



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

TUGAS AKHIR

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR DI BAGIAN SEKRETARIAT PERUSAHAAN PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV REGIONAL III PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Geler Ahli Madya (A.Md)
Program Studi Manajaemen Perusahaan D3 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*



UIN SUSKA RIAU

OLEH

Sahril Ramadhan

02270215638

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2025



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : SAHRIL RAMADHAN
NIM : 02270215638
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VI (ENAM)
JUJUL : PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR PADA
 BAGIAN SEKRETARIAT PERUSAHAAN PT.
 PERKEBUNAN NUSANTARA IV REGIONAL III
 PEKANBARU
TANGGAL UJIAN : 16 JULI 2025

Tim Penguji

Ketua

Faiza Muklis, S.E., M.Si
 NIP. 19741108 200003 2004

Sekretaris

Zulfaida, S.E., M.M
 NIP. 19741204 201411 2001

Penguji I

Sehnui, S.E., M.M
 NIP. 19741211 200710 2004

Penguji II

Irie Violinda Anggriani, S.E., M.Si
 NIP. 19751106 200710 2003

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.


2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Sahril Ramadhan
 Nim : 02270215638
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Di Bagian Sekretariat
 Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III
 Pekanbaru
 Hari/Tanggal : Rabu / 16 Juli 2025

DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

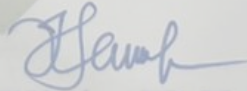

 Dr. Hj. Tasriani, M. Ag
 NIP. 19700217200701 2 029

MENGETAHUI

Dekan
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu
 Sosial

Ketua Program Studi
 D3 Manajemen Perusahaan


 Dr. Desir Miftah, S.E., M.M Ak
 NIP. 19740412 200604 2 002


 Henni Indrayani S.E., M.M
 NIP. 19700802 199803 2 003



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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sahril Ramadhan
 NIM : 02270215638
 Tempat/tanggal Lahir : Kampar/ 26 November 2002
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Pada Bagian Sekretariat Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulis Tugas Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Tugas Akhir saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Sahril Ramadhan
 Sahril Ramadhan

NIM. 02270215638



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

ABSTRAK

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR DI BAGIAN SEKRETARIAT PERUSAHAAN PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV REGIONAL III PEKANBARU

Oleh

SAHRIL RAMADHAN
NIM : 02270215638

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian Sekretariat PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian Sekretariat perusahaan? dan (2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan keluar?. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan pegawai terkait, serta dokumentasi terhadap prosedur administrasi surat menyurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan keluar telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Surat dicatat melalui buku agenda dan sebagian menggunakan aplikasi *E-Office* sebagai bentuk digitalisasi. Namun demikian, implementasi sistem digital belum maksimal karena masih terdapat kendala, seperti keterlambatan pengklasifikasian surat, keterbatasan pemanfaatan aplikasi *E-Office*, serta kurangnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan teknologi digital. Kesimpulannya, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat, diperlukan peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan rutin serta pengembangan sistem *E-Office* agar dapat digunakan secara optimal dan mendukung kelancaran administrasi perusahaan.

Kata Kunci: Pengelolaan, Surat, E-Office, Administrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR DI BAGIAN SEKRETARIAT PERUSAHAAN PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV REGIONAL III PEKANBARU

Oleh

SAHRIL RAMADHAN
NIM : 02270215638

This research aims to examine the management of incoming and outgoing letters in the Secretariat Division of PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru. The research problems addressed in this study are: (1) How is the management of incoming and outgoing letters carried out in the Secretariat Division? and (2) What are the obstacles encountered in managing incoming and outgoing letters? This study employs a descriptive method with data collected through observation, interviews with relevant staff, and documentation of administrative procedures related to correspondence management. The results indicate that the management of incoming and outgoing letters has generally been carried out in accordance with established procedures. Letters are recorded in a manual agenda book and partially through the E-Office application as an effort to support digitalization. However, the implementation of the digital system is not yet optimal due to several obstacles, such as delays in letter classification, limited utilization of the E-Office application, and a lack of staff skills in operating digital systems. In conclusion, improving the effectiveness and efficiency of correspondence management requires enhancing employee competencies through regular training and further development of the E-Office system to ensure optimal utilization and support smooth administrative processes within the company.

Keywords: *Management, Mail, E-Office, Administration*



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi-Nya yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Pada Bagian Sekretariat PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru”.

Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Manajemen Perusahaan. Selama penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, doa, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung mulai dari awal persiapan penelitian sampai dengan penyusunan Tugas Akhir hingga selesai. Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, terutama:

1. Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada orang tua saya yakni Ayahnda Paise dan Ibunda Hayani serta Kakak dan Abang saya (Alm. Yanti, Yadi, Sahrul, dan Anisa) yang telah memberikan cinta, semangat, dukungan, doa, dan yang tiada hentinya senantiasa mengingatkan penulis agar Tugas Akhir ini cepat terselesaikan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Nurlasera., S.E., M. Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E M.Si., Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fitriyah, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Henni Indrayani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
8. Ibu Dr. Hj Tasriani, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis, sehingga penulisan ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Bapak Ilham Chanra Putra, S.E., M.M. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan penulis nasehat dan bimbingan selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi selama masa studi saya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau..
11. Keluarga besar PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru. yang telah menerima penulis dengan baik dan senang hati.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Suci Delfi Yanti, S.E, Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, pikiran maupun waktu kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

13. Teman teman D3 Manajemen Perusahaan Angkatan 22 yang telah membantu, memotivasi, menemani, memberikan dukungan dan kerjasamanya selama menempuh Pendidikan

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Apapun kontribusi yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang ikut serta dalam penulisan Tugas Akhir ini mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sedalam-dalanya, semoga Allah SWT membalas atas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan dengan balasan yang berlipat ganda, *Aamiin*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
1.4 Metode Penulisan.....	7
1.5 Metode Analisis Data.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan.....	11
2.2 Visi Dan Misi Dan Motto Dan Falsafah Serta Nilai-Nilai.....	17
2.3 Logo Perusahaan.....	19
2.4 Struktur Organisasi Bagian Sekretariat Perusahaan.....	20
2.5 Uraian Tugas (Job Description) Bagian Sekretariat PTPN IV	21
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	23
3.1 Tinjaun Teori.....	23
3.3.1 Pengertian Pengelolaan.....	23
3.1.2 Pengertian Surat.....	24
3.1.3 Fungsi Surat.....	25
3.1.4 Jenis Surat.....	26



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

3.1.5 Kriteria Surat	28
3.1.6 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	29
3.1.7 Pengelolaan Kearsipan	36
3.1.8 Hambatan Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar	37
3.1.8 Pandangan Islam Tentang Pengelolaan	40
3.2 Tinjauan Praktek.....	41
3.2.1 Pengelolaan Surat	41
3.3 Perbedaan Teori dan Praktek.....	61
BAB IV PENUTUP.....	64
4.1 Kesimpulan.....	64
4.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69
DOKUMENTASI.....	70

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Surat Masuk dan Keluar	3
Tabel 3.1 Perbedaan Teori dan Praktek	61





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor PTPN IV Regional III Pekanbaru	11
Gambar 2.2 Logo PT Perkebunan Nusantara	19
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bagian Sekretariat Perusahaan	20
Gambar 3.1 Buku Agenda Surat Masuk dan Keluar	42
Gambar 3.2 Jenis-Jenis Surat.....	43
Gambar 3.3 Penyortiran Surat.....	43
Gambar 3.4 Pemberian Nomor Agenda Pada Surat	44
Gambar 3.5 Scanner Surat Masuk Dan Keluar.....	45
Gambar 3.6 Surat Disposisi	45
Gambar 3.7 Kearsipan Menggunakan Elektronik dan Manual	47
Gambar 3.8 Prosedur Surat Masuk.....	48
Gambar 3.9 Pembuatan Surat Menggunakan Aplikasi E-Office.....	50
Gambar 3.10 Penulisan Surat Keluar.....	51
Gambar 3.11 Surat yang sudah mendapatkan Barcode	51
Gambar 3.12 Pemberian Nomor Agenda Pada Surat.....	52
Gambar 3.13 Pembuatan Surat Menggunakan Aplikasi E-Office.....	53
Gambar 3.14 Prosedur Surat Keluar	54



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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta, kegiatan pengelolaan surat pada setiap perusahaan, organisasi, lembaga, maupun instansi merupakan salah satu kegiatan administrasi, karena di dalam kegiatan administrasi itu sendiri ada kegiatan pengelolaan surat, pendistribusian surat, dan disposisi surat. Pengelolaan adalah salah satu proses kegiatan dalam organisasi yang membantu merumuskan kebijakan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut **Ibnu (2008)** pengelolaan adalah proses cara perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain.

Menurut **Djuharie dalam Meilinda (2016)** Surat merupakan komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi pernyataan, pesan kepada pihak lain yang mempunyai keperluan kegiatan dengan berbagai pihak tertentu”. Berdasarkan dua definisi surat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa surat merupakan suatu alat komunikasi tertulis yang berfungsi untuk menyampaikan informasi dari pihak satu kepada pihak lain yang mempunyai keperluan dalam suatu kegiatan. Dengan adanya perkembangan teknologi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pada era sekarang ini, maka berdasarkan media yang digunakan surat dapat dibedakan menjadi dua yaitu surat fisik dan surat elektronik. Surat fisik adalah surat yang dikirim atau diterima menggunakan media berupa kertas. Sedangkan surat elektronik disebut juga surat dengan format digital dan dikirimkan melalui jaringan komputer.

Surat memiliki fungsi yang penting dalam organisasi, di antaranya sebagai alat bukti autentik dalam bentuk tertulis, bukti historis atau sejarah, representasi organisasi, barometer kinerja, alat pengingat, serta pedoman dalam pengambilan keputusan dan kebijakan (Jurnal *Pustaka Budaya*, Vol. 9 No. 1, 2022).

Fungsi umum pengelolaan surat adalah untuk mengetahui isi atau kegiatan khusus yang diajukan dari surat-surat yang masuk dan keluar ke dalam perusahaan ataupun keluar. Pengelolaan surat yang tidak efektif dapat menimbulkan keterlambatan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi. Pada Bagian Sekretariat Perusahaan PT Nusantara IV Regional III Pekanbaru. Memiliki banyak surat menyurat setiap hari nya, dapat dilihat dari jumlah surat masuk maupun keluar melalui bentuk fisik langsung dan juga digital melalui email, yang datang dari berbagai perusahaan lain, instansi pemerintah, instansi pendidikan, swasta, perusahaan maupun perorangan. Berikut adalah data nya selama tiga tahun terakhir:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data Surat Masuk dan Surat Keluar Di Bagian Sekretariat

Tabel 1.1 Daftar Surat Masuk dan Keluar

Tahun	Surat Masuk	Surat Keluar
2022	2.073	132
2023	2.213	121
2024	733	67
Total	5.018	320

(Sumber:Kearsipan PTPN IV Regional III Pekanbaru,2022-2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 disebutkan bahwa jumlah surat masuk di bagian sekretariat PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru dalam tiga tahun terakhir mencapai 5.018 dokumen, sedangkan surat keluar hanya sebanyak 320 dokumen. Selisih yang cukup besar ini menunjukkan bahwa perusahaan lebih sering menerima dokumen dari pihak eksternal dibandingkan mengirimkan surat keluar. Berdasarkan hasil pengamatan, mayoritas surat masuk terdiri dari undangan, pemberitahuan, dan informasi, yang tidak memerlukan balasan resmi secara tertulis, sehingga berdampak pada rendahnya volume surat keluar.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi peneliti selama melaksanakan Praktek Kuliah Lapangan (PKL) di bagian umum sekretariat, proses pengelolaan surat menyurat di lingkungan perusahaan belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Ditemukan bahwa sebagian dokumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang diterima tidak segera dicatat atau diteruskan kepada pihak yang berkepentingan, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan. Bahkan, ada sejumlah surat yang tidak tercantum nomor agenda dan tidak jelas penanggung jawab isi suratnya. Selain itu, pada sisi surat keluar, masih ditemukan pengiriman yang dilakukan tanpa melalui prosedur yang semestinya, yang dapat menimbulkan miskomunikasi dan menghambat efektivitas komunikasi antar bagian maupun dengan pihak luar perusahaan.

Dalam pengelolaan surat masuk di PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru. Pengelolaan surat masuk merupakan bagian penting dalam administrasi perkantoran yang bertujuan untuk memastikan setiap surat yang diterima dapat dicatat, disortir, dan disampaikan kepada pihak yang berwenang secara tepat waktu. Di PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru, pengelolaan surat masuk dilakukan melalui tahapan *Standar Operating Procedure* (SOP), mulai dari penerimaan, penyortiran, pencatatan, hingga pengarahannya dan pengarsipan. Surat yang masuk dicatat dalam buku agenda, diberi nomor, dipindai secara digital, dan dilengkapi lembar disposisi sebelum diteruskan kepada *Region Head* atau Kepala Bagian. Seluruh surat yang telah diproses disimpan secara manual maupun digital melalui aplikasi *E-office* untuk memudahkan akses dan pencarian kembali. Prosedur ini bertujuan mendukung kelancaran arus informasi serta efektivitas kerja di lingkungan perusahaan.

Standar Operating Procedure (SOP) Surat keluar merupakan salah satu bentuk komunikasi resmi yang digunakan instansi untuk menyampaikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

informasi kepada pihak eksternal maupun internal. Di PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru, pengelolaan surat keluar dilakukan secara tertib melalui tahapan yang meliputi penyusunan konsep, persetujuan atasan, pengetikan, penandatanganan, pencatatan, dan pengiriman. Setiap surat yang telah disetujui dicatat dalam buku agenda dan dikirim melalui media yang sesuai. Proses ini bertujuan untuk menjaga ketertiban administrasi serta memastikan kelancaran komunikasi antarbagian maupun dengan pihak luar.

Selain itu fasilitas dalam pengelolaan surat masuk dan keluar juga menjadi faktor yang mempengaruhi kelancaran pengelolaan surat. Fasilitas surat masuk dan surat keluar misalnya komputer, map arsip, rak arsip, card cabinet, kotak arsip, rak sortir, ruang kearsipan, lembar disposisi, penyimpanan secara digital, dan lain-lain. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penulis melakukan penelitian dengan judul ” **Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Di Bagian Sekretariat Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian sekretariat perusahaan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru?



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

2. Apa saja kendala dalam pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian sekretariat perusahaan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan dengan rumusan masalah maka tujuan penulisan ini adalah

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian sekretariat perusahaan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian sekretariat perusahaan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru.

2. Manfaat Penulisan

- a. Bagi Penulis

Bagi penulis pengelolaan surat masuk dan keluar bagian sekretariat perusahaan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru sangat membantu penulisan dalam merealisasikan antara teori yang didapat selama bangku perkuliahan bagaimana cara mengelolaa surat masuk dan keluar yang baik

- b. Bagi Bagian Sekretaris PTPN IV Regional III Pekanbaru

Manfaat bagi bagian sekretariat PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru memberikan masukan mengenai pengelolaan surat masuk dan keluar yang biasa dijadikan bahan untuk evaluasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

serta mampu memberi pedoman kinerja karyawan mengenai dalam melakukan kinerja pengelolaan surat masuk dan keluar.

c. Bagi Akademis

Manfaat penulisan bagi kampus, Sebagai bahan acuan dalam penyusunan tugas akhir bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk melakukan penelitian khususnya pada mahasiswi manajemen perusahaan dan mahasiswa UIN Suska Riau pada umum nya.

1.4 Metode Penulisan

1. Lokasi dan Waktu Penulisan

Penelitian ini dilakukan pada PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru, Alamat Jl. Rambutan No 43 Pekanbaru-Riau 28294. Mulai tercatat 10 maret 2025 sampai selesai.

2. Sumber data

a. Data Primer

Data premiere yaitu data yang digunakan berupa wawancara serta observasi langsung. Menurut **Elhadi (2014)** menegaskan data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan melalui metode observasi, wawancara, dan kuesioner. Dalam hal ini penulis mendapat informasi melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan pegawai bagian sekretaris perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Data sekunder

Data skunder yaitu data yang digunakan berupa dokumen instansi dan data-data lain yang berhubungan dengan penulisan. Menurut **Elhadi (2014)** Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya, melainkan melalui studi dokumentasi dari arsip, buku, laporan, atau sumber tertulis lainnya yang relevan dengan objek penelitian. Dalam hal ini penulis memperoleh data secara tidak langsung dari arsip Perusahaan dan juga pegawai bagian sekretaris perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru

3. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini terdiri:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah aktivitas terhadap suatu project atau object dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah di akui sebelumnya untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

b. Wawancara

Mengambil data dengan bertanya secara langsung kepada pihak bagian sekretaris perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru, agar data yang diperoleh lebih lengkap dan jelas. Wawancara dilakukan terhadap karyawan yaitu bagian pengelolaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

surat masuk dan surat keluar yang bertugas di sub bagian sekretaris perusahaan

c. Dokumentasi

Instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode dan dokumentasi berupa data-data historis yang dimiliki perusahaan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru

1.5 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu teknik untuk membuat gambaran atau deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek yang diteliti. Dalam penulisan ini, penulisan melakukan pembahasan atas pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian sekretaris perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru. kemudian membandingkan pengamatan mengenai implementasi sistem tersebut dalam sub bagian umum kantor sekretariat dan diakhiri dengan menyimpulkan hasil pembahasan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memudahkan pembahasan di dalam penyusunan tulisan ini maka penulis membaginya ke dalam 4 (empat) bab sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penulisan, lokasi dan waktu penulisan, jenis penulisan, sumber data, dan sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah perusahaan, Visi Misi, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan uraian yang sangat penting dalam penulisan ini, karena memuat tentang tinjauan teori dan praktek yang terdiri, pengertian pengelolaan, Bab ini menjelaskan mengenai pengertian pengelolaan, tujuan pengelolaan, fungsi pengelolaan, pengertian surat, ayat tentang pengelolaan dan memaparkan data data yang di peroleh dari Sub bagian Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru.

BAB IV: PENUTUP

Penulis membuat kesimpulan dari pembahasan yang ada dan memberi saran yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan

Gambar 2.1 Kantor PTPN IV Regional III Pekanbaru



PT Perkebunan Nusantara IV, yang selanjutnya disebut “Perusahaan”, pada awalnya merupakan Badan Usaha Milik Negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) No. 10 tahun 1996 tanggal 14 Februari 1996 tentang Penyetoran Modal Negara Republik Indonesia untuk pendirian Perusahaan. Pada awalnya merupakan konsolidasi proyek-proyek pengembangan kebun eks PT Perkebunan (PTP) III, PTP IV dan PTP V di Provinsi Riau.

Anggaran Dasar Perusahaan diaktakan oleh Harun Kamil SH., Notaris di Jakarta dengan Akta No. 38 tanggal 11 Maret 1996 dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2-8333.HT.01.01TH.96 tanggal 8 Agustus 1996 dan telah diumumkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 80 tanggal 4 Oktober 1996 serta Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 8565/1996.

Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan terakhir sejalan dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2014 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia ke dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perkebunan Nusantara III yang mengalihkan 90% saham PTPN V dari milik Negara menjadi milik PTPN III. Perubahan struktur saham ini merubah status Perusahaan dari BUMN menjadi Anak Perusahaan Holding BUMN Perkebunan dengan PTPN III sebagai Champion.

Perubahan anggaran Akta dasar terakhir dituangkan dengan No. 2 tanggal 25 Juli 2019 dibuat dihadapan Nanda Fauz Iwan, SH. M.Kn. Notaris di Jakarta Selatan. Dan telah mendapat pengesahan dari Menkumham RI melalui Surat Nomor: AHU-0056202.AH.01.02. Tahun 2019 tanggal 23 Agustus 2019.

Perusahaan per November 2019 memiliki kebun inti sawit dengan total luas areal tanaman seluas 78.340,09 Ha dengan komposisi TM seluas 57.419,60 ha, TBM seluas 17.540,09 ha, TB/TU/TK seluas 2.736, areal bibitan seluas 127,40 ha dan areal non produktif seluas 517 ha. Perusahaan juga memiliki kebun inti karet dengan total luas areal 8.184 ha



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dengan komposisi TM seluas 5.215 ha, TBM seluas 2.898 ha, TB/TU/TK seluas 68 ha dan bibit seluas 3 ha.

Untuk mengolah komoditi kelapa sawit, Perusahaan memiliki 12 unit Pabrik Kelapa Sawit (PKS) dengan total kapasitas olah terpasang sebesar 570 ton TBS per jam dengan hasil olahan berupa minyak sawit dan inti sawit. Kemudian untuk mengolah lanjut komoditi inti sawit, Perusahaan memiliki 1 unit Pabrik Palm Kernel Oil dengan kapasitas terpasang sebesar 400 ton inti sawit/hari dengan hasil olahan berupa *Palm Kernel Oil* (PKO) dan *Palm Kernel Meal* (PKM).

Pengelolaan areal tanaman saat ini memasuki peralihan dari siklus tanaman pertama (Gen-1) menuju siklus tanaman kedua (Gen-2). Siklus pertama dimulai pada era tahun 1980-an melalui proyek-proyek pengembangan kebun eks PT Perkebunan (PTP) II, IV dan V di Provinsi Riau. Peralihan dari Gen-1 menuju Gen-2 telah dimulai sejak tahun 2003 yang ditandai dengan *replanting* areal-areal tanaman usia tua/tua renta yang sudah menurun nilai ekonomis produksinya. Fase peralihan Gen-1 ke Gen-2 ini diperkirakan tuntas pada tahun 2017. Pada saat itulah, seluruh tanaman Perusahaan merupakan tanaman Gen-2 yang diharapkan lebih produktif dibandingkan Gen-1, sebagai buah dari inovasi berlanjut di bidang budidaya tanaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kontribusi PT Perkebunan Nusantara IV Regional III

Sektor perkebunan tercatat memiliki pertumbuhan yang pesat, baik luasan areal maupun produksi. Bahkan berkontribusi besar terhadap meningkatnya pendapatan negara. Tercatat Indonesia memiliki beberapa komoditas perkebunan unggulan diantaranya karet, kelapa sawit, kelapa, kopi, kakao, teh, dan tebu. Namun demikian, kelapa sawit, karet dan kakao tumbuh lebih pesat dibandingkan dengan tanaman perkebunan lainnya. Pertumbuhan yang pesat dari ketiga komoditas tersebut, pada umumnya berkaitan dengan tingkat keuntungan pengusahaan komoditas yang relatif lebih baik, pula didukung oleh kebijakan pemerintah guna mendorong perluasan areal komoditas tersebut.

Sektor perkebunan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia dan mendorong penyerapan tenaga kerja. Tidak saja ekonomi yang terus meningkat angkatan kerja di sektor perkebunan dari tahun ke tahun pun mengalami pertumbuhan termasuk pada industri hilir. Kontribusi dalam penyediaan lapangan kerja menjadi nilai tambah tersendiri, lantaran sektor perkebunan membuka lapangan kerja hingga pedesaan dan daerah terpencil. Peran ini bermakna strategis lantaran penyediaan lapangan kerja di wilayah pelosok mampu menekan arus urbanisasi.

Selain itu perkebunan merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi penting dalam hal penciptaan nilai tambah, yang tercermin dari kontribusinya terhadap produk domestik bruto (PDB). Dari segi nilai *absolut* berdasarkan harga yang berlaku PDB perkebunan terus meningkat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sejalan dengan pertumbuhan PDB, sektor perkebunan mempunyai peran strategis terhadap pertumbuhan ekonomi. Ketika Indonesia mengalami krisis ekonomi yang dimulai tahun 1997, sektor perkebunan kembali menunjukkan peran strategisnya. Pada saat itu, kebanyakan sektor ekonomi mengalami kemunduran bahkan kelumpuhan, dimana ekonomi Indonesia mengalami krisis dengan laju pertumbuhan 13% pada tahun 1998.

2. Tujuan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru

Sesuai Anggaran Dasar PT Perkebunan Nusantara, maksud dan tujuan serta kegiatan usaha Perusahaan antara lain melakukan usaha di bidang Agro Bisnis dan Agro Industri, serta Optimalisasi pemanfaatan sumber daya perseroan untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha utama sebagai berikut :

- a. Pengusahaan budidaya tanaman meliputi pembukaan dan pengolahan lahan, pembibitan, penanaman dan pemeliharaan dan pemungutan hasil tanaman serta melakukan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan dengan pengusahaan budidaya tanaman tersebut.
- b. Produksi meliputi pengolahan hasil tanaman sendiri maupun dari pihak lain menjadi barang setengah jadi dan/atau barang jadi serta produk turunannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Perdagangan meliputi penyelenggaraan kegiatan pemasaran berbagai macam hasil produksi serta melakukan kegiatan perdagangan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan usaha Perseroan.
- d. Pengembangan usaha bidang Perkebunan, Agro Wisata, Agro Bisnis dan Agro Industri.

Selain Kegiatan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 2, Perseroan dapat melakukan kegiatan usaha dalam rangka optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki untuk *trading house*, pengembangan kawasan industri, agro industrial kompleks, *real estate*, pusat perbelanjaan/mall, perkantoran, pergudangan, pariwisata, perhotelan, *resort*, olahraga dan rekreasi, rumah sakit, pendidikan dan penelitian, prasarana telekomunikasi dan sumber daya energi (termasuk *biofuel*), peternakan, perikanan, perbengkelan, transportasi, pembangkit listrik tenaga biogas dan biomasa, pertambangan, industri pupuk, industri *plywood*, jasa penyewaan, jasa konsultan bidang perkebunan, jasa pembangunan kebun dan pengusahaan sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

3. Bidang Usaha PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru

Sebagai salah satu Perseroan perkebunan milik negara yang telah cukup lama bergerak di bidang perkebunan sawit dan karet, sampai saat ini Perseroan tetap fokus pada kedua bidang usaha andalan tersebut. Untuk meningkatkan kinerjanya, Perseroan melakukan berbagai usaha antara lain

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

meningkatkan volume dan kualitas produksi hasil olah minyak sawit (CPO), inti sawit, *Palm Kernel Oil* (PKO), *Palm Kernel Meal* (PKM), *Ribbed Smoked Sheet* (RSS), *Standard Indonesia Rubber 10/20* (SIR 10/20) dan produk lainnya. Dengan mutu hasil produksi sesuai standar nasional dan internasional diharapkan komoditi-komoditi tersebut dijual dan dipasarkan dengan hasil yang optimal. Selain itu Perseroan melakukan efisiensi dan efektifitas di semua lini produksi termasuk didalamnya kegiatan pembukaan lahan, penanaman ulang, pengolahan lahan, pembibitan, penanaman, pemeliharaan, dan kegiatan lainnya seperti pengembangan kebun plasma.

2.2 Visi Dan Misi Dan Motto Dan Falsafah Serta Nilai-Nilai

1. Visi

Menjadi Perusahaan Agribisnis Terintegrasi yang Berkelanjutan Dan Berwawasan Lingkungan

2. Misi

- a. Pengelolaan Agro industri Kelapa Sawit dan Karet secara efisien bersama mitra untuk kepentingan stakeholder"
- b. Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, kriteria minyak sawit berkelanjutan, penerapan standar industri dan pelestarian lingkungan guna menghasilkan produk yang dapat diterima oleh pelanggan"
- c. Penciptaan keunggulan kompetitif di bidang SDM melalui pengelolaan sumber daya manusia berdasarkan praktek-praktek terbaik dan sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

manajemen SDM terkini guna meningkatkan kompetensi inti perusahaan"

3. Falsafah

Setiap insan PTPN IV meyakini bahwa kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas akan bermakna bagi perusahaan, mitra kerja, masyarakat, dan lingkungan, untuk mencapai kinerja unggul”

4. Motto

“KITA PEKEBUN HEBAT”

5. Nilai-Nilai PTPN IV

(AKHLAK)

- a. **Amanah** artinya memegang teguh kepercayaan yang diberikan oleh seseorang kepada lainnya.
- b. **Kompeten** adalah sikap terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- c. **Harmonis** saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d. **Loyal** adalah sikap berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- e. **Adaptif** artinya terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. **Kolaboratif** artinya bisa membangun kerja sama yang sinergis.

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

2.3 2.5 Perusahaan

Gambar 2.2 Logo PT Perkebunan Nusantara



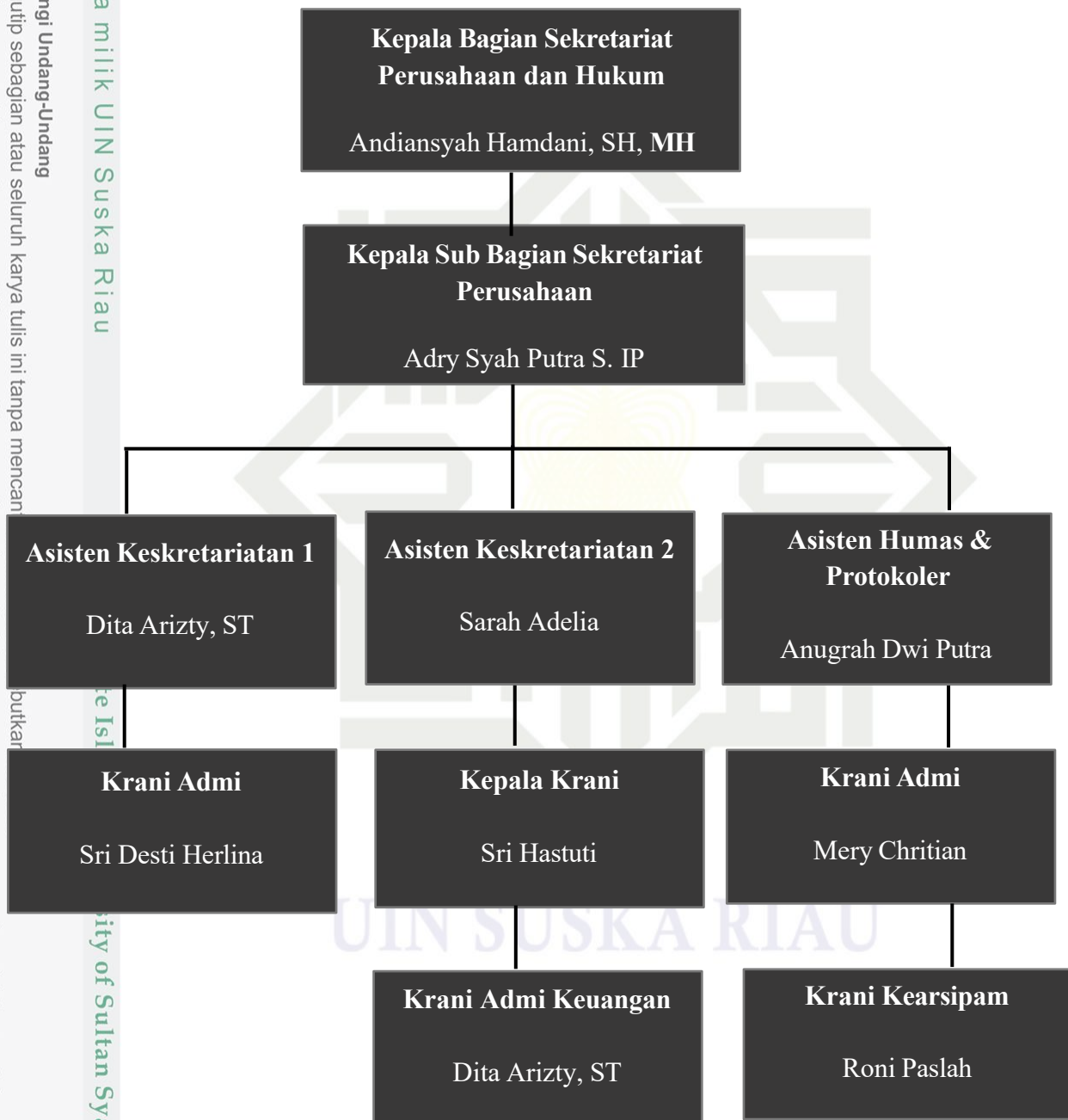
Logo PT Perkebunan Nusantara IV yang menyerupai daun kelapa sawit yang berkembang dan melekuk halus tanpa ujung yang tajam merupakan manifestasi dari *core business* perusahaan yang terus tumbuh dan berkembang pula. Logo ini juga menggambarkan konsistensi produksi, keseimbangan dan fleksibilitas Perusahaan dalam menghadapi tantangan global. PT Perkebunan Nusantara IV dilambangkan dengan daun kelapa sawit yang berjumlah 4 helai.

Sementara tulisan logo ptpn 4 yang ditempatkan simetris dibawah *logo mark* melambangkan pohon sawit yang berakar dari perkebunan PTPN VI dan pemilihan huruf *non capital* memperlihatkan keterbukaan perusahaan untuk tumbuh dan berkembang bersama mitra.

Dengan 2 warna utama yaitu kuning-orange, mempresentasikan bermacam makna. orange merupakan personifikasi *core bussine* yaitu CPO, identitas provinsi Riau, dan etos kerja insan perseroan yang mengoperasikan perusahaan. Hijau personifikasi *core production* yaitu perkebunan ramah lingkungan.

2.4 Struktur Organisasi Bagian Sekretariat Perusahaan

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bagian Sekretariat Perusahaan



(Sumber: Sub bagian Sekretariatan PTPN IV Regional III Pekanbaru)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Uraian Tugas (Job Description) Bagian Sekretariat PTPN IV

1. **Ir. H. Ahmad Gusmar Harahap, M.M** sebagai *Region Head* di PTPN IV Regional III Pekanbaru, tugas dari *Region Head* adalah memimpin seluruh kegiatan operasional dan bisnis di wilayah regional, termasuk menyusun strategi kerja yang sesuai dengan target perusahaan, mengawasi pelaksanaan operasional kebun dan pabrik, memastikan efisiensi dan produktivitas, serta mendorong transformasi digital dan mekanisasi dalam mendukung pencapaian kinerja perusahaan.
2. **Andiansyah Hamdani, SH, MH** sebagai KABAG Sekretaris Perusahaan dan hukum di PTPN IV Regional III Pekanbaru, tugas dari KABAG Sekper adalah membantu dalam pelaksanaan tugas- tugas direksi dan dewan komisaris, termasuk dalam penyelenggaraan rapat, penyusunan notulen, dan pendokumentasian keputusan rapat
3. **Adry Syah Putra S.IP** sebagai KASUBAG Sekretaris Perusahaan dan Hukum adalah membantu KABAG dalam memeriksa tugas tugas direksi dan membuat penyusunan notulen yang akan bersama KABAG
4. **Dita Arizty** sebagai Asisten 1 Sekretaris Perusahaan tugasnya adalah membantu tugas tugas direksi dan pembuatan notulen direksi, agenda rapat direksi perusahaan
5. **Sarah Ardelia** sebagai Asisten 2 Sekretaris Perusahaan tugasnya membantu mengatur keuangan atau bendahara perusahaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. **Anugrah Dwi Putra** sebagai Asisten Humas dan Protokoler tugasnya Menyusun dan mengatur jadwal kegiatan Memorandum, Mengelola tamu Perusahaan, mulai dari penyambutan hingga keperluan selama acara penataan tata tempat, penataan acara
7. **Sri Hastuti** Sebagai Krani Urusan Perusahaan tugasnya mengelolah administrasi perusahaan, pencatatan dan penghitungan barang masuk atau keluar di perusahaan
8. **Sri Desti Herlina** sebagai Sekretaris KABAG tugasnya adalah membantu menyusun surat masuk dan keluar bagian kabag, serta pembuatan surat perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga
9. **Roni Palsah** Sebagai krani kearsipan tugasnya adalah menerima surat masuk, memberikan penomoran surat perusahaan dan membuat surat diposisi serta mengarsip surat surat yang masuk pada perusahaan.
10. **Merry Christin** sebagai Krani admin protokoler tugasnya membantu membuat agenda surat dinas luar, jadwal dinas luar maupun dalam para pimpinan perusahaan
11. **Givani Valencia Andrianti** sebagai krani admin keuangan tugasnya membantu menghitung keuangan perusahaan dan menghitung keuangan para pimpinan yang melakukan dinas luar dan dalam perusahaan



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

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengelolaan surat masuk dan keluar di bagian Sekretariat Perusahaan PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru, maka dapat disimpulkan:

1. Pengelolaan surat masuk dan keluar pada PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru secara umum telah mengikuti prosedur administrasi yang ditetapkan perusahaan. Surat masuk dicatat dalam buku agenda maupun sistem *E-Office*, diberikan nomor agenda, dan didisposisikan kepada pihak yang berwenang. Surat keluar juga dibuat sesuai ketentuan, kemudian disahkan dan didistribusikan kepada pihak terkait. Selain itu, penggunaan sistem digital *E-Office* sudah diterapkan untuk mendukung proses administrasi surat menyurat. Namun, implementasi sistem ini belum berjalan maksimal karena masih terdapat bagian yang mengandalkan cara manual.
2. Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat meliputi beberapa aspek. Pertama, keterlambatan dalam proses pengklasifikasian surat menyebabkan hambatan dalam pendistribusian informasi. Kedua, keterbatasan pemanfaatan sistem digital *E-Office* yang disebabkan oleh kurangnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Ketiga, pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan surat, baik



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

masuk maupun keluar, belum dilakukan secara konsisten sehingga pemanfaatan sistem yang ada tidak optimal. Faktor-faktor ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek SDM, pengawasan, dan pemanfaatan teknologi agar pengelolaan surat dapat berjalan lebih efektif dan efisien sesuai perkembangan teknologi informasi saat ini.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah dilakukan dalam Tugas Akhir ini, maka saran yang penulis ajukan adalah:

3. PT Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru disarankan menyelenggarakan pelatihan secara berkala, minimal satu kali dalam setahun, bagi pegawai yang menangani pengelolaan surat. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dalam pengoperasian sistem digital seperti *E-Office* serta pemahaman terhadap prosedur administrasi surat menyurat. Dengan adanya pelatihan, pegawai dapat lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi sehingga pengelolaan surat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
4. Perusahaan perlu melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sistem *E-Office* agar lebih responsif, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan administrasi *modern*. Selain itu, diperlukan pengawasan secara berkala untuk memastikan pelaksanaan pengelolaan surat sesuai SOP yang berlaku. Pengawasan ini dapat dilakukan melalui penunjukan petugas khusus dan penerapan laporan monitoring sehingga

penggunaan sistem digital dapat lebih maksimal dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Asriel, A. S. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Budi Martono. (1992). *Pengurusan Surat*. Jakarta: ANRI

Badan Pemerintahan (Studi Kasus: Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Pontianak). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, Vol. 4, No. 2, hlm. 144–152.

Departemen Pendidikan Nasional, Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi keempat). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Elhadi, I. (2014). *Metodologi Penelitian: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hakim, L. (2019). *Manajemen Kearsipan dan Tata Persuratan Modern*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Hasibuan, Malayu S.P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Kanneth C. Laudon dan Jane P. 2016 . *Manajemen information system: managing the digital firm*.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Edisi Penyempurnaan).

Kuswantoro, A., Ungu, R. B. M., Rahmahwati, W. D., & Rahmawati, F. D. (2022). Manajemen surat masuk dan surat keluar di Universitas Negeri Semarang melalui SIRADI (Sistem Informasi Surat Dinas). *Pustaka Budaya*, 9

Meilinda, Eva. 2016. *Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat pada*

Moekijat. (1985). *Tata Laksana Kantor*. Bandung: Alumnus

Sedarmayanti. (2017). *Tata Naskah Dinas dan Kearsipan Modern*. Bandung: Refika Aditama.

Sedianingsih, F. M., & Soetanto, N. P. 2010. *Teori dan praktik administrasi kesekretariatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Srifariyati, & Nugraha, A. S. (2019). Prinsip kepemimpinan dalam perspektif QS. An-Nisa: 58-59. *Madaniyah*, 9(1), 41-xx. ISSN (printed): 2086-3462; ISSN (online): 2548-6993.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Sutarto. (2019). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sukoco, B. M. (2006). *Manajemen Arsip*. Surabaya: Airlangga University Press
- Sutojo. (2015). *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Terry, George R. 2009. *Dasar-dasar Manajemen*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Tuginem dan Trisiyani, R. (2018). *Kearsipan*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian Sekretariat PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian Sekretariat PT. Perkebunan Nusantara IV Regional III Pekanbaru?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterlambatan dalam pengelolaan surat di perusahaan tersebut?
4. Bagaimana alur surat masuk dari penerimaan hingga disposisi
5. Bagaimana sistem pengarsipan yang diterapkan dalam pengelolaan surat?
6. Apakah pengelolaan surat sudah sesuai dengan standar administrasi perkantoran yang efektif dan efisien?
7. Bagaimana sikap dan tanggapan pegawai terhadap sistem pengelolaan surat yang ada saat ini?
8. Apakah ada SOP (Standard Operating Procedure) dalam pengelolaan surat, dan apakah sudah dijalankan dengan baik?

DOKUMENTASI

© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

