

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK**

NUR SEPTI FEBRIANANDA

8143108203



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

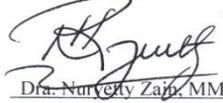
**PROGRAM STUDI D III SEKRETARI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktek Kerja Lapangan Pada
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Nama Praktikan : Nur Septi Febriananda
Nomor Registrasi : 8143108203
Program Studi : D3 Sekretari

Menyetujui,

Ketua Program Studi



Dra. Nurvety Zaini, MM

NIP: 19550222 19860 2 2001

Pembimbing,

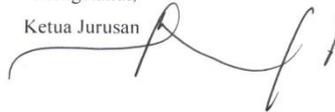


Widya Parimita, SE, MPA

NIP: 19700605 200112 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan

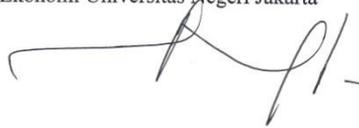


Ari Saptono, SE, M.Pd

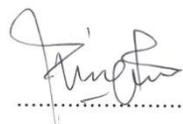
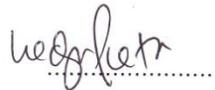
NIP: 19720715 200112 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Ari Saptono, SE, M.Pd
NIP. 19720715 200112 1 991

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Nuryetty Zain, MM</u> NIP. 19550222 198602 2 001		2 Mei 2013
Penguji Ahli		
<u>Maisaroh, SE, M.Si</u> NIP. 19740923 200801 2 012		2 Mei 2013
Dosen Pembimbing		
<u>Widva Parimita, SE, MPA</u> NIP.19700605 200112 2 001		2 Mei 2013

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT karena atas bimbingan dan rahmat-Nya akhirnya Praktikan dapat menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk pada *Operational & Business Support Division* serta dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini tepat pada waktunya.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Sekretaris, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu Praktikan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Widya Parimita, SE, MPA., selaku dosen pembimbing dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
2. Dra. Nuryetty Zain, MM., selaku Ketua Program Studi Diploma III Sekretari, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

3. Ari Saptono, SE, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Nurahma Hajat, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Budi Wahyuti selaku kepala divisi *Operational & Business Support Division* Bank Tabungan Negara (persero) tbk.
6. Yohanes Binsar selaku asissten manager dan Dwithiya Nuraulia selaku Sekretaris OBSD.
7. Ayahanda Bambang Heri Priyanto dan Ibunda Ati Irawati serta keluarga besar yang selalu memberikan dorongan baik moril dan materil.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini memiliki kekurangan dan masih belum sempurna, oleh karena itu Praktikan mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat dari pembaca. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini Praktikan ucapkan terimakasih.

Jakarta, April 2013

Praktikan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PKL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR PKL.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	2
C. Kegunaan PKL	3
D. Tempat PKL.....	3
E. Jadwal Waktu PKL.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM BANK BTN TBK	
A. Sejarah Perusahaan	5
B. Struktur Organisasi	8
C. Kegiatan Umum Perusahaan	12
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja.....	13
B. Pelaksanaan Kerja.....	14
C. Kendala yang Dihadapi	26
D. Cara Mengatasi Kendala.....	27
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran	31

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Format Input Surat Keluar	20
3.2 Format Buku Besar Surat Keluar 2013	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Logo Bank Tabungan Negara (persero) Tbk	33
Lampiran 2 : Struktur Organisasi Bank BTN	34
Lampiran 3 : Struktur <i>Operational & Business Support Division</i>	35
Lampiran 4 : Surat Permohonan PKL	36
Lampiran 5 : Surat Penerimaan Mahasiswa PKL	37
Lampiran 6 : Surat Keterangan Magang.....	38
Lampiran 7 : Surat Penilaian PKL	39
Lampiran 8 : Surat Daftar Hadir PKL	40
Lampiran 9 : Contoh Formulir Perjalanan Dinas Dalam Negeri	43
Lampiran 10 : Contoh Formulir Perjalanan Dinas Luar Negeri	44
Lampiran 11 : Contoh Permohonan Kendaraan Dinas	45
Lampiran 12 : Contoh Memo Klaim Tarik Tunai Gagal di ATM	46
Lampiran 13 : Contoh Surat Tugas	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Di dalam era globalisasi yang semakin pesat, persaingan dunia pekerjaan terutama di kota besar seperti Jakarta semakin ketat. Perusahaan memerlukan orang-orang yang berkualitas dan kompeten dalam bidangnya. Kemajuan teknologi yang semakin berkembang adalah salah satu faktor utama tuntutan karyawan untuk bisa dapat bersaing di dunia kerja.

Perusahaan memiliki kriteria dalam memilih karyawan yang akan bekerja, Universitas sangat bersaing dalam mendidik dan menjadikan lulusannya yang profesional di bidangnya. Oleh karena itu, dengan adanya kurikulum dan Praktik Kerja Lapangan agar nantinya mahasiswa lebih berani dalam menghadapi dunia kerja yang nyata.

Mahasiswa sebelumnya mendapatkan pendidikan yang sesuai dengan bidang yang telah dipilihnya untuk masa depan. Mendapatkan bekal ilmu yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan, adapun teori maupun praktik yang diperoleh itu nantinya yang akan dilakukan dalam dunia kerja dan dapat bekerja dengan profesional.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta memberikan kurikulum Praktik Kerja Lapangan agar mahasiswa menjadi lulusan yang profesional dalam bidangnya. Memberikan motivasi dan wawasan yang menjadikan mahasiswa lebih mandiri.

Praktik Kerja Lapangan adalah salah satu pedoman yang harus di lalui oleh setiap mahasiswa sebelum memasuki dunia kerja yang nyata. Mahasiswa dapat lebih mengetahui seperti apa dunia kerja yang nyata, bagaimana harus memulai dunia baru dari mahasiswa menjadi karyawan apabila nanti sudah berkerja.

Perusahaan yang berkembang dan maju adalah perusahaan yang mampu bersaing walaupun zaman semakin sulit tetapi perusahaan tersebut tetap dapat mempertahankan citranya. Dengan demikian adanya Praktik Kerja Lapangan juga mempersiapkan mahasiswa mampu bersaing dan menjadi karyawan profesional.

B. Maksud dan Tujuan PKL

1. Maksud Praktik Kerja Lapangan pada Bank Tabungan Negara (persero)

Tbk adalah:

- a. Mempelajari bidang kesekretarian dalam dunia kerja.
- b. Melakukan praktik kerja yang sesuai dengan bidang Kesekretarian dan dipelajari di Universitas.

2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan pada Bank Tabungan Negara (persero)

Tbk adalah:

- a. Memperoleh wawasan dalam bidang kesekretarian, seperti:

- 1) Penanganan telepon baik telepon masuk dan telepon keluar.
 - 2) Pengarsipan.
 - 3) Pengoperasian mesin kantor.
- b. Memperoleh pengalaman kerja yang nyata sesuai teori yang di peroleh dalam perkuliahan.
- c. Memperoleh ilmu yang akan di dapatkan di tempat PKL.

C. Kegunaan PKL

1. Untuk mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Praktikan menjadi terbiasa dalam melaksanakan tugas-tugas yang akan dilaksanakan dalam dunia kerja yang nyata.
3. Praktikan menjadi lebih terampil dalam berkerja sesuai bidangnya yaitu kesekretarisan.

D. Tempat PKL

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada:

Nama Perusahaan : Bank Tabungan Negara (persero) Tbk

Alamat Perusahaan : Menara BTN JL. Gajah mada No 1, Jakarta Pusat

Harmoni- Jakarta 10130

Telepon : (021) 2310490, 6336789, 6332666

Fax : (021) 64346704

Email : webadmin@btn.co.id

Alasan Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di bank ini karena, Bank Tabungan Negara merupakan salah satu bank terbaik yang ada di Indonesia sejak tahun 70-an. Sehingga Praktikan tertarik untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di tempat ini karena ingin menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang kesekretarisan.

E. Jadwal Waktu PKL

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 2 bulan kerja terhitung sejak 11 Februari sampai 28 Maret 2013. Jam kerja Praktik Kerja Lapangan dimulai dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB dan hari kerja dimulai dari Senin sampai Jumat. Dengan waktu istirahat dari pukul 12.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM BANK TABUNGAN NEGARA

A. Sejarah Perusahaan

Pemerintah Hindia Belanda melakukan Koninklijk Besluit no. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan Posts Paars Bank, dengan maksud untuk mendidik masyarakat agar gemar menabung. Posts Paars Bank kemudian terus hidup dan berkembang hingga tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki empat cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makassar.

Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (rush). Namun kemudian keadaannya keuangan Posts Paars Bank pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942, Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan Posts Paars Bank dan mendirikan Tyokin Kyoku sebuah Bank yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan.

Proklamasi Kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 memberikan inspirasi kepada Bapak Darmasoesanto untuk memprakarsai pengambilalihan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang ke pemerintah RI dan terjadilah penggantian nama menjadi Kantor Tabungan Pos.

Tugas pertamanya adalah melakukan penukaran mata uang Jepang dengan ORI, tetapi kegiatannya tidak berumur panjang karena agresi Belanda (Desember

1946) mengakibatkan duduknya semua kantor termasuk kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos sampai tahun 1949. Kantor Tabungan Pos dibuka kembali tahun 1949, dan nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan RI.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak 1950, tetapi yang terpenting bagi sejarah Bank Tabungan Negara (BTN) adalah dikeluarkannya UU darurat No. 9 Tahun 1950 Tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama “Posts Paar Bank Indonesia” berdasarkan Staatsbalt No. 295 Tahun 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk kementerian keuangan dibawah menteri urusan Bank Central.

Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal BTN. Nama Bank Tabungan Pos menurut UU darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 Tahun 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi BTN didasarkan pada Perpu No.4 Tahun 1964 tanggal 23 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 Tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BTN sebagai Bank Tabungan milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BTN menjadi BNI unit V (lima). Jika tugas utama saat pendirian Posts Paar Bank (1897) sampai dengan BTN (1968) adalah bergerak dalam lingkup perhimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BTN ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember yang diperinganti sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992 yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 Tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi Perseroan. Sejak nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan *call name* Bank BTN (Persero).

Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN (Persero) sebagai Bank umum dengan focus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Organisasi adalah wadah kegiatan sejumlah manusia yang melakukan suatu kegiatan terencana dengan bekerjasama penuh kesadaran dengan yang terkait dalam hubungan formal dan rangkaian tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Adapun Visi dan Misi dari Bank Tabungan Negara adalah sebagai berikut:

Visi Bank Tabungan Negara

Menjadi bank yang **terkemuka** dalam pembiayaan **perumahan**.

Misi Bank Tabungan Negara

- a. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.

- b. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- c. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- d. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*.
- e. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Visi Operation and Business Support Division

Tercapainya *operational excellent* dalam layanan operasional perbankan.

Misi Operation and Business Support Division

Memberikan kepuasan layanan operasional perbankan kepada seluruh unit kerja melalui operasional yang efektif, efisien dan berkualitas.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, kantor pusat terbagi atas beberapa bagian. Hal ini dapat dilihat pada bagan struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, dilampirkan pada laporan praktik kerja lapangan.

C. Uraian Pekerjaan

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, pada divisi *Operational & Business Support Division* memiliki pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab sesuai dengan bagiannya masing-masing.

1. Kepala Divisi

- a. Menyusun rencana kerja.
- b. Melakukan pengawasan melekat.
- c. Merencanakan kegiatan kerja untuk pencapaian kinerja kantor pusat.
- d. Mengarahkan dan mengendalikan kebijakan terhadap personil kerja untuk kelancaran usaha.
- e. Mengarahkan dan mengendalikan pembuatan laporan seluruh bidang agar dapat disajikan secara benar, tepat waktu dan akurat.
- f. Melakukan identifikasi dan tindakan koreksi terhadap penyimpangan yang terjadi agar dipatuhinya ketentuan yang berlaku.

2. Sekretaris

- a. Mengagendakan acara dan kegiatan kepala divisi.
- b. Menerima dan mendistribusikan surat keluar kepada unit yang terkait.
- c. Memproses administrasi surat dan faksimili masuk (registrasi, pengarsipan, pendistribusian sesuai disposisi dan monitoring) untuk Kantor Pusat.

- d. Memproses administrasi penyampaian semua surat dan faksimili keluar (registrasi, pengarsipan) yang ditanda tangani oleh Kepala Cabang.
- e. Melakukan penyimpanan dokumen aktif yang berhubungan dengan ruang lingkup tugas kantor pusat.
- f. Melaksanakan dan menyiapkan dokumen pendukung untuk kegiatan kedinasan kepala kantor pusat seperti: SPD, Tiket, Uang Saku.

3. Bidang *Business Operation Support*

➤ Parameter & Penyelesaian Transaksi

- a. *Back up outside* harian untuk segala transaksi dan *data base* aplikasi *non core* (BI-RTGS, SKN-BI, SWIFT) dilakukan kerjasama dengan pihak ketiga (penyediaan jasa penyimpanan data).
- b. Pemenuhan personil dan pejabat untuk struktur organisasi baru.
- c. Membuat sistem petunjuk operasional *help desk* yang mudah diakses melalui *client* dimasing-masing komputer.
- d. Pengaktifan *User ID*.

4. Bidang *Settlement Operation*

- a. Melakukan sentralisasi kegiatan operasional transaksi yang berada di wilayah jabodetabek .
- b. Memberikan nilai pendapatan/profit terhadap segala kegiatan yang dilakukan di OBSD terkait dengan kegiatan operasional yang dilakukan.

- c. Sistem aplikasi perantara untuk proses penyelesaian transaksi BI-RTGS baik *incoming*, transfer maupun *outgoing* transfer antara sistem aplikasi BI-RTGS dengan *core system*.
- d. Mengembangkan sistem aplikasi yang digunakan untuk pengadministrasian promes transaksi *money market* yang diterbitkan oleh bank maupun yang diterima dari bank lain, serta administrasi *inventory*/persediaan serta penggunaan promes.
- e. Entry transaksi klaim nasabah untuk transaksi ATM dan H2H yang bersumber dari *card center* dan settlement H2H.

5. Bidang *Clearing Operation*

- a. Pengembangan sistem aplikasi untuk penatausahaan transaksi tolakan warkat debit kosong/rekening tutup serta penatausahaan database DHN pada nasabah pemilik rekening giro baik yang ditetapkan oleh bank sendiri maupun ditetapkan oleh bank lain.
- b. Membuat *data base* untuk kebutuhan SVS yang *tersentral* secara *bankwide*.

6. *Operational Policy & Procedure*

- a. Menyusun *workflow* kegiatan operasional baik di kantor pusat maupun kantor cabang.
- b. Merumuskan dan menyusun kebijakan-kebijakan terkait dengan operasional OBSD.

- c. Membuat standar *prototype* untuk semua tingkatan kantor seperti: cabang utama, kelas 1,2,3, kancapem kelas A, kelas B, kankas, *payment point*, pameran.
- d. Menyusun rencana pelatihan dan melakukan koordinasi dengan masing-masing unit kerja untuk pelaksanaan dan melakukan koordinasi dengan divisi terkait.
- e. Membuat sistem yang dapat menginformasikan *policy* dan *procedur* berikut *workflow* secara online dan dapat diakses oleh seluruh divisi dan kantor cabang

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum yang ada di divisi tempat praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan berkaitan dengan kegiatan Operasional Perbankan Bank Tabungan Negara. Secara keseluruhan di divisi ini mencakup menyusun, mengevaluasi dan menyempurnakan kebijakan dan panduan operasional, menyediakan dan menyelenggarakan *operating supporting*.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama Praktik Kerja Lapangan pada Bank Tabungan Negara Jakarta Praktikan ditempatkan dibagian Sekretaris di divisi *Operation & Business Support Division* (OBSD) . Adapun tugas Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah:

1. Menangani Telepon
 - a. Telepon Masuk
 - b. Telepon Keluar
2. Menangani Surat
 - a. Surat Masuk
 - b. Surat Keluar
3. Mengoperasikan Mesin Kantor
 - a. Mesin Fotocopy
 - b. Mesin Faksimili
 - c. Mesin Scanner
 - d. Mesin Tik Elektrik
4. Mengarsip Memo

B. Pelaksanaan Kerja

Pada awal Praktik Kerja Lapangan, sekretaris dari *Operational & Business Support division* menjadi pembimbing Praktikan. Pada mulanya Praktikan dikenalkan kepada kepala divisi OBSD yang bertanggung jawab dalam memimpin divisi tersebut. Praktikan juga dijelaskan tentang divisi dimana Praktikan ditempatkan. Penjelasan lebih rinci mengenai pelaksanaan tugas Praktik Kerja Lapangan pada bidang Sekretaris di Bank Tabungan Negara (persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. Menangani Telepon

a. Telepon Masuk

Bank Tabungan Negara (persero) Tbk menggunakan saluran telepon tidak langsung (menggunakan nomor *extention*) untuk setiap divisi dan internal, termasuk divisi tempat Praktikan melakukan kerja praktik.

Oleh karena itu Praktikan wajib memiliki catatan sendiri terkait dengan nomor *extention* yang ada di divisi untuk mempermudah penanganan telepon. Biasanya Praktikan menerima telepon ketika pembimbing sedang mengerjakan sesuatu yang tidak bisa ditinggalkan atau sedang tidak ada di tempat. Langkah-langkah yang Praktikan lakukan ketika menangani telepon masuk internal adalah:

- 1) Praktikan mengangkat telepon pada dering ketiga.
- 2) Praktikan mengangkat gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri.

- 3) Praktikan mengucapkan salam “Selamat pagi/siang/sore...” dengan nada yang tidak terlalu keras dan sopan lalu Praktikan menyebutkan divisi, identitas pribadi dimana Praktikan Praktik Kerja Lapangan dan menawarkan bantuan seperti: “Selamat pagi OBSD dengan Nanda ada yang bisa saya bantu?”.
- 4) Praktikan menanyakan terlebih dahulu identitas si penelepon seperti “Dengan siapa saya berbicara dan dari cabang mana? ingin berbicara dengan siapa?”.
- 5) Menjelaskan keberadaan sekretaris atau pegawai dan menawarkan bantuan kepada penelepon.
- 6) Menanyakan keperluan dari divisi lain.
- 7) Menanyakan apakah ada pesan kepada penelepon.
- 8) Apabila penelepon ingin berbicara dengan pimpinan atau salah satu karyawan yang berada di divisi tersebut, Praktikan mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada kepala divisi atau karyawan lain apakah beliau bersedia berbicara dengan si penelepon.
- 9) Apabila pimpinan atau karyawan tersebut bersedia menerima telepon, Praktikan langsung menyambungkan dengan *extention* yang telah tersedia.
- 10) Apabila penelepon hanya ingin meninggalkan pesan karena pimpinan atau karyawan yang dituju sedang tidak berada ditempat maka Praktikan mencatat pesan pada kertas *post it*.

- 11) Sebelum mengakhiri telepon, Praktikan mengulang kembali pesan-pesan penting yang sudah disampaikan agar dapat dicek kebenarannya.
- 12) Pada akhir pembicaraan, Praktikan mengucapkan salam dan terima kasih sebelum menutup telepon dengan tangan kanan.

b. Telepon Keluar

Telepon yang berada di setiap unit kerja tidak dapat langsung menghubungi nomor luar kantor karena ada *password* sendiri di setiap divisi kecuali untuk menelepon sesama unit kerja yaitu dengan menggunakan *extention*.

Biasanya apabila Praktikan ingin menelpon ke cabang yang ada di seluruh Indonesia, Praktikan akan menghubungi operator untuk segera di sambungkan ke cabang atau bisa melihat nomor telepon kantor cabang dengan melihat di buku agenda milik Bank Tabungan Negara.

Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

- 1) Praktikan mencari nomor kantor cabang yang dituju pada buku agenda.
- 2) Praktikan mengangkat gagang telepon dengan tangan kiri, kemudian tangan kanan menekan nomor yang dituju.
- 3) Setelah diangkat Praktikan mengucapkan salam “Selamat Pagi/Siang/Sore...?”.
- 4) Menanyakan apa benar nomor tersebut adalah nomor kantor cabang yang dimaksud Praktikan.
- 5) Menyebutkan identitas diri dan maksud/ tujuan menelepon.

- 6) Menyampaikan pesan apabila orang yang dituju tidak berada ditempat.
- 7) Pada akhir pembicaraan, Praktikan mengucapkan salam dan terimakasih sebelum menutup gagang telepon dengan tangan kanan.

2. Menangani Surat

Surat merupakan sarana komunikasi secara tertulis yang sering digunakan didalam sebuah perusahaan untuk menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak lain. Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, undangan, pernyataan, permintaan, laporan, dan lain sebagainya.

Menangani surat adalah kegiatan atau tugas rutin dari seorang sekretaris yang bisa disebut juga dengan korespondensi. Praktikan diberikan tugas untuk menangani surat-menyurat meliputi penanganan surat masuk dan surat keluar. Adapun yang dilakukan Praktikan dalam menangani surat-menyurat adalah sebagai berikut:

a. Surat Masuk

Dalam menangani surat masuk Praktikan memiliki beberapa kegiatan yang harus dilakukan. Surat masuk yang diterima Praktikan didalam *Operational & Business Support Division* yaitu surat dari kantor cabang Bank Tabungan Negara dan juga dari perusahaan luar melalui e-mail.

Kegiatan yang dilakukan dalam menangani surat masuk meliputi kegiatan menerima surat, mencatat surat ke dalam buku agenda, penyerahan surat kepada kepala divisi, pendistribusian hingga penyimpanan surat.

Setelah surat diserahkan kepada kepala divisi untuk ditanda tangani dan diperiksa, surat tersebut lalu diserahkan kepada karyawan yang terkait. Langkah-langkah yang dilakukan Praktikan dalam menangani surat masuk yaitu:

1) Penerimaan Surat

Pada saat surat masuk diterima melalui e-mail, Praktikan memeriksa kebenaran alamat dan nomor surat. Surat tersebut disimpan di dalam folder surat masuk.

2) Pencatatan Surat

Praktikan mencatat surat dengan menggunakan buku besar surat masuk. Surat yang dicatat ke dalam buku besar yaitu nomor surat, nama pengirim, nama perusahaan pengirim, perihal, tanggal surat. Setelah disimpan dalam komputer surat tersebut di print untuk di tindak lanjuti.

3) Penyerahan Surat

Setelah mencatat surat masuk ke buku besar surat masuk, Praktikan menyerahkan surat tersebut kepada kepala divisi. Kepala divisi akan membaca surat tersebut dan menindaklanjuti dengan memberi disposisi untuk mengetahui surat akan diteruskan kepada pihak yang akan mengelola surat tersebut.

4) Pendistribusian Surat

Setelah surat sudah dibaca dan diberi disposisi oleh kepala divisi kemudian surat tersebut diserahkan kepada karyawan sesuai dengan hasil disposisi untuk memproses surat tersebut. Semua surat masuk yang

membutuhkan persetujuan harus diserahkan kepada kepala divisi untuk didisposisi. Jika pada disposisi kepala divisi hanya menuliskan *File* artinya adalah surat tersebut langsung dimasukkan oleh sekretaris kedalam *file*.

b. Surat Keluar

Surat keluar yang dilakukan oleh Praktikan selama Praktik Kerja Lapangan di *Operational & Business Support division* yaitu membuat surat undangan rapat, surat pemberitahuan kepada kantor cabang, dan lain sebagainya.

Untuk pembuatan surat dilakukan oleh masing-masing karyawan kecuali surat yang diperintah oleh kepala divisi dibuat langsung oleh sekretaris. Surat yang sudah dibuat oleh masing-masing karyawan akan diserahkan kepada sekretaris untuk diserahkan kepada kepala divisi untuk pemeriksaan kembali dan untuk ditanda tangani. Kegiatan yang dilakukan dalam surat keluar yaitu sebagai berikut:

1) Penyuntingan Surat

Dalam penyuntingan surat yang dilakukan Praktikan adalah memeriksa kembali tanggal surat, nomor surat, perihal surat dan lampiran surat apakah sudah benar. Dalam hal ini, Praktikan tidak diberikan tanggung jawab untuk mengkonsep surat. Praktikan lalu memberikan surat tersebut pada pimpinan untuk diperiksa kembali, jika sudah benar maka surat akan di paraf (acc).

2) Mencatat Surat

Sesudah melakukan penyuntingan surat dan sudah dianggap benar isi surat dan lampirannya. Sebelum Praktikan mencatat ke buku besar terlebih dahulu Praktikan meregister atau mengagendakan surat kedalam *Microsoft Excel* yang ada di komputer.

Data register yang Praktikan masukkan ke dalam *Microsoft Excel* antara lain adalah sebagai berikut:

3.1 Format Input Surat Keluar

Nomor Surat	Tanggal	Tujuan	Perihal
215	22/02/2013	Kc. Tasikmalaya	Transaksi Incoming Valuta Asing

Setelah surat diregister Praktikan lalu mencatat surat keluar ke dalam buku besar surat keluar dengan memberi nomor surat sesuai dengan penomoran surat yang telah diregister dan tertulis pada buku besar surat keluar. Nomor surat keluar didalam *Operational & Business Support Division* seperti 215/M/OBSD/CSR/II/2013 yang artinya:

215 : Adalah nomor urut memo

M : Kode keuangan (bersumber dari indeks yang diambil)

OBSD : Singkatan dari nama divisi

CSR : Bidang yang mengeluarkan memo

II : Menunjukkan bulan memo

2013 : Menunjukkan tahun memo

Adapun contoh buku besar surat keluar 2013 adalah:

3.2 Format Buku Besar Surat Keluar 2013

Nomor Urut	Tanggal Surat	Nomor Surat	Dikirim kepada	Paraf dan Nama Penerima
1	22/02/2013	215/M/OBSD/CSR/II/2013	FAD	
2				

3) Penyerahan dan Penandatanganan Surat

Jika surat sudah dianggap benar dan tidak ada kesalahan, surat tersebut diserahkan kepada kepala divisi untuk ditanda tangani. Surat yang sudah ditanda tangani kemudian Praktikan memberi cap atau stempel perusahaan. Praktikan menggunakan buku ekspedisi yang digunakan sebagai bukti bahwa surat tersebut sudah diterima oleh karyawan yang dituju.

Praktikan mengirim surat atau memo untuk kantor cabang melalui e-mail dengan memanfaatkan saluran internet. Adapun langkah-langkah pengiriman memo melalui e-mail adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan membuka situs website.
- b. Lalu klik menu mail.
- c. Praktikan memasukkan ID dan *password*, kemudian klik *sign in*.

- d. Praktikan mengklik menu *new*, kemudian memilih e-mail *message*.
- e. Selanjutnya akan ada tampilan lembar kerja.
- f. Praktikan mengetik alamat kantor cabang yang akan dituju pada kolom *to* seperti: kc.bekasi, kc.jakartakebonjeruk, kc.purwakarta.
- g. Praktikan mengklik *attachment* untuk melampirkan memo.
- h. Lalu pilih *file* memo yang akan dikirim.
- i. Setelah proses *attachment* selesai, lalu klik menu *send* maka memo tersebut sudah terkirim ke kantor cabang.

3. Mengoperasikan Mesin Kantor

a. Mesin *Fotocopy*

Dalam hal ini Praktikan terkadang membantu karyawan untuk mengambil alih *fotocopy*, agar Praktikan dapat mempelajari cara penggunaan mesin *fotocopy*.

Prosedur menggunakan mesin *fotocopy*:

- 1) Lembar surat diletakkan sesuai dengan ukuran kertas, jika ukuran A4 maka lembar surat diletakkan secara horizontal, jika ukuran F4 maka kertas diletakkan secara vertikal. Dengan begitu mesin *fotocopy* dapat secara otomatis menentukan ukuran kertas yang sesuai dengan tugas
- 2) Setelah itu tentukan banyaknya kertas dengan langsung menekan angka sesuai dengan banyaknya kertas cetakan yang diinginkan
- 3) Tahap terakhir tekan tombol *enter*, maka kertas akan keluar dari lubang kertas.

b. Mesin Faksimili

Praktikan menggunakan mesin faksimili untuk mengirim memo ke kantor cabang dan yang lainnya.

Cara menggunakan mesin faksimili adalah sebagai berikut:

- 1) Praktikan menyiapkan nomor faksimili yang akan dituju.
- 2) Praktikan meletakkan memo yang akan dikirim pada papan tempat pengiriman memo dengan posisi tulisan menghadap kebawah dan bagian atas memo berada dibawah.
- 3) Praktikan menekan tombol *speaker* pada mesin faksimili kemudian menekan nomor yang dituju.
- 4) Setelah terdengar nada panjang dari telepon yang dituju Praktikan menekan tombol *start/copy*.
- 5) Praktikan menunggu sampai surat melewati mesin faksimili hingga selesai dari halaman pertama hingga akhir.
- 6) Praktikan mengambil kertas yang keluar dari mesin faksimili yang berisi keterangan berhasil atau tidaknya surat tersebut dikirim apabila belum terkirim Praktikan mengulangi hingga dapat tersambung.

c. Mesin Scanner

Praktikan menggunakan mesin scanner untuk menyimpan memo keluar dalam komputer dalam bentuk gambar.

Adapun cara menggunakan mesin scanner adalah:

- 1) Praktikan mengaktifkan mesin scanner dengan menekan tombol *on* pada mesin.

- 2) Praktikan menaruh kertas memo pada mesin scanner.
- 3) Praktikan membuka *file* scan pada komputer, lalu akan muncul lembar kerja.
- 4) Praktikan menuliskan nomor memo dan perihal memo pada lembar kerja, contohnya seperti: 211.M.OBSD.CSR.III.2013 – Transaksi *Incoming Valuta* Asing untuk KC Jakarta Harmoni.
- 5) Setelah itu Praktikan mengklik tombol scanner, lalu secara otomatis memo akan tersimpan pada *file* yang telah ditentukan dalam komputer.

c. Mesin Tik Elektrik

Praktikan menggunakan mesin tik elektrik untuk mengisi Form Perjalanan Dinas Dalam/Luar Negeri. Form Perjalanan Dinas Dalam/Luar Negeri dapat dilihat dilembar lampiran Praktik Kerja Lapangan.

Adapun cara penggunaannya adalah:

- 1) Praktikan menghidupkan mesin tik elektrik dengan menekan tombol *on* yang ada di sebelah kanan mesin.
- 2) Praktikan memasukkan kertas ke celah antara rol dengan papan kertas menggunakan tangan kiri lalu pasang pembebas kertas.
- 3) Tangan kanan memutar rol hingga kertas tersebut tergulung oleh rol dan kertas akan muncul dihadapan penetik.
- 4) Praktikan menempatkan kertas pada posisi yang akan diketik dan mulai mengetiknya.

- 5) Setelah Praktikan selesai mengetik, Praktikan melepas pembebas kertas dengan tangan kanan dan mengeluarkan kertas dengan tangan kiri.
- 6) Praktikan mengembalikan pembebas kertas dengan tangan kanan.
- 7) Lalu mematikan mesin dengan menekan tombol *off* yang ada di sebelah kanan mesin.

4. Mengarsip Memo (mengelompokkan memo)

Pada umumnya surat masuk atau keluar yang ada di divisi tersebut adalah dalam bentuk memo yang berasal dari divisi lain yang ada di Bank Tabungan Negara. Memo yang asli dikirim ke divisi yang dituju sedangkan memo lembar kedua disimpan sebagai arsip milik divisi *Operational & Business Support Division*. Sebelum jam pulang kantor Praktikan mengarsipkan memo dan mengurutkan sesuai tanggal dan nomor memo lalu dimasukkan ke dalam bantex dan disimpan di lemari ordner. Namun karyawan sering meminjam memo yang sudah di arsipkan dan tidak dikembalikan ketempat semula. Oleh sebab itu, ketika akan diminta mencari file asli Praktikan sulit mencarinya.

C. Kendala yang dihadapi

Berdasarkan kegiatan yang Praktikan lakukan di lapangan selama PKL ada beberapa kendala yang didapatkan, baik kendala dari dalam sendiri maupun dari luar. Adapun kendala yang dihadapi selama PKL adalah sebagai berikut:

a. Praktikan belum terbiasa dengan suasana kantor

Diawal melakukan Praktik Kerja Lapangan Praktikan belum terbiasa dengan suasana kantor sehingga membutuhkan waktu untuk beradaptasi dalam lingkungan kerja.

b. Praktikan kurang menguasai mesin-mesin kantor

Adanya beberapa mesin kantor yang belum dikuasai oleh Praktikan seperti mesin fotocopy, mesin faksimili dan mesin scanner, karena dalam perkuliahan tidak ada praktik langsung dengan mesin kantor yang Praktikan hadapi saat Praktik Kerja Lapangan.

c. Praktikan sulit memprioritaskan pekerjaan

Saat Praktikan melakukan pekerjaan dari sekretaris, terkadang Praktikan diminta bantuan dari karyawan lain. Misalnya pada saat Praktikan sedang menangani surat keluar, karyawan lain meminta bantuan untuk mengirimkan memo melalui mesin faksimili atau memfotocopy dokumen. Hal tersebut membuat Praktikan ragu mana yang harus di prioritaskan terlebih dahulu.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi kendala, Praktikan selalu berusaha bekerja dengan baik sehingga pekerjaan dapat diselesaikan. Selama PKL cara Praktikan mengatasi kendala yang dihadapi adalah dengan :

- a. Berkomunikasi secara efektif sangat penting di dalam dunia kerja. “Komunikasi didefinisikan oleh Bovee sebagai proses mengirim dan menerima pesan, dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut.”¹

“Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan)”².

Praktikan belum terbiasa dengan suasana kantor sehingga membutuhkan waktu untuk beradaptasi dalam lingkungan kerja. Adaptasi saat memasuki lingkungan pekerjaan baru dituntut untuk berproses cepat. Praktikan Mengatasinya dengan aktif bertanya kepada karyawan ataupun atasan, bersikap ramah, seperti memberikan senyuman dan menyapa terlebih dahulu dengan demikian Praktikan dapat menyesuaikan diri dengan cepat dan menjalin komunikasi dengan baik.

- b. Mesin kantor merupakan salah satu alat penunjang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara efisien. Perusahaan mengandalkan mesin kantor untuk mendapatkan hasil yang optimal. Adapun menurut Pakpahan:

“Teknologi perkantoran adalah bagaimana proses mencatat, menghimpun, mengolah, memperbanyak, mengirim dan menyimpan bahan-bahan keterangan secara efisien dengan menggunakan mesin-

¹ Sukoco, Badri Munir. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta. Erlangga. 2007.

² Finoza, Lamudin. *Aneka Surat Sekretaris*. Edisi 8. Jakarta: Mawar Gempita, 2000.

mesin. Oleh karena itu perlu sekali mengenal tentang jenis mesin untuk keenam macam kegiatan itu dan bagaimana cara menggunakannya. Untuk dapat menggunakannya dengan baik perlu mengetahui ciri-ciri tiap-tiap mesin, cara kerjanya, bagian-bagiannya dan cara-cara pemeliharannya”.³

Adanya beberapa mesin kantor yang belum dikuasai oleh Praktikan. Praktikan mengatasinya dengan cara menanyakan hal yang belum dikuasai kepada sekretaris atau karyawan tentang penggunaan mesin kantor dan mempelajarinya dengan baik, sehingga Praktikan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.

- c. Dalam diri setiap manusia pada umumnya terdapat kemampuan untuk berkembang dan bertindak secara kreatif, serta berpikir untuk memecahkan masalah atau mengambil keputusan, walaupun bagi masing-masing individu berbeda tingkat kemampuan dan potensinya. Praktikan sulit memprioritaskan pekerjaan. Praktikan mengatasinya dengan cara memahami pekerjaan yang diberikan Sekretaris ataupun karyawan yang berada di divisi tersebut. Praktikan memisahkan mana pekerjaan yang sangat penting yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Praktikan harus mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sehingga jika ada pekerjaan lain yang diberikan pekerjaan sebelumnya telah Praktikan selesaikan.

³ <http://ebookbrowse.com/otomatisasi-perkantoran-pdf-d150581485>. Diakses pada tanggal 30 April 2013.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas lulusan Universitas Negeri Jakarta. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di kantor pusat Bank Tabungan Negara (persero) Tbk pada *Operational & Business support division* yang berlokasi di Menara BTN JL. Gajah mada No 1, Jakarta Pusat Harmoni- Jakarta 10130. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 2 bulan terhitung sejak 11 Februari sampai 28 Maret 2013. Jam kerja Praktik Kerja Lapangan (PKL) dimulai dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB dan hari kerja dimulai dari Senin sampai dengan Jumat.

1. Selama Praktik Kerja Lapangan, Praktikan bertugas dalam penanganan telepon masuk dan keluar, mengarsip memo, manajemen perkantoran yang meliputi Pengendalian Peralatan Kantor dan Pengoperasian Mesin Kantor.
2. Pada awal praktik Kerja Lapangan, sekretaris di *operational & business support division* yang menjadi pembimbing Praktikan, mengenalkan Praktikan pada pimpinan kepala divisi yang bertanggung jawab penuh pada *operational & business support division*, kepala bagian, serta para karyawan pada divisi tersebut dan unit kerja yang nantinya akan sering Praktikan kunjungi.

3. Kendala yang dihadapi selama Praktik Kerja Lapangan secara internal salah satunya adalah Praktikan membutuhkan waktu untuk beradaptasi dalam lingkungan kerja.
4. Kendala yang dihadapi selain dari internal juga terdapat dari eksternal salah satunya adalah kesulitan praktikan dalam memprioritaskan pekerjaan.
5. Cara mengatasi kendala dalam internal dapat ditempuh dengan beberapa cara diantaranya “Komunikasi didefinisikan oleh Bovee sebagai proses mengirim dan menerima pesan, dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut”. Praktikan meningkatkan kemampuan dengan cara aktif bertanya dan bersikap ramah sehingga praktikan dapat menjalin komunikasi dengan baik dan beradaptasi dengan baik.
6. Cara mengatasi kendala dalam eksternal dapat ditempuh dengan beberapa cara diantaranya adalah praktikan berusaha untuk memahami, dapat memprioritaskan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik.

Saran-saran

Berdasarkan Praktik Kerja Lapangan yang Praktikan laksanakan, Praktikan menyampaikan saran yaitu:

1. Untuk Bank tabungan negara (persero) Tbk
 - a. Menjalin hubungan komunikasi yang lebih baik antara karyawan dengan atasan seperti kepada kepala bagian dan manager-managernya.
 - b. Kerja sama yang sudah terjalin sebaiknya dipertahankan agar terjalin keselarasan dan adanya simbiosis mutualisme antara Universitas dengan Perusahaan dikemudian hari.
2. Untuk Universitas Negeri Jakarta
 - a. Sebaiknya Universitas Negeri Jakarta memiliki kerja sama dengan perusahaan agar mahasiswa yang ingin melaksanakan Praktik Kerja Lapangan lebih mudah dalam mencari tempat untuk Praktik Kerja Lapangan.
3. Untuk Praktikan
 - a. Agar dapat meningkatkan kemampuan dalam penanganan administrasi perkantoran.

DAFTAR PUSTAKA

Bank BTN (www.btn.co.id) Diakses pada tanggal 5 April 2013.

Ebookbrowse. *Otomatisasi Perkantoran* (<http://ebookbrowse.com/otomatisasi-perkantoran-pdf-d150581485>) diakses pada tanggal 30 April 2013.

Ekawati, Praharti. *Modul Pengantar Kesekretarisan*. 2012.

Fakultas Ekonomi. *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: UNJ, 2012.

Finoza, Lamudin. *Aneka Surat Sekretaris*. Edisi 8. Jakarta: Mawar Gempita. 2000.

Sedarmayanti. *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*. Bandung: Mandar Maju. 2005.

Sukoco, Badri Munir. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga. 2007.

Lampiran 1

Corporate Identity Bank BTN

Konfigurasi Primer



Konfigurasi Sekunder 1



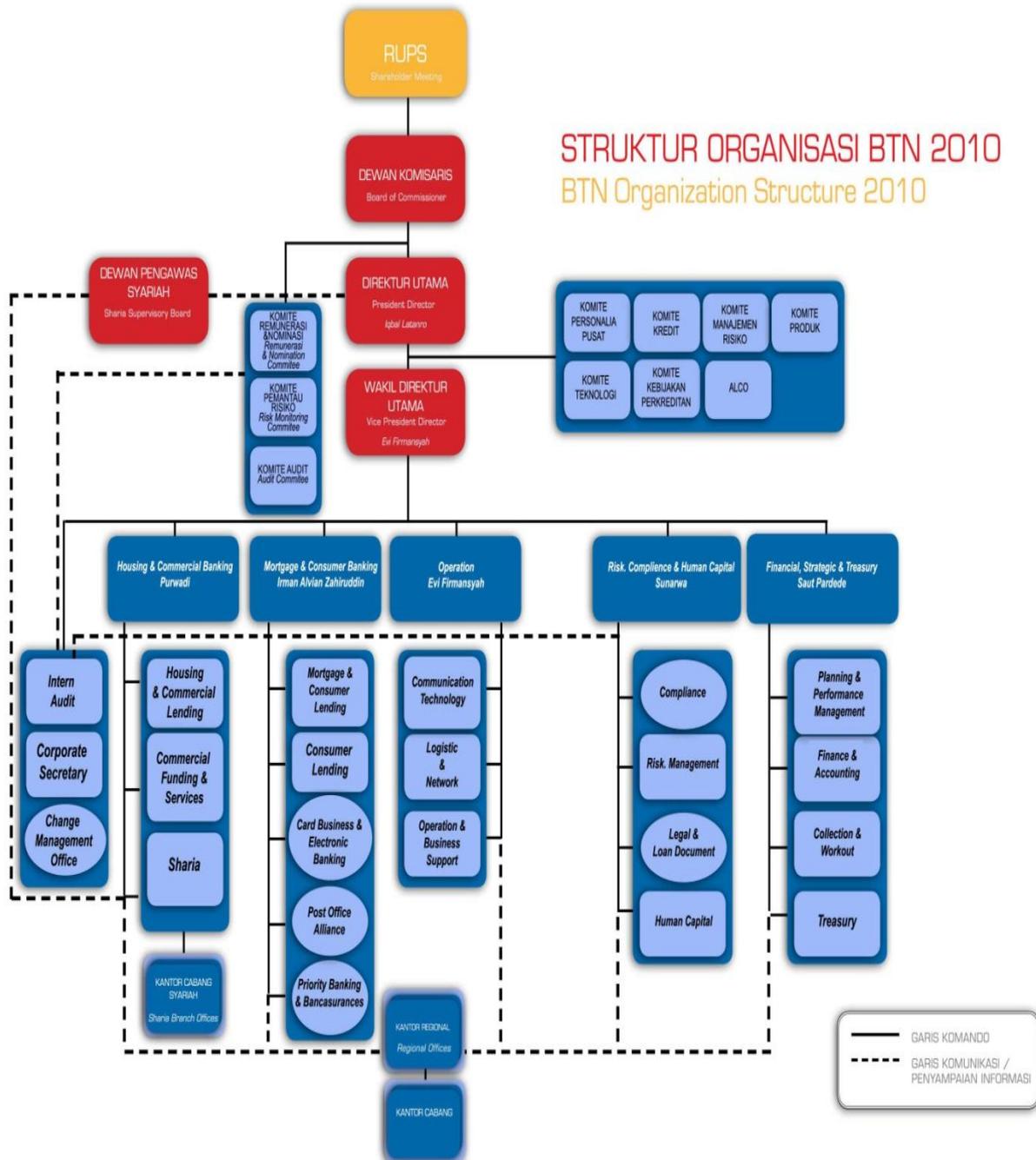
Konfigurasi Sekunder 2



Lampiran 2

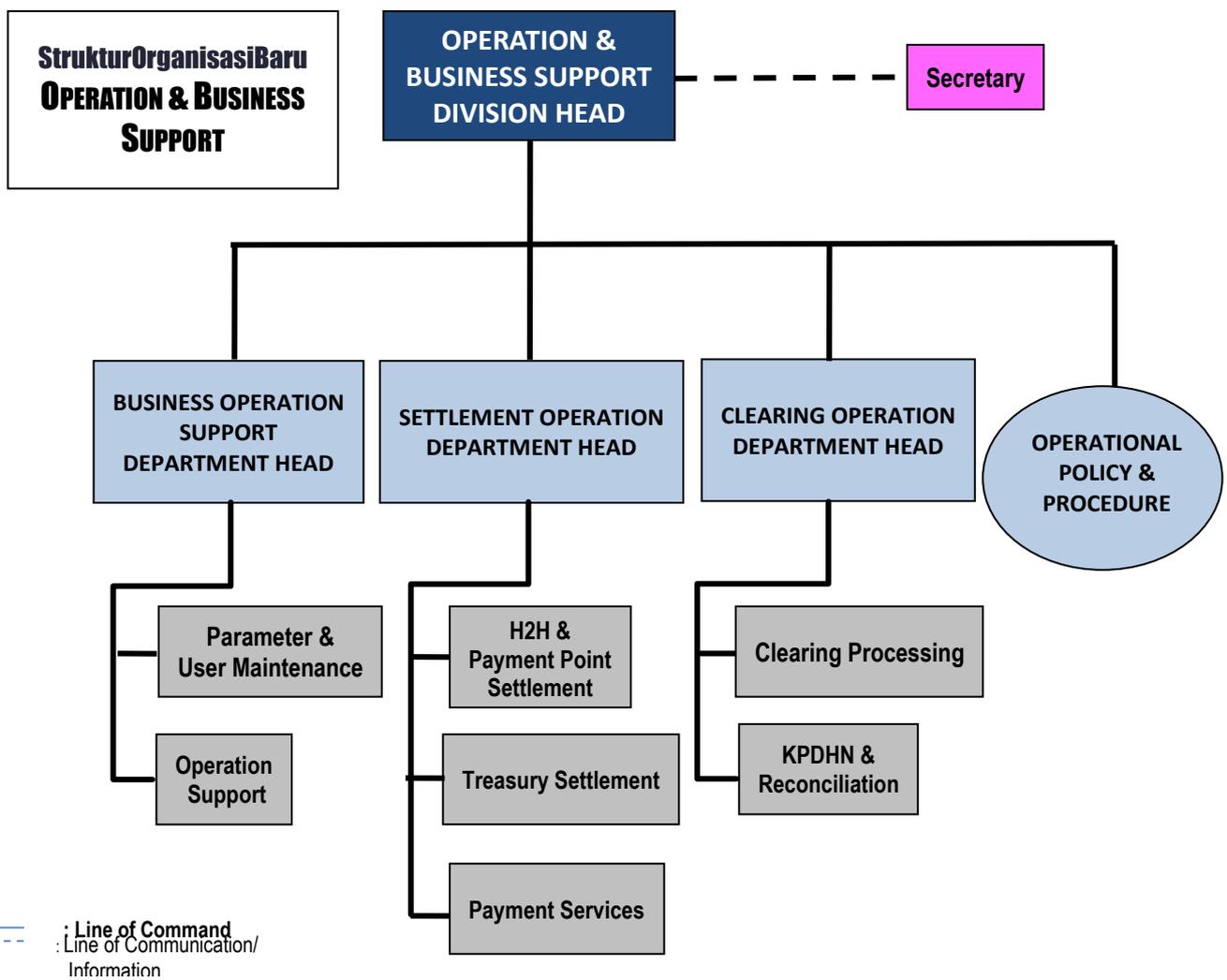
Struktur Organisasi Bank BTN

STRUKTUR ORGANISASI BTN 2010
BTN Organization Structure 2010



Lampiran 3

Struktur Organisasi *Operational & Business Support Division*



Lampiran 4



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
 BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
 Bag. UHTP : Telp. 4893726, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486
 Laman : www.unj.ac.id

Nomor : **489/UN39.12/KM/2013** 5 Februari 2013
 Lamp. : -
 Hal : **Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan**

Yth. **Human Capital Division**
PT Bank Tabungan Negara, Tbk.
Menara BTN Jl. Gajah Mada no. 1
Jakarta Pusat
 Di Tempat

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : **Nur Septi Febrionanda**
 Nomor Registrasi : 8143108203
 Program Studi : Sekretari
 Fakultas : Ekonomi
 Untuk Mengadakan : Praktik Kerja Lapangan
 Di : **PT Bank Tabungan Negara, Tbk.**
Menara BTN Jl. Gajah Mada no. 1
Jakarta Pusat

Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2013 (selama 2 bulan).

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.



Kepala Biro Administrasi
 Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Syaifullah
 NIP 19570216 198403 1 001

Tembusan :
 1. Dekan Fakultas Ekonomi.
 2. Kaprog / Jurusan Sekretari.

Lampiran 5

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.
Kantor Pusat
Menara Bank BTN
Jl. Gajah Mada No.1, Jakarta Pusat 10130
Tel. : 021 633 6769, 633 2666
Fax. : 021 634 6704
e-mail : webadmin@btn.co.id
www.btn.co.id



No. : 232 /HCD/LS/II/2013
Lamp. : --

Jakarta, 8 Februari 2013

Kepada Yth :
Pimpinan Program Studi Sekretaris
Universitas Negeri Jakarta
di.
Jakarta

Perihal : Surat Pengantar Magang

Menindaklanjuti surat dari Universitas Negeri Jakarta Program Studi Sekretaris No.489/UN39.12/KM/2013 tanggal 22 Januari 2013 perihal Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan, dengan ini dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Universitas Negeri Jakarta Program Studi Sekretaris mengajukan permohonan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, dengan bidang Sekretaris yaitu :
 Nama : **Sdri. Nur Septi Febriananda**
 NIM : **8143108203**
 Program Studi : **Sekretaris**
2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya permohonan mendapatkan kesempatan Praktek Kerja di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk **dapat disetujui.**
3. Surat pemberitahuan ini dapat dijadikan **sebagai pengantar** bagi mahasiswi tersebut untuk dapat menghubungi **Operation and Business Support Division** dan Surat Keterangan Magang baru dapat diberikan setelah menyerahkan hasil Magang yang disetujui oleh **Operation and Business Support Division.**

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
HUMAN CAPITAL DIVISION


Rini Pudjiastuti
Kepala Divisi


Hariyanto
Kepala Departemen

Lampiran 6

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.
Kantor Pusat
Menara Bank BTN
Jl. Gajah Mada No. 1, Jakarta Pusat 10130
Tel. : 021.633 6789, 633 2666
Fax. : 021.634 6704
e-mail : webadmin@btn.co.id
www.btn.co.id



No. : 632 /S/HCD/LS/IV/2013
Lamp. : --
Perihal : Surat Keterangan Magang

Jakarta, 10 April 2013

SURAT KETERANGAN MAGANG

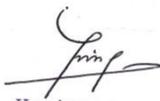
Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan :

Nama Mahasiswa : **Sdri. Nur Septi Febriananda**
Nim : **8143108203**
Perguruan Tinggi : **Universitas Negeri Jakarta**
Program Studi : **Sekretaris**

Adalah benar telah melakukan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk pada **Operation and Business Support Division** terhitung sejak tanggal **11 Februari s/d 28 Maret 2013**, dengan membuat laporan hasil magang dengan judul **Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Operation and Business Support Division** untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Sekretaris Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat keterangan magang ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
HUMAN CAPITAL DIVISION


Hariyanto
Kepala Departemen


Edwin Abdelmatin
Kepala Departemen

Lampiran 7



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R. Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285

www.unj.ac.id/fe

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

PROGRAM DIPLOMA III

..... SKS

Nama : Nur Septi Febriananda
 No.Registrasi : 8143108203
 Program Studi : D3 Sekretaris
 Tempat Praktik : Bank Tabungan Negara (OBSB)
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130 / Telp. (021) 2310490

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN																									
1	Kehadiran	75	1. Keterangan Penilaian : <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Predikat</td> </tr> <tr> <td>80-100</td> <td>A</td> <td>Sangat baik</td> </tr> <tr> <td>70-79</td> <td>B</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>60-69</td> <td>C</td> <td>Cukup</td> </tr> <tr> <td>55-59</td> <td>D</td> <td>Kurang</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan) Nilai Rata-rata : <table border="1"> <tr> <td>$\frac{850}{10}$</td> <td>=</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td colspan="3">10 (sepuluh)</td> </tr> </table> Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>85</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Predikat	80-100	A	Sangat baik	70-79	B	Baik	60-69	C	Cukup	55-59	D	Kurang	$\frac{850}{10}$	=	85	10 (sepuluh)			85	A	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Predikat																										
80-100	A	Sangat baik																										
70-79	B	Baik																										
60-69	C	Cukup																										
55-59	D	Kurang																										
$\frac{850}{10}$	=	85																										
10 (sepuluh)																												
85	A																											
Angka bulat	huruf																											
2	Kedisiplinan	80																										
3	Sikap dan Kepribadian	85																										
4	Kemampuan Dasar	90																										
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90																										
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	85																										
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	85																										
8	Aktivitas dan Kreativitas	85																										
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	85																										
10	Hasil Pekerjaan	90																										
Jumlah		850																										



8 Maret 2013

(Dwi Thiya Nuravlia)



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
 Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
 www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
 SKS

Nama : Nur Septi Febrinananda
 No. Registrasi : 8143108203
 Program Studi : D3 Sekretaris
 Tempat Praktik : Bank Tabungan Negara (OBSD)
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130 / Telp. (021) 2310490

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	11 Februari 2013	1.	Sakit
2.	12 Februari 2013	2.	Sakit
3.	13 Februari 2013	3. <i>Septi Febrina</i>	
4.	14 Februari 2013	4. <i>Septi Febrina</i>	
5.	15 Februari 2013	5. <i>Septi Febrina</i>	
6.	18 Februari 2013	6. <i>Septi Febrina</i>	
7.	19 Februari 2013	7. <i>Septi Febrina</i>	
8.	20 Februari 2013	8. <i>Septi Febrina</i>	
9.	21 Februari 2013	9. <i>Septi Febrina</i>	
10.	22 Februari 2013	10. <i>Septi Febrina</i>	
11.	25 Februari 2013	11. <i>Septi Febrina</i>	
12.	26 Februari 2013	12. <i>Septi Febrina</i>	
13.	27 Februari 2013	13. <i>Septi Febrina</i>	
14.	28 Februari 2013	14. <i>Septi Febrina</i>	
15.		15.	



28 Februari 2013

Thiya Nurautiq
 (Dit. Thiya Nurautiq...)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Nur Septi Febrinanda
No. Registrasi : 8143108203
Program Studi : D3 Sekretaris
Tempat Praktik : Bank Tabungan Negara (OBSB)
Alamat Praktik/Telp : Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130 / Telp. (021) 2310490

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	1 Maret 2013	1. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
2.	4 Maret 2013	2. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
3.	5 Maret 2013	3. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
4.	6 Maret 2013	4. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
5.	7 Maret 2013	5. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
6.	8 Maret 2013	6. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
7.	11 Maret 2013	7. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
8.	13 Maret 2013	8. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
9.	14 Maret 2013	9. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
10.	15 Maret 2013	10. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
11.	18 Maret 2013	11. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
12.	19 Maret 2013	12.	izin
13.	20 Maret 2013	13. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
14.	21 Maret 2013	14. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	
15.	22 Maret 2013	15. <i>Nur Septi Febrinanda</i>	



22 Maret 2013

Nur Septi Febrinanda
Dip. Thiya Nuraulia

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Nur Septi Febrinarda
No. Registrasi : 8143108203
Program Studi : D3 Sekretaris
Tempat Praktik : Bank Tabungan Negara (OBSD)
Alamat Praktik/Telp : Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130 /Telp. (021) 2310490

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	25 Maret 2013	1. <i>[Signature]</i>	
2.	26 Maret 2013	2. <i>[Signature]</i>	
3.	27 Maret 2013	3. <i>[Signature]</i>	
4.	28 Maret 2013	4. <i>[Signature]</i>	
5.		5.....	
6.		6.....	
7.		7.....	
8.		8.....	
9.		9.....	
10.		10.....	
11.		11.....	
12.		12.....	
13.		13.....	
14.		14.....	
15.		15.....	



28 Maret 2013

[Signature]
Thiya Nuraulia

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

ASLI

SURAT PERJALANAN DINAS DALAM NEGERI

NOMOR : 81/SPD/OBSD/II/2013

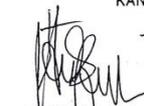
1. Nama / NIP : J Rahmad Sapardi/4699 & Sjoifwan Haroen/7086
2. Jabatan : Dep. Head/ Kabag & Assisten Manager
3. Unit Kerja : OBSD
4. Tujuan : Bogor
5. Perincian tugas : Penjurukan Peserta Workshop Penyusunan Struktur Organisasi
Terkait Electronic Banking & Card Business
6. Jadwal :
 ■ Berangkat : Tanggal. 03 Februari 2013
 ■ Kembali : Tanggal. 07 Februari 2013
7. Pengangkutan : Kereta Api/Mobil/Pesawat Udara *)
8. a. Antar/jemput ditempat tujuan : perlu tidak perlu diatur kemudian
- b. Penginapan/Hotel (sesuai jabatan) : Bintang 1 / 2 / 3 / 4 *)
9. Pengeluaran atas beban :

Jakarta, 01 Februari 2013

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.
KANTOR PUSAT

Diregistrasi/Pengabsahan
HCD
No. Agenda : 90/1502/2013


Hariyanto
NIP
Kepala Departemen


Budi Wahyuni
NIP
Kepala Divisi


Rahnaw Budi Santoso
NIP
Kepala Departemen

Mengetahui, DIREKSI	CATATAN TUJUAN/TEMPAT TUGAS
	Tiba tgl. : Akomodasi : Kembali ke : tgl. : Pengangkutan : MENGETAHUI, (Cap Cabang) NIP :

CATATAN : Terdapat kelebihan/kekurangan perjalanan dinas :hari, yakni tgl. :s/d

Penjelasan :

Dikembalikan ke HCD, pada tanggal :

ASLI

SURAT PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI

NOMOR :

Perjalanan dinas ke luar negeri ini diberikan berdasarkan persetujuan Direksi, kepada :

- 1. Nama :
- 2. Jabatan :
- 3. Unit Kerja :
- 4. Tujuan :
- 5. Perincian tugas :
- 6. Jadwal
 - Berangkat : Tanggal.
 - Kembali : Tanggal.
- 7. Pengangkutan : Pesawat Udara
- 8. a. Penginapan/Hotel :
b. No. Telepon Hotel :
- 9. Pengeluaran atas beban :
- 10. Lampiran :

.....
DIREKSI
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.

<p style="text-align: center;">CATATAN KEBERANGKATAN</p> <p>Diberangkatkan dengan Plane, pada :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tanggal : ■ Tujuan : ■ Rute perjalanan : ■ No. Paspor : <p style="text-align: center;">MENGETAHUI,</p> <p style="text-align: center;">..... NIP :</p>	<p style="text-align: center;">Diregistrasi/Pengabsahan HCD</p> <p style="text-align: center;">No. Agenda :</p> <p style="text-align: center;">..... NIP :</p>
---	--

CATATAN : -
Terdapat kelebihan/kekurangan perjalanan dinas :hari, yakni tgl. :s/d

Penjelasan :

Lampiran 11

<p style="text-align: center;">PERMOHONAN KENDARAAN DINAS</p> <p>Nama : Rahmad Budi Santoso Unit Kerja : OPERATION & BUSINESS SUPPORT DIVISION Keperluan : Dinas Tujuan : BI Tgl./bln./thn : 08-Mar-13 Pengemudi : Berangkat pukul : 14:00 WIB selesai pkl. :</p> <p style="text-align: center;">Jakarta, 8-Mar-2013</p> <p>Mengetahui Pemberi Tugas Staf DEPT HEAD KASIE Yang ditugaskan,</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p style="text-align: center;">PERMOHONAN KENDARAAN DINAS</p> <p>Nama : Rahmad Budi Santoso Unit Kerja : OPERATION & BUSINESS SUPPORT DIVISION Keperluan : Dinas Tujuan : BI Tgl./bln./thn : 08-Mar-13 Pengemudi : Berangkat pukul : 14:00 WIB selesai pkl. :</p> <p style="text-align: center;">Jakarta, 8-Mar-2013</p> <p>Mengetahui Pemberi Tugas Staf DEPT HEAD KASIE Yang ditugaskan,</p>
<p style="text-align: center;">FORM LEMBAR PENILAIAN PENGEMUDI</p> <p>Nama Pengemudi : No. Pol.Kendaraan :</p> <p>Diisi oleh pengguna :</p> <p>- Pelayanan : BAIK <input type="checkbox"/> CUKUP <input type="checkbox"/> BURUK <input type="checkbox"/> - Kebersihan : BAIK <input type="checkbox"/> CUKUP <input type="checkbox"/> BURUK <input type="checkbox"/> - Kedisiplinan : BAIK <input type="checkbox"/> CUKUP <input type="checkbox"/> BURUK <input type="checkbox"/></p> <p>Pelayanan : Ramah,Sopan,Bersahabat/Pedulil,Proaktif dan Cepat Tanggap Kebersihan : Nyaman , Bersih, Terawat, (Termasuk Pengemudi) Kedisiplinan : Tepat Waktu dan Patuh Perintah Kedinasan</p> <p>Catatan : • Setelah selesai dinas harap lembar penilaian ini dikembalikan kepada Bag.Layanan Operasional Divisi Logistik.</p> <p style="text-align: center;">Menyetujui, Kasie TRT & KAM DLOG PEMAKAI Kabag LO Div.Logistik</p> <p style="text-align: center;">() () ()</p>	<p style="text-align: center;">FORM LEMBAR PENILAIAN PENGEMUDI</p> <p>Nama Pengemudi : No. Pol.Kendaraan :</p> <p>Diisi oleh pengguna :</p> <p>- Pelayanan : BAIK <input type="checkbox"/> CUKUP <input type="checkbox"/> BURUK <input type="checkbox"/> - Kebersihan : BAIK <input type="checkbox"/> CUKUP <input type="checkbox"/> BURUK <input type="checkbox"/> - Kedisiplinan : BAIK <input type="checkbox"/> CUKUP <input type="checkbox"/> BURUK <input type="checkbox"/></p> <p>Pelayanan : Ramah,Sopan,Bersahabat/Pedulil,Proaktif dan Cepat Tanggap Kebersihan : Nyaman , Bersih, Terawat, (Termasuk Pengemudi) Kedisiplinan : Tepat Waktu dan Patuh Perintah Kedinasan</p> <p>Catatan : • Setelah selesai dinas harap lembar penilaian ini dikembalikan kepada Bag.Layanan Operasional Divisi Logistik.</p> <p style="text-align: center;">Menyetujui, Kasie TRT & KAM DLOG PEMAKAI Kabag LO Div.Logistik</p> <p style="text-align: center;">() () ()</p>

Lampiran 12

MEMO

No. 4/M/Bks.U/KK/GPB /II/2013

Kepada Yth. : Operation & Business Support Division

Dari : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Cabang Bekasi Kankas Grand Prima Bintara

Perihal : Klaim Tarik Tunai Gagal di ATM BCA

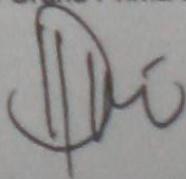
Sehubungan dengan adanya komplain nasabah pemakaian kartu ATM BTN Visa untuk transaksi tarik tunai di mesin ATM BCA dengan data sbb :

Nama : Daryoto
No Rek : 00526.01.58.000042.9
No Kartu ATM : 4215.7088.1167.4036
Jumlah : Rp. 200.000

Pada tanggal 27 Februari 2013 nasabah melakukan tarik tunai di ATM BCA sebesar Rp 2.300.000 tetapi uang yang keluar hanya Rp 2.200.000 kemudian tarik tunai lagi sebesar Rp 100.000 uang tidak keluar juga, sehingga total uang yang tidak diterima nasabah sebesar Rp 200.000 . Transaksi gagal tetapi saldo sudah terpotong.

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bekasi, 27 Februari 2013
PT Bank Tabungan Negara(Persero) Tbk
Kantor Kas Grand Prima Bintara

a/n 

SURAT TUGAS

No. /N/OBSD/OPP/III/2013

Sehubungan dengan kegiatan perjalanan dinas salah satu Department Head di OBSD dengan rincian sebagai berikut:

Nama : WAHYU NUGROHO

NIP : 5607

Jabatan : Business Operation Support Department Head

maka dengan ini kewenangan pada jabatan tersebut diserahkan kepada:

Nama : ANDIKA NIRWANDA

NIP : 5284

Jabatan : Clearing Operation Department Head

dengan masa berlaku sejak tanggal 13 Maret 2013 sampai dengan 15 Maret 2013.

Demikian surat ini dibuat agar kewenangan tersebut dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 Maret 2013

**PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
Operation and Business Support Division**

Budi Wahyuti

Division Head