



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang dan Permasalahan	1
B. Keaslian.....	6
C. Tujuan dan Manfaat	8
D. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGUMPULAN	
DATA	12
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Surat Bisnis (<i>Business Letter</i>)	12
2. Pengurusan Surat (<i>Mail Handling</i>)	15
B. Metode Pengumpulan Data	21
1. Observasi Partisipasi	21
2. Wawancara.....	23
3. Studi Pustaka.....	24
BAB III PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Organisasi.....	26
1. Profil.....	26
2. Visi dan Misi	27
3. Struktur.....	28
4. Tugas Pokok dan Fungsi	29
5. Pengorganisasian Arsip.....	34
B. Gambaran Umum Pengelolaan Arsip.....	36
1. Jenis Arsip.....	36



2. Volume	37
3. Kondisi	38
4. Sistem Pengelolaan	39
C. Pengurusan Surat di PT. INKA (Persero)	41
1. Pengurusan Surat Masuk	41
2. Pengurusan Surat Keluar	50
D. Proses Penemuan Kembali Surat	58
E. Sarana dan Prasarana	60
F. Kendala Pengurusan Surat	66
BAB IV PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	73