

**PENGARUH PENGORGANISASIAN DAN PENGARAHAN
TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA
PT. BANK BTN (Persero) KANCAPEM M. YAMIN
MEDAN**

TESIS

OLEH

**FITRI ERNALIS
NPM. 101801114**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

**PENGARUH PENGORGANISASIAN DAN PENGARAHAN
TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA
PT. BANK BTN (Persero) KANCAPEM M. YAMIN
MEDAN**

TESIS

OLEH

**FITRI ERNALIS
NPM. 101801114**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Pengorganisasian dan Pengarahan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada PT. Bank BTN (Persero) Kancapem M. Yamin Medan

Nama : Fitri Ernalis

NPM : 101801114

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Subhilhar, MA

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA.

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.

Telah diuji pada Tanggal 09 Mei 2012

Nama : Fitri Ernalis

NPM : 101801114



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Drs. Heri Kusmanto, MA

Sekretaris : Ir. Azwana, MP

Pembimbing I : Prof. Dr. Subhilhar, MA

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Ernalis

NPM : 101801114

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

“Pengaruh Pengorganisasian dan Pengarahan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada PT. Bank BTN (Persero) Kancapem M. Yamin Medan.”

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinal dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Oktober 2012

Yang menyatakan,



Fitri Ernalis

ABSTRAK

Manusia adalah faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi, sebab maju tidaknya organisasi tersebut sangat tergantung kepada kualitas dan kemampuan yang ada dalam organisasi itu. Oleh sebab itulah pengaruh manajemen sangat menentukan dalam mengolah sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusia dapat diharapkan kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini MSDM diartikan sebagai ilmu dan seni yang menitikberatkan kepada pentingnya tenaga kerja dengan pemanfaatan secara efisien dan efektif dengan menempatkan orang-orang pada tempat yang tepat dalam arti dinamis, dimana dalam penempatan orang-orang tersebut bukan hanya dibutuhkan pada saat sekarang saja tetapi untuk masa yang akan datang.

MSDM mempunyai pengaruh penting dalam meningkatkan efektivitas kerja. Semakin baik MSDM pada suatu organisasi, maka semakin meningkatkan efektivitas kerja pegawai, sebaliknya semakin buruk MSDM pada suatu organisasi, maka semakin menurunkan efektivitas kerja pegawai.

Rumusan masalah yang dikemukakan didalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh peorganisasian dan pengarahan terhadap efektivitas pegawai pada Bank BTN M. Yamin Medan

Penulis menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat, yang menjadi variabel bebas adalah pengorganisasian dan pengarahan sedangkan yang menjadi variabel terikat Efektivitas Kerja Pegawai pada Bank BTN Kancapem M. Yamin Medan.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah penelitian perpustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan cara-cara observasi dan kuisioner.

Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui kuisioner yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti dengan tujuan pemecahan masalah, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Untuk sampel diambil seluruh pegawai Bank BTN Kancapem M. Yamin Medan, sebanyak 15 orang. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data melalui korelasi product moment. Sedangkan untuk menguji tingkat signifikan kedua variabel digunakan rumus uji r sehingga dapat diuji hipotesis dari penelitian ini.

Pengorganisasian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas kerja. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji signifikansi korelasi product moment diketahui bahwa ternyata $r_{test} > r_{tabel}$ atau $0,528 > 0,514$. Secara statistik mempunyai hubungan yang signifikan dan hipotesis kerja dapat diterima.

Pengarahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas kerja pegawai pada Bank BTN (Persero) Kancapem M. Yamin. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji signifikansi korelasi product moment diketahui bahwa ternyata $r_{test} > r_{tabel}$ atau $0,672 > 0,514$. Secara statistik mempunyai hubungan yang signifikan dan hipotesis kerja dapat diterima.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat, hidayah, kemudahan/kelapangan, kesehatan, rizki hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan Tesis ini :

1. Bapak Prof. DR. H.A Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Warjio, MA, Ph.D selaku Ketua Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. DR. Subhilhar selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama melaksanakan penulisan Tesis.
4. Bapak Drs. Kariono, MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan Tesis.
5. Seluruh Dosen/Staf pengajar dan para pegawai Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
6. Bapak Habiaran Siregar selaku Branch Manager dan karyawan/ti Bank BTN Kancapem M. Yamin Medan yang telah memberikan data dan keterangan-keterangan untuk dapat penulis gunakan dalam menyelesaikan Tesis.

7. Teristimewa rasa terima kasih yang tak terhingga kepada suami yang telah memberikan *support* kepada penulis selama menimba ilmu pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
8. Ibunda tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang, perhatian dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis.
9. Keluargaku Bang Azwani, Kak Yuni, dan Ichsan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tesis.
10. Rekan-rekan kelas reguler Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik T.A 2010/2011.

Akhirnya penulis bermohon kepada Allah semoga memberikan ridho dan hidayah-Nya kepada kita semua. Penulis mohon maaf jika ada kesilapan dan kesalahan yang terjadi selama penyusunan tesis ini.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Billahi Taufik Walhidayah. Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Medan, April 2012

Penulis

(Fitri Ernalis)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Hipotesis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Manajemen.....	8
2.2. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	12
2.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.4. Pengertian Efektivitas Kerja.....	24
2.5. Hambatan-Hambatan Terhadap Efektivitas Kerja.....	27

BAB III	METODE PENELITIAN.....	32
3.1.	Jenis Penelitian.....	32
3.2.	Lokasi Penelitian.....	32
3.3.	Populasi dan Sampel.....	32
3.4.	Operasional Variabel.....	33
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	36
3.1.	Sejarah Perusahaan.....	36
3.2.	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	41
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1.	Penyajian Data.....	50
5.1.1.	Identitas Responden.....	51
5.1.2.	Variabel Penelitian.....	55
5.2.	Analisis Data.....	68
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
6.1.	Kesimpulan.....	74
6.2.	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA..... 99

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.	Keterangan Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 5.2.	Keterangan Menurut Umur.....	52
Tabel 5.3.	Keterangan Menurut Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 5.4	Keterangan Menurut Jabatan.....	53
Tabel 5.5	Keterangan Menurut Masa Kerja.....	54
Tabel 5.6	Pengorganisasian Yang Dilakukan Perusahaan Benar-benar Mengalami Perubahan.....	55
Tabel 5.7.	Pengorganisasian Yang Dilakukan Berjalan Dengan Lancar.....	56
Tabel 5.8.	Pengelompokan Organisasi Mengenai Rencana Kerja Sesuai Dengan Skill Masing-masing Pegawai.....	56
Tabel 5.9.	Pengorganisasian di Perusahaan Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai.....	57
Tabel 5.10.	Pengarahan yang Diberikan Pimpinan Berjalan Dengan Baik....	58
Tabel 5.11.	Pimpinan Mengarahkan Jalannya Pekerjaan.....	59
Tabel 5.12.	Pengarahan Yang Dijalankan Pimpinan Sesuai Yang Diharapkan.....	60
Tabel 5.13.	Pengarahan Yang Dilakukan Pimpinan Meningkatkan Efektivitas Kerja pegawai.....	60

Tabel 5.14.	Kemampuan Kerja Dalam Melakukan Pekerjaan.....	62
Tabel 5.15.	Kemampuan Kerja Pegawai Dalam Mengatasi Hambatan.....	63
Tabel 5.16.	Peningkatkan Kemampuan Kerja Dalam Mengikuti Pendidikan dan Latihan.....	63
Tabel 5.17.	Dukungan Dari Atasan Terhadap Pegawai Atas Kemampuan Berhasil Baik.....	64
Tabel 5.18.	Kualitas Kerja Atas Hasil Kerja Pegawai.....	65
Tabel 5.19.	Kualitas Kerja Ditentukan Sesuai Dengan Standart.....	66
Tabel 5.20.	Peningkatan Kualitas kerja Pegawai Terhadap Prestasi Kerja....	66
Tabel 5.21.	Peningkatkan Kualitas Kerja Diperlukan Ketelitian Dalam Melakukan Pekerjaan.....	67
Tabel 5.22.	Correlation.....	68
Tabel 5.23.	Hasil Perhitungan Korelasi Product Moment.....	69
Tabel 5.24.	Interprestasi Korelasi Product Moment.....	70
Tabel 5.25.	Hasil Perhitungan Korelasi Parsial.....	71
Tabel 5.26.	Hasil Perhitungan Korelasi Majemuk.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan Diantara Fungsi-fungsi Manajemen.....	10
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank BTN (Persero) Cabang Medan.....	42



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia pada dasarnya telah lama dikenal, tetapi baru sejak awal abad XX semakin banyak mendapat perhatian terhadap masalah-masalah sumber daya manusia, sebab semakin banyak perhatian orang terhadap manajemen sumber daya manusia tersebut.

Manajemen sumber daya manusia disebabkan karena perkembangan scientific management dipelopori oleh Taylor, kekurangan tenaga kerja pada perang dunia I bagi negara-negara yang memasuki peperangan, semakin meningkatnya turut campur tangan pemerintah dalam hubungan antara majikan dan buruh dan akibat depresi besar pada tahun 1930 (Manullang, 1990:20).

Namun demikian, alasan dalam judul tesis ini tidak hanya terpaku pada sebab-sebab di atas, namun tidak pula mengabaikan sebab-sebab tersebut, tetapi karena penulis menyadari bahwa setiap organisasi baik besar maupun kecil tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa didukung oleh manajemen yang baik.

Pentingnya manajemen harus dikaitkan pula dengan kemampuan manusia yang ada di dalam organisasi tersebut. Hal ini disebabkan karena bergerak atau tidak Bergeraknya suatu organisasi karena tujuannya yang telah di tetapkan sangat bergantung kepada sumberdaya-sumberdaya yang ada terutama sumber daya manusia (SDM).

Manajemen yang dimaksudkan disini adalah manajemen sumber daya manusia yang membatasi ruang lingkupnya khusus mengenai personalia atau kepegawaian, dimana dalam abad ini sangat memegang peranan penting untuk melaksanakan kegiatan serta aktivitas didalam organisasi.

Manajemen sumber daya manusia khusus pengorganisasian dan pengarahan menitikberatkan perhatian kepada faktor-faktor produksi tenaga kerja. Kita menyadari dimana-mana semua lapangan kerja didalam masyarakat menunjukkan merajalelanya in-efisiensi keluh kesah yang beraneka ragam dan penyelewengan, semua ini telah menjadi gejala umum dinegara kita. Jika manajemen sumber daya manusia pada suatu perusahaan tidak dilaksanakan dengan baik sulitnya untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Pengorganisasian dan pengarahan yang baik merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai, sebaliknya keadaan dan sistem manajemen sumber daya manusia yang dikerjakan secara menyimpang atau tidak tepat dapat pula sebagai salah satu faktor menurunkan efektivitas kerja pegawai pada suatu perusahaan ataupun instansi. Akibatnya sudah tentu perusahaan atau instansi tersebut akan mengalami kemunduran dan kerugian.

Mengingat pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan tenaga manusia secara efektif, maka dalam penulisan tesis ini, penulis mengajukan judul yaitu

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002 : *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gomes, Faustino, Cardoso, 2005 : *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Jakarta.
- Handyaningrat, Soewarno, 2004 : *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Handoko, T, Hani, 2001 : *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Handoko, T, Hani, 2002 : *Manajemen*, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, 2004 : *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Irianto, Jusuf, 2004 : *Tema-Tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Jiwanto, Gunawan, 2001 : *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta.
- Mahmudi, 2005 : *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Gramedia, Jakarta.
- Manessdek, 2000 : *Metode Penelitian Sosial*, Universitas Terbuka, Karunika, Jakarta.
- Manullang, M, 1990 : *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H, 2001: *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Selemba Empat, Jakarta.
- Musanef, 2000 : *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Ruck, S, Achmad, 2004 : *Sistem Manajemen*, Gramedia, Jakarta.

- Siagian, Sondang P, 1996 : *Organisasi Pengorganisasian Dan Perilaku Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 1998 : *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2003 : *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2004 : *Teori Dan Praktek Pengorganisasian* , Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2005 : *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sujak, Abi, 2000 : *Pengorganisasian Manajer Eksitensinya Dalam Perilaku Organisasi*, CV. Rajawali, Jakarta.
- Wahjosumidjo, 1999 : *Pengorganisasian Dan Motivasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Wiludjeng SP, Sri, 2007 : *Pengantar Manajemen*, Graha Ilmu, Yogyakarta,.
- Wursanto, Ig, 2000 : *Manajemen Kepegawaian*, Kanisius, Yogyakarta.

I. Identitas Responden

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada huruf yang sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
3. Usia : 1. 21 – 30 Tahun
2. 31 – 40 Tahun
3. 41 – 50 Tahun
4. >51 Tahun
4. Pendidikan : 1. SMU/SMK
2. D-3
3. Sarjana (S-1)
4. Sarjana (S-2)
5. Jabatan :
6. Lama Bertugas di Bank BTN : Tahun

Peneliti

(Fitri Ernalis)

A. Pertanyaan Variabel Bebas (X) Manajemen Sumber Daya Manusia.

1. Pengorganisasian

1. Menurut bapak/ibu apakah pengorganisasian yang dilakukan perusahaan benar-benar mengalami perubahan?
 - a. Sangat mengalami
 - b. Cukup mengalami
 - c. Kurang mengalami

2. Menurut bapak/ibu apakah pengorganisasian yang diharapkan selama ini berjalan dengan lancar?
 - a. Sangat berjalan lancar
 - b. Cukup berjalan lancar
 - c. Kurang berjalan lancar

3. Menurut bapak/ibu apakah dalam pengelompokkan organisasi mengenai rencana kerja telah sesuai dengan skill masing-masing pegawai?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Cukup sesuai
 - c. Kurang sesuai

4. Menurut bapak/ibu apakah pengorganisasian diperusahaan sudah dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai?
 - a. Sangat meningkatkan
 - b. Cukup meningkatkan
 - c. Kurang meningkatkan

2. Pengarahan

5. Menurut bapak/ibu apakah pengarahan yang diberikan oleh pimpinan diperusahaan berjalan dengan baik?
 - a. Sangat berjalan
 - b. Cukup berjalan
 - c. Kurang berjalan

6. Menurut bapak/ibu, apakah pimpinan mengarahkan jalannya pekerjaan diperusahaan?
 - a. Sangat mengarahkan
 - b. Cukup mengarahkan
 - c. Kurang mengarahkan

7. Apakah pengarahan yang dijalankan pimpinan bapak/ibu diperusahaan sesuai yang diharapkan?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Cukup sesuai
 - c. Kurang sesuai

8. Menurut bapak/ibu apakah pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan sudah dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai?
- a. Sangat meningkatkan
 - b. Cukup meningkatkan
 - c. Kurang meningkatkan
-

B. Pertanyaan Variabel Terikat (Y) Efektivitas Kerja

1. Kemampuan Kerja

1. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kemampuan kerja dalam melakukan pekerjaan?
- a. Sangat mampu
 - b. Cukup mampu
 - c. Kurang mampu
-
2. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kemampuan kerja pegawai dalam mengatasi hambatan yang dihadapi pegawai dalam melakukan pekerjaan?
- a. Sangat mampu
 - b. Cukup mampu
 - c. Kurang mampu
-
3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai peningkatan kemampuan kerja pegawai setelah mengikuti pendidikan dan latihan?
- a. Sangat meningkat
 - b. Cukup meningkat
 - c. Kurang meningkat
-
4. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai perlunya dukungan dari atasan terhadap pegawai atas kemampuan yang berhasil baik?
- a. Sangat mendukung
 - b. Cukup mendukung
 - c. Kurang mendukung
-

2. Kualitas Kerja

5. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kualitas kerja atas hasil kerja pegawai?
- a. Sangat penting
 - b. Cukup penting
 - c. Kurang penting
-
6. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kualitas kerja ditentukan sesuai dengan standart?
- a. Sangat ditentukan
 - b. Cukup ditentukan
-

c. Kurang ditentukan

7. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai peningkatan kualitas kerja pegawai terhadap prestasi kerja?

a. Sangat meningkat

b. Cukup meningkat

c. Kurang meningkat

8. Bagaimana menurut bapak/ibu dalam meningkatkan kualitas kerja diperlukan ketelitian dalam melakukan pekerjaan?

a. Sangat diperlukan

b. Cukup diperlukan

c. Kurang diperlukan

Medan, 10 April 2012

No : 01/Mdn.Utm/KCP.MY/IV/2012

Hal : Penelitian

Kepada Yth :
Ketua Program Pascasarjana
Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area
Medan

Dengan Hormat,

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Fitri Ernalis
NPM : 101801114
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Benar telah melakukan Penelitian Ilmiah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu M.Yamin Medan, terhitung mulai bulan Maret s/d bulan April 2012.

Demikian disampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk
Kantor Cabang Pembantu M.Yamin Medan



Lobiaran Siregar
Branch Manager Jr