai dengan sumber aslinya, sehingga informasi didalam surat sifatnya jelas, akurat dan sewaktu-waktu dapat menjadi alat bukti tertulis jika diperlukan karena surat merupakan bukti tertulis yang otentik. Mengingat begitu pentingnya peranan surat maka sudah selayaknya dilakukan penanganan khusus terhadap surat sehingga proses surat menyurat akan mempercepat dalam pencapaian tujuan dan terlaksananya tugas pokok yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi atau perusahaan baik swasta maupun pemerintah kegiatan komunikasi yang dilakukan tidak terlepas dari kegiatan surat menyurat atau korespondensi.

Sekretaris adalah pegawai atau karyawan yang diberi tugas, wewenang dan pekerjaan yang berhubungan dengan masalah rahasia negara atau perusahaan. Sekretaris sebagai salah satu bagian dari kerangka tubuh suatu organisasi, sangat berpengaruh penting dalam menunjang kelancaran surat menyurat atau korespondensi karena tugas utama seorang sekretaris adalah menangani administrasi organisasi atau perusahaan. Salah satu tugas dari sekretaris dalam melakukan korespondensi adalah penanganan surat.

Tugas sekretaris dalam penanganan surat ini antara lain mencakup penerimaan surat masuk dan pendistribusian surat keluar. Disinilah letak pentingnya keberadaan sekretaris dalam penanganan surat dan menjalankan fungsinya sebagai salah satu urat nadi kelancaran suatu organisasi atau perusahaan dalam berkomunikasi untuk mencapai tujuannya. Jadi, dalam menjalankan kegiatan surat menyurat harus dilakukan dengan baik dan benar berdasarkan kaidah yang ditetapkan oleh organisasi maupun perusahaan sesuai dengan petunjuk tata laksana surat dan kearsipan. Proses penanganan surat yang ditangani dengan baik akan memperlancar dan mempermudah sistem administrasi organisasi atau perusahaan khususnya dalam berkomunikasi sehingga dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar atau yang

disingkat Perum LPPNPI Cabang Denpasar atau yang biasa disebut dengan AirNav Indonesia Cabang Denpasar, seorang Sekretaris General Manager dalam kedudukannya merupakan seorang asisten General Manager yang bertugas memperingan, mempermudah, dan memperlancar tugas pekerjaan dan tanggung jawab pimpinan. Salah satunya adalah harus menguasai tentang korespondensi. Korespondensi merupakan bentuk komunikasi dengan mempergunakan surat sebagai alat. Kegiatan surat menyurat harus mendapat perhatian yang sungguh, karena proses penanganan surat yang baik dan efektif sangatlah penting dalam menunjang kelancaran administrasi khususnya komunikasi perusahaan baik dengan pihak internal atau eksternal. Mengingat pentingnya proses penanganan surat oleh Sekretaris General Manager, maka diperlukan adanya kemampuan sekretaris dalam melakukan penanganan surat.

Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan lalu lintas penerbangan meliputi operasi lalu lintas penerbangan, pengoperasian pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik navigasi penerbangan serta pengelolaan dan pengendalian kegiatan administrasi dan keuangan. Oleh karena itu, peran sekretaris General Manager yang sangat penting dalam menunjang kepentingan General Manager maupun perusahaan. Penulis melihat dan mengamati

bahwa betapa pentingnya proses penanganan surat untuk memperlancar dan mempermudah dalam berkomunikasi sehingga visi atau tujuan perusahaan dapat tercapai. Mengingat pentingnya peranan surat pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar, maka penulis memilih judul “Prosedur Penanganan Surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Prosedur Penanganan Surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan prosedur penanganan surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian tentunya diharapkan mampu memberikan manfaat dari berbagai pihak. Adapun manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan mengenai prosedur penanganan surat oleh sekretaris dalam suatu perusahaan. Pada umumnya disetiap organisasi atau perusahaan, dalam penanganan surat bisa saja berbeda-beda tergantung kebijakan perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dijadikan pedoman sebagai salah satu persiapan untuk terjun ke dunia kerja sesungguhnya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk menambah bacaan di perpustakaan yang bisa dipakai sebagai acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali lainnya serta dapat mengukur sejauh mana tingkat kesesuaian antara pendidikan dan pengajaran yang telah diberikan oleh lembaga kepada mahasiswa dengan langsung praktek di lapangan tempat PKL serta sebagai pertimbangan untuk kemajuan pendidikan di masa akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangangsih pemikiran dan saran untuk perbaikan dalam prosedur penanganan surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang beralamat di Jl. Airport I Gusti Ngurah Rai, Operation Building (OB), Tuban, Bali.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah prosedur penanganan surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang dipakai pada penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sarmanu (2017:14) "jenis data kualitatif merupakan data non-numerik yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis objek alamiah". Data pada penelitian ini berupa

informasi atau keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan tugas sekretaris dalam penanganan surat.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sarmanu (2017:30) “data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti yang berkaitan dengan objek yang diteliti”. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara dengan Sekretaris General Manager dan observasi langsung terhadap tugas sekretaris dalam penanganan surat.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti pada lokasi penelitian atau melalui perantara (Sarmanu, 2017:32). Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari pustaka dan artikel.

c. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Menurut Sarmanu (2017:39) “observasi adalah aktivitas pengamatan untuk mengetahui sesuatu dari fenomena-

fenomena yang diteliti untuk mendapatkan informasi”. Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung bagaimana prosedur penanganan surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih (Sarmanu, 2017:43). Teknik pengumpulan data dengan wawancara dilakukan peneliti dengan respondennya adalah Sekretaris General Manager terkait beberapa topik yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

3) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis dokumen-dokumen, catatan-catatan yang penting dan berhubungan serta dapat memberikan data-data untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian (Abrimanto, 2017:41). Teknik pengumpulan data dengan studi dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dapat berbentuk tulisan atau gambar yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menjelaskan dari permasalahan yang diteliti berdasarkan data-data dan informasi yang diperoleh berupa hasil pengamatan, wawancara, dan kepustakaan mengenai masalah yang diteliti (Sarmanu, 2017:62). Pada penelitian ini penulis mendeskripsikan dan memaparkan secara lengkap dari permasalahan yang diteliti berdasarkan data-data dan informasi berupa hasil observasi, wawancara dan studi pustaka mengenai proses penanganan surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan surat oleh Sekretaris General Manager pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar dibagi menjadi dua yaitu prosedur penanganan surat masuk dan prosedur penanganan surat keluar. Proses penanganan surat masuk meliputi penerimaan surat oleh sekretaris, mengelompokkan surat masuk, pembukaan surat, mengisi lembar disposisi, menyampaikan surat masuk kepada General Manager dan menyerahkan lembar disposisi, lalu General Manager memeriksa surat dan memberikan disposisi. Kemudian surat tersebut diberikan kembali ke sekretaris agar diinput pada ARSIPku dan proses terakhir sekretaris mengarsip berkas surat masuk secara manual.

Sedangkan proses penanganan surat keluar diawali dari pembuatan konsep surat, konsep surat diserahkan kepada General

Manager untuk dikoreksi, setelah konsep surat dikoreksi dan disetujui, sekretaris mengetik surat, kemudian penandatanganan surat oleh General Manager dan sekretaris memberikan nomor surat serta cap/stempel Perum LPPNPI Cabang Denpasar, lalu berkas surat diinput pada *website* ARSIPku untuk mendistribusikan surat jika surat tersebut ditujukan kepada internal Perum LPPNPI, tetapi jika untuk eksternal maka surat tersebut dikirim melalui jasa ekspedisi/pos atau melalui *e-mail*. Selanjutnya, sekretaris sekretaris melakukan pengarsipan berkas surat keluar secara manual.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Denpasar antara lain:

1. Sebaiknya Perum LPPNPI Cabang Denpasar memperbaiki kualitas *website* ARSIPku untuk meningkatkan kualitas *server* sehingga tidak menghambat tugas Sekretaris General Manager dalam melakukan penanganan surat karena terkadang *server down* jika banyak karyawan yang mengaksesnya.
2. Sebaiknya karyawan membiasakan diri untuk membuka ARSIPku setelah melakukan absensi kehadiran dan sebelum absensi pulang kerja agar terbiasa dengan kebijakan baru, sehingga sekretaris tidak perlu untuk terus mengingatkan karyawan jika ada disposisi surat masuk yang membutuhkan penyelesaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrimanto, Adimas Gustiana. 2017. *Kinerja Badan Permusyawaratan Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Masyarakat*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Airnav Indonesia. "Profil Sejarah Perum LPPNPI." <https://www.airnavindonesia.co.id/sejarah-lppnpi> (Diakses 12 April 2022)
- Wulandari, Danik Ratri, dkk. 2014. *Manual Book Kearsipan Digital*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Fatimah, Nur Endah. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Maxmanroe. "Pengertian Surat dan Jenisnya, Fungsi, dan Macam-Macam Surat". <https://www.maxmanroe.com/vid/surat/pengertian-surat.html> (Diakses 30 Maret 2022)
- Muchtar, Yasmin Chairunisa dan Qamariah, Inneke. 2017. *Dasar-Dasar Kesekretariatan*. Medan: USU Press.
- Purwanto, Djoko. 2014. *Korespondensi Bisnis Profesional*. Jakarta: Erlangga.
- Sarmanu. 2017. *Dasar Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Statistika*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Setiawan, Roni. 2017. *Teknik Pemecahan Masalah Dengan Algoritma dan Flowchart*. Bandung: Lentera Ilmu Cendekia.
- Setyawan, Eko. 2017. *Sekretaris dan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Istana Media.
- Soedjito. 2014. *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia Cetakan ke-15*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soedomo, Asmara. "Proses Penanganan Surat Oleh Sekretaris". <https://docplayer.info/90595-proses-penanganan-surat-masuk-oleh-sekretaris-pada-pt-trillion-glory-international-oleh-asmara-soedomo-dan-yulianthiyas.html> (Diakses 29 Maret 2022)
- Tirto.id. "Mengenal Penelitian Kualitatif: Pengertian dan Metode Analisis". <https://tirto.id/mengenal-penelitian-kualitatif-pengertian-dan-metode-analisis-f9vh> (Diakses 27 Maret 2022)