

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI  
BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR OTORITAS BANDAR  
UDARA WILAYAH I SOEKARNO-HATTA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI  
BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR OTORITAS BANDAR  
UDARA WILAYAH I SOEKARNO-HATTA**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Mercu Buana



**Nama : Faris Rafsanjani**

**NIM : 33117010004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI BAGIAN  
TATA USAHA DI KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH I  
SOEKARNO-HATTA**

Oleh

**FARIS RAFSANJANI**

**NIM: 33117010004**

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada tanggal:

I. Onggo Pramudito ST., MM.

Pembimbing

*(Signature)*  
7/9/2020

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Mengetahui

Ketua Progam Studi D-III Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

*(Signature)*  
7/9/2020  
Onggo Pramudito, ST.MM

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama : Faris Rafsanjani  
NIM : 33117010004  
Program Studi : D-III Manajemen  
Judul : Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Bagian Tata  
Usaha di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



7/9 '2020



7 September 2020

Onggo Pramudito, ST., MM

Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D

Dekan

Ketua Program Studi  
D-III Manajemen



Dr. Harnoyimah Ak., M.Si., CA., CIPSAS



Onggo Pramudito, ST., MM

Tanggal :

Tanggal : 7/9 '2020

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Faris Rafsanjani  
NIM : 33117010004  
Jurusan : D-III Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah mumi hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya oranglain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juni 2020



Faris Rafsanjani

33117010004

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I. 2) Mengetahui masalah dan hambatan apa saja yang terjadi pada proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I. 3) Mengetahui solusi apa saja yang dilakukan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I untuk mengatasi masalah dan hambatan pada proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I pada bulan November 2019 sampai bulan Januari 2020. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : 1) Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I sudah berjalan dengan baik tetapi belum maksimal. 2) Kurang sadarnya Pegawai dan karyawan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I tentang kerapihan meja kerja dan ditambah kurangnya fasilitas rak untuk pengarsipan. Kurangnya tenaga kerja yang sudah berpengalaman. Sering terjadinya gangguan jaringan internet yang membuat terhambatnya proses pengelolaan surat. 3) kesadaran pegawai dan karyawan akan kerapihan meja kantor dan ditambahkannya rak - rak untuk dokumen atau memanfaatkan teknologi yang ada dengan pengarsipan secara online. Menambah tenaga yang sudah berpengalaman dalam bidang pengelolaan surat dan juga harus sering mengadakan rapat atau evaluasi agar meminimalisir terjadinya human error. Melakukan perawatan berkala pada jaringan internetnya, pihak kantor juga harus rutin mengecek hardware dan software dikantor mereka untuk meminimalisir adanya virus yang dapat mengganggu kelancaran jaringan internet mereka.

***Kata kunci : Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I, surat masuk dan surat keluar.***

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Kami ucapkan Puji syukur kehadiran Allah SWT serta nikmat dan rahmatnya atas terselesainya kegiatan magang di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I sehingga saya selaku penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Dibagian Tata Usaha Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I”.

Laporan Magang ini dibuat untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya pada program studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan ini tentunya tidak lepas dari pengarahan serta bimbingan dari berbagai pihak oleh karena itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu saya khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Onggo Pramudito, ST., MM., Selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen dan juga selaku dosen pembimbing Laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesainya laporan tugas ini.
4. Bapak Wahyu Gunawan, selaku pembimbing lapangan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat pada saat penulis melakukan magang.
5. Bapak Herson selaku kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I JL.C2 RT.001/RW.010, Pajang, Tangerang, Kota Tangerang, Banten 19110 yang telah mengizinkan kepada penulis untuk magang.
6. Serta para Pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I yang telah mengajarkan pengetahuan baru dan memberikan dukungan kepada penulis saat penulis melakukan magang
7. Para Dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan

keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

8. Para Sahabat Esa Nurfitri, Andre, Teko, Ganes, Widodo, Panji, Rizki Muhammad, Apri, Wahyu, Hani yang telah membantu memberikan saran serta masukan saat berlangsungnya pembuatan tugas akhir ini.
9. Seluruh teman-teman Manajemen D3 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada saya.



Jakarta, 15 Juni 2020

Faris Rafsanjani

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LAPORAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Magang .....	5
I.4 Manfaat Magang .....	6
I.5 Metode Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
II.1 Surat .....	9
II.1.1 Pengertian Surat.....	9
II.1.2 Macam-macam Surat.....	10
II.1.3 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	13
II.1.4 Fungsi dan Kedudukan Surat dalam Kinerja Kantor .....	19
II.1.5 Peralatan dan Perlengkapan Pengelolaan Surat .....	21
II.1.6 Penelitian Terdahulu .....	24
II.1.7 Kerangka Berfikir .....	27
<b>BAB III Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>28</b>
III.1 Gambaran Umum Hasil Dan Penelitian .....	28
III.1.1 Profil Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I .....	28
III.1.2 Dasar Hukum .....	29
III.1.3 Tugas Pokok Otoritas Bandar Udara.....	29

III.1.4 VISI DAN MISI.....	31
III.1.5 SEJARAH KANTOR OTORITAS BANDARA WILAYAH 1.....	32
III.1.6 STRUKTUR ORGANISASI .....	36
III.2 Pembahasan.....	37
III.2.1 Pelaksanaan Magang.....	37
III.2.2 Wawancara.....	38
III.2.3 Proses Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I.....	41
III.2.4 Pelaksanaan Penelitian Lapangan .....	46
III.2.5 Permasalahan yang ditemui .....	47
III.2.6 Pemecahan Masalah pada Unit Kerja .....	48
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
IV.1 Kesimpulan.....	54
IV.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I .....	36
Gambar 2 surat masuk ke Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I.....	41
Gambar 3 disposisi dari kepala kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I.....	42
Gambar 4 surat balasan dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I.....	43
Gambar 5. Penginputan surat masuk.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	58
Lampiran 2 .....	59
Lampiran 3 .....	60
Lampiran 4 .....	62
Lampiran 5 .....	63

