



**© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PENGELOLAAN MEMO MASUK PADA  
*FUNDING UNIT* BANK BTN KANTOR CABANG  
JAKARTA CAWANG**



**DIAH SEKAR AYU WULANINGRUM**

**NIM: 2305311054**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma 3 Politeknik Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2026**



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Diah Sekar Ayu Wulaningrum  
NIM : 2305311054  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan Memo Masuk Pada  
*Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta  
Cawang

Depok, 8 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.  
NIP. 198609082020122006

Dr., M. Ikhsan, M.Si.  
NIP. 196309131988031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr., Wahyudi Utomo, Sos., M.Si.  
NIP. 198007112015041001

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Diah Sekar Ayu Wulaningrum  
NIM : 2305311054  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan Memo Masuk Pada  
*Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta  
Cawang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 1 Juli 2026  
Waktu : 09.15 – 10.15 WIB

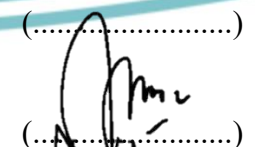
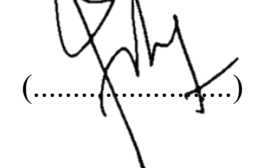
**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**TIM PENGUJI**

Ketua Penguji : Dr. M. Ikhsan, M.Si.  
: NIP. 196309131988031002

Penguji I : Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd.  
: NIP. 196209121988032003

Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag.  
: NIP. 197404032001121002

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan, kesehatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas Akhir yang berjudul "Prosedur Pengelolaan Memo Masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang" disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan tugas akhir merupakan bagian dari kurikulum akademik yang wajib ditempuh oleh setiap mahasiswa sebagai sarana untuk menerapkan ilmu administrasi bisnis yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam pemahaman terhadap praktik kerja yang sesungguhnya. Dalam proses penyusunan tugas akhir, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr., Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr., Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga politeknik Negeri Jakarta.
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta.
4. Dr., M. Ikhsan, M.Si., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah dengan sabar dan penuh dedikasi meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti bagi penulis dari awal hingga selesainya tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang berharga bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Kepada Mas Azis, Mba Hesti, dan Mba Veren, selaku karyawan Bank BTN KC Jakarta Cawang yang telah bersedia memberikan bantuan dan dukungan selama penulis melaksanakan magang dan penulisan tugas akhir.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Kepada Ibu Triastuti dan Bapak Rahmat, kedua orang tua penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang sepenuhnya yang tidak ternilai kepada penulis selama menempuh studi hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada Zenia Vatinnouva, sahabat terbaik penulis, yang selalu ada tanpa perlu diminta dan tidak pernah sekalipun berhenti memberikan semangat serta dukungan tulus kepada penulis hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
9. Kepada Shela Dwi dan Siti Amel, yang tergabung dalam grup *Teman-Timun Goes Kedewasaan*, yang telah menemani setiap fase perjalanan studi ini dengan ketulusan dan kesetiaan yang tidak pernah goyah, bahkan di saat-saat berat sekalipun.
10. Kepada Ghifari, yang telah menjadi tempat bersandar penulis, selalu mampu mengembalikan semangat penulis di saat yang paling dibutuhkan, serta tidak pernah lelah memberikan dukungan terbaiknya.
11. Kepada diri penulis sendiri, terima kasih atas segala usaha dan ketekunan yang tidak pernah padam.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi, penyajian, maupun tata bahasa. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi referensi bagi adik-adik tingkat yang akan menyusun tugas akhir dengan tema serupa.

Jakarta, 26 Juni 2026

Diah Sekar Ayu Wulaningrum





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                           | ii        |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                            | iii       |
| KATA PENGANTAR.....                                                | ii        |
| DAFTAR ISI.....                                                    | vi        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                | viii      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                              | ix        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                           | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                          | 3         |
| 1.3 Tujuan Penulisan .....                                         | 3         |
| 1.4 Manfaat Penulisan.....                                         | 3         |
| 1.5 Metode Pengumpulan Data .....                                  | 4         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                                 | <b>6</b>  |
| 2.1 Prosedur.....                                                  | 6         |
| 2.2 Manajemen Administrasi Perkantoran .....                       | 8         |
| 2.3 Memo sebagai Komunikasi Internal .....                         | 8         |
| 2.4 Pengelolaan Surat Masuk.....                                   | 9         |
| 2.5 Kearsipan.....                                                 | 11        |
| 2.6 Sistem Tanggal/ <i>Chronological Filing System</i> .....       | 14        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>                       | <b>16</b> |
| 3.1 Sejarah Bank BTN .....                                         | 16        |
| 3.2 Visi dan Misi Bank BTN.....                                    | 17        |
| 3.3 Struktur Organisasi Bank BTN KC Jakarta Cawang .....           | 18        |
| 3.3.1 Tugas dan Wewenang <i>Funding and Transaction Unit</i> ..... | 19        |
| 3.4 Aktivitas Bank BTN.....                                        | 20        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                                      | <b>21</b> |
| 4.1 Prosedur Pengelolaan Memo Masuk <i>Funding Unit</i> .....      | 21        |
| 4.1.1 Penerimaan Memo Masuk oleh Sekretaris.....                   | 21        |
| 4.1.2 Pencatatan Awal Memo Masuk oleh Sekretaris .....             | 23        |
| 4.1.3 Pembuatan Lembar Disposisi.....                              | 24        |



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.4 Disposisi oleh <i>Branch Manager</i> .....                                  | 25        |
| 4.1.5 Verifikasi oleh <i>DBM Business</i> .....                                   | 26        |
| 4.1.6 Penerimaan Memo oleh <i>Funding Unit</i> .....                              | 27        |
| 4.1.7 Pencatatan Memo Masuk pada <i>Funding Unit</i> .....                        | 28        |
| 4.1.8 Tindak Lanjut Memo oleh <i>PIC</i> .....                                    | 29        |
| 4.1.9 Pengarsipan Memo Masuk.....                                                 | 30        |
| 4.1.10 <i>Flowchart</i> Prosedur Pengelolaan Memo Masuk <i>Funding Unit</i> ..... | 31        |
| 4.2 Kendala Pengelolaan Memo Masuk.....                                           | 33        |
| 4.3 Solusi untuk Mengatasi Kendala dalam Pengelolaan Memo Masuk .....             | 34        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                        | <b>36</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                              | 36        |
| 5.2 Saran.....                                                                    | 37        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                        | <b>39</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                              | <b>41</b> |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Logo Bank BTN .....                                          | 17 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BTN KC Jakarta Cawang .....         | 18 |
| Gambar 4. 1 Memo Masuk.....                                              | 22 |
| Gambar 4. 2 Pembuka Memo.....                                            | 23 |
| Gambar 4. 3 Lembar Kerja Pencatatan Memo Masuk Sekretaris.....           | 24 |
| Gambar 4. 4 Lembar Kerja Pembuatan Lembar Disposisi .....                | 24 |
| Gambar 4. 5 Lembar Disposisi yang Telah Terisi.....                      | 26 |
| Gambar 4. 6 Lembar Kerja Pencatatan Memo Masuk <i>Funding Unit</i> ..... | 29 |
| Gambar 4. 7 Penyimpan Arsip Memo Masuk.....                              | 31 |
| Gambar 4. 8 Flowchart Pengelolaan Memo Masuk <i>Funding Unit</i> .....   | 32 |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data .....                                | 41 |
| Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan Mba Veren selaku Sekretaris .....     | 42 |
| Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Mba Hesti selaku Staf Administrasi .. | 50 |
| Lampiran 4 Pedoman Wawancara untuk Mba Veren selaku Sekretaris .....        | 54 |
| Lampiran 5 Pedoman Wawancara untuk Mba Hesti selaku Staf Administrasi ..... | 55 |
| Lampiran 6 Dokumentasi dengan Para Narasumber.....                          | 56 |
| Lampiran 7 Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir.....                        | 57 |
| Lampiran 8 Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir .....                    | 58 |
| Lampiran 9 Check Plagiasi .....                                             | 59 |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perbankan menjadi tumpuan utama ekonomi melalui fungsinya sebagai penghimpun serta penyalur dana masyarakat. Dalam menjalankan peran tersebut, bank dituntut menjalankan operasional secara disiplin, sigap, dan terdokumentasi dengan baik agar setiap layanan dapat berjalan sesuai ketentuan. Standar ini menjadi semakin krusial mengingat industri perbankan di Indonesia sedang tumbuh pesat. Otoritas Jasa Keuangan mencatat bahwa pada Juni 2025 Dana Pihak Ketiga (DPK) lembaga keuangan bank mencatat pertumbuhan sebesar 6,96% secara tahunan hingga mencapai Rp9,329 triliun (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Lonjakan volume dana yang sangat besar ini menuntut perbankan untuk memperkuat tata kelola sistem administrasi pendukung. Tanpa akurasi administrasi yang mumpuni, bank akan sulit menjaga kelancaran operasional di tengah tingginya arus transaksi masyarakat tersebut. Pesatnya industri perbankan menuntut ketersediaan informasi yang cepat sekaligus tindak lanjut dokumen yang presisi. Data Bank Indonesia pada triwulan III 2025 memperkuat hal ini, di mana transaksi digital tumbuh sebesar 38,08% hingga mencapai Rp12,99 miliar transaksi (Bank Indonesia, 2025).

Bank BTN merupakan bank milik negara yang bergerak di sektor perbankan, khususnya dalam bidang pembiayaan dan penghimpunan dana masyarakat. Salah satu bentuk dokumen internal yang digunakan dalam kegiatan operasional bank adalah memo. Memo umumnya berisi pemberitahuan, permintaan, atau hal lain yang digunakan untuk komunikasi di lingkungan organisasi secara tertulis (Yuliana, 2016:41). Dalam lingkungan kerja perbankan, memo perlu dikelola secara tepat karena isi memo dapat berkaitan dengan keputusan, pelaksanaan program, permohonan, maupun kegiatan layanan kepada nasabah. Apabila memo tidak dikelola secara efektif, maka proses penyampaian informasi kepada pihak terkait dapat terhambat dan berpotensi memengaruhi ketepatan pelaksanaan pekerjaan.

Pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang terdapat beberapa unit di dalamnya termasuk *Funding Unit*. *Funding Unit* merupakan salah satu unit yang





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memiliki aktivitas administrasi cukup tinggi karena berhubungan dengan kegiatan penghimpunan dana, pengelolaan nasabah, pencatatan dokumen, serta tindak lanjut berbagai informasi operasional. Berdasarkan pengalaman selama masa magang menemukan beberapa kendala serius dalam tata kelola memo masuk di unit tersebut.

Kendala utama terletak pada alur disposisi yang melewati rantai birokrasi yang terlalu panjang. Akibat tingginya volume memo harian, memo sering tertahan pada tahap pemeriksaan *Branch Manager* yang mengakibatkan keterlambatan penyampaian informasi kepada *PIC* di *Funding Unit*. Selain kendala proses disposisi, hambatan lainnya terdapat pada aspek pengarsipan fisik memo masuk. Memo fisik yang telah ditindaklanjuti disimpan dalam ordner, tetapi penyusunannya belum tertata secara sistematis.

Permasalahan tersebut dapat memengaruhi pengelolaan memo masuk, terutama dari segi ketepatan waktu distribusi, kemudahan penelusuran, dan kerapian pengarsipan. Apabila memo yang bersifat penting terlambat diterima oleh *PIC*, maka tindak lanjut pekerjaan dapat mengalami keterlambatan. Apabila dokumen tidak tersimpan secara sistematis, maka pencarian kembali memo membutuhkan waktu lebih lama dan mengganggu kelancaran pekerjaan administrasi.

Berdasarkan dari beberapa celah permasalahan di lapangan tersebut, judul yang ditetapkan adalah "Prosedur Pengelolaan Memo Masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang". Judul ini ditetapkan karena sesuai dengan kegiatan utama yang dikaji, khususnya terkait proses pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit*. Prosedur pengelolaan memo masuk menjadi bagian penting dalam administrasi perkantoran agar dilaksanakan secara tertib dan terstruktur sehingga setiap memo masuk dapat tersimpan dengan rapi dan mudah ditelusuri kembali. Oleh karena itu, pemahaman terhadap prosedur ini menjadi fokus utama yang diangkat dalam tugas akhir ini.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini ditetapkan sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang?
- b. Apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang?
- c. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan, berikut adalah tujuan penulisan tugas akhir ini:

- a. Menjelaskan prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang.
- c. Menjelaskan solusi yang dapat diterapkan dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang

## 1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai prosedur pengelolaan memo masuk, pencatatan dokumen, serta pengarsipan dalam kegiatan administrasi perkantoran. Selain itu, penulisan ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- kegiatan magang dalam menganalisis serta merumuskan solusi terhadap permasalahan administrasi yang terjadi di tempat kerja.
- b. Bagi Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang, penulisan tugas akhir ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan bagi *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang dalam pengelolaan memo masuk sehingga pengelolaan dokumen menjadi lebih tertib, mudah ditelusuri, dan mendukung kelancaran pekerjaan administrasi.
- c. Bagi Politeknik Negeri Jakarta, penulisan tugas akhir ini ditujukan untuk menambah rujukan bagi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, dalam bidang administrasi perkantoran, pengelolaan dokumen, dan kearsipan. Tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa yang menyusun tugas akhir dengan topik serupa.
- d. Bagi dunia ilmu pengetahuan, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menyumbang bagi pembaruan studi administrasi perkantoran, khususnya mengenai pengelolaan memo masuk. Hasil penulisan ini dapat memperkaya pembahasan mengenai pentingnya pengelolaan dokumen yang tertib, sistematis, dan mudah ditelusuri dalam mendukung efektivitas kerja organisasi.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi (Sugiyono, 2023:296). Pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu wawancara dan dokumentasi. Kedua metode tersebut dipilih untuk mendapatkan data yang komprehensif mengenai prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang. Adapun kedua metode tersebut adalah sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua individu dengan tujuan bertukar informasi melalui sesi tanya jawab, sehingga makna dari suatu topik tertentu dapat dirumuskan dengan jelas (Sugiyono, 2023:304). Penulisan ini





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan informasi langsung dari pihak yang memahami atau terlibat dalam prosedur pengelolaan memo masuk yang di dalamnya terdapat alur penerimaan memo, proses disposisi, distribusi kepada *PIC*, pencatatan memo masuk, dan penyimpanan atau arsip memo. Wawancara akan dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti Sekretaris dan Staf Administrasi *Funding Unit*.

Wawancara ini bersifat semi-terstruktur di mana penulis menggunakan pedoman wawancara, tetapi memberikan kebebasan bagi narasumber untuk menjelaskan lebih lanjut sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman mereka. Penggunaan wawancara semi-terstruktur memberikan keleluasaan bagi penulis untuk menghimpun informasi secara lebih luas dan mendalam.

#### b. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara. Dokumentasi didefinisikan oleh Sugiyono (2017:240) sebagai catatan peristiwa masa lampau yang bentuknya dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.

Metode ini memanfaatkan dokumen yang relevan dengan pengelolaan memo masuk, seperti fisik dari memo masuk, lembar disposisi, lembar pencatatan memo masuk, arsip fisik memo masuk, serta dokumen administrasi lain yang mendukung pemahaman mengenai prosedur yang berlaku. Dalam penulisan ini, dokumen yang telah disebutkan digunakan untuk memastikan kesesuaian antara penjelasan narasumber dan praktik yang terjadi di lapangan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Mengacu kepada uraian pembahasan sebelumnya, diperoleh simpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pengelolaan memo masuk pada *Funding Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang melewati Sembilan tahapan yang saling berkaitan. Alurnya bermula dari penerimaan memo oleh Sekretaris melalui *e-mail corporate*. Tahap selanjutnya adalah proses disposisi, mulai dari *Branch Manager* hingga *DBM Business*. Jika disposisi telah dilaksanakan, memo didistribusikan ke unit terkait khususnya *Funding Unit*. Memo yang didistribusikan ke *Funding and Transaction Unit* diserahkan kepada *Unit Head* untuk dibaca dan penentuan *PIC* terkait. Kemudian diserahkan kepada Staf Administrasi untuk dicatat sebelum diserahkan kepada *PIC* untuk ditindaklanjuti. Rangkaian ini ditutup dengan pengarsipan fisik. Secara garis besar praktik di lapangan ini telah sepenuhnya sejalan dengan prinsip dasar pengelolaan surat masuk yang meliputi tahap penerimaan, pencatatan, pengarahannya, penyampaian, dan penyimpanan.
- b. Meskipun tahapan prosedur sudah sesuai dengan landasan teoritis, pelaksanaannya masih terhambat oleh dua kendala utama di lapangan. Kendala pertama keterlambatan penerimaan memo. Tingginya volume dokumen harian membuat memo menjadi menumpuk dan tertahan lama pada tahap disposisi oleh *Branch Manager*. Keterlambatan ini semakin berlapis karena adanya tahapan verifikasi tambahan oleh *DBM Business*. Sementara itu, kendala kedua berkaitan dengan lemahnya sistem kearsipan fisik di internal unit tersebut. Memo yang telah selesai diproses hanya ditumpuk di dalam ordner tanpa ada sistem klasifikasi yang jelas. Kemudian, di dalam ordner tidak dilengkapi sekat pembatas (*guide*). Sistem penataan yang berantakan dapat membuat proses penemuan kembali (*retrieval*) memo berjalan sangat lambat. Staf *Funding Unit* belum mandiri dalam mengelola arsip unitnya dan bergantung pada Sekretaris untuk

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

melacak berkas melalui catatan digital Sekretaris. Kondisi ini tidak hanya memboroskan waktu produktif staf, tetapi juga beresiko terhadap keamanan dan keutuhan informasi jika sewaktu-waktu dokumen fisik tersebut terselip atau hilang.

- c. Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang pada dasarnya telah memiliki mekanisme untuk mengatasi kedua kendala tersebut, yaitu penyampaian informasi memo mendesak melalui WhatsApp sebelum proses disposisi selesai, dan permintaan salinan digital memo kepada Sekretaris melalui *e-mail* untuk mengatasi keterbatasan akses arsip di tingkat unit.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang ditemukan selama kegiatan magang dan hasil pembahasan dalam tugas akhir ini, berikut disampaikan saran yang bersifat konstruktif bagi *Funding and Transaction Unit* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang:

- a. Pembagian Kewenangan Disposisi antara *Branch Manager* dan *DBM Business*

Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang disarankan untuk tidak lagi memusatkan seluruh proses disposisi memo pada satu pejabat, yaitu *Branch Manager*, tetapi membagi kewenangan disposisi menjadi dua jalur berdasarkan sifat dan tingkat kepentingan memo. Memo yang bersifat strategis, berkaitan dengan kebijakan atau memerlukan keputusan langsung dari pimpinan tertinggi tetap didisposisikan oleh *Branch Manager*. Sementara itu, memo yang bersifat teknis-operasional dan rutin, dapat langsung didisposisikan oleh *DBM Business* tanpa harus menunggu pembacaan dan paraf *Branch Manager* terlebih dahulu. Dengan pembagian kewenangan tersebut, beban kerja disposisi tidak lagi bertumpu sepenuhnya pada *Branch Manager*, sehingga proses disposisi tidak lagi bertumpu sepenuhnya pada *Branch Manager*, sehingga proses distribusi memo ke unit terkait dapat berlangsung lebih cepat dan tidak menumpuk pada satu titik kewenangan saja.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Penerapan Sistem Klasifikasi Pengarsipan Memo yang Lebih Terstruktur  
Staf Administrasi disarankan untuk melengkapi ordner penyimpanan memo masuk dengan lembar penyekat (*guide*) yang diberi label nama bulan secara berurutan. Penambahan penyekat ini merupakan langkah sederhana, tetapi efektif untuk mengoptimalkan sistem klasifikasi tanggal yang saat ini sudah diterapkan. Dengan adanya penyekat bulanan, staf dapat langsung menuju bulan yang dituju saat melakukan penelusuran, sehingga proses penemuan kembali dokumen menjadi lebih cepat dan tidak lagi memerlukan waktu tambahan untuk memeriksa seluruh tumpukan memo secara manual. Selanjutnya, Staf Administrasi disarankan untuk menambahkan sistem klasifikasi pendukung, seperti penomoran urut atau pengelompokan berdasarkan subjek, untuk melengkapi sistem yang sudah berlaku yang hanya bertumpu pada sistem klasifikasi kronologis.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, dan Errindah Dimisyqiyani. 2026. *Manajemen Kearsipan*. Jawa Timur: Airlangga University Press.
- Ardiana, Sri, dan Bambang Suratman. 2021. "Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* Volume 9, Nomor 2, 2021." *Pengelolaan Arsip Administrasi* 9: 335–48. doi:https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p335-348.
- Cahyaningrum, Annisa Shafa, Hidayatullah, dan Saimin. 2025. "Efektivitas Pengelolaan Surat Manual dan Digital dalam Mewujudkan Tata Kelola Administrasi yang Akuntabel di Dinas Pendidikan DIY." *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum (JMMU)* 2(1): 94–105. doi:https://doi.org/10.56606/jmmu.v2i1.325.
- Efendi, Khalid. 2019. *Menyusun dan Menandatangani Naskah Dinas: 4 Jenis Naskah Dinas Sehari-hari (Memorandum, Nota Dinas, Surat Dinas, Telaahan Staf)*. 1 ed. Sleman: Deepublish Publisher.
- Emidar, dan Elva Rahmah. 2024. *Manajemen Perkantoran, Kearsipan, dan Korespondensi*. 1 ed. ed. Hidayati. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Erliana, Salsabila, Fadhil Ahmad Zaki, Tengku Darmansah, Fina Safitri Nasution, dan Muhammad Rizki Maulana. 2024. "Surat Sebagai Sarana Komunikasi Efektif: Memahami Pentingnya Bentuk dan Jenis yang Sesuai." *Algebra : jurnal pendidikan, sosial dan sains* 4(2): 43–51. doi:https://doi.org/10.58432/algebra.v4i2.1101.
- Fitriyah, Riskha Nur. 2019. "Penyusutan Sebagai Salah Satu Fungsi Manajemen Arsip Di Balai Diklat Keagamaan Semarang." *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi* 16(2): 76–87. doi:10.21831/efisiensi.v16i2.27422.
- International Organization for Standardization. 2016. *ISO 15489-1:2016 Information and Documentation — Records Management — Part 1: Concepts and Principles*. Geneva.
- Lumingkewas, Elvis M.C, dan Brain Fransisco Supit. 2020. *Cv.Eureka Media Aksara Pengantar Administrasi Perkantoran*. ed. Theodorus Pangalila. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Marianata, Anita. 2023. *Buku Ajar: Kearsipan*. 1 ed. ed. Muhammad Fauzan Aziman. Indramayu: Penerbit Adab.
- Nur, Muhammad. 2020. *Mengelola Sistem Kearsipan*. 1 ed. ed. Minarsih Budiarto. Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan.
- Nurani, Siti, Nico Harared, dan Kokok Djoko Purwanto. 2018. "Penerapan Genre Based Approach di dalam Penulisan Memo Bahasa Inggris." *Jurnal PkM: Pengabdian kepada Masyarakat* 1(02): 159–69.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

doi:10.30998/jurnalpkm.v1i02.2549.

- Pratama, Raistiwar. 2022. "Arsip adalah Tempat : Definisi , Paradigma , dan Kepemilikan." *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan* 5(2): 72–91. doi:<https://doi.org/10.22146/diplomatika.78407>.
- PT Bank Tabungan Negara. 2025. *Laporan Tahun 2025: BTN untuk Keluarga Indonesia*.
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. 2024. "Identitas Perusahaan." <https://www.btn.co.id>.
- Roeliana, Loesida, dan Jatmiko Yogopriyatno. 2023. *Kearsipan*. 1 ed. ed. Nia Duniaawati. Indramayu: Penerbit Adab.
- Santoso, R. Octaviani, Nining Liatiningsih, Nur Azizah, Edah Jubaedah, Yunita Fourina Dewi, Endah Wartiningsih, Delia Subrayanti, dan Laras Afifah. 2026. *Administrasi Perkantoran (Konsep, Manajemen, dan Praktik di Era Modern)*. 1 ed. ed. Raden Minda Kusumah dan Desta Sulaesih Mursyidah. Bandung: Widina Media Utama.
- Sattar. 2019. *Manajemen Kearsipan*. 1 ed. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Siswanto, Adi, dan Husi Bt Salam. 2022. "Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Umum dan Kepegawaian Katordinas Pen." *Jurnal of Administrative and Sosila Science* 3: 09–29. doi:<https://doi.org/10.55606/jass.v3i1.4>.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 5 ed. ed. Sutopo. Bandung: Alfabeta.
- Tracka, Yogi, dan Yulida Sari. 2025. "Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Guna Kelancaran Proses Penyampaian Informasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Metro." 5(2): 344–50.
- Wahyuni, Rita. 2019. "Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis." *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis* 1(1): 18–27. doi:10.31334/abiwara.v1i1.460.
- Widiyawati, Anita Tri, dan Romula Adiono. 2022. *Penilaian & Retensi Rekod: Ruang Lingkup Kajian Organisasi Publik dan Organisasi Bisnis*. 1 ed. Malang: UB Press.
- Yuliana, Santi. 2016. *2 Paket Keahlian Administrasi Perkantoran Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)*.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data



#### SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Puja Pratama  
Jabatan : Branch Manager  
Instansi Perusahaan : Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jakarta Cawang  
Alamat : Yodya Tower, Jl. DI. Panjaitan No.2 lantai 1, RT.4/RW.11

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Diah Sekar Ayu Wulaningrum  
NIM : 2305311054  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis  
Perguruan Tinggi : Politenik Negeri Jakarta

Telah memperoleh izin dari **Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jakarta Cawang** untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan tugas akhir yang berjudul:

"Prosedur Pengelolaan Memo Masuk Funding Unit Pada Bank BTN KC Jakarta Cawang"

Selain itu, instansi/Perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun.

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Juni 2026  
Branch Manager Bank BTN KC Jakarta Cawang

  
  
**Nanda Puja Pratama**

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Jakarta Cawang  
Gedung Yodya Tower Lt. 1-3,  
Jl. Mayjen D.I. Panjaitan Kav. B, RT. 003, RW. 011,  
Kel. Cipinang Comedak, Kec. Jatinegara  
Jakarta Timur 13340

T +62 21-2298 6826 - 2298 6827  
E kc.jakartacawang@btn.co.id  
www.btn.co.id  
No. NPWP 01.001.609.5-093.016

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026





#### TRANSKRIP WAWANCARA

Pewawancara : Diah Sekar Ayu Wulaningrum  
Narasumber : Mba Veren  
Jabatan : Sekretaris  
Tempat : BTN KC Jakarta Cawang  
Hari/Tanggal : Jumat, 29 Mei 2026  
Waktu : 13.24 WIB

##### Hasil Wawancara

Diah : Mba Veren, izin. Sebelumnya aku sedang melakukan pengerjaan Tugas Akhir dengan topik pencatatan dan pengarsipan. Sehubungan dengan itu, aku izin untuk wawancara Mba Veren apakah bisa?

Mba Veren : Iya boleh.

Diah : Baik, Mba. Aku mulai ya. Pertama, bagaimana alur penerimaan memo masuk yang diterima dari awal hingga sampai ke unit terkait?

Mba Veren : Memo masuk itu kan berasal dari E-mail. Beda sama surat masuk. Kalau dari E-mail itu biasanya dari pusat mereka kirim ke E-mail KC Jakarta Cawang. Habis itu, kalau udah, biasa aja sih di-save dari E-mail, terus kan kelihatannya dari divisi apa. Kayak misalkan ini dari Cluster Loan Quality Jakarta Raya dan tinggal di-download terus di-save aja di masing-masing unitnya atau divisinya, gitu. Kayak ini kan CLQ Jakarta Raya, atau Ngga ini dari CBC Jakarta Raya, kayak gitu. Habis di-save, sekalian di-print, baru dicatat di apa namanya, kayak di Excel gitu. Nah, Excel ini kayak berisi tentang semua memo masuk atau surat masuk dari luar yang masuk untuk tujuan KC Jakarta Cawang ini, kayak di sini. Kalau udah, nanti ya di-print, terus dibikin lembar disposisi biar nanti semua memo atau surat itu diketahui oleh Bapak Branch Manager. Udah, gitu doang.

Diah : Kalau proses disposisi memo masuk berlangsung itu gimana, Mba?

Mba Veren : Kayak tadi kan yang dari E-mail tuh, itu kan memo namanya. Memo yang dari pusat-pusat semuanya. Kalau udah di-print, nanti dia bikin apa namanya, dicetak lembar potretnya kayak gini nih, langsung kamu kerjain nih, yang kecil-kecil gini. Nanti kalau udah dicetak semuanya dikasih ke Bapak. Nah, nanti dibaca sama Bapak tuh semuanya, nanti Bapak yang mutusin ini memonya untuk siapa atau untuk unit mana. Kan di sini kayak

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ada CLU, paling kalau CLU ini terkait KPR atau beberapa tentang program KPP itu. Kalau funding ya tentang nasabah atau tabungan, reward-reward, dan lain-lain lah, pokoknya kan kamu tahu funding ya. Nah, SME ini paling yang kayak untuk KPR, prioritas. Eh SME itu buat ini KUR atau KMK. Terus yang prioritas paling kurang lebih sama kayak funding, cuman dia lebih ini aia, lebih apa namanya, banyak, lebih tinggi gitu loh dari funding. Udah, habis itu kalau ini udah Ngga ada, udah, tinggal kayak gitu doang. Sampai paling ke GA kan tentang operasional kantor, sama KTP, transaksi, gitu.

- Diah : Berarti kalau misalkan dari Bapak langsung ke unit terkait atau ada lagi?
- Mba Veren : Bapak biasanya yang utama, pokoknya dia yang paling nomor satu buat ke unit mana gitu. Nah, nanti setelah dari Bapak ada dua, Bapak biasanya nyontren ke DBM Bisnis, Ibu Adit atau ke DBM Service, Pak Arif. Biasanya kalau bisnis ya terkait bisnis, kayak KPR, KUR, funding, prioritas. Nah, kalau yang ini, Pak Arif, tentang operasional kantor, GA, TP, pokoknya yang dapur perusahaan deh, Pak Arif, gitu. Terus udah, kalau dari Bapak antara ke Bu Adit sama ke Pak Arif, misalnya Bapak kelewat atau Ngga, Bapak ada yang salah biasanya dibenerin sama DBM-nya, gitu. Mau ke unit mana tujuannya, gitu.
- Diah : Kalau untuk rata-rata jumlah memo masuk yang diterima dalam satu hari atau satu minggu itu biasanya berapa, Mba?
- Mba Veren : Kalau satu hari kurang lebih memo plus surat ya. Surat tuh yang luar gitu. Kayak misalkan funding ngasih surat proposal sponsorship, gitu. Itu namanya surat. Kalau Ngga kayak dari loan dokumen ngasih bukti kwitansi, itu juga masuk ke Bapak, itu namanya surat. Kalau misalkan digabungin sih antara memo dan surat kurang lebih 100 per hari.
- Diah : Per hari banyak juga ya Mba.
- Mba Veren : Iya. Kalau misalkan ya seminggu di bawah 500 lah.
- Diah : Kalau untuk kendala, ada kendala Ngga, Mba, yang terjadi pada proses disposisi memo masuk?
- Mba Veren : Kalau kendalanya paling ini kali ya. Itu yang tadi Bapak agak salah gitu, loh. Mungkin dia bacanya kurang habis atau gimana, pokoknya ada kekeliruan. Seharusnya misalnya ke dua unit, CLU sama SME misalnya,

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tapi Bapak salah satu doang. Nanti si SME-nya misalkan ngga kebagian memo, dia Ngga baca, paling nanti nanyanya ke aku gitu. "Mba, ada memo ini ngga?" gitu. Soalnya SME ngga dapat, "Oh, Bapak cuman kasih arahan ke CLU doang," gitu. Padahal seharusnya ke SME juga. Sering terjadi itu CLU sama loan dokumen. Jadi mereka Bapak kayak agak, ya Ngga tahu sih, mungkin maksudnya Bapak harusnya ke CLU gitu, cuman loan dokumen udah apa namanya, ngetag duluan. "Mba, ini ke loan dokumen ya, surat ini," gitu, jangan ke CLU. Nah, itu suka nyasar. Karena Bapak ceklis ke CLU doang, seharusnya ke loan dokumen.

Diah : Baik. Kalau proses pengiriman hasil scan memo ke staf unit terkait itu bagaimana, Mba?

Mba Veren : Pengirimannya? Iya, yang tadi kan dari Bapak tuh. Bapak yang nyontong ke mana gitu, nanti dilanjutkan sama DBM. Udah bisa DBM, apa namanya, pokoknya nanti jelas deh di kertasnya itu, kayak ada tulisan gitu DBM atau siapa, eh unit apa gitu. Nanti tinggal dibagiin aja sama ini, bagian yang bagi dokumen, Mas Amri.

Diah : Kalau misalkan yang digitalnya gitu ada ngga. Mba, dikirim?

Mba Veren : Digitalnya itu ada sih. Iya, yang biasa memo keluar gitu. Nah, kalau memo keluar itu dari cawang ke divisi-divisi yang di BTN itu. Atau ngga bisa juga sih. Kayak kirim surat yang biasa tuh, CLU kan. Dikirim untuk debitur atau nasabah gitu. Nah, paling kalau memo itu nanti memang masuk. Memo keluar ini juga semuanya, apa namanya, diregister rapi di Excel ini. Nanti di sini ada kayak nomor-nomorinya gitu. Pokoknya harus tanggalnya, nomornya, ngga boleh ini, ngga boleh berantakan. Nanti dari nomor ini ya tulis perihalnya apa, terus tujuannya apa, kayak gitu kan. Kalau udah itu di scan, baru dikirim ke divisi-divisi tujuannya. Tapi ya balik lagi, harus terus ditandatangani. Pertama alurnya itu PIC bikin memo keluar. Memo yang mau dikirim ke pusat. Misalkan PIC bikin tuh. Habis itu harus diketahui oleh, yang pertama harus di-paraf oleh si PIC-nya karena biar tahu itu dia yang bikin. Kedua harus dicek sama unit head. Unit head misalnya kayak apa namanya, funding ya sama Ibu Asty, dicek dulu tuh. Udah dicek kemudian di-paraf sama beliau, sama unit head. Di sebelahnya si PIC, Di-paraf tuh sama unit head. Setelah itu harus juga ke

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bu Adit atau ngga Pak Arif, kok harus ke DBM. Yang itu untuk tanda tangan. Yang pertama tanda tangan Bu Adit dulu, baru yang kedua udah dicek sama Bu Adit, baru ditandatangani sama Bapak. Jadi Bapak ngga akan mau tanda tangan kecuali ada paraf dari PIC, unit head, baru tanda tangan BM, eh DBM, baru ke Bapak BM gitu. Tapi di BTN ini sebenarnya ada aturan buat tanda tangan satu pejabat aja. Boleh ke Bapak aja, tapi kalau misalkan mau Bapak aja, harus Bu Adit tetap paraf. Makanya Bapak ngga akan mau, ngga akan terima dokumen apapun tanpa ada paraf dari PIC, unit head, sama DBM gitu. Kalau Bapak udah tanda tangan, udah balik lagi ke aku memonya. Aku scan, aku nomorin, dan lain-lain, baru aku kirim ke itu divisi-divisi yang tujuannya itu by E-mail, semua harus by E-mail. Kecuali kalau misalkan PIC-nya, "Mba, tolong CC ke E-mail aku," baru aku CC ke mereka. Kalau ngga, "Mba, tolong kirim WA," baru mungkin mereka biar cepat kali ya. Biar cepat diproses, kirim ke PIC yang di pusat. Tapi semuanya harus by E-mail. Harus wajib gitu karena biar ke-track juga sama cawang dan ke-track juga sama pusat. Soalnya suka kayak ada kejadian, misalnya kayak, "Aku belum nerima" gitu, memonya. Padahal ya udah dikirim, misalnya kayak gitu. Takutnya disalahin kan PIC-nya atau ngga. Akunya juga bisa jadi. Jadinya harus ke-track by E-mail. Dan E-mail ini ngga pernah dihapus.

Diah : Untuk memo yang masuk nih, Mba, misalkan contoh ke funding unit itu scan memo-nya dikasih by E-mail gitu ga Mba?

Mba Veren : Memo atau apa?

Diah : Memo masuk Mba.

Mba Veren : Keluar?

Diah : Masuk Mba.

Mba Veren : Scan-nya tetep aku forward. Pokoknya segala ada memo apapun, aku juga sebenarnya, mungkin aku tahu karena terbiasa ya. Aku juga kan, seiring berjalan waktu aja *learning by doing*. Aku baca nih dari Bapak. "Oh, Bapak, tujuan email ini ke" aku baca perihalnya doang sih. "Oh, perihai ini tujuannya ke funding." Jadi aku lama-lama tahu. Kayak aku cuman, aku belum lihat respon Bapak, kayak aku baru baca judulnya doang nih. Ya itu mau Ngga mau harus aku forward. Harus aku forward dulu. Kan aku belum

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tahu nih Bapak bakal tujuan ke mana. Tapi itu setiap email masuk, aku *print*, baru aku bikin lembar *respon* terus kirim ke Bapak, itu sebelumnya aku *forward* dulu ke unit-unit terkait. Ya kalau misalkan ada salah unit, ya mungkin mereka memaklumi lah ya gitu. Cuman ujung-ujungnya lagi putusannya dari Bapak. Mau dikasih ke siapa gitu. Cuman secara garis besar, aku udah tahu sih tujuannya mau ke mana. Tapi aku segala apapun E-mail, aku *forward* ke unit-unit gitu.

- Diah : Berarti ke Ibu Asty atau gimana itu, Mba?
- Mba Veren : Kan Ibu Asty ada timnya tuh. Nah, aku punya nih, punya apa lembar Word. Ini isinya E-mail pegawai semua. Nah, di mana per unit aku punya. Unit CLU, funding, CS, SME, ini semuanya aku punya dari unit head-nya sampai ya stafnya semuanya.
- Diah : Untuk pengirimannya hasil scan memo kepada PIC itu ada kendalanya tidak Mba?
- Mba Veren : Kalau misalkan kirim memo, secara garis besar aku tahu nih. Cuman mungkin ada sesuatu yang bikin aku bingung. Paling itu aku kayak *ngga forward* atau *ngga* aku salah *forward*. Kalau misalkan kayak gitu, di luar memo yang rahasia itu *ngga* apa-apa. Kalau yang aku kirim, by E-mail ya. Tapi kalau misalkan dari Bapak, paling kendalanya mungkin ada beberapa, memo tuh banyak ya, banyak banget. Ya selembbar, dua lembar ada yang kececer. Paling itu doang sih. Tapi nanti kalau misalkan ada PIC misalkan nyari nih, "Mba, memo ini disposisinya mana ya?" kayak gitu. Terus aku cari nih. Kadang-kadang masih di Bapak agak lumayan lama karena Bapak kan banyak kerjanya, *ngga* ngurusin memo doang. Banyak yang lain-lain gitu. Aku bilang, "Paling masih di Bapak, Mba," gitu karena biasanya setiap aku *kerjain* memo, *ngga* pernah lebih dari satu hari. Palingnya dua hari aku *habisin* E-mail-nya semua. Nanti masuk ke Bapak kan. Nah, di Bapak tuh bisa lama. Memo yang aku bikin lembar *responnya* kayak tadi. Bisa lama, kayak bisa *semingguan* gitu. Nah, itu kendalanya tuh lama. Kepala cabang kan. Ya, tapi kan kita memaklumi. Bapak kan banyak kerjanya begitu, belum keluar. Memo ini kan kayak *ngga* harus langsung *dikerjain* Bapak, tapi kan udah aku *forward* duluan. Jadi mereka bisa baca di E-mail gitu. Kecuali, kalau misalkan teman-teman yang *emang* jarang

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

buka E-mail begitu yang nungguin apa-apa dari Bapak, ya paling ujung-ujungnya juga ke aku sih, "Mba, ada memo-memo ini ngga?" "Oh, ya masih di Bapak, Mba." Agak lama gitu. Misalkan Bapak masih banyak kerjaan, Tapi kalau misalkan emang, "Mba, boleh diduluin dulu ngga?" "Ya udah, aku cari ke dalam." aku baca-baca dulu. Kan banyak tuh, "Pak, maaf, ini misalkan Ibu Asty minta memonya diduluin gitu." Karena apa biasanya kalau misalkan pegawai itu kebanyakan mereka takut untuk menyalurkan memo sebelum ada disposisi Bapak. Mereka takut kenapa-karena kan. Jadi, apa-apa ya arahan Bapak aja. Kalau Ngga terlalu urgent banget, barulah mereka kerjain gitu. Tapi kalau misalkan urgent, "Mba, aku butuh disponya, baru aku mau jalanin memonya," gitu. "Ya udah, aku cari dulu ke dalam." "Baru deh, Pak. Ibu ini minta dispo biar dijalanin." Baru di-dispo Bapak gitu. Palingan kendalanya agak lama aja sama kan karena terlalu banyak gitu ya. Dia suka kececer satu dua lah. Tapi Ngga selalu sih kalau misalkan hilang gitu. Palingan ya kalau misalkan hilang, aku bisa minta ke Bapak lagi, minta disposisi ulang gitu.

Diah : Terus selanjutnya, bagaimana tindak lanjut yang dilakukan apabila memo belum diteruskan ke unit terkait dalam waktu tertentu?

Mba Veren : Nah, paling kan kayak tadi dia minta misalkan, "Urgent, Mba, urgent," gitu. Yang pertama paling aku cek dulu nih. Emang beneran belum keluar begitu. Ternyata emang beneran belum keluar memonya, disposisi dari Bapak. Kalau misalkan emang, pertama aku kerjain dulu dari E-mail. Habis aku kerjain, aku masukin ke Bapak dong. Nah, di Bapak itu kan suka lama. Tapi kalau misalkan dari Bapak udah keluar, aku tuh scan lagi. Scan hasil disposisinya aja. Aku scan hasil disposisinya buat apa? Buat kayak misalkan teman-teman cari, "Mba, memo ini udah keluar belum?" Jadi aku udah ada ininya dong. riwayatnya gitu. Aku udah ada buktinya udah keluar nih. Tapi kalau misalkan, aku cek dulu ya, "Mba, udah keluar belum?" Habis aku cek di Excel ini, ini tuh Excel ini tuh ada nomor register. Nah, nomor register ini isinya lembar respon dimasukin ke Bapak. Ini nomor agendanya nih. Ini nomor registernya. Jadi kayak semuanya sama gitu. Nih, ini nomornya. Nanti ditulisnya di sini. Nah, lembar itu masuk ke Bapak. Misalkan "Mba, CBC udah keluar belum dari Bapak? Aku buru-

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

buru" Nah, aku cek dulu nih, "CBC nomor memonya berapa, Mba?" "975" aku *searching* lah nih 975. Oh, misalkan ini udah pernah aku masukin ke Bapak nih. Aku cek nih, nomor registernya berapa? 5374. Nah, aku nih punya folder, isinya disposisian. Ini disposisi semua dari Bapak, yang Bapak kerjain. Nah, aku cek di sininya. Tadi kan 5374. Ya udah, tinggal aku *search*, aku *searching by name* aja sih. Misalkan CTRL+F, aku *searching* 5374. Misalkan "udah keluar nih, Mba" "Tapi kok belum masuk ke aku ya, Mba?" Gitu. Aku cek dulu nih, Bapak kan suka agak salah nih. Misalkan kayak tadi yang apa namanya, *loan* dokumen harusnya, tadi Bapak ceklianya ke DBM sama CLU. Aturan kan DBM *service* sama *loan* dokumen gitu. Aku cek dulu nih, si Bapak salah Ngga ya? Gitu. Tapi kalau misalkan Bapak Ngga salah, itu kok belum masuk ya, Mba, di aku? Gitu. Ternyata masih *nyangkut* juga di DBM-nya. Kayak gitu lah. Pokoknya ada aja yang bikin lama. Tapi kan ya mereka kan pejabat gitu ya, banyak kerjanya. Ngga cuma ngurusin memo aja. Tapi masih *nyangkut*, Mba, di Bu Adit atau Ngga di Pak Arif. Bisa *didulain* Ngga ya, Mba? Palingan aku minta dulu ke Pak Arif atau Bu Adit, "Bu, ini Bapak ini minta ini," gitu. "Boleh Ngga Bu *didispo*?" Ya udah, *didulain* itu, yang lain mah belakangan. Tapi yang lebih diutamakan yang *urgent* dulu aja gitu. Terus paling, kalau misalkan mereka minta buru-buru, intinya aku harus kejar Bapak atau *ngga* Bu Adit karena kalau misalkan *didjamin*, ya akan lama di mereka gitu. Sudah, habis misalkan udah itu tinggal dicek-cek aja. Di yang tadi folder disposisi. Misalkan, "Oh, Mba, udah ada nih." Ternyata *nyasar*. Kalau misalkan *nyasar*, aturan tadi ke CLU. Tapi malah masuk ke *loan* dokumen. Biasanya orang-orang *loan* dokumen itu udah *nandain* memonya di dokumennya *duluan* gitu lah. Jadi biasanya suka *nulis* PLD, *loan* dokumen gitu. "Mba, ini buat *loan* dokumen." Tapi kan aku *ngga* bisa apa-apa. Aku tergantung arahan Bapak. Kalau Bapak contohnya ke CLU, ya aku *ngga* bisa ganti-ganti gitu. Aku ya ya aja. "Iya, Mba," gitu. Ternyata Bapak salah nih. Misalkan ke *loan* dokumen malah ke CLU gitu. Nah, palingan aku yang ke Ibu Asty. Kalau *ngga*, Mba Desti. "Mba, maaf, ini aturan ke *loan* dokumen," gitu. Aku *pionternya* ke CLU. Palingan nanti dia minta *dicopy* aja. Biar kalau misalkan dia punya rekap juga, takutnya

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

disalahin gitu loh. Atau Bapak. "Kan disponku ke CLU," gitu. "Kenapa loan dokumen?" Gitu. Jadi dia copy aja. Ya udah, nih kasih aslinya. "Copy-in buat aku ya," gitu. Paling udah, aku copy-in. Gitu aja sih kalau misalkan nyasar ya. Terus kalau misalkan waktu tertentu, ya paling itu aku cek-cekin satu-satu.

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026





#### TRANSKRIP WAWANCARA

Pewawancara : Diah Sekar Ayu Wulaningrum  
Narasumber : Mba Hesti  
Jabatan : Staf Administrasi Funding Unit  
Tempat : BTN KC Jakarta Cawang  
Hari/Tanggal : Jumat, 29 Mei 2026  
Waktu : 10.23 WIB

#### Hasil Wawancara

Diah : Mba Hesti, aku izin untuk wawancara ya karena kebetulan Tugas Akhir aku terkait dengan pengelolaan memo.

Mba Hesti : Iya boleh adik.

Diah : Baik, aku mulai, ya Mba. Bagaimana prosedur pencatatan memo masuk yang selama ini dilakukan di Funding Unit?

Mba Hesti : Jadi memo masuk biasanya dari divisi mengirimkan langsung ke Sekretaris, ke E-mail, E-mail corporate BTN cawang. Kemudian, biasanya Sekretaris "save", kemudian di-print. Apapun itu memonya atau surat dari luar, itu semuanya di-print Sekretaris. Kemudian sekretaris memberikan disposisi kecil untuk pengarahannya, ke unit-unit terkait, gitu. Kemudian kalau misalnya, untuk pendistribusiannya kalau dari Sekretaris itu, sudah terdistribusi sama BM dan kemudian DBM. Setelah itu di-register sama Sekretaris untuk tanda terima. Itu biasanya dibantu sama OB, Mas Amri. Nanti ada nomor agenda. Nah itu cara kita bisa menemukan memo yang akan mungkin dibutuhkan dari nomor agenda itu, kita terima berdasarkan nomor-nomor yang, ditanda terimain. Misalnya langsung ke Ibu Asty sebagai FTUH atau staf yang mungkin kalau Ibu Asty-nya lagi ngga ada, gitu kan, bisa langsung ke staf, terkait. Nanti, dari situ, memo-memo itu nanti dibaca dulu semuanya sama Ibu Asty. Kemudian Bu Asty yang memutuskan untuk siapa memo tersebut di tindak lanjut. Apakah untuk semua orang baca, atau misalnya ada PIC-PIC tertentu, misalnya kayak yang di depan itu kan ada tuh, misalnya, "Oh, terkait, HBKB siapa?" atau "LLDIKTI siapa?" Nah, memo itu misalnya, merujuk perihal-perihal tersebut, nanti langsung ke PIC.

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Diah : Baik, seperti itu Mba. Kalau untuk pencatatan memo masuk di Funding Unit bagaimana?
- Mba Hesti : Nah, dari memo masuk, semuanya berpusat ke sekretaris. Semuanya, semua dari semua unit. Semuanya dari sekretaris. Nah, kalau yang unit sendiri, itu caranya, memo masuk itu kita register berdasarkan, nomor agenda dari sekretaris, perihalnya, kepadanya dari siapa. Kemudian mendistribusikan ke unit terkait, misalnya ke karyawan-karyawan yang di unit tersebut.
- Diah : Baik Mba. Jadi media yang digunakan untuk mencatat memo masuk itu apa Mba?
- Mba Hesti : Biasanya kalau aku sendiri itu menggunakan Microsoft Excel dik.
- Diah : Kalau untuk pencatatan memo Mba, Apakah sudah terintegrasi dengan file digitalnya?
- Mba Hesti : Belum ada. Semua kita manual mintanya ke Sekretaris. Kalau aku bantu yang E-mail nya aku pegang, misalnya Mba Dini. Mba Dini kan hanya berpusat ke ASABRI. Biasanya memo-memo ASABRI, aku *download* sebisa mungkin memo yang dikirim dari luar, aku *save* saja dahulu, jadi sudah di *download* gitu. Jadi, kalau misalnya ada memo yang bukan mengenai ASABRI, maksudnya untuk semua karyawan tahu jadi untuk satu unit mengetahui. Nanti, Sekretaris biasanya *ngasih* berdasarkan apa yang dia *pahami*. Maksudnya "Oh ini buat semuanya," begitu atau memo undangan itu kan untuk semua karyawan atau undangan rapat. Jadi semuanya ada di E-mail, tapi kalau misalnya berbeda *PIC*, misalnya untuk *Consumer*, itu aku kan *ngga* pegang E-mail, ya. Maksudnya, aku *ngga* bisa akses itu, jadi itu kendalanya. "Memo ini ada *ngga* ya?" aku ternyata *ngga* ada *soft file* nya, ya sudah aku langsung tanya Sekretaris berdasarkan register yang sudah
- Diah : Oh, yang sudah dicatat selama ini?
- Mba Hesti : Iya, yang sudah di catat selama ini. Makanya kendalanya itu saja sih. Maksudnya kalau mau *soft file* nya kan butuh cepat kadang ya. Jadi ya sudah mau tidak mau tanya ke Sekretaris dahulu begitu.
- Diah : Berarti kalau dalam pencatatannya ada kesulitan tidak Mba?
- Mba Hesti : Kalau untuk sekarang sudah lumayan ter mudah begitu. Kalau dahulu tulis tangan, pakai buku tulis manual banget. Jadi, maksudnya semenjak aku di

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sini ya sudah aku ajukan buat yang diketik saja Ibu. Lebih mudah ~~nyarinya~~ gampang gitu.

Diah : Berarti kalau misalkan memo sudah diterima sama Ibu Asty, baru dicatat ya ~~Mba?~~

~~Mba Hesti~~ : Iya. Jadi, aku ~~ngga~~ catat kalau Ibu Asty belum baca. Jadi semuanya disposisi kecil itu, untuk memberi tanda bahwa pejabat kita sudah membaca mengenai memo itu. Setidaknya mereka kalau ada ~~sign-nya~~ berarti ya sudah baca. Menandakan kalau “Kok, aku belum ~~terinfo?~~” Coba lihat dahulu disposisinya sudah ~~sign~~ belum di situ begitu.

Diah : Terus untuk memo ini biasanya diarsipkan, ya ~~Mba~~. Terus selama ini ada kendala ~~ngga~~ untuk menemukan kembali isi memonya?

~~Mba Hesti~~ : Kalau menemukan ~~asip~~ yang baru itu, kita berdasarkan urutannya saja. Tapi membutuhkan waktu juga ya. Kadang memo yang disampaikan Ibu Asty itu ditanggal yang lama. Kamu kan ikut register memo, itu biasanya memo tanggal 29 April tapi diterima di sini baru tanggal 2 Mei, iya kan?

Diah : Iya ~~Mba~~, benar. Kadang ada yang 5 Hari kemudian.

~~Mba Hesti~~ : Paling begitu kendalanya. Maksudnya, dari disposisi Bapak itu lama. Kemudian, harus ke Ibu Adit, lama juga, dan Ibu Asty juga lama. Jadi kadang memo pertengahan bulan, tapi Ibu Asty baru terima di akhir bulan. Jadi kalau memo yang ~~urgent~~ kita baru ~~terinfo~~. Kalau untuk Head Unit biasanya mereka memiliki grup ~~WhatsApp~~. Walaupun memo kita belum terima, mereka sudah dapat infonya. Kalau memo yang harus di tindak lanjuti langsung. Tapi ya itu, jadinya kadang ~~ngga~~ tahu juga ya, maksudnya, karena kadang ~~keselip~~. Apalagi, suka ~~nyasar~~ juga tuh memo atau harusnya bukan buat ~~funding~~ tapi buat kredit,” misalnya, kayak gitu. Paling kalau ~~nyasar~~ gitu kita kasih ke Sekretaris buat dia kasih tanda terimanya ke unit terkait. Cuma yang kita cari misalnya lama dan ~~nyasar~~ ke mana, itu sudah ada, tanda terima manual dari yang OB itu yang mendistribusikan ke semuanya.

Diah : Jadi, ~~Mba~~, Kalau ada memo yang penting yang belum sampai fisiknya ke PIC terkait. Ibu Asty yang langsung menyampaikan ke PIC ~~nya?~~

~~Mba Hesti~~ : Iya. Kadang, kan ada tuh yang penting. Terus, Ibu Asty tanya ke aku dulu, “Memo ini ada belum?” “Jadi ini di register. ~~ENgga~~ ada, Bu. Belum

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sampai, begitu.” “Iya sih. Soalnya belum baca juga,” misalkan. Berarti kan pasti didisposisi Bapak kan. Paling langsung ke sekretaris.

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026



## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **PROSEDUR PENGELOLAAN MEMO MASUK PADA *FUNDING* UNIT BANK BTN KANTOR CABANG JAKARTA CAWANG**

#### **Narasumber 1**

Nama Narasumber : Mba Veren  
Jabatan : Sekretaris  
Tempat : Bank BTN KC Jakarta Cawang  
Hari/Tanggal : Jumat, 29 Mei 2026  
Waktu : 13.42 WIB

Fokus Pada Alur Penerimaan, Disposisi, dan Distribusi Memo

Pertanyaan:

1. Bagaimana alur penerimaan memo masuk yang diterima dari awal hingga sampai ke unit terkait?
2. Bagaimana proses disposisi memo masuk berlangsung?
3. Berapa rata-rata jumlah memo masuk yang diterima dalam satu hari atau satu minggu?
4. Apakah ada kendala yang sering terjadi pada proses disposisi memo masuk?
5. Bagaimana proses pengiriman hasil *scan* memo kepada staf unit terkait?
6. Apakah pernah terjadi kendala dalam pengiriman hasil *scan* memo kepada PIC?
7. Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan apabila memo belum diteruskan ke unit terkait dalam waktu tertentu?
8. Bagaimana sistem pencatatan memo masuk?

#### **Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## PEDOMAN WAWANCARA

### PROSEDUR PENGELOLAAN MEMO MASUK PADA *FUNDING* UNIT BANK BTN KANTOR CABANG JAKARTA CAWANG

#### Narasumber 2

Nama Narasumber : Mba Hesti  
Jabatan : Staf Administrasi  
Unit/Bagian : *Funding Unit*  
Tempat : Bank BTN KC Jakarta Cawang  
Hari/Tanggal : Jumat, 29 Mei 2026  
Waktu : 10.23 WIB

#### Fokus Pada Pencatatan dan Kondisi Register

##### Pertanyaan:

1. Bagaimana prosedur pencatatan memo masuk yang selama ini dilakukan di *Funding Unit*?
2. Alat atau media apa yang digunakan untuk mencatat memo masuk?
3. Apakah pencatatan di register sudah terhubung langsung dengan *file* digitalnya?
4. Kesulitan apa yang paling sering dihadapi dalam proses pencatatan memo masuk?
5. Bagaimana proses tindak lanjut memo masuk dilakukan setelah memo diterima?
6. Apabila staf membutuhkan dokumen memo tertentu, bagaimana cara menemukannya kembali?
7. Apakah pernah terjadi kendala dalam menemukan kembali memo yang sudah diarsipkan?
8. Apakah pernah ada situasi di mana perlu menghubungi sekretaris terkait memo yang dibutuhkan?
9. Bagaimana pengalaman Anda dalam menelusuri kembali memo lama yang sudah diarsipkan?

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 6 Dokumentasi dengan Para Narasumber



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026



Lampiran 7 Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
Jl.Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI Depok 16425  
Telpon (021) 7270036– Faxsimile (021) 7270034  
Lampiran: <http://www.pnj.ac.id> Surel: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Dosen Pembimbing : Dr., M. Ikhsan, M.Si.  
NIP : 196309131988031002  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Bersama ini menyatakan telah membimbing tugas akhir mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Diah Sekar Ayu Wulaningrum  
NIM/Kelas : 2305311054/6A  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul TA : Prosedur Pengelolaan Memo Masuk Pada Funding Unit  
Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang

Hingga selesai dan menyetujui mahasiswa tersebut untuk mendaftar sidang ujian tugas akhir sesuai dengan ketentuan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 23 Juni 2026  
Dosen Pembimbing

Dr., M. Ikhsan, M.Si.  
NIP. 196309131988031002

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Lampiran 8 Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jl. Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI Depok 16425

Telpon (021) 7270036– Faxsimile (021) 7270034

Lampiran: <http://www.pnj.ac.id> Surel: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

### LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Diah Sekar Ayu Wulaningrum  
NIM/Kelas : 2305311054/AB 6A  
Judul TA : Prosedur Pengelolaan Memo Masuk Funding Unit Pada Bank BTN  
Kantor Cabang Jakarta Cawang  
Dosen Pembimbing : Bapak Dr., M. Ikhsan, M.Si.

| No | Konsultasi              |                           | Materi Konsultasi                                                                                                                                        |
|----|-------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Tanggal                 | Paraf<br>Dosen Pembimbing |                                                                                                                                                          |
| 1  | Jumat,<br>8 Mei 2026    |                           | Pembahasan mengenai mekanisme bimbingan dan pencerdasan mengenai langkah pembuatan Tugas Akhir dan amanat untuk mencari kendala untuk topik Tugas Akhir. |
| 2  | Kamis,<br>21 Mei 2026   |                           | Bimbingan mengenai BAB I sampai BAB III dan arahan untuk mengirimkan pedoman wawancara sebelum mewawancara.                                              |
| 3  | Senin,<br>25 Mei 2026   |                           | Bimbingan terkait pedoman wawancara kepada 3 narasumber dan mendapatkan revisi terkait pertanyaan wawancara.                                             |
| 4  | Jumat,<br>29 Mei 2026   |                           | Bimbingan terkait progres penulisan Tugas Akhir dan pemberian informasi terkait perubahan ketentuan pada penulisan tugas akhir                           |
| 5  | Selasa,<br>9 Juni 2026  |                           | Bimbingan terkait BAB IV dan mendapat amanah untuk revisi terkait penulisan Tugas Akhir                                                                  |
| 6  | Selasa,<br>23 Juni 2026 |                           | Bimbingan terkait BAB IV dan BAB V.                                                                                                                      |

Depok, 23 Juni 2026  
Dosen Pembimbing

**Dr., M. Ikhsan, M.Si.**  
NIP. 196309131988031002

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026





## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 9 Check AI

Page 2 of 48 - Integrity Overview

Submission ID trn:aid::3618:145545009

### 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

#### Top Sources

|     |                                  |
|-----|----------------------------------|
| 18% | Internet sources                 |
| 3%  | Publications                     |
| 4%  | Submitted works (Student Papers) |

#### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Page 2 of 48 - Integrity Overview

Submission ID trn:aid::3618:145545009

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026