

Proses Menangani Surat Masuk Pada Bagian Sekretariat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung

Agusfina¹, Selfiana^{1,*}

^{1,*} Program Studi Manajemen Administrasi Akademi Sekretari dan Manajemen Bina Insani;
Jl. Siliwangi No 6 Rawa Panjang Bekasi Timur 17114 Indonesia. Telp. (021) 824 36 886 /
(021) 824 36 996. Fax. (021) 824 009 24; e-mail: agusfinasilalahi@yahoo.com,
selfianas@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: selfianas@gmail.com

Diterima: 14 Desember 2016 ; Review: 09 Januari 2017; Disetujui: 17 Februari 2017

Cara citasi: Agusfina, Selfiana. 2016. Proses Menangani Surat Masuk Pada Bagian Sekretariat
Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung. Jurnal Mahasiswa Bina Insani. 1 (2): 161 – 176.

Abstrak: Surat adalah alat komunikasi penyampaian informasi secara tertulis dari satu pihak ke pihak lain. Surat yang berasal dari eksternal yaitu surat yang berasal dari Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II. Proses menangani surat masuk eksternal yaitu surat perihal penerusan surat Kepala KPP Batam Utara No. S-6170/WPJ.02/KP.08/2015 himbauan konfirmasi kebenaran atas transaksi penyerahan BKP/JKP ke kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas Batam dan surat permintaan daftar usulan peserta leadership development program tahap pertama menerima surat, membuka amplop, menyortir, mencatat yaitu merekam surat, menyerahkan, dan menyimpan di ordner ke dalam lemari arsip. Surat masuk yang berasal dari internal yaitu Nota Dinas dari Kepala Seksi Pemeriksaan dan Kepala Seksi Waskon III. Proses menangani surat masuk internal yaitu nota dinas perihal pembahasan perhitungan Wajib Pajak sesuai INS-04/PJ/2015, dan Nota Dinas dengan perihal permohonan nomor sekuen untuk proses pencetakan KEP pembetulan STP tahap pertama menerima, menyerahkan, sekretaris tidak melakukan pencatatan, mengarsipkan, men-scan, sekretaris tidak mendistribusi nota dinas, dan menyimpan nota dinas di lemari arsip.

Kata kunci: Surat, diterima, disortir, dicatat, menyerahkan, disimpan.

Abstract: Mail is a communication tool to deliver information in writing from one party to another party. Incoming mail from the external is a letter from the Regional Office DGT West Java II. Process external handle incoming mail is a letter concerning the forwarding letter head of local North Batam No. S-6170 / WPJ.02 / KP.08 / 2015 call for confirmation of the truth on delivery transactions BKP / JKP to a free trade zone and free port of Batam and a request letter proposed list of participants leadership development program's first phase received a letter, opening envelopes, sorting, noting namely record mail, deliver, and store in ordner into a filing cabinet. Incoming mail that comes from an internal memorandum that the Office of Inspection Section Chief and Section Head Waskon III. The process of handling incoming mail ie internal memos regarding the discussion of the calculation of the taxpayer in accordance INS-04 / PJ / 2015, and the Memorandum of Office with the subject application for number sequences for the printing process KEP rectification STP first stage receives, delivers, the secretary did not record, archive, download -scan, the secretary did not distribute memos and store memos in the file cabinet.

Keywords: Letter, received, sorted, recorded, surrender, stored.

1. Pendahuluan

Sekretaris adalah seseorang yang tugasnya sebagai tangan kanan pimpinan, mampu menjadi citra perusahaan dan mampu menjaga rahasia perusahaan. Surat adalah alat komunikasi penyampaian informasi secara tertulis dari satu pihak ke pihak lain. Menangani surat pada suatu perusahaan atau instansi merupakan kegiatan yang sangat penting, karena isi surat tersebut akan menjadi sarana untuk pencapaian tujuan perusahaan atau instansi yang bersangkutan. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan. Surat keluar adalah surat yang bersifat kedinasan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan yang dikirim atau ditujukan kepada pihak lain di luar organisasi atau perusahaan.

Perusahaan yang setiap harinya melakukan kegiatan surat masuk yaitu, surat (S), surat pengantar (SP),

keputusan (KEP), undangan (UND), dan rahasia (SR). Biasanya permasalahan yang sering terjadi dalam melakukan kegiatan surat masuk adalah surat diterima dari kiriman pos tanpa tanggal pembuatan atau pengiriman, menerima surat salah kirim, aplikasi penerimaan surat (eror) mengalami gangguan, surat salah dalam mengirim kembali ke seksi sumber berkas, surat bersifat urgent, dan mengarsipkan surat. Oleh karena itu, tertarik untuk melakukan penelitian mengenai dengan judul tugas akhir yang berjudul “Proses Menangani Surat Masuk pada Bagian Sekretariat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung”.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah adalah bagaimana proses menangani surat masuk pada bagian sekretariat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung?

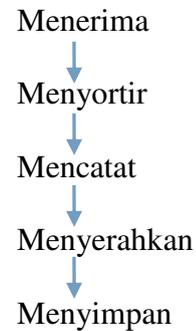
Mengingat pokok permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai

dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses menangani surat masuk pada bagian Sekretariat.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah: Observasi adalah kegiatan dilakukan dengan cara mengamati secara langsung mengenai proses menangani surat masuk pada bagian sekretariat di perusahaan. Wawancara adalah kegiatan ini dilakukan dengan cara menanyakan kepada bagian sekretariat secara langsung mengenai proses menangani surat masuk di Kantor Pelayanan Pajak Cibitung. Studi Pustaka adalah mempelajari dan mengumpulkan informasi melalui buku-buku mengenai proses menangani surat masuk.

Proses Menangani Surat Masuk :



Pertama yang harus dilakukan dalam menangani surat masuk yaitu memeriksa alamat yang ditujukan, apakah alamat sudah benar atau tidak, menghitung surat-surat yang sudah diterima oleh sekretaris dengan menandatangani bukti pengiriman surat buku penerimaan surat sebagai bukti bahwa surat telah diterima.

Kedua, penyortir surat yaitu kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Setelah surat diterima sekretaris harus dapat mengelompokkan surat masuk menjadi dua yaitu surat pribadi dan dinas. Kemudian memisahkan surat dinas menjadi tiga golongan, yaitu, dinas rutin, penting,

dan rahasia. Sekretaris harus membaca surat dengan teliti dan saksama.

Ketiga, mencatat surat yang masuk ke dalam buku agenda surat masuk dan kartu kendali. Biasanya untuk surat penting, pengurusannya dicatat pada kartu kendali.

Keempat, menyerahkan surat masuk dimana sekretaris harus mengetahui aktivitas kantor mengenai surat-surat di dalam kantor, memilah-milah surat yang akan diberikan kepada pimpinan serta dilengkapi dengan lampiran lembar disposisi.

Kelima, menyimpan surat-surat yang sudah didistribusikan kepada pihak yang berkepentingan, maka surat harus disimpan. Di dalam menyimpan surat, sekretaris harus dapat menyimpan surat dengan cara sistematis sehingga bila dibutuhkan dapat ditemukan kembali dengan waktu yang singkat. Jika surat ditemukan dengan membutuhkan waktu yang lama, maka sekretaris kurang

terampil dalam mengelola surat. Tujuan dari menyimpan surat yaitu sebagai referensi, memberikan data atau informasi kepada pimpinan agar dapat mengambil keputusan dan memberikan keterangan-keterangan vital, misalnya sebagai bukti dengan ketentuan hukum.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Proses Menangani Surat Eksternal

Menerima

Menurut Yatimah (2013:124-131), ketika menerima surat masuk ada beberapa cara yang harus diperhatikan yaitu, sekretaris memeriksa kebenaran alamat.; sekretaris harus mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk; sekretaris menandatangani bukti pengiriman surat pada kartu setelah itu dicatat pada buku penerimaan surat sebagai bukti bahwa surat telah diterima.

Berdasarkan hasil observasi sekretaris menerima surat yang dikirim dari Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II melalui kurir Pandu Logistics. Sekretaris memeriksa kesesuaian alamat yang dituju dan pengirimnya dengan melihat amplop surat dan resi kurir. Jika sesuai, maka selanjutnya sekretaris memberikan tanda paraf, nama dan tanggal penerimaan pada kolom received by consignee di resi tersebut. Jika tidak sesuai maka surat dikembalikan ke kurir. Resi yang berwarna putih diterima oleh sekretaris, warna merah dan kuning dikembalikan kepada kurir. Setelah itu sekretaris menyatukan resi surat warna putih ke berkas atau surat.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Sekretaris memeriksa kebenaran alamat yang dituju dan menandatangani resi penerimaan surat. Namun sekretaris tidak melakukan kegiatan mengumpulkan dan menghitung surat.

Menyortir

Menurut teori Yatimah (2013:124-131), penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Langkah-langkah penyortiran surat yaitu, sekretaris mengelompokkan pribadi dan dinas, sekretaris memisahkan surat dinas menjadi tiga golongan, yaitu, dinas rutin, penting, dan rahasia, mengelompokkan surat pribadi untuk pimpinan, sekretaris, atau pegawai lainnya.

Berdasarkan hasil observasi proses selanjutnya adalah menyortir surat, berdasarkan sifat surat. Surat sangat segera didahulukan terlebih dahulu untuk dilakukan perekaman dan ditindak lanjuti. Surat segera akan mendapatkan prioritas kedua setelah surat sangat segera sudah ditindak lanjuti.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Sekretaris melakukan pengelompokan surat, namun tidak berdasarkan teori. Sekretaris mengelompokkan berdasarkan surat sangat segera dan surat segera.

Mencatat

Menurut Yatimah (2013:124-131), pencatatan surat masuk dilakukan dengan menggunakan buku agenda surat masuk, dan kartu kendali. Setiap ada surat masuk sekretaris perlu mencatatnya di buku agenda surat masuk. Buku agenda berfungsi sebagai mencatat surat yang masuk.

Berdasarkan hasil observasi surat Kepala KPP Batam Utara, sekretaris melakukan perekaman surat dengan menggunakan aplikasi pengolahan surat masuk pada aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Setelah proses perekaman pertama selesai, kemudian sekretaris mencetak lembar disposisi lalu digabungkan

dengan surat, surat pengantar, amplop surat, dan resi surat. Untuk surat permintaan daftar usulan peserta leadership development program sekretaris mencetak lembar disposisi lalu digabungkan dengan surat, amplop surat dan resi surat.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Sekretaris melakukan kegiatan perekaman surat menggunakan komputer dalam aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak), namun sekretaris tidak melakukan pencatatan di buku agenda surat masuk secara manual.

Menyerahkan

Menurut Yatimah (2013:124-131), surat yang akan diberikan kepada pimpinan harus dilengkapi dengan lampiran lembar disposisi (*routing slip*). Di dalam lembar disposisi terdapat tiga pilihan sifat surat seperti rahasia, penting, dan rutin. Adapun nomor agenda, tanggal agenda, tanggal

penyelesaian, perihal, tanggal surat, dan asal surat dapat diisi oleh sekretaris.

Berdasarkan hasil observasi surat Kepala KPP Batam penyerahan pertama sekretaris memasukkan lembar disposisi, surat, surat pengantar, amplop surat, dan resi surat ke dalam map berwarna putih kuning yang berjudul “Surat Masuk Sekre” untuk diserahkan kepada Kepala Kantor dan ditindaklanjuti. Untuk surat perihal permintaan daftar usulan peserta *leadership development program* sekretaris memasukkan lembar disposisi, surat, amplop surat, dan resi surat ke dalam map berwarna putih kuning yang berjudul “Surat Masuk Sekre” untuk diserahkan kepada Kepala Kantor dan ditindaklanjuti. Di dalam lembar disposisi terdiri dari nomor agenda, tanggal diterima, nama pengirim, perihal, nomor surat, dan tanggal surat.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Surat Kepala KPP Batam sekretaris menyerahkan lembar disposisi, surat, surat pengantar, amplop surat, dan resi surat dimasukkan kedalam map kuning yang berjudul “Surat Masuk Sekre” untuk diserahkan kepada Kepala Kantor. Untuk surat perihal permintaan daftar usulan peserta *leadership development program* sekretaris memasukkan lembar disposisi, surat, amplop surat, dan resi surat ke dalam map berwarna putih kuning yang berjudul “Surat Masuk Sekre” untuk diserahkan kepada Kepala Kantor dan ditindak lanjuti.

Berdasarkan hasil observasi penyerahan kedua sekretaris mendistribusikan surat kepada pihak yang terkait yaitu dengan menggunakan daftar disposisi ditanda tangani oleh pihak yang menerima yang sudah dicetak oleh sekretaris karena daftar

disposisi berfungsi sebagai tanda terima surat.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Namun penyerahan surat kedua sekretaris menyerahkan daftar disposisi untuk diserahkan kepada pihak yang dituju.

Menyimpan

Menurut Yatimah (2013:124-131), setelah surat-surat selesai didistribusikan kepada pihak yang berkepentingan, maka surat harus disimpan. Di dalam menyimpan surat, sekretaris harus dapat menyimpan surat dengan cara sistematis sehingga bila dibutuhkan dapat ditemukan kembali dengan waktu yang singkat.

Berdasarkan hasil observasi surat Kepala KPP Batam sekretaris menggabungkan lembar disposisi, surat asli, surat pengantar, amplop surat, dan resi surat dimasukkan ke dalam ordner yang berjudul Surat Masuk Kanwil disusun berdasarkan tanggal surat.

Daftar disposisi yang asli diletakkan di halaman pertama ordner yang berjudul “Surat Masuk Kanwil” disusun berdasarkan tanggal surat. Surat tersebut tidak bisa dilampirkan karena bersifat rahasia. Untuk surat perihal permintaan daftar usulan peserta *leadership development program* sekretaris menggabungkan lembar disposisi, surat asli, amplop surat, resi surat dimasukkan ke dalam ordner yang berjudul Surat Masuk Kanwil disusun berdasarkan tanggal surat kemudian ordner disimpan ke dalam lemari arsip. Daftar disposisi yang asli diletakkan di halaman pertama ordner yang berjudul Surat Masuk Kanwil disusun berdasarkan tanggal surat.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Surat Kepala KPP Batam Utara sekretaris menyimpan lembar disposisi, surat asli, surat pengantar, amplop surat dan resi surat ke dalam ordner yang berjudul “Surat Masuk Kanwil” disusun

berdasarkan tanggal surat kemudian ordner disimpan ke dalam lemari arsip. Daftar disposisi yang asli diletakkan di halaman pertama ordner yang berjudul Surat Masuk Kanwil disusun berdasarkan tanggal surat. Surat tersebut tidak bisa dilampirkan karena bersifat rahasia. Untuk surat perihal permintaan daftar usulan peserta *leadership development program* sekretaris menggabungkan lembar disposisi, surat asli, amplop surat, dan resi surat dimasukkan ke dalam ordner yang berjudul Surat Masuk Kanwil disusun berdasarkan tanggal surat kemudian ordner disimpan ke dalam lemari arsip. Daftar disposisi yang asli diletakkan di halaman pertama ordner yang berjudul Surat Masuk Kanwil disusun berdasarkan tanggal surat.

3.2 Proses Menangani Surat

Intenal

Menerima

Menurut Yatimah (2013:124-131), ketika menerima surat masuk ada beberapa cara yang harus diperhatikan yaitu, sekretaris memeriksa kebenaran alamat.; sekretaris mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk; sekretaris menandatangani bukti pengiriman surat dicatat pada buku penerimaan surat sebagai bukti bahwa surat telah diterima.

Berdasarkan hasil observasi proses pertama yang dilakukan yaitu sekretaris menerima nota dinas dari Kepala Seksi Pemeriksaan dan Kepala Seksi Waskon III yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Seksi Pemeriksaan dan Kepala Seksi Waskon III tanpa menggunakan map.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Sekretaris menerima surat, namun sekretaris tidak memeriksa kebenaran alamat, mengumpulkan dan menghitung surat masuk, dan menandatangani bukti pengiriman surat.

Menyortir

Menurut Yatimah (2013:124-131), penyortiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya. Langkah-langkah penyortiran surat yaitu, sekretaris mengelompokkan pribadi dan dinas, sekretaris memisahkan surat dinas menjadi tiga golongan, yaitu, dinas rutin, penting, dan rahasia, mengelompokkan surat pribadi untuk pimpinan, sekretaris, atau pegawai lainnya.

Berdasarkan hasil observasi sekretaris langsung menyerahkan nota dinas kepada Kepala Kantor.

Kesimpulan hasil observasi dan teori tidak sesuai. Pada teori sekretaris melakukan penyortiran surat, namun hasil observasi sekretaris tidak melakukan penyortiran surat. Sekretaris langsung menyerahkan nota dinas ke Kepala Kantor.

Mencatat

Menurut Yatimah (2013:124-131), pencatatan surat masuk dilakukan dengan menggunakan buku agenda surat masuk, kartu kendali. Setiap ada surat masuk sekretaris perlu mencatatnya di buku agenda surat masuk. Buku agenda berfungsi sebagai mencatat surat yang masuk.

Berdasarkan hasil observasi sekretaris langsung menyerahkan nota dinas kepada Kepala Kantor tanpa melakukan pencatatan.

Kesimpulan hasil observasi dan teori tidak sesuai. Pada teori sekretaris melakukan pencatatan surat, namun hasil observasi sekretaris tidak melakukan pencatatan surat.

Sekretaris tidak ada melakukan pencatatan surat. Surat internal yang berupa Nota Dinas dianggap tidak perlu karena dianggap sudah pasti diarsip oleh seksi pengirim nota dinas. Sekretaris tidak dapat memiliki bukti

bahwa surat tersebut sudah diterima atau belum.

Menyerahkan

Menurut Yatimah (2013:124-131), surat yang akan diberikan kepada pimpinan harus dilengkapi dengan lampiran lembar disposisi (routing slip). Di dalam lembar disposisi terdapat tiga pilihan sifat surat seperti rahasia, penting, dan rutin. Adapun nomor agenda, tanggal agenda, tanggal penyelesaian, perihal, tanggal surat, dan asal surat dapat diisi oleh sekretaris.

Berdasarkan hasil observasi sekretaris menyerahkan nota dinas kepada Kepala Kantor dengan menggunakan map yang berjudul Pemeriksaan dan Waskon III.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai. Sekretaris melakukan penyerahan surat, namun tidak berdasarkan teori. Sekretaris menyerahkan nota dinas Kepada Kepala

Kantor tidak melampirkan lembar disposisi.

Menyimpan

Menurut Yatimah (2013:124-131), setelah surat-surat selesai didistribusikan kepada pihak yang berkepentingan, maka surat harus disimpan. Di dalam menyimpan surat, sekretaris harus dapat menyimpan surat dengan cara sistematis sehingga bila dibutuhkan dapat ditemukan kembali dengan waktu yang singkat.

Berdasarkan hasil observasi sekretaris menyimpan nota dinas yang berbentuk hardcopy ke dalam map gantung dengan label Nota Dinas kemudian disimpan di lemari arsip berjudul Surat Masuk disusun berdasarkan nama pengirim namun disimpan tidak sesuai dengan abjad.

Kesimpulan hasil observasi dan teori sesuai, karena sekretaris menyimpan nota dinas yang berbentuk hardcopy disimpan ke dalam lemari arsip disusun

berdasarkan nama pengirim namun disimpan tidak sesuai dengan abjad.

Sekretaris tidak melakukan kegiatan penyimpanan nota dinas secara berabjad

didalam lemari arsip sehingga sekretaris akan sulit menemukan surat tersebut

jika sewaktu-waktu sekretaris membutuhkan kembali.

Tabel 1. Hasil Penelitian Proses Menangani Surat Eksternal

Surat Eksternal	Teori	Observasi	Kesimpulan
Menerima	Menurut Yatimah sekretaris memeriksa kebenaran alamat, menghitung surat dan menandatangani bukti pengiriman surat.	Hasil observasi sekretaris menerima surat melalui kurir Pandu Logistic dengan memeriksa kebenaran alamat yang dituju.	Observasi dan teori sesuai. Sekretaris memeriksa kebenaran alamat yang dituju namun tidak menghitung surat.
Menyortir	Menurut Yatimah, menyortir surat adalah kegiatan memisahkan surat berdasarkan jenis atau golongan.	Hasil observasi sekretaris menyortir surat, berdasarkan sifat surat yaitu surat sangat segera dan segera.	Observasi dan teori sesuai. Sekretaris mengelompokkan surat namun tidak berdasarkan teori.
Mencatat	Menurut Yatimah, pencatatan surat dengan menggunakan buku agenda dan kartu kendali	Hasil observasi sekretaris mencek lembar disposisi digabungkan dengan surat, amplop surat dan resi surat.	Observasi dan teori sesuai. Sekretari melakukan kegiatan perekaman surat, namun sekretaris tidak melakukan pencatatan di buku agenda secara manual.

Surat Eksternal	Teori	Observasi	Kesimpulan
Menyerahkan	Menurut Yatimah, surat diberikan kepada pimpinan dengan melampirkan lembar disposisi.	Hasil observasi, penyerahan pertama sekretaris memasukkan lembar disposisi, surat pengantar, surat, amplop surat, dan resi surat diserahkan kepada Kepala Kantor untuk ditindaklanjuti.	Observasi dan Teori sesuai karena sekretaris menyerahkan lembar disposisi, surat, surat pengantar, amplop surat dan resi surat diserahkan kepada Kepala Kantor.
Menyimpan	Menurut Yatimah sekretaris menyimpan surat dengan cara sistematis.	Hasil observasi sekretaris menggabungkan lembar disposisi, surat, surat pengantar, amplop surat dan resi surat dimasukkan kedalam ordner yang berjudul Surat Masuk disusun berdasarkan tanggal surat.	Observasi dan Teori sesuai karena disusun berdasarkan tanggal surat.

Sumber : Hasil Penelitian (2016)

Tabel 2. Hasil Penelitian Proses Menangani Surat Internal

Surat Internal	Teori	Observasi	Keterangan
Menerima	Menurut Yatimah sekretaris memeriksa kebenaran alamat, menghitung surat dan menandatangani bukti pengiriman surat.	Hasil observasi sekretaris menerima nota dinas dari Kasi Pemeriksaan dan Waskon III.	Observasi dan Teori sesuai. Sekretaris menerima surat namun sekretaris tidak memeriksa, menghitung dan menandatangani bukti surat.
Menyortir	Menurut Yatimah menyortir surat adalah kegiatan memisahkan surat berdasarkan jenis atau golongannya.	Hasil observasi sekretaris langsung menyerahkan nota dinas kepada Kepala Kantor.	Observasi dan teori tidak sesuai. Sekretaris melakukan penortiran surat namun hasil observasi sekretaris tidak melakukan penyortiran surat.

Surat Internal	Teori	Observasi	Keterangan
Mencatat	Menurut Yatimah surat masuk dilakukan dengan menggunakan buku agenda dan kartu kendali.	Hasil observasi sekretaris langsung menyerahkan nota dinas kepada Kepala Kantor tanpa melakukan pencatatan.	Observasi dan teori tidak sesuai. Sekretaris melakukan pencatatan surat namun hasil observasi sekretaris tidak melakukan pencatatan.
Menyerahkan	Menurut Yatimah surat yang akan diberikan kepada Pimpinan harus melampirkan lembar disposisi	Hasil observasi sekretaris menyerahkan nota dinas kepada Kepala Kantor dengan menggunakan map Pemeriksaan dan Waskon III.	Observasi dan teori sesuai. Sekretaris melakukan penyerahan surat namun tidak berdasarkan teori.
Menyimpan	Menurut Yatimah surat harus disimpan secara sistematis.	Hasil observasi sekretaris menyimpan surat berbentuk hardcopy disusun berdasarkan nama pengirim.	Observasi dan Teori sesuai karena Surat disusun berdasarkan nama pengirim.

Sumber : Hasil Penelitian (2016)

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung dapat disimpulkan: Surat masuk yang berasal dari eksternal yaitu surat yang berasal dari Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II. Proses menangani surat masuk eksternal yaitu surat perihal penerusan surat Kepala KPP Batam Utara No. S-

6170/WPJ.02/KP.08/2015 himbuan konfirmasi kebenaran atas transaksi penyerahan BKP/JKP ke kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas Batam dan surat permintaan daftar usulan peserta leadership development program tahap pertama menerima surat, membuka amplop, menyortir, mencatat yaitu merekam surat, menyerahkan, dan

menyimpan di ordner ke dalam lemari arsip.

Surat masuk yang berasal dari internal yaitu Nota Dinas dari Kepala Seksi Pemeriksaan dan Kepala Seksi Waskon III. Proses menangani surat masuk internal yaitu nota dinas perihal pembahasan perhitungan Wajib Pajak sesuai INS-04/PJ/2015, dan Nota Dinas dengan perihal permohonan nomor sekuen untuk proses pencetakan KEP pembetulan STP tahap pertama menerima, menyerahkan, sekretaris tidak melakukan pencatatan, mengarsipkan, menscan, sekretaris tidak mendistribusi nota dinas, dan menyimpan nota dinas di lemari arsip.

Referensi

- Gaol JL. 2015. Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Herlambang S, Marwoto BH. 2014. Manajemen Kesekretariatan Cara Mudah Memahami dan Mengelola Pekerjaan Kesekretariatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Maryati. 2014. Manajemen Perkantoran Efektif. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nurasih L, Rahayu S. 2014. Manajemen Sekretaris Itu Gampang. Jakarta Timur: Dunia Cerdas.
- Priansa DJ. 2014. Kesekretarisan Profesional, Bekerja Kompeten, Cerdas, Terampil, dan Melayani. Bandung: Alfabeta.
- Priansa DJ, Garnida A. 2013. Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional. Bandung: CV Alfabeta.
- Subagyo H. “Sistem Informasi Manajemen Agenda Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Karanganyar”. *Journal Speed – Sentra Penelitian*

Engineering dan Edukasi, vol 3
(3), 2011, 1-2.

Yatimah D. 2013. Kesekretarisan
Modern dan Administarsi
Perkantoran. Bandung: CV
Pustaka Setia.