

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Tugas Akhir.....	1
1.2 Rumusan Masalah Tugas Akhir.....	4
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	4
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Pengelolaan.....	6
2.1.1 Langkah-Langkah Pengelolaan.....	7
2.2 Pengertian Surat.....	7
2.2.1 Fungsi Surat.....	8
2.2.2 Bagian-Bagian Surat.....	9
2.3 Pengertian Surat Keluar.....	11
2.3.1 Penanganan Surat Keluar.....	11
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	14
3.1.1 Sejarah singkat perusahaan	14
3.1.2 Lokasi PT PJB Services.....	16
3.1.3 Logo PT PJB Services.....	17
3.1.4 Visi dan Misi PT PJB Services.....	18
3.1.5 Struktur organisasi.....	18
3.1.6 Budaya perusahaan.....	24
3.2 Deskripsi Hasil	25
3.3 Pembahasan.....	28
3.3.1 Alur Pengelolaan Surat Keluar Eksternal.....	29
3.3.2 Alur Pengelolaan Surat Keluar Internal	32
3.3.3 Hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan surat keluar	34

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
4.1 Kesimpulan.....	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Perusahaan.....	16
Gambar 3.2 Logo Perusahaan	17
Gambar 3.3 Struktur PT PJB Services.....	19
Gambar 3.4 SOP Surat Keluar Eksternal.....	29
Gambar 3.5 SOP Surat Keluar Internal.....	30
Gambar 3.6 Flowchart Surat Keluar Eksternal.....	32
Gambar 3.7 Flowchart Surat Keluar Internal.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Tugas Akhir

Lampiran 2 Transkrip wawancara