



**PROSEDUR PENANGANGAN SURAT MASUK DAN SURAT
KELUAR PADA UNIT GENERAL BRANCH ADMINISTRATION
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

**FIFI UMAROH
NIM 150803103029**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PROSEDUR PENANGANGAN SURAT MASUK DAN SURAT
KELUAR PADA UNIT GENERAL BRANCH ADMINISTRATION
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Diploma III Ekonomi Jurusan Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh :

**FIFI UMAROH
NIM 150803103029**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



*PROCEDURES FOR HANDLING INCOMING AND OUTGOING LETTERS ON
THE UNIT OF GENERAL BRANCH ADMINISTRATION PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER*

REAL WORK PRACTICE REPORTING

*Proposed as one of the requirements to obtain the title Associate degree Diploma
III Programs Economics of Secretary Department of Economics and Bussines
Jember University*

By

**FIFI UMAROH
NIM 150803103029**

***STUDY PROGRAM DIPLOMA OF SECRETARY III
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSSINES
JEMBER UNIVERSITY***

2018

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR
PADA UNIT GENERAL BRANCH ADMINISTRATION PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fifi Umaroh
NIM : 150803103029
Program Studi : DIII Kesekretariatan
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

31 Mei 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Hari Sukarno, M.M.
NIP. 19610530 198802 1 001

Drs. Marmono Singgih, M. Si
NIP. 19660904 199001 1 001

Anggota,

Gusti Ayu Wulandari S.E., M.M
NIP. 19830912 200812 2 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA
NIP 197107271995121001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : FIFI UMAROH
NIM : 150803103029
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII KESEKRETARIATAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN
SURAT KELUAR PADA UNIT GENERAL BRANCH
ADMINISTRATION PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER

Jember, 03 MEI 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi
Kesekretariatan

Laporan Praktek Kerja Nyata Telah
disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si

NIP. 19730908 200003 2 001

Ariwan Joko Nusbantoro S.E,M.M

_NIP. 19691007 199802 1 001

MOTTO

“Dan Allah mengetahui apa yang (tersimpan) di dalam hatimu

(Q.S 33:51)

Ikatlah ilmu dengan menuliskannya”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Allah mengangkat orang-orang beriman diantara kamu dan juga orang-orang yang dikaruniai ilmu pengetahuan hingga beberapa derajat”

(Al-Mujadalah:11)

“Pengetahuan tidaklah cukup, kita harus mengamalkannya. Niat tidaklah cukup kita, kita harus melakukannya”

(Johan Wolfgang von Goethe)

“KNOW, THINK, CHOOSE, DO”

(Fifi Umaroh)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan kepada saya sehingga saya mampu mempersembahkan karya ini kepada orang-orang yang selama ini memberi saya dukungan, semangat serta doa. Dengan segala kerendahan hati saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Teruntuk kedua orangtua saya tercinta Bapak Ihsani dan Ibu Efi Maslikah yang telah memberikan semangat, doa, ridho, dukungan baik moril maupun materi dan selalu berjuang demi kesuksesan saya;
2. Teruntuk Keluarga yang paling tersayang terutama Mamaku tercinta, Kakak kandung saya M. Arif Wibowo dan Kakak Ipar saya Mardiana Sintia Bela dan dua keponakan saya Geovano Bramanda Wibowo dan Aldevaro Aryan Wibowo yang selalu menyemangati dan selalu mengingatkan dalam penyusunan Tugas Akhir;
3. Teruntuk teman yang paling terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini Chintya Dharmayanti & Aswinda Nur Imama yang selalu siap memarahi dan memotivasi disaat aku mulai lalai dalam mengerjakan tugas akhir;
4. Sahabat Terbaikku Gragas: Arvento W.P, Chintya Dharmayanti, Ratih Ayu A, Ajeng Larasati, Angga Dipa S, Adiwarsita R.U;
5. Teruntuk Teman magangku Nanda Ayu N.P terimakasih atas segala bantuan, motivasi, dan selalu kompak selama magang;
6. Sahabat Karibku Aang Kunaefi yang ku kenal sejak SMA yang selalu mengingatkan dan mendukungku untuk selalu semangat dalam menuntut ilmu dimanapun aku berada;
7. Teruntuk Seluruh Mahasiswa D-III kesekretariatan 2015 yang telah menjadi angkatan terbaik yang selalu mendukung satu sama lain, serta memberi saya pengalaman terbaik di bangku Perguruan Tinggi saat ini.
8. Semua pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor cabang jember yang telah memberi kesempatan untuk menimba ilmu di sana;
9. Serta Almamater saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul “PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA UNIT GENERAL BRANCH ADMINISTRATION PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Kesekretariatan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini saya sampaikan terimakasih kepada:

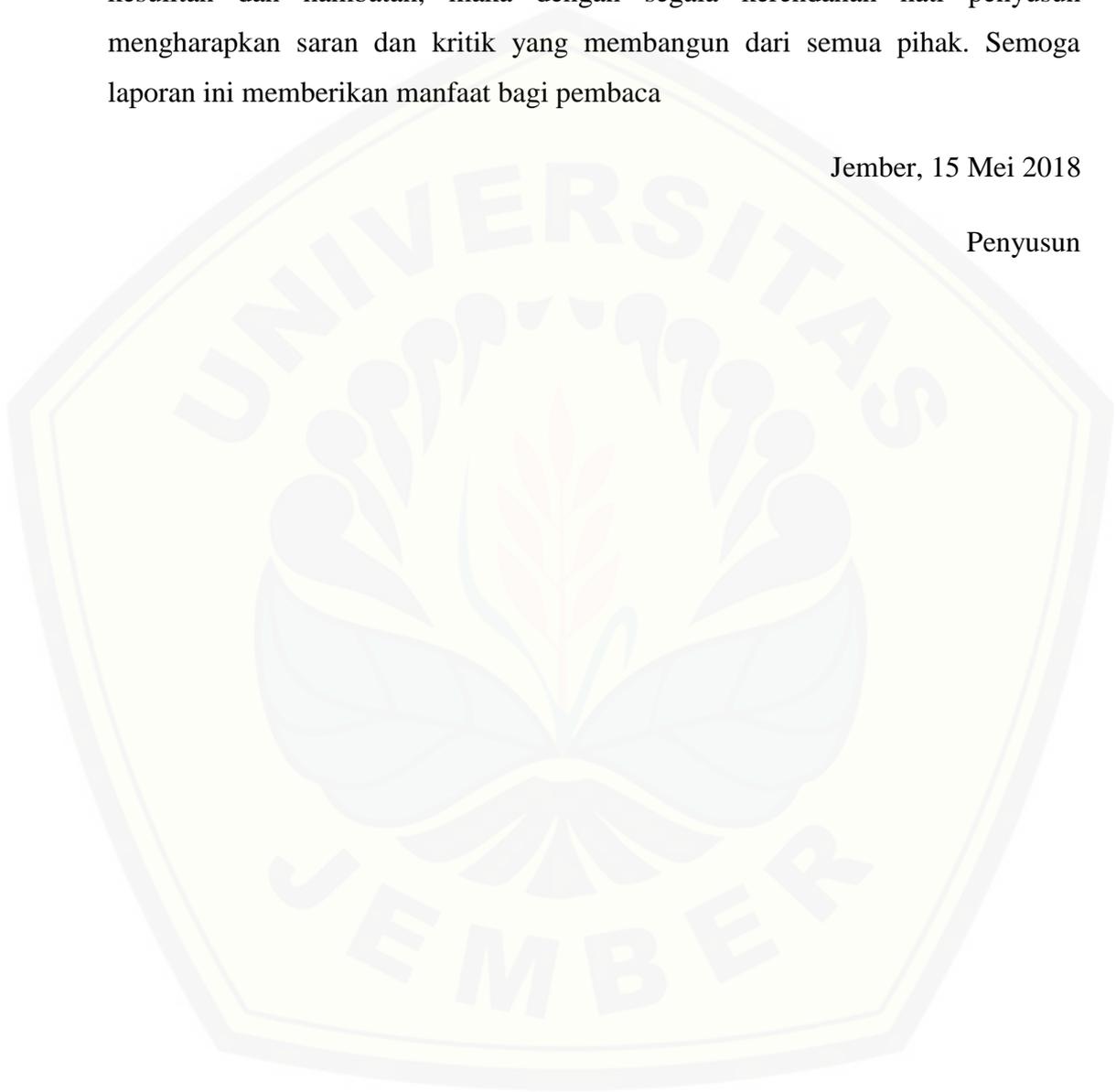
1. Dr. Muhammad Miqdad, SE, MM, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Ariwan Joko Nusbantoro S.E,M.M selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata dan Dosen penasihat Akademik yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga selesai tepat waktu;
4. Dr. Hari Sukarno M.M, Drs. Marmono Singgih M.Si, Gusti Ayu Wulandari S.E., M.M Selaku Dosen Penguji yang telah berkenan menguji Tugas Akhir saya;
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
6. Teman-teman saya Diploma Tiga Kesekretariatan angkatan 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan dan semangat kalian yang tidak akan aku lupakan;
7. Pemimpin dan karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember yang telah bersedia menerima saya untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata ini

8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini.

Dalam penyusunan laporan ini, penyusun masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, maka dengan segala kerendahan hati penyusun mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pembaca

Jember, 15 Mei 2018

Penyusun

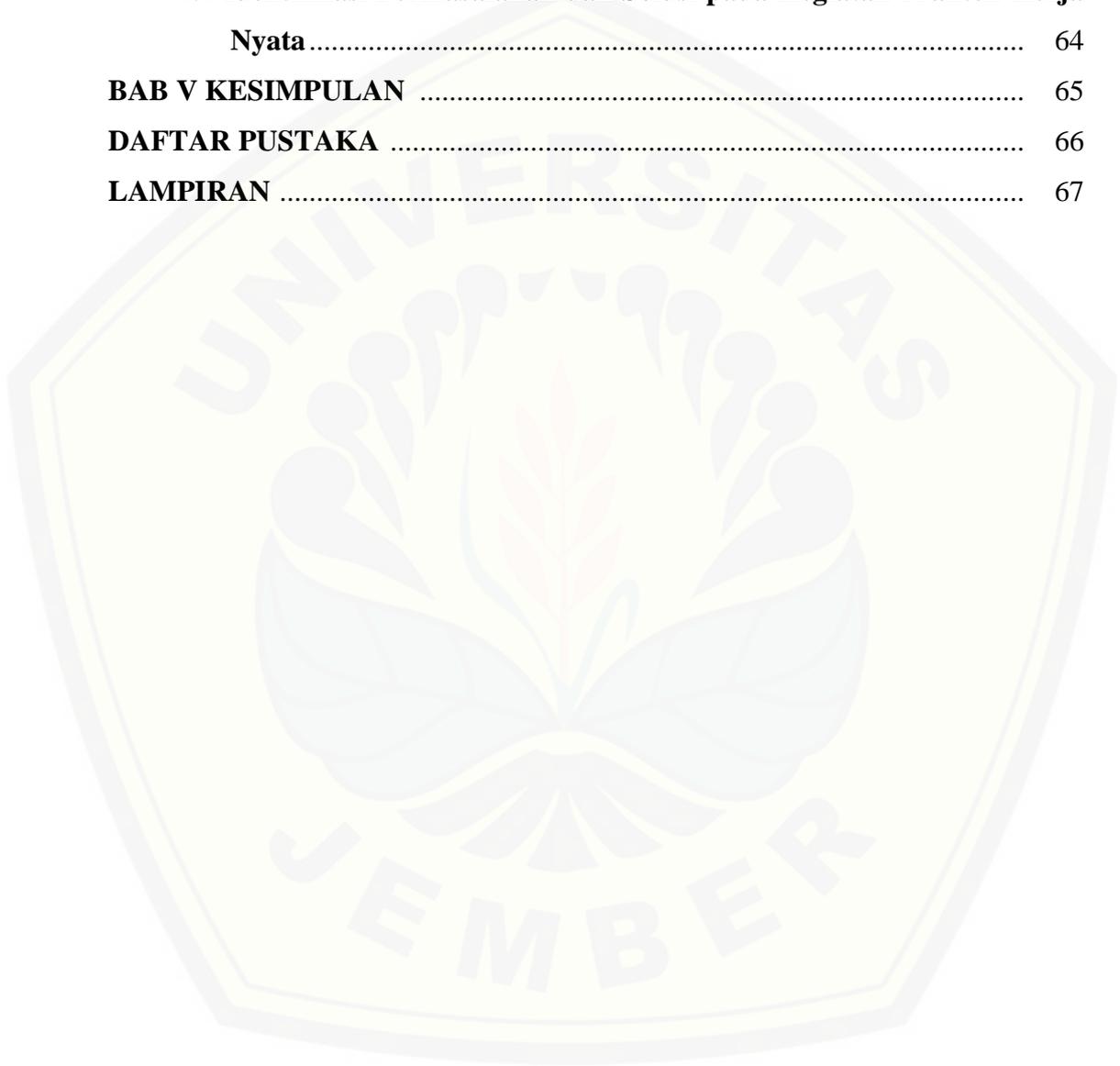


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Surat Menyurat	6
2.1.1 Pengertian Surat	6
2.1.2 Fungsi Surat.....	9
2.1.3 Bentuk Surat	10
2.1.4 Macam – macam Surat	11

2.2 Fungsi Bagian Surat dan Cara Membuat Surat	17
2.2.1 Fungsi Bagian Surat	17
2.2.2 Cara Membuat Surat.....	20
2.3 Pengertian Surat Masuk dan Surat Keluar	22
2.4 Pengelolaan Surat	22
2.4.1 Pengurusan dan Pengendalian Surat	22
2.4.2 Arus Surat Masuk - Surat Keluar	22
BAB III GAMBARAN UMUM	
OBJEK PRAKTEK KERJA NYATA	25
3.1 Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember	26
3.1.1 Perkembangan PT. Bank Tabungan Negara.....	28
3.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	31
3.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	31
3.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Negara	31
3.3 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember	32
3.3.1 Susunan Tingkatan Organisasi PT. Bank Tabungan Negara....	35
3.4 Kegiatan dan Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	40
3.5 Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	41
3.5.1 Produk Dana	41
3.5.2 Produk Dana	44
3.5.3 Produk Jasa dan Layanan	48
3.5.4 E-Channel	51
3.5.5 Program	52
3.6 Personalia PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember	53
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	54
4.1 Untuk Mengetahui dan Memahami Prosedur Penanganan Surat Masuk pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember	54

4.2	Prosedur Penanganan Surat Keluar pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember	60
4.3	Membantu Pelaksanaan Kegiatan Surat Menyurat yang dilakukan saat Praktek Kerja Nyata	63
4.4	Identifikasi Permasalahan dan Solusi pada Kegiatan Praktek Kerja Nyata	64
BAB V	KESIMPULAN	65
DAFTAR	PUSTAKA	66
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Gambar Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember.....	26
4.1 Gambar <i>Flowchart Standard Operating Procedure</i> Penanganan Surat Masuk	55
4.2 Gambar Contoh Surat Masuk pada PT. Bank BTN (Persero) Kantor Cabang Jember	56
4.3 Gambar Contoh Form Lembar Disposisi	58
4.4 Gambar Buku Agenda Surat Masuk	59
4.5 Gambar <i>Flowchart Standard Operating Procedure</i> Penanganan Surat Keluar	60
4.6 Gambar Surat Keluar pada unit GBA (General Branch Administration)	61
4.7 Gambar Contoh Buku Agenda Surat Keluar	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	67
2. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata	68
4. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata	69
5. Surat Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	70
6. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Praktek Kerja Nyata	71
7. Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata	72
8. Kartu Konsultasi	73

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Komunikasi adalah salah satu kegiatan yang paling utama dalam kebanyakan organisasi dan perkantoran. Komunikasi harus dilakukan untuk menyampaikan maksud di antara orang-orang yang bekerja sama didalam organisasi, namun juga komunikasi dilakukan dengan pihak-pihak lain, antara lain dengan kolega-kolega bisnis, mitra kerja dan sebagainya. Singkat kata, komunikasi adalah proses penyampaian pesan secara lisan, tertulis, atau melalui media elektronik oleh suatu pihak, dan penerimaan serta tanggapan terhadap pesan yang disampaikan pihak lain.

Komunikasi tertulis didalam bidang perkantoran terutama dilakukan lewat surat-menyurat. Surat adalah lembaran kertas yang memuat suatu informasi yang hendak disampaikan oleh seseorang kepada orang lain. Informasi tersebut dapat berupa pemberitahuan, pertanyaan, permintaan, laporan, peringatan, dan sebagainya. Kerap kali suatu surat menghendaki tanggapan atau balasan, dan demikian terjadilah hubungan surat-menyurat atau korespondensi.

Penanganan Surat merupakan hal yang paling utama dalam kegiatan Inti organisasi. Melalui surat setiap bagian dari organisasi yang berada di dalam maupun diluar organisasi melakukan komunikasi. Kantor atau organisasi tanpa surat berarti tidak ada aktivitas yang dapat dilakukan. Besar kecilnya kantor dapat dilihat dari banyak sedikitnya surat yang terdapat di kantor tersebut, baik surat yang masuk maupun surat yang keluar. Berbagai informasi penting mengenai kegiatan organisasi disampaikan kepada Pihak pihak yang membutuhkan melalui surat.

Surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak ke pihak lain. Surat juga memiliki fungsi dokumentasi yang berisi rekaman tentang aktifitas suatu organisasi. Surat juga bisa dijadikan bukti atau dasar untuk melakukan tindakan tertentu karna merupakan barang bukti otentik yang kuat, yaitu tandatangan pembuatnya. Oleh karena itu Penanganan surat perlu

mendapatkan perhatian khusus terutama pada kegiatan pengarsipan untuk menjaga agar surat dapat disimpan secara aman agar bisa dicari kembali apabila dibutuhkan.

Penanganan surat yang paling penting adalah pencatatan. Pencatatan bisa dilakukan dengan menggunakan buku agenda. Petugas dapat membuka dan membaca surat untuk mengetahui apakah surat tersebut merupakan surat dinas biasa, penting atau rahasia. Untuk surat rahasia, petugas tidak diperbolehkan membaca surat, kecuali sudah diizinkan oleh pimpinan. Pencatatan ini sangat penting dilakukan, karena dapat diketahui volume surat masuk setiap hari, minggu, bulan, dan tahun. Juga memudahkan dalam penyimpanan sehingga surat akan lebih mudah ditemukan. Surat masuk juga perlu didisposisikan ke bagian lain untuk ditindak lanjuti, jika pada bagian DBM (*Deputy Branch Manager*) tidak berada di tempat untuk dimintai kelanjutan disposisi, maka surat tersebut belum bisa di disposisikan pada saat itu juga untuk di tindak lanjuti, maka disini komunikasi antar pihak terkait harus selalu tersambung agar mempermudah penyampaian surat pada pihak-pihak yang bersangkutan.

Pada saat ini kendala dalam penanganan arus surat masuk dan surat keluar, terutama mengenai keterlambatan pencapaian surat kepada pihak yang dituju, serta komunikasi yang kurang sehingga dapat mempengaruhi kinerja di instansi. Demikian pula yang terjadi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember, masih terdapat kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar karena ada pihak-pihak yang terkadang tidak berada ditempat di karenakan ada keperluan tertentu untuk dimintai tindak lanjut dari prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar yang semestinya dilakukan pada saat itu juga, sehingga kendala tersebut menjadi pemicu kurang efektif dan efisiennya penanganan surat tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat diketahui bahwa penanganan surat merupakan sesuatu yang sangat penting dan menjadi urat nadi suatu instansi, maka dari itu diperlukan penanganan dan pengelolaan surat yang baik, cepat, dan tepat, sehingga tujuan dalam instansi dapat dicapai secara efektif dan efisien. maka dari itu penyusun tertarik untuk mempelajari dan mengetahui dengan lebih

jelas lagi mengenai prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar yang dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember dengan mengangkat judul :

“PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA UNIT GENERAL BRACH ADMINISTRATION PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER.”

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dari Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember adalah:

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan surat masuk pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember;
- b. Memahami Prosedur penanganan surat keluar pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember;
- c. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan-kegiatan di Unit GBA (*General Branch Administration*) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember; dan
- d. Mengidentifikasi masalah dan solusi pada unit *general branch administrasion* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember adalah:

- a. Sebagai sarana aplikasi ilmu pengetahuan dan latihan kerja yang telah diperoleh di bangku kuliah.
- b. Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman kerja tentang penangan surat menyurat pada unit GBA (*General Branch Administration*) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember.

- c. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember yang terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani, Kepatihan, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118 mulai dari 4 Desember 2017-29 Desember 2017.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan dalam jangka waktu \pm 144 jam efektif yang dilaksanakan pada bulan Desember 2017, terhitung mulai 4 Desember 2017-29 Desember 2017. Pada hari Senin-Jumat memulai kegiatan magang dari jam 07.30-16.30 WIB.

1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Tabel 1.1 Praktek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

NO	Kegiatan	Minggu Ke-				Jumlah Jam
		1	2	3	4	
1	Penerimaan oleh pihak GBA dan Pemberian posisi magang dan pemberian jadwal magang	X				4
2	Pengarahan tentang penanganan surat masuk dan surat keluar	X				20
3	Membantu mendaftarkan surat masuk dan surat keluar kedalam buku register ,serta menyerahkan surat yang telah didisposisi kepada pihak selanjutnya untuk di tindaklanjuti	X	X	X	X	40
4	Mengumpulkan data dan menyusun catatan penting untuk membuat konsep laporan PKN	X	X	X	X	40
5	Konsultasi dan penyusunan laporan tugas akhir kepada dosen pembimbing		X	X	X	40
6	Total jam kegiatan Praktek Kerja Nyata					144

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Surat Menyurat

2.1.1 Pengertian Surat

Menurut Sedarmayanti (2009:162) Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari suatu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita. Pelaksanaan surat merupakan cara pengaturan penertiban surat sebagai sarana komunikasi kedinasan di lingkungan perusahaan atau organisasi guna memperoleh data dan informasi yang cepat, tepat dan lengkap untuk pengambilan keputusan. Berikut pengertian surat menurut beberapa para ahli yaitu sebagai berikut:

- a. Surat sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak lain. Dengan lebih jelasnya, surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kertas, penggunaan model/bentuk, penggunaan kode dan notasi, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan. (Agus Sugiarto, (2005:2)
- b. Surat Sebagai alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis atau sebagai jenis komunikasi tulisan. (Yose rizal, 2003:2)
- c. Surat adalah alat komunikasi tertulis atau sarana untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu ke pihak yang lain. (Ys. Marjo, 2000:15)
- d. Surat merupakan alat atau sarana untuk mengambil pernyataan atau mengambil informasi secara tertulis dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya, baik atas nama sendiri, jabatan yang disandang dari suatu instansi perusahaan atau organisasi. (Pratama, 1997:1)

Dari beberapa para ahli di atas yang menjelaskan pengertian surat, maka dapat disimpulkan bahwa surat adalah bentuk komunikasi yang berupa tulisan untuk menyampaikan sesuatu dari hal yang sangat penting hingga biasa,

dilakukan dari satu pihak kepada pihak lain yang dituju. Menurut Soedjito dan Solchan TW (2016:11) Ditinjau dari sifat lainnya, Surat adalah jenis karangan (komposisi) paparan. Di dalam paparan pengarang mengemukakan maksud dan tujuannya, menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakannya. Demikian pula didalam surat. Ditinjau dari wujud peraturannya, surat adalah percakapan yang tertulis. Jadi, sejenis dengan ragam percakapan (dialog) seperti yang biasa dipakai dalam kehidupan sehari-hari. Ditinjau dari fungsinya, surat adalah suatu alat atau sarana komunikasi tulis. Surat dipandang sebagai alat komunikasi tulis yang paling efisien, efektif, ekonomis, dan praktis. Dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, surat mempunyai kelebihan-kelebihan. Apa yang dikomunikasikan pihak lain secara tertulis, misalnya berupa pengumuman, pemberitahuan, keterangan, dan sebagainya, akan sampai pada alamat yang dituju sesuai dengan sumber aslinya. Peranan surat lebih jelas lagi, terutama dalam surat resmi, misal surat perjanjian, surat sewa-menyewa rumah, surat jual-beli, surat wasiat, dan surat resmi lainnya. Surat-surat tersebut, selain resmi sifatnya, juga mempunyai kekuatan hukum yang dapat digunakan sebagai alat bukti tertulis, suatu bukti yang sah, “Hitam di atas putih”.

Surat-surat dalam arsip lama dapat dipakai sebagai bahan penelitian untuk mengetahui bagaimana keadaan atau kegiatan pada masa yang lalu. Dalam hal ini, surat berfungsi sebagai alat bukti historis. Surat-surat yang telah diarsipkan itu dipakai sebagai alat pengingat.

Surat itu dapat dapat menjaga mencerminkan corak, keadaan mentalitas jiwa, dan nilai pejabat/jawatan/kantor yang bersangkutan. Oleh sebab itu maka dalam menyusun surat hendaklah selalu berhati-hati dan berpikir secara cermat agar tidak menimbulkan kesan yang tidak menyenangkan.

Seperti yang telah dikatakan bahwa mengadakan hubungan surat apalagi dalam sebuah organisasi, instansi atau sebuah instansi untuk hal-hal yang tertentu memerlukan persiapan-persiapan yang meliputi:

- a. persiapan pendiktean atau pengimlaan;
- b. penulisan steno dan pengetikannya;

- c. kertas-kertas dan alat tulis;
- d. pengiriman surat;
- e. pengarsipan;
- f. pemakaian tenaga kerja manusia seperti juru ketik, konseptor, ahli membuat surat dan sebagainya;

Dengan demikian surat menyurat dalam sebuah organisasi mempunyai kaitan dengan bidang-bidang kegiatan perkantoran lainnya yang menyangkut tata usaha. Kegiatan perkantoran yang berhubungan dengan surat adalah: surat menyurat/korespondensi, pengetikan/*typing*, pengurusan surat/*mail handing*, dan kearsipan/*fiking*.

- a. surat menyurat/korespondensi yaitu bagaimana mengonsep surat yang baik, membuat surat yang baik dan juga memperbaiki surat;
- b. pengetikan/*typing* bagaimana mengetik konsep surat yang sebaik-baiknya, sehingga menjadi surat yang siap untuk dikirimkan;
- c. pengurusan surat/*mail handing* yaitu bagaimana cara menangani surat-surat yang masuk dan surat keluar yang sebaik-baiknya dengan prosedur yang efektif dan efisien;
- d. kearsipan/*fiking* yaitu bagaimana cara menyimpan dan menemukan kembali surat atau warkat dengan cepat dan tepat setiap saat diperlukan menurut sistem tertentu.

Surat menyurat seperti pekerjaan perkantoran lainnya, merupakan tugas-tugas pokok organisasi. Korespondensi atau surat menyurat merupakan kegiatan staf atau serice staf, tetapi kegiatan surat menyurat hampir melibatkan seluruh pejabat organisasi. Dengan demikian yang perlu mengerti surat adalah:

- a. seluruh pejabat atau pegawai, baik dalam organisasi swasta, instansi pemerintah maupun perusahaan;
- b. pejabat staf maupun pejabat lini terlibat dalam pemeriksaan surat seperti, surat-surat yang dikirimkan ke luar negeri dari suatu organisasi, konsepnya selalu dibuat oleh pejabat lini sesuai dengan tugasnya masing-masing;

- c. para pemimpin organisasi atau perusahaan dalam hal surat-surat tertentu karena suatu alasan terpaksa membuat sendiri.

Sedangkan yang perlu menguasai surat adalah:

- a. koresponden, para ahli pembuat surat dalam berbagai bahasa dan memeriksa konsep-konsep surat;
- b. para konseptor, pembuat dan pengkonsep surat;
- c. sekretaris, apakah dia sebagai sekretaris pejabat maupun sekretaris organisasi atau unit organisasi;
- d. juru ketik, harus menguasai ketik pengetikannya terutama menguasai bentuk-bentuk surat.

2.1.2 Fungsi Surat

Surat dipandang sebagai alat komunikasi paling efisien, efektif, ekonomis, dan praktis. Dibandingkan dengan komunikasi lisan, surat mempunyai kelebihan. Apa yang di komunikasikan kepada pihak yang lain secara tertulis, misalnya berupa pengumuman, pemberitahuan, keterangan dan sebagainya dan sebagainya akan sampai pada alamat yang dituju sesuai dengan sumber aslinya.

Dapat diketahui beberapa fungsi surat antara lain:

- 1) sebagai bukti tertulis karena surat merupakan sarana komunikasi secara tertulis yang dapat dijadikan bukti;
- 2) sebagai wakil lembaga atau pribadi dari pembuat surat yang membawa pesan, misi atau informasi yang hendak disampaikan kepada penerima;
- 3) sebagai pegangan untuk bertindak dan titik tolak untuk suatu kegiatan;
- 4) sebagai catatan atau dokumentasi historis dan bahan pengingat seseorang dalam kegiatan atau aktifitasnya dimasa lalu yang bisa dipergunakannya untuk melakukan hal selanjutnya.

2.1.3 Bentuk Surat

Bentuk surat adalah tata letak atau posisi bagian-bagian surat, masing-masing bagian surat mempunyai posisi tertentu sesuai dengan fungsi dan peranan

terutama sebagai petunjuk atau identifikasi untuk memproses surat tersebut. Berbagai bentuk surat yang satu dengan surat yang lain berbeda pemakaiannya sesuai dengan kebiasaan instansi atau gaya masyarakat tertentu. Sebenarnya hanya ada dua bentuk surat yang paling utama, yaitu bentuk lurus atau bentuk balok (*block style*) dan bentuk lekuk atau bentuk bergigi (*Indented style*) yang lainnya hanya bentuk variasi saja. Sedangkan variasinya yang berdiri diantara keduanya adalah bentuk setengah lurus atau setengah balok (*semi block style*), selain itu masih ada bentuk-bentuk yang lainnya, antara lain Bentuk Lurus Penuh (*Full Bock Style*), Bentuk Lurus (*Block Style*), Bentuk Setengah Lurus (*Semi Block Style*), Bentuk Lekuk (*Indented Style*), Bentuk Resmi (*Official Style*), Bentuk Menggantung (*Hanging Paragraph Style*), Bentuk-bentuk *Centering*.

1) Bentuk Lurus Penuh (*Full Bock Style*)

Merupakan variasi dari bentuk lurus dari pemakainnya masih jarang kecuali pihak swasta banyak yang memakai bentuk ini. Bentuk surat ini adalah model Eropa dan Amerika. Ditinjau dari segi teknik pengertian bentuk lurus penuh paling efisien dibandingkan dengan bentuk-bentuk lainnya karena hanya sekali memasang, pasak baris pinggir seluruh mulai dari kiri, tanggal, nomor, hal, salam pembuka, sampai pada salam penutup tidak perlu sering menghitung hentakan, hanya diberi jarak (spasi) supaya tidak kelihatan bertumpuk.

2) Bentuk Lurus (*Block Style*)

Perbedaan bentuk lurus dan bentuk lurus penuh adalah dimana pada bentuk lurus tanggal ditulis di sebelah kanan, sejajar dengan nomor surat, kemudian penutup dan tanda tangan penanggung jawab berada disebelah kanan juga, sehingga bagian bawah kiri agak leluasa untuk dipakai tembusan bila surat tersebut ada salinan yang harus dikirimkan. Bentuk ini adalah bentuk Amerika.

3) Bentuk Setengah Lurus (*Semi Block Style*)

Penulisan hampir sama dengan bentuk lurus, hanya bedanya bentuk setengah lurus pada alinea pertama pertama harus menjorok kedalam kurang lebih 5 Spasi, begitu seterusnya. Untuk alinea-alinea yang baru dan

bentuk ini banyak sekali digunakan oleh perusahaan-perusahaan. Bentuk setelah lurus termasuk model Eropa baru.

4) Bentuk Lekuk (*Indented Style*)

Pada bentuk baris pertama dari alamat ditulis lurus dari nomor surat, kemudian nama jalan menjorok kedalam lebih kurang 5 spasi, selanjutnya nama kota menjorok lagi kedalam kurang lebih 5 spasi dari pinggir, sehingga lurus dengan nama jalan. Ini adalah bentuk model Eropa lama.

5) Bentuk Resmi (*Official Style*)

Pada bentuk ini alamat dalam ditulis sebelah kanan dibawah tanggal, disebelah kiri ditulis nomor sejajar dengan tanggal, lampiran dan perihal. Setiap alinea pertama dan baru mulai kurang lebih 5 spasi dari pinggir dan kalimat terakhir lurus dengan nomor dan perihal.

6) Bentuk Menggantung (*Hanging Paragraph Style*)

Bentuk ini memang yang termasuk jarang digunakan oleh baik perusahaan maupun dinas pemerintahan. Alamat ditulis sebelah kiri, alinea pertama dan setiap alinea baru ditulis ditengah kurang dari 10 spasi dari pinggir sehingga kelihatannya seperti menggantung.

7) Bentuk-bentuk *Centering*

Bentuk-bentuk *Centering* dipakai pada surat-surat dinas seperti, surat keputusan, surat perintah, surat edaran, surat tugas, dan sebagainya. Dimana istilah kata-kata “surat keputusan” atau “perintah” berda ditengah dengan memakai huruf-huruf kapital, kemudian dibawahnya nomor surat, alamat dan nama orang yang dituju berada pada isi surat ,pada kaki surat ditulis nama kota, tanggal, bulan dan tahun, kemudian nama jabatan, tanda tangan, nama jelas dan nomor induk pegawai biasanya ada tembusan-tembusan kepada pihak yang terkait.

2.1.4 Macam-Macam Surat

Surat menyurat yang ada dalam masyarakat banyak ragamnya baik dilihat dari sisi dan tujuan maupun wujud dan sifatnya, maka untuk memudahkan mengetahui macam/jenis surat kita dapat meninjau dari berbagai segi misalnya:

1. Menurut Wujudnya
 - a. Kartu Pos ialah wujud surat terbuka yang terbuat dari karton berukuran 10 x 15. Kartu pos dipergunakan untuk menyampaikan berita pendek yang isinya dapat diketahui orang lain.
 - b. Warkat Pos ialah wujud surat tertutup yang dibuat dari sehelai kertas yang telah dicetak, dapat dilipat seperti amplop. Warkat pos digunakan untuk menyampaikan berita agak panjang yang isinya tak dapat diketahui orang lain.
 - c. Surat bersampul ialah surat yang isinya dibuat pada kertas-kertas terpisah dan untuk mengirimkannya kita menggunakan amplop dengan memasukkan kertas tersebut didalamnya.
 - d. Memorandum & Nota adalah surat yang dipakai untuk keperluan intern suatu organisasi. Surat ini berguna untuk meminta atau memberi informasi serta petunjuk antara pejabat kantor.
 - e. Telegram adalah tanda berita yang tercetak dari jarak jauh dengan bantuan pesawat telegram dalam waktu tertentu dan pesan yang relatif singkat.
2. Menurut Tujuannya
 - a. Surat Pemberitahuan adalah surat yang berisi pemberitahuan kepada semua anggota dalam suatu lingkungan yang merupakan bagian dari suatu perusahaan atau instansi.
 - b. Surat Perintah adalah surat yang dikeluarkan oleh instansi atau pihak yang lebih tinggi kepada instansi atau pihak yang berada dibawahnya agar melakukan sesuatu.
 - c. Surat Permintaan adalah surat yang dikirim oleh perusahaan atau badan usaha yang isinya meminta informasi lebih rinci atau selengkapnya mengenai suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepadanya.
 - d. Surat Peringatan adalah surat yang bermaksud mengingatkan kesalahan karyawan/pegawai pada suatu kantor atau instansi pemerintah.
 - e. Surat Panggilan adalah surat yang berisikan suatu panggilan kepada seseorang baik secara pribadi dan ikatan dinas.

- f. Surat Susulan merupakan surat penegasan daripada surat yang pertama atau ada suatu perubahan didalam surat tersebut.
- g. Surat Keputusan adalah surat yang berisi keputusan dan atas dasar pertimbangan yang dipergunakan untuk pengambilan keputusan.
- h. Surat Laporan adalah surat yang berisikan laporan kerja yaitu untuk memberitahukan kepada pihak lain.
- i. Surat Perjanjian adalah surat kesepakatan tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak yang saling mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu kesepakatan diantara mereka.
- j. Surat Penawaran adalah surat jual yang tidak hanya dikirimkan kepada calon pembeli yang telah mengirimkan surat permintaan penawaran tetapi juga kepada calon pembeli lainnya yang tidak mengirimkan surat permintaan penawaran.

3. Menurut Isinya

Berdasarkan isinya, surat dapat dibedakan atas tiga jenis, yaitu (a) surat pribadi, (b) surat dinas/resmi, dan (c) surat niaga/dagang.

a. Surat pribadi

Surat pribadi ialah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman, atau kenalan. Karena sifatnya akrab dan santai dalam surat pribadi biasa digunakan bahasa ragam akrab/ragam santai. Perlu diketahui bahwa surat lamaran atau permohonan izin, dan sejenisnya dibuat atas nama sendiri. Oleh karena itu, surat-surat tersebut tergolong surat pribadi meskipun ditujukan kepada instansi pemerintah.

b. Surat dinas/resmi

Surat dinas/resmi ialah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas/resmi hanya dibuat oleh instansi pemerintah dan dapat dikirimkan kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut. Karena sifatnya resmi. Surat resmi harus ditulis dengan menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh surat resmi diantaranya adalah surat keputusan, instruksi, surat tugas, surat

edaran, surat panggilan, nota dinas, pengumuman, dan surat undangan rapat dinas.

c. Surat Niaga/dagang

Surat Niaga atau dagang adalah surat yang berisi masalah perniagaan/perdagangan. Surat dagang dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh surat niaga/dagang diantaranya surat permintaan penawaran, surat penawaran jasa, surat pesanan, surat tagihan, surat lelang, dan periklanan.

4. Menurut Keamanan Isinya

Berdasarkan sifat keamanan isinya, surat dibedakan atas empat jenis, yaitu

(a) surat sangat rahasia, (b) surat rahasia, (c) surat terbatas, dan (d) surat biasa.

a. Surat Sangat Rahasia

Surat sangat rahasia ialah surat yang berisi dokumen/naskah yang sangat penting yang berhubungan dengan rahasia keamanan negara. Surat sangat rahasia itu tidak boleh diterima oleh orang yang tidak berhak menerimanya sebab hal itu dapat membahayakan keamanan negara. Surat tersebut ditandai dengan kode SR atau SRHS (Sangat Rahasia). Contohnya, yaitu dokumen dari departemen penerangan, soal UN, dokumen dikalangan kemiliteran. Perlu diketahui bahwa surat sangat rahasia itu dikirim dengan sampul rangkap tiga. Sampul pertama dan kedua dialamati secara lengkap dengan kode SR atau SRHS, sampul ketiga (luar) dialamati seperti biasa.

b. Surat Rahasia

Surat rahasia ialah surat yang berisi dokumen penting yang hanya boleh diketahui oleh pejabat yang berhak menerimanya. Isinya tidak boleh diketahui oleh pihak lain sebab hal itu dapat merugikan instansi, organisasi, atau pejabat yang bersangkutan. Surat rahasia dikirim dengan menggunakan sampul rangkap dua. Sampul pertama (di dalam) dilengkapi dengan R atau RHS, sedangkan sampul kedua (di luar) dialamati seperti surat biasa (tanpa kode R atau RHS). Contoh surat rahasia, yaitu surat rekomendasidan laporan konduite dari seorang pejabat (DPPP).

c. Surat Terbatas

Surat terbatas ialah surat yang isinya hanya boleh diketahui oleh para pejabat-pejabat tertentu. Surat tersebut harus dibahas, dipertimbangkan semasak-masaknya sebelum di informasikan kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Contohnya, yaitu hasil rapat pimpinan terbatas, usul pengangkatan pegawai baru, dan laporan perjalanan.

d. Surat Biasa

Surat biasa ialah surat yang berisi masalah biasa, bukan rahasia, yang bila diketahui orang lain tidak merugikan lembaga atau pejabat yang bersangkutan. Contoh surat biasa, yaitu surat edaran, surat undangan, surat ucapan terimakasih, surat pengumuman dan pemberitahuan.

5. Menurut Derajat Penyelesaiannya

a. Berdasarkan derajat penyelesaiannya surat dapat didakan atas tiga jenis, yaitu (a) surat sangat segera (kilat), (b) surat segera, (c) surat biasa.

b. Surat sangat segera (kilat)

Surat sangat segera (kilat) ialah surat yang isinya harus sesegera mungkin diketahui oleh penerima surat dan sesegera mungkin diketahui oleh penerima surat dan harus sesegera mungkin diselesaikan dan ditanggapi. Penyelesaian surat ini harus lebih diprioritaskan daripada surat-surat lainnya. Jadi, harus dilakukan pada kesempatan pertama. Contoh surat sangat segera, yaitu surat pemberitahuan tenaga penguji, surat tugas penyusun soal ujian, dan surat undangan rapat-rapat dinas.

c. Surat segera

Surat segera ialah surat yang isinya harus segera diketahui dan ditanggapi. Penyelesaian surat ini tidak harus dilakukan pada kesempatan pertama, tapi disesuaikan dengan pedoman yang berlaku pada instansi yang bersangkutan. Contohnya, yaitu surat lamaran pekerjaan, surat usul kenaikan pangkat, dan surat penawaran tugas ke luar negeri.

d. Surat biasa

Surat biasa ialah surat yang isinya tidak harus diketahui dan ditanggapi. Meskipun demikian, surat yang kita terima harus segera kita balas agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar. Contoh surat biasa yaitu surat permohonan sumbangan, surat pemberitahuan, surat edaran, dan pengumuman biasa.

6. Menurut Jangkauan Penggunaannya

Berdasarkan jangkauan penggunaannya surat dibedakan atas dua jenis yaitu (a) surat intern (b) surat ekstern.

a. Surat intern

Surat intern ialah surat yang hanya digunakan untuk berkomunikasi dalam satu kantor atau instansi yang bersangkutan. Contoh surat intern, yaitu memo atau nota. Memo adalah surat yang dibuat oleh atasan untuk bawahan atau sebaliknya. Nota adalah surat yang hanya dibuat oleh atasan untuk bawahan. Pada dasarnya isi nota sama dengan isi surat dinas, hanya lebih ringkas dan jelas.

b. Surat ekstern

Surat ekstern ialah surat yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak di luar kantor/instansi yang bersangkutan.

7. Menurut Jumlah Penerimaannya

Berdasarkan jumlah penerima yang dituju surat dapat dibedakan atas tiga jenis, yaitu (a) surat edaran, (b) pengumuman, dan (c) surat biasa.

a. Surat edaran

Surat edaran ialah surat yang diluar kantor/instansi yang bersangkutan. Isi surat ini adakalanya hanya untuk diketahui oleh pejabat yang bersangkutan (edaran khusus), dan adakalanya disebarkan kepada lingkup yang lebih luas (edaran umum). Surat edaran sering disebut sirkuler.

b. Pengumuman

Pengumuman ialah surat yang ditujukan kepada para pejabat, para karyawan, dan masyarakat umum. Pengumuman dapat disebarluaskan dengan beberapa cara, yaitu dengan mengedarkan sebagai surat edaran, memasang di papan-papan pengumuman, dan memasang dikoran/majalah sebagai iklan.

c. Surat biasa

Surat biasa ialah surat khusus ditujukan kepada seseorang, pejabat, atau instansi tertentu.

2.2 Fungsi Bagian Surat dan Cara Membuat Surat

2.2.1 Fungsi Bagian Surat

Adapun Beberapa Fungsi surat sebagai berikut:

a. Kepala Surat (Kop Surat)

Untuk mempermudah mengetahui nama dan alamat kantor/organisasi atau keterangan lain mengenai badan, organisasi atau instansi yang mengirim surat tersebut. Biasanya kepala surat disusun dan dicetak dalam bentuk yang menarik, terdiri atas:

- 1) nama kantor badan, organisasi atau instansi;
- 2) alamat lengkap;
- 3) nomor telepon (bila ada), faksimili (bila ada);
- 4) nomor Kotak Pos atau tromol pos (bila ada);
- 5) nama alamat kawat dan nomor telex (bila ada);
- 6) moto (bila ada);
- 7) e-mail, situs (bila ada);
- 8) macam usaha;
- 9) nama dan alamat kantor cabang (bila ada);
- 10) nama bankir (untuk referensi);
- 11) lambang atau simbol (logo) dari organisasi atau instansi yang bersangkutan;
- 12) kepala surat untuk swasta dibuat bebas sesuai dengan citra pemilik perusahaan, tetapi untuk dinas pemerintahan ada ketentuan tersendiri.

b. Tanggal Surat

Apabila sudah ada kepala surat, maka menuliskan tanggal tidak perlu didahului oleh nama tempat/kota. Tanggal, bulan, dan tahun dituliskan secara lengkap.

Contoh:

- 1) 15 Februari 2008
- 2) 22 Januari 2010

c. Nomor surat

Setiap surat resmi yang keluar hendaknya diberi nomor, yang biasanya dinamakan nomor verbal (urut). Nomor surat kode tertentu pada surat dinas berguna untuk:

- 1) memudahkan pengaturan dan penyimpanan sebagai arsip;
- 2) memudahkan penunjukan pada waktu mengadakan hubungan surat menyurat;
- 3) memudahkan mencari surat itu kembali bilaman surat itu diperlukan;
- 4) memudahkan petugas kearsipan dalam mengklasifikasikan surat;
- 5) mengetahui jumlah surat keluar pada suatu periode tertentu.

d. Lampiran

Surat yang melampirkan sesuatu misalnya kwitansi atau fotokopi, dalam bagian surat perlu dituliskan kata “lampiran”, yang diikuti jumlah yang dilampirkan. Misalnya, lampiran: 2 (dua) eksemplar atau 1 (satu) berkas. Untuk surat bisnis ada 2 cara yaitu, dibawah nomor atau dari kiri bawah.

e. Hal atau Perihal

Sebaiknya pada setiap surat resmi, baik surat dinas pemerintah maupun swasta (bisnis), selalu dicantumkan pokok atau inti dari surat tersebut. Pada surat dinas pemerintah, penulisan kata “Hal” atau “Perihal” dicantumkan di bawah kata “Lampiran” secara vertikal, dengan catatan tidak boleh melewati tanggal surat. Penulisan perihal 3 cara yaitu:

- 1) sebelum penulisan alamat dalam;
- 2) setelah penulisan selesai alamat dalam;

3) setelah salam pembuka

f. Alamat yang dituju

Dalam penulisan surat, alamat luar (di amplop surat) harus sama dengan alamat dalam (alamat yang dituju). Ada 2 cara penulisan nama orang yang dituju:

- 1) Dengan mencantumkan kata “Saudara, Bapak, Ibu”;
- 2) Namun apabila pengirim surat mau menyebut secara resmi dengan jabatan, pangkat, gelar akademis, yang ada pada penerima surat, di depan nama si tertuju tidak perlu didahului sebutan Bapak, Ibu, Saudara.

g. Salam Pembuka

Salam pembuka atau salutası merupakan tanda hormat penulis sebelum memulai pembicaraan. Namun untuk surat resmi/dinas pemerintah lazimnya tidak perlu diberi salam pembuka. Salam pembuka pada surat niaga yang lazim digunakan ialah kata-kata sebagai berikut:

- 1) Dengan hormat,
- 2) Saudara... yang terhormat,
- 3) Bapak yang terhormat,

Salam pembuka untuk surat menyurat pribadi/umum biasanya dipengaruhi oleh adat atau agama yan dianut, misalnya:

- 1) *Assalamualaikum Wr. Wb.*
- 2) Salam hormat,

h. Isi Surat (Tubuh Surat)

Isi surat atau juga biasa disebut tubuh surat terdiri atas:

- 1) Alinea Pembuka;
- 2) Isi Surat;
- 3) Alinea Penutup.

i. Salam Penutup

Fungsi salam penutup ialah untuk menunjukkan rasa hormat dan keakraban pengirim terhadap penerima surat.

Contoh:

- 1) Hormat kami,
- 2) Salam kami,
- 3) Wassalam,

Pada surat dinas pemerintah tidak dicantumkan salam penutup melainkan cukup disebutkan nama jabatan atau kantornya, kemudian mencantumkan nama terang di bawah tanda tangan. Dewasa ini dibawah nama terang dituliskan pula Nomor Induk Pegawai (NIP).

Contoh:

- 1) Kepala Biro Pegawai
Arif Wibowo
NIP. 160081024

j. Tanda Tangan dan Nama Terang Penanggung Jawab Surat

Surat yang ditandatangani oleh pejabat yang berhak atau oleh orang lain atas nama pejabat yang berwenang adalah sah. Sebaiknya surat yang ditandatangani oleh orang yang tidak berwenang dianggap tidak sah dan tidak berlaku. Di bawah nama terang, untuk surat resmi/dinas pemerintah selalu dicantumkan NIP. Gunanya untuk mengetahui identitas unit organisasi tiap-tiap departemen.

k. Jabatan Penanggungjawab Surat

Untuk surat niaga biasanya di bawah nama terang penanggungjawab surat dicantumkan jabatan dari penanggungjawab tersebut. Pencantuman jabatan penanggungjawab ini selain untuk mengetahui dari bagian nama surat itu dikeluarkan, juga untuk menunjukkan bobot isi surat tersebut dan kewenangan.

l. Tembusan

Tembusan surat atau tindasan dikirimkan ke beberapa instansi atau pihak lain yang ada kaitannya denan surat yang bersangkutan.

m. Inisial

Inisial atau singkatan biasanya diambil dari huruf pertama dari nama penyusun konsep surat dan pengetik surat tersebut. Biasanya hal ini hanya

dipakai pada surat niaga. Gunanya untuk mengetahui siapa konseptor surat tersebut dan siapa pula pengetiknya, sehingga bila di kemudian hari terjadi kekeliruan, maka mudah dalam mengurusnya.

2.2.2 Cara Membuat Surat

Menulis surat tidaklah mudah terlebih jika surat tersebut adalah surat resmi, banyak persyaratan yang harus dipenuhi. Di dalam membuat surat resmi perlu diperhatikan terlebih dahulu ciri surat resmi. Ciri surat resmi antara lain seperti berikut:

- a. surat resmi yang baik bila dikeluarkan oleh suatu organisasi biasanya menggunakan kop surat;
- b. terdapat nomor pembuatan surat, lampiran dan juga perihal dibuatnya surat tersebut;
- c. menggunakan ragam bahasa resmi yang berlaku di negara tersebut;
- d. dibuka dan ditutup dengan menggunakan salam yang biasa digunakan oleh kebanyakan orang;
- e. salah satu pertimbangan diakui atau tidaknya surat resmi adalah adanya cap atau stempel dari lembaga yang mengeluarkan surat tersebut. Bila tidak ada cap, maka surat tersebut akan diragukan keasliannya.

Berikut adalah langkah-langkah pembuatan surat resmi:

- a. sebelum menulis surat, perlu ditetapkan dan dirumuskan lebih dahulu permasalahannya yang akan disampaikan didalam surat tersebut;
- b. permasalahan itu disusun menurut aturan yang telah ditetapkan, kemudian diuraikan secara sistematis melalui kalimat demi kalimat;
- c. jika diperlukan uraian itu dapat dilengkapi dengan jumlah data yang relevan;
- d. setiap pokok persoalan hendaknya disusun dalam sebuah paragraf yang jelas;

- e. setelah selesai ditulis, surat itu hendaknya diperiksa kembali untuk mengetahui apakah masalah yang disampaikan sudah jelas atau belum. Jika masih ada masalah segera diperbaiki. Demikian pula jika ada kalimat yang kurang baik atau penggunaan tanda baca yang kurang tepat, maka segera diperbaiki;
- f. jika semuanya telah lengkap dan dianggap memadai, barulah konsep itu diketik rapi;
- g. sebelum ditandatangani, surat yang telah diketik rapi perlu diperiksa secara teliti untuk lebih meyakinkan kebenarannya.

2.3 Pengertian Surat Masuk dan Surat Keluar

Adapun pengertian surat masuk dan surat keluar sebagai berikut:

a. Surat Masuk

Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun dari perseorangan, baik yang diterima melalui kantor pos maupun yang diterima dari kurir (penerima surat) dengan menggunakan buku pengiriman (ekspedisi). (Wursanto, 2003:108).

b. Surat Keluar

Surat Keluar adalah segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan. (Wursanto, 2003:144).

2.4 Pengelolaan Surat

2.4.1 Pengurusan dan Pengendalian Surat

Yang dimaksudkan dengan pengurusan dan pengendalian surat adalah kegiatan-kegiatan mencatat surat masuk atau keluar dalam kartu kendali rangkap tiga. Kalau kegiatan di dalam kantor tidak luas, maka cukup digunakan 2 (dua) kartu kendali saja. Biasanya kartu kendali ini memiliki warna seperti misalnya warna putih, kuning dan merah muda untuk membedakan surat. Perlu pula diperhatikan, bahwa yang dicatat dalam kartu kendali tersebut hanya surat masuk atau surat keluar penting

saja, sedangkan surat-surat biasa atau rutin dicatat dalam lembar pengantar surat biasa. Dalam hal ini surat rahasia pun dicatat pula tersendiri dalam lembar pengantar surat rahasia oleh petugas yang telah ditunjuk oleh pimpinan kantor.

2.4.2 Arus Surat Masuk - Surat Keluar

1) Penerimaan Surat

Pertama surat-surat yang diterima harus disusun sedemikian rupa, sehingga nama dan alamat yang tercantum pada surat itu dapat dibaca dan diteliti dengan cepat. Kemudian surat dipisah-pisahkan menurut jenisnya: surat dinas, surat rahasia, surat pribadi, surat kabar, majalah dan sebagainya. Tahap berikutnya ialah penerimaan surat meneliti alamat-alamat surat, apakah surat itu tidak salah alamat. Bila surat-surat itu benar alamatnya, sisipkanlah semua surat rahasia dan surat pribadi. Penerima surat harus menyampaikan surat rahasia dan surat pribadi kepada pimpinan atau kepada yang berhak dalam keadaan sampul tertutup. Hendaknya ia tidak membuka surat tersebut, kecuali kalau pimpinan memberi wewenang padanya.

2) Pembukaan Surat

Pada tahap membuka surat-surat itu satu persatu, sebelum dibuka dengan alat pembuka surat (misalnya dengan pisau atau gunting), sebaiknya surat itu diketok-ketokan di atas meja agar surat turun ke bawah. Ini dimaksudkan untuk mengurangi kemungkinan ikut tersobeknya surat ketika sampul dibuka. Kemudian surat di keluarkan dari sampulnya. Hendaknya memeriksa dengan teliti, adakah atau tidak lampiran-lampiran yang menyertai surat tersebut.

3) Menyeleksi (Mensortir) Surat

Dalam menyeleksi (mensortir) surat kita hendaknya mampu memisahkan beraneka ragam surat itu menjadi empat bagian, yaitu:

- a) Surat-surat yang harus disampaikan kepada pimpinan
- b) Surat-surat yang harus disampaikan kepada orang atau bagian lain di kantor Saudara

- c) Surat-surat yang memerlukan perhatian sekretaris sendiri
- d) Surat-surat lainnya.

4) Pembagian Surat

Pembagian surat dalam hal ini dibagi menjadi tiga bagian yang penting dan harus di perhatikan, yaitu:

a) Surat-surat untuk pimpinan

Surat-surat untuk pimpinan harus diserahkan secepat mungkin. Sebaiknya diusahakan agar surat-surat itu sudah berada di atas mejanya pagi-pagi sebelum ia datang ke kantor. Bila hal ini tidak mungkin dilakukan surat itu dapat diserahkan segera setelah ia tiba di kantor. Taruhlah surat-surat itu dalam sebuah map dan susunlah menurut kepentingannya, yang paling penting taruhlah paling atas dan yang kurang penting taruhlah dibawahnya. Apabila pimpinan saudara tidak berada ditempat maka tanggung jawab saudara dalam mengurus surat-surat bertambah besar.

b) Surat-surat untuk bagian untuk orang atau bagian lain di kantor

Biasanya setiap kantor mempunyai tata cara sendiri dalam penyampaian surat antar bagian. Ikutilah cara-cara yang dipakai di kantor tempat saudara bekerja. Namun cara apa pun yang dipakai, hendaknya saudara memiliki buku ekspedisi intern untuk memudahkan pengawasan.

5) Pengurusan Surat Keluar

Proses pencatatan Surat Keluar ini tidak berbeda dengan pencatatan surat masuk yang sudah diketahui sebelumnya. Pertama-tama segala surat yang akan dikirim keluar dipastikan sudah diperiksa dan dibuat oleh pihak yang akan mengirim atau mengeluarkan surat. Pastikan pada sampul surat tertera nama/instansi/ serta alamat lengkap yang berwenang menerima surat nantinya. Sesudah kita periksa semua hal yang wajib pada surat keluar, surat-surat tersebut harus dicatat terlebih dahulu di buku register Surat Keluar.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berpengalaman di bidang pembiayaan perumahan dan industri ikutannya telah mampu mengembang tugas Negara untuk mensejahterakan masyarakat Indonesia melalui kegiatan usaha yang dilakukannya dengan menyalurkan KPR dan kredit lainnya serta menghimpun dana masyarakat melalui Tabungan, Deposito dan Giro.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk selanjutnya disebut Bank BTN sebagai salah satu Bank BUMN yang berdiri 56 tahun yang lalu, telah mampu mengembang tugas Negara dalam membantu mendorong pertumbuhan ekonomi terutama di sektor perumahan rakyat.

Kepercayaan masyarakat dan tempaan waktu telah mengantarkan Bank BTN terus melangkah maju di tengah pasang surut perekonomian makro dan persaingan perbankan yang cukup ketat. Sampai dengan 31 Desember 2005 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah memiliki 207 Kantor Cabang dan 151 Kantor Pos online yang mampu menjangkau wilayah Indonesia dengan fasilitas 211 unit ATM dan didukung \pm 5,000 ATM yang tergabung dalam jaringan ATM Link HIMBARA (Bank BTN, Bank BNI, Bank Mandiri dan Bank BRI) ditambah 7 Kantor Cabang Syariah yang tersebar di 7 kota, yaitu : Jakarta, Surabaya, Bandung, Yogyakarta, Medan, Makasar, dan Solo. Secara internal, Bank BTN tiada henti meningkatkan kinerja operasionalnya melalui berbagai perbaikan sistem. Restrukturisasi yang berkelanjutan guna memperkuat landasan untuk menjadikan Bank BTN sebuah Bank Umum dengan fokus pada pinjaman perumahan dan industri ikutannya juga terus didorong untuk semakin diakselerasikan. Dalam bidang Teknologi Informasi, Bank BTN melakukan penyempurnaan terus-menerus terhadap sistem teknologi baru (online real time) berbasis IBM AS400 setelah diimplementasikan di seluruh jaringan kantor Bank BTN. Selain penyempurnaan tersebut, penambahan software untuk mendukung

fitur-fitur produk layanan terus dikembangkan untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat.

3.1 Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara (Persero)

Pemerintah Hindia Belanda *Koninklijk Besluit* No.27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan Postpaarbank, dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 sehingga memiliki 4 (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 relatif singkat (rush). Namun demikian keadaan keuangan Postpaarbank pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan Postpaarbank dan mendirikan Tyokin Kyoku sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan Tyokin Kyoku hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta. Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakasai pengambil alihan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang ke pemerintah Republik Indonesia dan terjadilah pengantian nama menjadi Kantor Tabungan Pos (KTP). Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerntahan Republik Indonesia menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama Kantor Tabungan Pos (KTP) adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan Kantor Tabungan Pos (KTP) tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos (KTP) hingga tahun 1949. Saat Kantor Tabungan Pos (KTP) dibuka kembali (1949), nama Kantor Tabungan Pos (KTP) diganti menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama Bank Tabungan Pos Republik Indonesia, lembaga ini bernaung dibawah Kementerian Perhubungan. Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah Bank Tabungan Negara adalah

dikeluarkannya Undang-undang Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 februari 1950 yang mengubah nama “Postpaarbank Indonesia” berdasarkan *staatsblat* No. 295 tahun 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk kementerian dari Kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan dibawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan Undang-undang Darurat tersebut masih bernama Bank Tabungan Pos, tetapi tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Nama Bank Tabungan Pos menurut Undang-undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan Undang-undang No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada Perpu No. 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan Undang-undang No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964. Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan Undang-undang No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi Bank Negara Indonesia (BNI) unit V. Jika tugas utama saat pendirian Postpaarbank (1897) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan untuk pertama kalinya penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperinggati hari Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi Bank Tabungan Negara. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari Undang-undang No. 7 tahun 1992 membentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk dengan nama panggilan Bank Tabungan Negara. Berdasarkan kajian konsultan *independent. Price Water house Coopers*, Pemerintah melalui menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam surat No. S554/M-MBU/2002 tanggal 21

Agustus 2002 memutuskan Bank Tabungan Negara sebagai Bank Umum dengan fokus Bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember diresmikan pada tanggal 12 Januari 1991 di Jember oleh Prof. DR. Andrianus Mooy selaku gubernur BI (Bank Indonesia) pada saat itu .

3.1.1 Perkembangan PT. Bank Tabungan Negara

Untuk dapat mengetahui lebih jelas tentang perkembangan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) telah mengalami beberapa fase perubahan yaitu sebagai berikut :

a. Periode 1897

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbetuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya *poatspaarbank* di batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintahan Belanda. Pendirian *postpaarbank* berdasarkan koninjilk Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897, yang berkedudukan di Batavia (Jakarta).

b. Periode 1928-1939

Dibuka kantor cabang *Postpaarbank* di Makasar (Ujung Pandang), Surabaya, Jakarta dan Medan. Pada tahun 1934 dikenal sebagai era mesin-mesin akuntansi dan pengenalan sertifikat "*Curren Account*". Dana yang berhasil dihimpun oleh *Postpaarbank* mencapai Rp. 54 juta.

c. Periode 1940-1946

Jerman menyerbu Nederland, terjadinya pengambilan besar-besaran oleh para nasabah *Postpaarbank*. Namun ini tidak berlangsung lama, tahun 1941 kepercayaan nasabah timbul kembali dan berhasil menghimpun dana sebesar Rp. 58,8 juta.

d. Periode 1942

Tahun 1942 Jepang mengambil alih kekuasaan kolonial Belanda dan *Postpaarbank* dibekukan, di ganti Tyokin Kyoku. Pada masa proklamasi kemerdekaan Tyokin Kyoku diambil alih dan namanya diganti menjadi

Kantor Tabungan Pos yang diprakarsai Darmosoekanto sebagai Direktur.

e. Periode 1947-1949

Kantor Tabungan Pos berperan dalam penukaran uang jepang “Oeang Republik Indonesia (ORI)”. Pada bulan Juni Tahun 1949, Pemerintah Republik Indonesia mengganti Kantor Tabungan Pos menjadi “Bank Tabungan Pos Republik Indonesia”.

f. Periode 1950

Pada tahun 1950 Bank Tabungan Pos Republik Indonesia diganti Bank Tabungan Pos, Pendirian Bank Tabungan Pos di tetapkan berdasarkan Undang-undang No. 50 tanggal 9 Februari 1950. Tanggal tersebut sebagai awal mulainya Bank Tabungan Negara.

g. Periode 1963

Tanggal 9 februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

h. Periode 1974

kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN d negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

i. Periode 1992

Pada tahun ini berlaku Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, maka bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Pendirian PT. Bank Tabungan Negara tersebut dideklarasikan pada akte pendirian No.136 tanggal 1 Juli 1992. Perubahan tersebut menjadikan gerak Bank Tabungan Negara menjadi leluasa, dari Bank Tabungan dan sebagai lembaga pembiayaan perumahan menjadi Bank umum mulai 1 Agustus 1992.

f. Periode 1994

Sayap Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah siap mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial). Sukses Bank BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk *Letter of Credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah.

g. Periode 2002

Berdasarkan kajian konsultan independent, *Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa Subsidi.

h. Periode 2009

Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I Kredit kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

i. Periode 2017-Sekarang

Kepercayaan masyarakat dan pemeritahan terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun berikutnya.

3.3 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Perubahan nama Bank Tabungan Negara PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan mengemban visi dan misi sebagai berikut :

3.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

3.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Negara

- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keluarga
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategi berbasis digital

- d. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki banyak integritas tinggi
- e. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*
- f. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

Nilai dasar yang dianut oleh jajaran PT. Bank Tabungan Negara (Persero) untuk mewujudkan visi dan misi tersebut sebagai berikut:

- a. Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa, pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran Agama masing-masing secara khusuk.
- b. Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) selalu berusaha untuk menimba ilmu guna untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan demi kemajuan perusahaan.
- c. Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) mengutamakan kerja sama dan melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan dengan kinerja yang menjamin Bank.
- d. Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi perusahaan dan semua *stake holder*, sebagai perwujudan dari pengabdian yang didasari oleh semangat kesediaan berkorban tanpa pengaruh pribadi.
- e. Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) selalu kerja secara profesional dan berkompeten dalam bidang tugasnya.

3.3 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember

Setiap badan usaha dibentuk karena adanya tujuan tertentu yang ingin di capai. Tujuan itu menentukan macam-macam dan luasnya pekerjaan yang dilakukan. Semua pekerjaan yang dilakukan dengan tertib akan bermanfaat dan mempunyai fungsi. Keterkaitan antara orang-orang yang fungsi-fungsi harus

ditetapkan dan disusun dalam suatu urutan atau secara praktis saling berjaitan. Sehingga suatu kerangka yang mempunyai pola tetap dan hubungan-hubungan diantara bidang-bidang kerja atau orang-orang yang menunjukkan kedudukan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu kerjasama yang dapat disebut struktur organisasi.

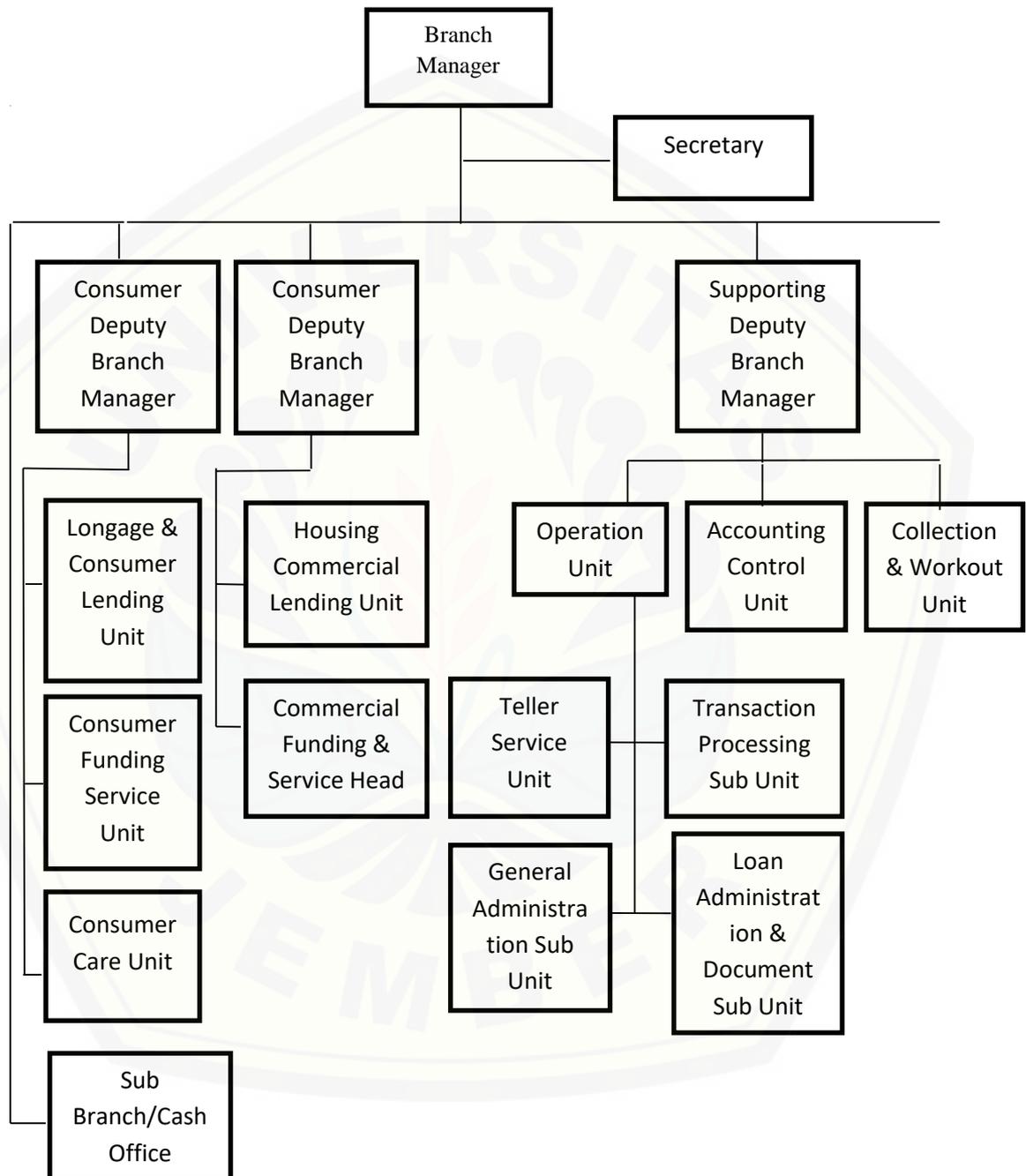
Bentuk struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember adalah bentuk struktur organisasi garis dan staf ini pada umumnya bidang tugas yang beraneka ragam, secara maksimal terdapat tiga kelompok utama yaitu:

- a. Pinjaman, yang bertugas mengendalikan dan bertanggung jawab atas kelancaran organisasi dalam arti menentukan tujuan, menetapkan kejaksanaan dan mengambil keputusan.
- b. Pembantu pimpinan atau staff, pada kantor Bank Tabungan Negara (Persero) peranan kepala seksi yaitu membantu pimpinan dalam peranan pengendalian.
- c. Pelaksanaan, komponen organisasi yang melakukan tugas-tugas yang ditentukan dari atas.

Untuk memudahkan pelaksanaan pada setiap pekerjaan harus dapat diketahui dengan jelas dan tepat batasan-batasan mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap karyawan. Batasan-batasan tersebut dapat ditunjukkan dengan struktur organisasi yang diberikan.

Berikut struktur organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember :

**Struktur Organisasi
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember**



Gambar 3.1 Gambar Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember

3.3.1 Susunan Tingkatan Organisasi PT. Bank Tabungan Negara

Berdasarkan susunan tingkat dalam struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember, tugas masing-masing adalah sebagai berikut:

a) Manajer Cabang (*Branch Manager*)

Manajer Cabang sebagai pimpinan tertinggi di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang dan bertanggung jawab untuk :

1. Menjamin berlangsungnya operasional Bank.
2. Menciptakan pengawasan internal yang efektif dan efisien.
3. Memantau serta mengelola resiko yang dihadapi Bank.
4. Memelihara iklim yang mendukung terciptanya produktivitas.
5. Mengelola sumber daya manusia menjaga profesionalisme.

b) Sekretaris (*Secretary*)

c) Wakil Manajer Cabang (*Business Deputy Branch Manager*)

1. Melakukan fungsi otorisasi untuk aktifitas financial dan non financial sesuai ketentuan yang berlaku dan lazim dilakukan serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. Melakukan pengawasan melekat terhadap pegawai yang disupervisi.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi atas strategi serta pencapaian target dana, kredit dan *feebased income*.
4. Melakukan sekaligus mensupervisi pemberian *Quality Service Level* terhadap nasabah prima.

d) *Deputy Branch Manager Commercial*

Seseorang yang bertugas untuk melaksanakan koordinasi pelaksanaan proses bisnis pembiayaan commersil dikantor cabang yang efektif sesuai ketentuan yang berlaku.

e) *Deputy Branch Manager Consumer*

Seseorang yang memiliki wewenang untuk melakukan koordinasi pelaksanaan serta pencapaian target dana dan pembiayaan konsumen termasuk evaluasi secara periodik.

f) *Mortgage and Consumer Financing Unit*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas usulan rencana dan strategi penjualan untuk pencapaian target dana dan pembiayaan *consumer*. Selain itu bagian ini juga bertanggung jawab atas pemrosesan pembiayaan *consumer* di kantor cabang.

g) Kepala Seksi Pelayanan Produk (*Retail Service*)

Adapun uraian tugasnya:

1. Merencanakan, mengorganisasikan, melakukan, mendelegasikan, dan mengontrol semua aktivitas bidang retail cabang.
2. Menjamin semua kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada demi terciptanya pengawasan yang memadai.
3. Menciptakan kenyamanan kebersihan, kerapihan, ketertiban, dan keindahan ruang kerja dan ruang nasabah.
4. Melaksanakan fungsi marketing terhadap seluruh produk dan jasa bank di kantor cabang.

Pada bagian *Retail Servis* terdiri atas:

a. Pelayanan pinjaman (*Loan Service*)

Melakukan pelayanan yang berhubungan dengan masalah pemberian kredit dan pelunasan serta bertanggung jawab terhadap penyelesaian klaim tunggakan debitur. adapun uraian tugasnya yaitu:

1. memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang maupun melalui telepon dan memproses produk kredit retail meliputi penggunaan, persyaratan, alih debitur, pelunasan, penyerahani
2. dokumen pokok, klaim (baik debitur datang maupun melalui surat).
3. memberitahukan kepada calon nasabah apabila persyaratan belum lengkap, mengembalikan semua persyaratan apabila calon nasabah tidak dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
4. menyelenggarakan akad kredit bagi semua debitur (bersama dengan notaris).

b. Pelayanan Nasabah (*Costumer Service*)

Sebagai sumber informasi bagi nasabah dalam memperoleh informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan serta pelayanan terhadap keluhan serta klaim dari nasabah. Adapun rangkaian tugasnya yaitu :

- a) Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah, baik nasabah yang datang ke loket Bank BTN maupun melalui telepon.
- b) Melakukan adminitrasi awal atas nasabah baru, seperti membuat master tabungan, deposito atau yang lainnya.
- c) Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar, seperti penjelasan persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir, melakukan konfirmasi ke atau dari cabang lain tentang saldo.
- d) Menerima keluhan atau komplain dari nasabah dan mengupayakan penyelesaian terbaiknya.

c. Pelayanan Kasir (*Teller Service*)

Sebagai fungsi pelayanan bagi nasabah meliputi setoran, penarikan, transaksi valuta serta mengelola proses kas, selain itu termasuk juga teller kontrak yang melakukan pelayanan terhadap nasabah yang ingin melaksanakan kerjasama berhubungan dengan pemberian kredit usaha. Adapun rangkaian tugasnya yaitu:

- a) Melakukan semua transaksi penerimaan maupun pengeluaran secara kas seperti untuk tabungan, pembayaran KPR, Giro, Deposito, kiriman uang tunai, penerimaan setoran pajak dan lainnya transaksi di loket cabang.
- b) Melakukan semua transaksi yang tidak melalui kas tetapi berhadapan langsung dengan nasabah seperti penyetoran tabungan dengan debet giro, pembayaran tabungan dengan debet tabungan, kiriman uang dengan debet tabungan dan sebagainya.
- c) Melakukan kegiatan kas keliling, kunjungan ke kolektor (Tabungan dan KPR), pengambilan dan penyetoran ke BI.

h) Seksi Operation

Adalah kepala seksi yang memimpin seksi-seksi seperti :

- a. *transaksi processing*
- b. *loan administration*
- c. *General Branch Administration*

Adapun uraian tugasnya Kepala seksi yaitu :

- 1) Memastikan bahwa kegiatan yang berkaitan dengan kliring di Bank Indonesia berjalan dengan baik.
- 2) Memastikan akurasi input data transaksi harlan aplikasi KPR, Tabanas Kantor Pos dan aplikasi lainnya yang ada di *back office*.
- 3) Memastikan beroperasinya infrastruktur pada seluruh kantor cabang.
- 4) Memastikan terselenggaranya pemeliharaan sistem password pada operating system (akses logik sistem).
- 5) Memastikan setting parameter kewenangan pengguna (user) yang berhak mengakses aplikasi.
 - a) *Transaksi Processing Unit*, uraian tugasnya:
 - 1) Melaksanakan proses transaksi non tunai.
 - 2) Melakukan penelusuran dummy.
 - 3) Melakukan update master alih debitur, PUL (Penjadwalan Ulang).
 - 4) Melakukan rekonsiliasi dengan bookepping.
 - 5) Melakukan proses transaksi yang berkaitan dengan transaksi antar cabang dan dengan kantor pusat.
 - b) *Loan Administration Unit*, uraian tugasnya:
 - 1) Menindaklanjuti proses kredit mulai dan persiapan Rakomdit sampai dengan persiapan akad kredit.
 - 2) Melakukan pencairan atas realisasi kredit, pencairan dana jaminan.
 - 3) Membuat surat penolakan atau persetujuan kredit berdasarkan hasil Rakomdit.
 - 4) Mengadminitrasikan semua hasil Rakomdit.
 - 5) Melakukan EPA (Laporan Pemeriksaan Akhir).
 - c) *General Branch Administration*, uraian tugasnya:

- 1) Melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia mulai dan analisis beban pegawai, penempatan, pendidikan, penilaian, dan kesejahteraan.
 - 2) Memonitor semua hak dan kewajiban pegawai.
 - 3) Melakukan pembayaran semua hak keuangan dan pegawai.
 - 4) Melakukan pemotongan semua kewajiban keuangan pegawai.
 - 5) Melakukan aktivitas yang berkaitan dengan inventaris kantor mulai dan pengadaan, pemeliharaan pencatatan dan penghapusannya.
 - 6) Mengadminitrasikan kegiatan yang berkaitan dengan logistik.
 - 7) Mengendalikan semua biaya yang berkait biaya operasional dan materil cabang.
- i) Seksi Keuangan (*Accounting & Control*)
- Adalah kepala seksi yang memimpin seksi-seksi seperti :
- 1) *Bookepping & control*, adapun uraian tugasnya yaitu:
 - a) Melakukan posting nota jurnal ke dalam komputer dan semua transaksi yang belum integrated.
 - b) Memastikan kebenaran hasil entry nota jurnal dengan listing jurnal sebelum *EOD (End Of Day)*.
 - c) Melakukan pembuatan notajurnal dan transaksi operasional semua seksi. Memastikan bahwa pembuatan nota jurnal didasarkan atas bukti dasar yang memadai.
 - d) Melakukan pembuatan koreksi jurnal atas kesalahan sandi rekening dan atau salah jumlah.
 - e) Meneliti kembali nota jurnal yang telah dibuat dengan bukti pendukungnya.
 - 2) *Financial Reporting*, adapun uraian tugasnya yaitu:
 - a) Menyediakan data dan informasi bagi manajemen.
 - b) Melakukan *monitoring* terhadap laporan-laporan keuangan cabang setiap hari.
 - c) Membuat laporan keuangan ke kantor pusat dan ke BI.

j) Pelayanan Peminjaman (*Loan Recovery*)

Adalah kepala seksi yang memimpin seksi-seksi seperti:

- a. Pembinaan Kredit
- b. Pelayanan kredit

Adapun uraian tugasnya pelayanan peminjaman antara lain :

- 1) Memantau kelancaran pembayaran kredit cabang.
 - 2) Melakukan pembinaan dan penyelamatan atas kredit yang telah diberikan.
 - 3) Melakukan penagihan dan semua debitur baik melalui kunjungan ke lokasi maupun per telepon agar debitur dapat memenuhi kewajibannya tepat waktu membina dan memantau pembayaran debitur kolektif.
- a. Pembinaan Kredit , uraian tugasnya:
 1. Memastikan proses pembinaan debitur sejak dini dilakukan setiap bulan
 2. Memastikan proses penyampaian surat konfirmasi kepada debitur yang melakukan tunggakan 1 bulan dilaksanakan
 3. Melakukan kunjungan ke instansi dalam upaya pengolektifan debitur.
 4. Mengusulkan cara inovatif yang dapat memberikan rangsangan terhadap debitur dengan tertib dan lancar.
 - b. Pelayanan Kredit, uraian tugasnya:
 1. Membuat dan mengirim surat penagihan dan konfirmasi angsuran melalui pos atau diantar langsung.
 2. Melakukan penagihan kepada debitur melalui telepon atau kunjungan langsung.
 3. Mencetak dan daftar debitur menunggak untuk pembinaan debitur.

1.4 Kegiatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 1968 dan surat menteri keuangan No.B49/MK/IV/1974 kegiatan Bank Tabungan Negara dilaksanakan

melalui berbagai macam bentuk tabungan dan memanfaatkan dana tersebut yaitu:

- a) Menerima simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro
- b) Memberikan berbagai macam kredit, dimulai dari kredit kepemilikan rumah, kredit insvestasi, sampai pada modal kerja.
- c) Menerima setoran pajak
- d) Menerima setoran ongkos naik haji (ONH).

3.5 Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Dalam melaksanakan kegiatan dan tugas utama PT. Bank Tabungan Negara yaitu penyaluran dana dan penyaluran kredit, PT. Bank Tabungan Negara menawarkan beberapa produk kepada masyarakat yaitu produk jasa. Produk jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Negara meliputi:

3.5.1 Produk Dana

Produk dana yang ditawarkan PT. Bank Tabungan Negara adalah sebagai berikut:

a. Giro

Giro adalah simpanan uang pada Bank yang penarikannya dapat digunakan setiap saat dengan menggunakan cek atau surat perintah pembayaran lainnya. Kecuali untuk giro valuta asing, penarikannya menggunakan kwitansi atau *Bank Note* atau *Traveller Cheque* atau pemindah bukuan. manfaat giro adalah:

- 1) Sarana penyimpanan uang yang aman dan terpercaya
- 2) Menunjuang aktvitas usaha dalam pembayaran dan penerimaan
- 3) Memudahkan aktivitas keluarga, peribahasa atau usaha
- 4) Tersedia *Cash Management System* untuk memudahkan transaksi online

- 5) Mendapat jasa giro yang menarik dan laporan rekening koran setiap bulan.

Giro yang dimiliki BTN ada 2 yaitu:

- 1) Giro BTN

Giro BTN merupakan Produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG, media lainnya, atau BTN *Cash Management System*.

- 2) Giro BTN Valas

Giro BTN Valas adalah fasilitas pengelolaan keuangan bisnis yang lengkap, efisien dan nyaman. Ditujukan untuk mempermudah bagi yang memiliki bisnis multinasional dengan beragam keuntungan. Produk simpanan dalam denominasi USD.

- b. Sertifikat Deposito

Sertifikat deposito adalah suatu bentuk simpanan berjangka yang diterbitkan oleh Bank, dapat diperjual belikan atau dipindah tangankan kepada pihak ketiga. Sertifikat deposito Bank adalah bukti penerimaan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh Bank.

- c. Deposito

Deposito adalah produk simpanan di bank yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja. Di Bank BTN ada beberapa Deposito antara lain:

- 1) Deposito BTN Ritel Rupiah, Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk investasi berjangka dengan benefit yang tinggi. Investasi yang dilakukan dalam mata uang rupiah dengan suku bunga yang menarik dan bersaing.
- 2) Deposito BTN Ritel Valas, merupakan media Investasi dengan penyimpanan dana dalam mata uang asing (USD)

yang hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu dengan suku bunga yang menarik.

- 3) Deposito BTN Lembaga, Simpanan berjangka untuk investasi perusahaan yang aman dan terpercaya dalam jangka waktu tertentu, bunga yang menarik, dan dapat digunakan sebagai jaminan kredit.
- 4) Deposito BTN Lembaga Valas, merupakan media yang digunakan perusahaan yang akan berinvestasi dengan mata uang asing (USD).

d. Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Batara adalah tabungan yang ditujukan untuk gaya hidup transaksi nasabah sehari-hari dan keluarga dengan suku bunga yang menarik juga merupakan Tabungan yang memberikan solusi tabungan transaksional dengan kemudahan transaksi pembelian dan pembayaran melalui *channel* Bank BTN untuk menunjang aktivitas keuangan keluarga. Penyetoran dapat dilakukan di Outlet Bank BTN dan Kantor Pos Maupun melalui *Cash Deposit Machine*.

e. Tabungan BTN Cermat

Tabungan BTN Cermat adalah Tabungan yang diterbitkan oleh Bank dan Agen Bank yang telah ditunjuk oleh Bank BTN dengan menggunakan Kartu Cermat (Kartu dengan jenis magnetik) dan instrumen *EDC (Electronic Data Capture)* sebagai transaksi keuangannya.

f. Tabungan BTN Cermat Ponsel

BTN Cermat Ponsel merupakan media elektronik berbasis ponsel dan terhubung kepada produk tabungan BTN CERMAT sehingga memberikan kemudahan akses bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah dan belum tersentuh layanan perbankan untuk dapat memulai perencanaan menabung bagi kebutuhan masa depan dan kebutuhan untuk jangka waktu pendek.

g. Tabungan E Batara Pos

Bekerja sama dengan PT Pos Indonesia (Persero), Tabungan E Batara Pos menawarkan kemudahan untuk para nasabah dengan memberikan layanan melalui loket Kantor Pos yang telah ditentukan. Penyetoran dapat dilakukan di kantor pos atau Outlet Bank BTN yang ada di seluruh Indonesia juga bisa dilakukan di hari Sabtu dan Minggu.

h. Tabungan E Batara Pos TKI

Solusi bagi para Calon TKI (Tenaga Kerja Indonesia) maupun yang sudah bekerja di luar Negeri, untuk menikmati kemudahan dalam melakukan segala transaksi dengan mengunjungi outlet Kantor Pos yang tersebar di seluruh Indonesia.

i. Tabungan BTN Juara

Tabungan untuk generasi muda dengan harapan membantu menanamkan kebiasaan menabung sejak dini, dan membuat kegiatan menabung jadi mudah dan menyenangkan apalagi ditambah bebas biaya administrasi bulanan dengan setoran awal Rp.50.000,00.

j. Tabungan BTN Junior

Tabungan BTN Junior ditujukan untuk mendidik si kecil menjadi pribadi yang gemar menabung, dengan berbagai macam keuntungan dan kemudahan. Bank BTN memberikan pelayanan yang unggul untuk semua usia.

k. Tabungan BTN Payroll

Tabungan untuk kemudahan pembayaran payroll perusahaan sekaligus berbagi manfaat untuk karyawan yang juga menawarkan kemudahan transaksi yang dapat dilakukan diseluruh outlet Bank BTN di Indonesia dan juga biaya administrasi bulanan yang ringan.

l. Tabungan BTN Pensiunan

Tabungan BTN Pensiunan ditujukan untuk memberi kenyamanan pada nasabah pensiunan dan calon pensiunan yang dibuat khusus untuk menyalurkan dana pensiun dengan biaya administrasi yang lebih rendah.

m. Tabungan BTN Perumahan

Tabungan yang membantu nasabah untuk mempersiapkan tempat tinggal yang aman dan nyaman di hunian pertama dengan cicilan yang ringan.

n. Tabungan BTN Siap

Tabungan yang membantu nasabah mempersiapkan segala rencana masa depan, cita-cita nasabah, Bank BTN membantu nasabah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam segala transaksi.

o. Tabungan Simpanan Pelajar

Bank BTN menawarkan Tabungan Simpanan Pelajar yang ditujukan untuk sarana pembelajaran buah hati para nasabah dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

p. TabunganKu

Di ciptakan untuk memaksimalkan transaksi nasabah baik untuk masa kini maupun masa depan.

3.5.2 Produk Kredit

Produk kredit yang ditawarkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) adalah sebagai berikut :

a. Kredit Konsumer

Kredit konsumer memiliki 3 bagian yaitu:

1) Pinjaman Bangunan yang didalamnya terdiri dari beberapa program antara lain:

- a) KPR BTN Bersubsidi, program untuk pemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapakan, rumah sejahtera susun.
- b) KPR BTN Mikro, produk dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, membangun rumah, ataupun renovasi rumah secara

- bertahap yang diprioritaskan untuk masyarakat yang bekerja sektor formal.
- c) KPR BTN Platinum, KPR ini untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah siap huni atau belum jadi, maupun *take over* kredit dari bank.
 - d) Kredit Pemilikan Apartemen BTN, untuk keperluan pembelian apartemen dari developer maupun non developer, baik untuk pembelian apartemen siap huni atau belum jadi, maupun *take over* kredit dari bank lain.
 - e) Kredit Agunan Rumah BTN, merupakan fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk bernagai kebutuhan konsumtif dengan menjamin rumah tinggal/apartemen/ruko.
 - f) Kredit Bangun Rumah BTN, merupakan fasilitas kredit bagi yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.
 - g) Kredit Pemilikan Rumah Toko BTN, diperuntukkan untuk keperluan pembelian ruko/kios.
- 2) Pinjaman Khusus yang didalamnya terdapat beberapa program antara lain:
- a) Bantuan perumahan PNS, fasilitas dana bantuan perumahan untuk PNS dari Bapertarum PNS dengan pilihan tambahan Uang Muka Perumahan (TBUM) yang berupa pinjaman atau Bantuan Tabungan Perumahan (BTP) berupa bantuan dana (Hibah) yang tidak dikembalikan.
 - b) MLT BPJS Ketenagakerjaan-PUMP, manfaat layanan tambahan berupa Pinjaman Uang Muka Perumahan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan proses pengajuan dan pencairan yang cepat dan mudah.
 - c) MLT BPJS Ketenagakerjaan-KPR Subsidi, manfaat layanan tambahan berupa fasilitas kredit rumah bersubsidi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- 3) Pinjaman Ringan yang didalamnya terdapat beberapa program antara lain:
- a) Kredit Swadana BTN, Kredit Pemilikan Apartemen dari Bank BTN

untuk keperluan pembelian apartemen dari developer maupun non developer, baik untuk pembelian baru atau *second*, pembelian apartemen siap huni atau belum jadi, maupun *take over* kredit dari bank lain.

- b) Kredit Ringan BTN, Kredit dengan cicilan ringan untuk karyawan perusahaan/instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.
- c) Kredit Ringan BTN Pensiunan, fasilitas yang ditujukan bagi para pensiunan PNS, TNI/POLRI, Maupun janda/duda yang manfaat pensiunannya dibayarkan melalui rekening di Bank BTN, manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pensiun baik kebutuhan konsumtif maupun produktif.

b. Kredit Komersil

Kredit Komersil dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Pinjaman Usaha yang terdiri dari beberapa program antara lain:
 - a) Kredit Modal Kerja Kontraktor, hadir untuk memenuhi kebutuhan modal kerja didalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kontrak kerja yang dimaksud, dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debit harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.
 - b) Kredit Modal Kerja diupercayakan bagi usaha di bidang usaha industri, perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.
 - c) Kredit Konstruksi Bank BTN, fasilitas kredit yang memberikan kemudahan nasabah untuk pengembanaan dalam pembangunan horizontal maupun bangunan vertikal/*high rise building*.
 - d) Kredit Pemilikan Lahan, fasilitas kredit yang memberikan kemudahan kepada badan usaha berbadan hukum untuk membeli

lahan perumahan bersubsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas KMK Konstruksi BTN.

- e) Kredit Investasi, fasilitas kredit yang memberikan kemudahan nasabah dalam mewujudkan pembiayaan investasi untuk usaha nasabah, seperti perluasan usaha, modernisasi mesin, dan lain-lain.
- f) Kredit Beragunan Simpanan BTN, merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa simpanan baik tabungan maupun deposito Bank BTN.

2. Pinjaman Usaha Mikro yang terdiri dari beberapa program antara lain:

- a) Kredit UMKM Modal Kerja Kontraktor, merupakan fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan pengadaan barang/jasa berdasarkan Kontrak Kerja atau Surat Perintah Kerja (SPK).
- b) Kredit UMKM, hadir sebagai solusi modal kerja atau investasi kepada nasabah dalam bidang usaha dengan skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah guna pembiayaan usaha produktif.
- c) Kredit UMKM Modal Kerja, hadir sebagai solusi modal kerja dalam bidang usaha mulai dari usaha konstruksi, perdagangan, industri, atau jasa, dalam skala Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM). Kredit UMK Modal Kerja dapat digunakan untuk pembiayaan usaha mulai dari pengadaan barang, proses produksi, penjualan, dan distribusi, maupun pembiayaan aset lancar lainnya.
- d) Kredit UMKM Modal Kerja Konstruksi, merupakan solusi modal kerja bagi nasabah yang bergerak di sektor konstruksi, pengembang/developer, dalam pembiayaan pengembangan bangunan (rumah tinggal, rumah toko, rumah kantor, kios dan sebagainya untuk dijual).
- e) Kredit Pemilikan Lahan, sebagai solusi pembelian lahan baru untuk perluasan bisnis yang digunakan untuk membangun rumah sederhana/subsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas Kredit Konstruksi BTN.

- f) Kredit UMKM Investasi, hadir sebagai kredit pembiayaan kebutuhan jangka panjang dalam rangka investasi pembelian barang modal atau pembangunan, perluasan, pembaharuan (renovasi) aset tetap produktif beserta biaya-biaya yang menyertainya/pembiayaan/pemberian kredit untuk investasi yang telah dilakukan oleh debitur (*refinancing*).
- g) Kredit UMKM *Linkage* Program, merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh pihak Bank kepada Lembaga *Linkage* (Bank Perkreditan Rakyat atau Koperasi) untuk diteruskan/dijamin ke pelaku Usaha Mikro, Kecil, Menengah yang *feasible* dan belum *bankable* namun yang memiliki usaha produktif dan memenuhi kriteria UMKM.
- h) Kredit UMKM Program Kemitraan, merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN sebagai solusi pembiayaan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil yang belum memenuhi persyaratan perbankan (*non bankable*).
- i) Kredit Usaha Rakyat, kredit modal kerja/investasi yang diberikan oleh Bank BTN kepada bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di bidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan.

3.5.3 Produk Jasa dan Layanan

Produk jasa dan layanan yang ditawarkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) adalah sebagai berikut:

a. Layanan Tambahan

Layanan tambahan terdiri dari beberapa produk antara lain:

- 1) BPJS Ketenagakerjaan SPO , diperuntukan memudahkan masyarakat untuk menikmati layanan BPJS TK, Salah satunya klaim JHT. Dengan proses klaim yang mudah dan lebih cepat serta dapat dilakukan di seluruh cabang BTN di Indonesia.

- 2) *SPP Online*, merupakan jasa layanan lembaga pendidikan dan biaya pendidikan dan biaya lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan secara *online* dan *real-time*.
- 3) *BTN Payroll*, bertujuan untuk mempermudah pembayaran gaji karyawan dengan proses yang akurat (*Online real-time*), mudah dan aman. Perusahaan cukup menyediakan data pembayaran bagi karyawan secara rutin dan selanjutnya secara sistem Bank BTN melakukan transfer ke rekening masing-masing karyawan.
- 4) *Bank Garansi*, merupakan pernyataan yang dikeluarkan oleh Bank atas permintaan nasabah untuk menjamin resiko tertentu yang timbul apabila nasabah tidak dapat menjalankan kewajibannya kepada pihak yang menerima jaminan.
- 5) *Program Pengembangan Operasional (PPO)*, program yang memfasilitasi kebutuhan operasional berupa barang (seperti kendaraan, peralatan kantor, dan lain-lain) ataupun dana operasional dalam rangka mendukung kelancaran operasional lembaga dengan persyaratan tertentu yang disepakati Bank & Nasabah.
- 6) *Payment Point* BTN, untuk kemudahan nasabah melakukan transaksi berulang dan rutin seperti membayar tagihan rutin seperti tagihan telepon, telepon seluler, listrik, air, dan pajak.
- 7) *Inkaso* adalah jasa penaihan warkat/cek dalam mata uang asing. Melalui layanan ini, nasabah dapat memanfaatkan jasa BTN untuk menagihkan pencairan/penguangan warkat/cek luar negeri.

b. *Layanan Transaksi*

Layanan Transaksi terdiri dari beberapa produk antara lain:

- 1) *Virtual Account* BTN, merupakan layanan bagi lembaga yang memiliki pelanggan yaitu berupa *Account Virtual* yang dapat digunakan oleh pelanggan lembaga untuk membayar tagihannya

sehingga termonitor secara *online real-time* terhadap hasil pembayaran.

- 2) Notifikasi Transaksi BTN, fasilitas untuk nasabah (perorangan/lembaga) yang diberikan oleh Bank BTN berupa fitur pemberitahuan tentang adanya transaksi debit/kredit yang terjadi di rekening nasabah dan disampaikan melalui Pesan Elektronik dan *E-Mail* notifikasi.
- 3) *Smart Card* Komunitas, salah satu penerapan solusi digital banking Bank BTN dalam aktivitas transaksi pembayaran menggunakan kartu *prepaid* yang dibuat khusus untuk komunitas atau lembaga tertentu dengan menggunakan teknologi yang terintegrasi dengan komunitas/lembaga untuk menghasilkan layanan yang cepat, aman dan mudah digunakan.

c. Pengiriman Uang

Pengiriman Uang terdiri dari beberapa produk antara lain:

- 1) *Western Union*, berfungsi sebagai solusi transaksi pengiriman uang kepada penerima melalui suatu sistem yang sudah tertata berbasis digital. Nasabah bisa mengirimkan uang melalui *Western Union* dengan melampirkan kartu Identitas, dan tidak perlu membuat rekening Bank atau yang lainnya.
- 2) Kiriman Uang, layanan pengiriman uang secara *real-time* ke sesama Bank BTN dan BTN Syariah serta pengiriman uang ke Bank Lain menggunakan fasilitas SKN, RTGS, Link, ATM Bersama, dan Prima.
- 3) *Money Changer*, di hadirkan oleh Bank BTN membantu mereka yang ingin bepergian ke luar negeri untuk menyamakan mata uang dan membantu para turis internasional yang ingin menukarkan uang dari negara asal mereka dengan rupiah.
- 4) *Real Time Gross Settlement (RTGS)*, yaitu sistem transfer dana online dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan

per transaksi secara individu. Bank BTN memberikan 2 pelayanan yaitu *Single Credit Transaction* dan *Multiple Credit Transaction*.

d. Jasa Penyimpanan

Jasa penyimpanan terdiri dari dua produk yaitu:

- 1) *Safe Deposito Box* (SDB), ditujukan untuk memudahkan nasabah untuk mengamankan barang atau surat berharga nasabah tanpa takut terjadi resiko yang tidak diinginkan seperti bahaya kebakaran, perampokan, dan lain-lain. Dengan keamanan standar tinggi seimbang dengan biaya yang dapat bersaing dengan Bank lain.
- 2) Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) atau yang sering disebut LC Lokal adalah janji tertulis dan tidak dapat dibatalkan (*Irrevocable*) yang diterbitkan oleh Bank Pembuka (*Issuing Bank*) atas instruksi dari pemohon (*Applicant*) untuk membayar sejumlah uang kepada penerima (*Beneficiary*) sepanjang syarat dan kondisi yang tercantum di dalam SKBDN terpenuhi. SKBDN memberikan 4 jenis layanan yaitu, penerbitan SKBDN, perusahaan SKBDN, penerusan SKBDN, dan pembiayaan SKBDN Diskonto SKBDN.

3.5.4 E-Channel

E-Channel yang ditawarkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) adalah sebagai berikut:

a. E-Banking

E-Banking mempunyai beberapa layanan antara lain:

- 1) *Open Account*, *BTN Virtual Branch (Open Account)* berfungsi sebagai solusi bagi para calon nasabah untuk melakukan pembukaan rekening di Bank BTN dengan cara yang praktis yang nyaman dan aman melalui *website* resmi Bank BTN atau dapat juga diakses melalui ponsel para calon nasabah dengan mendownload aplikasi *BTN Open Account* melalui *Google Play*.

- 2) *BTN Digital Solution*, berfungsi sebagai solusi bagi para nasabah untuk mendapatkan informasi dan melakukan beberapa kegiatan perbankan di Bank BTN dengan cara yang praktis aman dan nyaman melalui ponsel para nasabah, dengan mendownload aplikasi *BTN Digital Solution*.
- 3) *BTN Internet Banking*, berfungsi sebagai solusi perbankan dengan cara yang praktis aman dan nyaman dengan internet, hanya dengan cara daftarkan identitas nasabah melalui mesin ATM BTN atau menghubungi *Customer Service* Kantor Cabang Bank BTN bagi nasabah perorangan. Dan juga memberikan kemudahan layanan dan kenyamanan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan swakelola transaksi perbankan melalui media internet.
- 4) *BTN Mobile Banking*, berbagai transaksi dapat dilakukan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*).
- 5) *SMS Banking*, hadir untuk memberikan kemudahan layanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi finansial dan non finansial. Kapan saja menggunakan telepon selular (HP) untuk perbankan bagi nasabah perorangan. Melalui pengiriman pesan ke nomor akses 3555 atau melalui perintah USSD (*Unstructured Supplementary Service data*). Nasabah dapat mendaftarkan diri melalui mesin ATM BTN atau menghubungi *Customer Service* di Kantor Cabang Bank BTN.
- 6) *Debit BTN Online*, adalah fitur dari Kartu Debit BTN dimana nasabah dapat melakukan transaksi online dengan menggunakan Kartu Debit BTN. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi *online* secara mudah dan aman.
- 7) *BTN Cash Management*, layanan perbankan berbasis internet yang memungkinkan nasabah lembaga (non perorangan) memperoleh informasi mengenai rekeningnya, melakukan pengelolaan arus kas perusahaan, serta bertransaksi secara *online real-time* tanpa batasan tempat dan waktu yang mudah dan aman.

3.5.5 Program

Program yang di tawarkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) adalah sebagai berikut:

- a. Super Untung Jaman Now, Super Untung Jaman Now adalah program dari Bank BTN untuk nasabahnya yang ingin mendapatkan barang “Kekinian” secara gratis tanpa diundi cukup dengan penempatan dana dengan nominal tertentu dan jangka waktu tertentu.
- b. Program Promo Pembelian Pulsa Telkomsel di E-Channel BTN, dengan mengumpulkan poin sebanyak-banyaknya dengan beli pulsa reguler dan internet Telkomsel di *ATM/Mobile Banking/SMS Banking/ Internet Banking*.

3.6 Personalia PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantort Cabang Jember

Dalam rangka aktifitas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember, tidak lepas dari orang-orang yang berkepentingan di dalamnya. Dalam melaksanakan proses pelayanan, tenaga kerja merupakan faktor terpenting karena berhasil tidaknya suatu perusahaan mencapai tujuan teragntung pada tenaga kerja itu sendiri. Adapun hal-hal yang berkaitan dengan ketenagakerjaan sebagai berikut:

a) Jumlah karyawan

Secara keseluruhan jumlah karyawan PT Bank Tabungan Negara (persero) Kantor Cabang Jember sebanyak 62 orang.

b) Hari Kerja dan Jam Kerja

Waktu kerja setiap perusahaan tidaklah selalu sama, tergantung kondisi perusahaan masing-masing. Aktifitas PT. Bank Tabungan Nrgara (Persero) Kantor Cabang Jember berlangsung selama 9 jam per hari, dengan rincian sebagai berikut:

Hari Senin – Jumat : 07.30 – 16.30

Waktu istirahat : 12.00 – 13.00

Sabtu dan Minggu : Libur

c) **Sistem Pengupahan**

Sistem pengupahan dan gaji yang diterapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember berdasarkan pengolahan gaji yaitu gaji tenaga kerja langsung dan tenaga kerja tidak langsung. Gaji tenaga kerja langsung yaitu gaji yang diterima karyawan yang berhubungan langsung. Gaji tidak langsung adalah gaji yang diterima karyawan yang tidak berhubungan dengan kegiatan bank tersebut. Pembayaran gaji dilakukan tanggal 25 setiap bulannya.

3.7 Kegiatan pada Unit General Branch Administration pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember

Uraian kegiatan General Branch Administration sebagai berikut

- 1) melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia mulai dan analisis beban pegawai, penempatan, pendidikan, penilaian, dan kesejahteraan;
- 2) memonitor semua hak dan kewajiban pegawai;
- 3) melakukan pembayaran semua hak keuangan dan pegawai;
- 4) melakukan pemotongan semua kewajiban keuangan pegawai;
- 5) melakukan aktivitas yang berkaitan dengan inventaris kantor mulai dan pengadaan, pemeliharaan pencatatan dan penghapusannya;
- 6) mengadminitrasikan kegiatan yang berkaitan dengan logistik; dan
- 7) mengendalikan semua biaya yang berkait biaya operasional dan materil cabang.

BAB 5

KESIMPULAN

Surat adalah lembaran kertas yang memuat suatu informasi yang hendak disampaikan oleh seseorang kepada orang lain. Informasi tersebut dapat berupa pemberitahuan, pertanyaan, permintaan, laporan, peringatan, dan sebagainya. Pada setiap instansi pasti memiliki bagian khusus yang menangani urusan korespondensi, seperti pada unit *General Branch Administration* yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember. Pengelolaan surat-menyerurat berhubungan dengan seluruh bagian, namun tetap surat terlebih dahulu di proses pada Unit *General Branch Administration*. Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember dengan judul “Pengananan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Unit General Branch Administration PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Surat Masuk

Penanganan awal surat masuk adalah pencatatan menggunakan Buku Register dan lembar disposisi. Surat yang biasa diterima oleh staf bagian administrasi di *Unit General Branch Administration* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember. Tahapan pengelolaan surat masuk adalah penerimaan surat, pencatatan surat, pengelompokan surat, pendisposisian, pendistribusian, dan penyimpanan surat.

2. Penanganan surat Keluar

Surat Keluar yang biasa dibuat oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember seperti print catatan rekening, surat tagihan dll. Pengelolaan surat keluar secara umum meliputi pengkonsepan surat, pengetikan, pemeriksaan, pencatatan dan pengiriman surat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah Zulkifli. 1990. Manajemen Kearsipan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Barthos Bashir. 2000. Manajemen Kearsipan. Jakarta: Bumi Aksara
- <https://www.btn.co.id/>
- Pratama, 1997. Sekretaris dan Tatawarkat. Yogyakarta: Gajah Muda University Press.
- Sedarmayanti. 2009. Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern Cetakan Ke-3. Bandung: Mandar Maju
- Sedianingsih, Farida Mustikawati, Nieke Priharini Soetanto (2008). Teori Dan Praktik Administrasi Kesekretariatan. Jakarta: Perdana Media Group
- Supardjati dkk. 2000. Surat-Menyurat dalam Perkantoran. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Soedjito, Solchan T.W. 2016. Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia. Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Wursanto. 2003. Kearsipan. Yogyakarta: Kanisius

Lampiran1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8102/UN.25.1.4/PM/2017 13 November 2017
 Lampiran : Satu Bendel
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan Bank BTN Kabupaten Jember
 Jl. Jendral Ahmad Yani No 05
 Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Nanda Ayu Ning Putri	150803103007	D3 Kesekretariatan
2.	Fifi Umaroh	150803103029	D3 Kesekretariatan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 01 Desember 2017 - 31 Desember 2017

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I,

 Dr. Zainuri, M.Si
 NIP. 19640325 198902 1 001



Tembusan kepada Yth :
 1. Yang bersangkutan;
 2. Arsip

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Lampiran 2. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO).Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jl. Ahmad Yani No 5 Jember 68118
Telp. 0331 484611, 489292, 489266
Facs 0331 484617
www.btn.co.id

Bank  BTN

No : 05 /JMB.III/GBA/XII/2017
Lampiran : -

KepadaYth :
Pimpinan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
Kabupaten Jember
Di -
Tempat

Perihal : Surat Pemberitahuan

Menanggapi proposal magang dari mahasiswi UNEJ maka dengan ini kami beritahukan bahwa peserta Praktek Kerja Nyata yang namanya tertera di bawah :

NO	NIM	NAMA MAHASISWA	PROGRAM STUDI
1.	150803103007	Nanda Ayu Ning Putri	D3 Kesekretariatan
2.	150803103029	Fifi Umaroh	D3 Kesekretariatan

Telah kami terima untuk melaksanakan tugas Praktek Kerja Nyata terhitung mulai tanggal 04 Desember 2017 – 29 Desember 2017

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

Jember, 05 Desember 2017
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero), Tbk
KANTOR CABANG JEMBER


M. RUSLI
DBM SUPPORTING


Sri Haryanti
Operation Head

Sumber : PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember

Lampiran 3. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG JEMBER.

di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

 a.n. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Zainuri, M.Si
NIP 196403251989021001

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Lampiran 4. Surat Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	76	B
2.	Ketertiban	75	B
3.	Prestasi Kerja	75	B
4.	Kesopanan	79	B
5.	Tanggung Jawab	70	B

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : FIFI UMAROH
 N I M : 150803103029
 Program Studi : Kesekretariatan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Sri. Haryanti
 Jabatan : Operation Unit Head
 Institusi : BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG JEMBER.

Tanda Tangan dan
 Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Praktek Kerja Nyata

Bank  BTN

SURAT KETERANGAN
No. /JBR.III/OPS/2017

PIMPINAN
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
CABANG JEMBER
MENERANGKAN BAHWA

NAMA : FIFI UMAROH
TEMPAT, TGL LAHIR : JEMBER, 22 JANUARI 1998
ALAMAT : SUMBERREJO AMBULU RT 02 RW 07 JEMBER
UNIVERSITAS : UNIVERSITAS NEGERI JEMBER
FAKULTAS/JURUSAN : D-III KESEKRETARIATAN/MANAJEMEN

PERNAH MENJALANI PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CABANG JEMBER TERHITUNG MULAI BULAN 04 S/D 29 DESEMBER 2017

MEMBANTU DI SEKSI : GENERAL ADMINISTRATION
DENGAN HASIL : BAIK

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI DIBERIKAN KEPADA YANG BERSANGKUTAN AGAR DAPAT DIPERGUNAKAN SEPERLUNYA

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
CABANG JEMBER


M. R. U. S. Haryanti
DOM SUPPORTOR Operation No. 1

Sumber : PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember

Lampiran 6. Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : FIFI UMAROH
 N I M : 150803103029
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Kesekretariatan

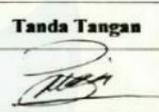
disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :

PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DENGAN
 MENGGUNAKAN BUKU AGENDA TERHADAP EFISIENSI KINERJA PADA UNIT GBA
 PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER.

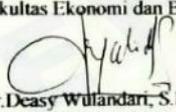
(Revisi)

PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN KELUAR PADA UNIT
 GENERAL BRANCH ADMINISTRATION PT. BANK TABUNGAN
 NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M.	19691007 199902 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2018 s.d 02 Juli 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan perpanjangan selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 01 Februari 2018
 Kaprodi. Kesekretariatan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

 Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
 NIP. 19730908 200003 2 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Lampiran 7. Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0311) 337990 - Fac. (0311) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI
 BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : FIFI UMAROH
NIM : 150803103029
Program Studi : Kesekretariatan
Judul Laporan PKN : PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DENGAN MENGGUNAKAN BUKU AGENDA TERHADAP EFISIENSI KINERJA PADA UNIT GBA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER.

Dosen Pembimbing : Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M.
TMT_Persetujuan : 01 Februari 2018 s/d 01 Juli 2018
Perpanjangan : 02 Juli 2018 s/d 02 September 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	26/02/2018	Konsultasi judul .acc judul	1. [Signature]
2.	5/03/2018	BAB 1 alasan pemilihan judul	2. [Signature]
3.		direvisi sesuai saran	3. [Signature]
4.		pendahuluan . fenomena surat masuk dan	4. [Signature]
5.		keluar, magapat	5. [Signature]
6.	12/03/2018	BAB 2 - rensi penulisan	6. [Signature]
7.		Sistematik penulisan	7. [Signature]
8.			8. [Signature]
9.	15/03/2018	BAB 3 - Spasi, Visi, huruf besar	9. [Signature]
10.		harus kapital., Penulisan kalimat asing.	10. [Signature]
11.		perlu di cetak miring	11. [Signature]
12.	19/03/2018	BAB 4 -	12. [Signature]
13.		Gambar surat dll	13. [Signature]
14.			14. [Signature]
15.	21/03/2018	BAB 5. Lampiran	15. [Signature]
16.		Kesimpulan yg dibuat	16. [Signature]
17.			17. [Signature]
18.	26/03/2018	revisi	18. [Signature]
19.	17/4/2018	Acc laporan PKN	19. [Signature]
20.		segera diantar & diang	20. [Signature]
21.			21. [Signature]

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

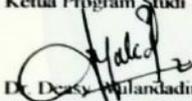


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 17 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp (0331) 317990 - Fax (0331) 312150
 Email feb@unej.ac.id

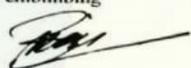
23.			23.....
24.			24.....
25.			25.....
26.			26.....
27.			27.....
28.			28.....
29.			29.....
30.			30.....
31.			31.....
32.			32.....
33.			33.....
34.			34.....
35.			35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi


 Dr. Desy Milandadiri, S.E., M.Si.
 NIP. 19730408 200003 2 001.

Jember, 17 April 2018
 Dosen Pembimbing


 Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M.
 NIP. 19691007 199902 1 001

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember