



**PELAKSANAAN KEGIATAN KESEKRETARIATAN
KHUSUSNYA DI PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

oleh

**Novia Nuriya
NIM. 090803103002**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PELAKSANAAN KEGIATAN KESEKRETARIATAN
KHUSUSNYA DI PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

oleh

**Novia Nuriya
NIM. 090803103002**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

JUDUL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PELAKSANAAN KEGIATAN KESEKRETARIATAN KHUSUSNYA DI
PELAYANAN NASABAH PADA
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Novia Nuriya
NIM : 090803103002
Program Studi : Diploma III Kesekretariatan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

22 Juni 2012

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua,



Dr. H. M. Fathorrozi, SE, M.Si
NIP. 19630614199002 1 001

Sekretaris,



P. Edi. Suwandi, Drs, M.P
NIP. 19550425198503 1 001

Anggota,



Agus Lutfi, Drs, M.Si
NIP.19650522199002 1 001



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Prof. Dr. Mohammad Saleh, M. Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Novia Nurija
Nim : 090803103002
Program Pendidikan : Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember
Program Studi : Diploma III Kesekretariatan
Jurusan : Manajemen
Judul Laporan : PELAKSANAAN KEGIATAN
KESEKRETARIATAN KHUSUSNYA DI
PELAYANAN NASABAH PADA PT.BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. CABANG
JEMBER

Jember, 02 Juni 2012

Praktek Kerja Nyata ini
Telah disetujui dan diterima oleh :
Dosen Pembimbing



Agus Lutfi, Drs, M.Si
NIP. 19650522199002 1 001

MOTTO

Ketahuiilah teman, kesabaran itu akan mengubur semua aib-aib, ketabahan itu akan menjadi penutup bagi semua kekeliruan, dan kedermawanan itu adalah pakaian yang besar yang akan menutup semua kekurangan dan kecacatan dalam bathin kita

(La-Tahzan)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah

(Thomas Alva Edison)

Aku terpasung sepi tanpa ujung..Peluh Tangis dan tetes keringatku ini, hanya dirimu-lah yang mampu mengerti dan memahami.. Sahabat setiaku diantara yang telah kabur..

(Novia)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ku ucap syukur kepada Allah SWT yang telah meniupkan nafasku ke dunia dan telah memberikan aku kesempatan untuk menikmati kebesaran-Nya.

Ku persembahkan karya tulis yang sederhana ini kepada :

1. Ayahandaku Juhari dan ibundaku Jamiyah atas segala kasih sayang, perhatian, dukungan, do'a restu yang tiada hentinya kalian curahkan dengan ikhlas dan penuh kesabaran, serta jerih payahnya selama ini untuk memberikan yang terbaik kepada ananda
2. Adhekku tersayang yang baru lulus SMP, Erlangga Novendra Putra yang memberi ikatan persaudaraan dan dukungan kepada kakaknya
3. Teman-teman orang yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, cinta dan dukungan dikost'an Belitung Raya no.26 yang selalu memberika motivasi kepada saya demi terselesainya karya tulis ini
4. Orang- dalam hari-hari ku, Kakakku, Mbak Fanny, Mbak Heny, Rian Firmana, Similikiti Dj, terima kasih buat pelajaran hidup yang udah diberikan selama ini. Sayang kalian semua..
5. Teman-teman seperjuanganku yang setia membantu dan memberi motivasi kepada saya dalam keadaan apapun
6. Almamater kebanggaanku tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat beserta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan praktek kerja nyata yang merupakan syarat akademis untuk menentukan kelulusan pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bantuan dari semua pihak penulis laporan ini tidak mungkin akan terlaksana dan terselesaikan seperti yang diharapkan, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Agus Lutfi, Drs, M.Si selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik
2. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Ibu Sudarsih, Dra, M.Si dan Ibu Yulia Indrawati, SE, M.Si selaku ketua dan sekretaris Program Studi Diploma III Kesekretariatan
4. Ibu Aisyah Jumiati, SE, MP selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis dalam memberi masukan mata kuliah apa yang harus ditempuh sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi Diploma III Fakultas Ekonomi
5. Bapak Heru Wicaksono dan Ibu Lizziya Fijriani selaku Pimpinan dan DBM Consumer PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. yang bersedia memberikan tempat dan waktu sehingga penulis dapat menjalankan Praktek Kerja Nyata dengan baik
6. Ayahanda dan Ibunda yang telah memberi bantuan material maupun spiritual selama ini
7. Semua pihak yang telah membantu selesainya laporan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan oleh penulis dalam kesempurnaan laporan ini.

Jember, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DATAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Lokasi dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Bidang Ilmu	4
1.5 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Definisi dan Konsep Dasar Kesekretariatan	6
2.2 Pengertian Sekretaris dan Sekretariat	7
2.3 Fungsi Kesekretariatan	9
2.4 Etika Sekretaris	10
2.5 Sistem Kerja dan Perusahaan	12

2.6 Kegiatan Kesekretariatan	13
2.6.1 Kegiatan Kantor	13
2.6.2 Tugas Sekretaris	17
2.7 Rang Lingkup dan Tugas-tugas Sekretaris	22
2.8 Pedoman Umum dan etiket Kerja Sekretaris	23
2.9 Syarat-syarat Sekretaris Ideal	25
2.10 Produktifitas atau Kinerja Sekretaris	26
BAB 3. GAMBARAN UMUM PT. BANK TABUNGAN NEGARA	28
3.1 Sejarah Singkat	28
3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember	32
3.2.1 Tugas dan Fungsi Masing-masing Dalam Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember	18
3.3 Kegiatan usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember	38
3.4 Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	23
3.4.1 Produk Dana	39
3.4.2 Produk Kredit	40
3.4.3 Produk Jasa.....	42
3.5 Pelayanan Nasabah dalam Memperbaiki Informasi	45
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	46
4.1 Meregister Buku Tabungan	46
4.2 Mengeflok Formulir-formulir	47
4.3 Menerima Telepon	50
4.4 Memberikan Informasi Kepada Nasabah	51
4.5 Mengamati Prosedur Penerangan Faximile	56
4.5.1 Prosedur Faximile Masuk.....	56
4.5.2 Prosedur Faximile Keluar.....	57
BAB 5. KESIMPULAN	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
Tabel 4.1 Register Buku Tabungan.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Sistem Kearsipan.....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara.....	33
Gambar 4.2 Tanda Bukti Setor.....	49
Gambar 4.3 Prosedur Menerima Telepon	50
Gambar 4.4 Formulir Pembukaan Rekening Nasabah Perorangan	52
Gambar 4.5 Formulir Aplikasi Kartu BTN dan SMS Banking.....	54
Gambar 4.6 Prosedur Faximile Masuk dan Faximile Keluar.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Formulir Data Nasabah Perorangan.....	
Lampiran 2. Contoh Formulir Aplikasi Kartu BTN dan SMS Banking	
Lampiran 3. Contoh Formulir Penyetoran	
Lampiran 4. Contoh Formulir Permohonan Pembukaan Rekening Simpanan.	
Lampiran 5. Contoh Formulir Penyetoran Deposito.....	
Lampiran 6. Daftar Hadir Mahasiswa PKN	
Lampiran 7. Surat Pengantar Permohonan Tempat PKN	
Lampiran 8. Nilai Hasil PKN Mahasiswa.....	
Lampiran 9. Surat Tugas Pembimbing.....	
Lampiran 10. Kartu Konsultasi	