

PENGETAHUAN KESEKRETARISAN

Penyusun:
Dra. Ratna Suminar, MM



Jl. Surya Kencana No. 1 Pamulang
Gd. A, Ruang 211 Universitas Pamulang
Tangerang Selatan – Banten

PENGETAHUAN KESEKRETARISAN

Penulis:

Ratna Suminar

ISBN: 978-602-5867-28-6

Editor:

Unik Desthiani

Penyunting:

Dewi Anggraeni

Desain Sampul dan Tata Letak:

Ubaid Al Faruq

Penerbit:

UNPAM PRESS

Redaksi:

JL. Surya Kencana No. 1

Pamulang – Tangerang Selatan

Telp. 021 7412566

Fax. 021 74709855

Cetakan Pertama, Maret 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun tanpa
ijin penerbit

Data Publikasi Unpam Press

| Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran Universitas Pamulang

Gedung A. R. 211 Kampus 1 Universitas Pamulang

Jalan Surya Kencana Nomor 1 Pamulang Barat, Tangerang Selatan, Banten.

Website: www.unpam.ac.id | **email:** unpampress@unpam.ac.id

Pengetahuan Kesekretarisan/Ratna Suminar – 1st.ed.

ISBN – 978-602-5867-28-6

1. Pengetahuan Kesekretarisan. I. Ratna Suminar

M048-12032019-01

Ketua Unpam Press: Sewaka

Koordinator Editorial: Aeng Muhidin, Ali Madinsyah, Ubaid Al Faruq

Editor: Unik Desthiani

Koordinator Bidang Hak Cipta: Susanto

Koordinator Produksi: Pranoto

Koordinator Publikasi dan Dokumentasi: Ubaid Al Faruq

Desain Cover: Edi Junaedi

Cetakan Pertama, Maret 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun tanpa
ijin penerbit

MATA KULIAH PENGETAHUAN KESEKRETARISAN

Identitas Mata Kuliah

Program Studi	: D-III Sekretari
Mata Kuliah / Kode	: Pengetahuan Kesekretarian/SKR0012
Jumlah SKS	: 2 Sks
Prasyarat	: Key bording, bahasa Indonesia
Deskripsi	: Mata kuliah <i>Pengetahuan Kesekretarian</i> ini termasuk dalam kelompok <i>Mata Kuliah Keterampilan dan Keahlian</i> (MKK) di Program Studi DIII Sekretari, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang yang memberikan keterampilan penunjang kompetensi profesional dari profesi sekretaris. Setelah menyelesaikan mata kuliah ini mampu mengembangkan keprofesian sekretaris sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sekretaris dengan menerapkan syarat-syarat dan etika profesi sekretaris yang relevan. Materi yang dibahas dalam mata kuliah ini mencakup Pengertian sekretaris dan kesekretariatan, peranan sekretaris dan kesekretariatan Syarat dasar menjadi sekretaris, jenis jabatan sekretaris, Pengertian sekretariat, tata usaha dan administrasi kesekretariatan Peranan sekretariat, tata usaha dan administrasi kesekretariatan, Ruang lingkup tugas sekretaris Efisiensi, efektifitas dan produktifitas kerja sekretaris Ruang lingkup tugas sekretaris Efisiensi, efektifitas dan produktifitas kerja sekretaris, Pengertian dan sarana arsip, Sistem kearsipan, Mengelola telepon, Mengelola pertemuan, Mengelola surat menyurat, Mengelola peralatan perkantoran, Mengelola Perjalanan dinas pimpinan, Mengelola

keuangan, Mengelola Sikap dan kepribadian sekretaris, Mengelola Pengembangan diri sekretaris.

Capaian Pembelajaran : Setelah pembelajaran, mahasiswa mampu menerapkan sikap dan kepribadian sekretaris serta melaksanakan tugas tugas sekretaris sesuai dengan kaidah keilmuannya.

Penyusun : Dra. Ratna .suminar M.M

Ketua Program Studi

Penulis

Dr.Dewi Anggraeni.SH.MH
NIDN.0405058002

Drs. Ratna Suminar M.M
NIDK. 08841000016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga dapat menyelesaikan bahan ajar untuk Mahasiswa Program Studi Sekretaris Mata Kuliah, Pengetahuan sekretaris. Bahan ajar ini ditulis berdasarkan kurikulum DIII Sekretaris, dengan harapan dapat digunakan dalam memperoleh gelar Ahli Madya .

Kegiatan belajar pada bahan ajar ini terdiri dari 14 (empat belas) pertemuan bagian utama yaitu : Ruang lingkup kesekretarian, produktifitas kerja sekretaris. Sikap sekretaris dalam melaksanakan tugas, pengendalian diri, bekerja sama dengan pihak lain, sarana prasarana kantor, pelayanan prima, etika penanganan telepon, mengelola rapat, notula rapat, memproses perjalanan dinas pimpinan, mengelola keuangan, pandai membaca dan menulis, kreativitas sekretaris, topik topik tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka menguasai mata pelajaran pengetahuan sekretaris.

Penulis menyadari bahwa bahan ajar ini masih sangat jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan-perbaikan. Akhirnya, selamat mengikuti kegiatan belajar ini dan semoga berhasil.

Pamulang, Maret 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

Identitas Mata Kuliah	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii

PERTEMUAN 1: RUANG LINGKUP SEKRETARIS

A. Tujuan Pembelajaran.....	1
B. Uraian Materi.....	1
C. Latihan Soal/Tugas	10
D. Daftar Pustaka	11

PERTEMUAN 2: SEKRETARIS PROFESIONAL

A. Uraian Materi.....	12
B. Latihan Soal/Tugas	12
C. Latihan Soal/Tugas	21
D. Daftar Pustaka	22

PERTEMUAN3: PRODUKTIVITAS KERJA SEKRETARIS

A. Tujuan Pembelajaran.....	23
B. Uraian Materi.....	23
C. Latihan Soal/Tugas	28
D. Daftar Pustaka	28

PERTEMUAN 4: SIKAP SEKRETARIS DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

A. Tujuan Pembelajaran.....	30
B. Uraian Materi.....	30
C. Latihan Soal/Tugas	36
D. Daftar Pustaka	36

PERTEMUAN 5: PENGENDALIAN DIRI.

A. Tujuan Pembelajaran.....	38
B. Uraian Materi.....	38
C. Latihan Soal/Tugas	43
D. Daftar Pustaka	43

PERTEMUAN 6: BEKERJA SAMA DENGAN PIHAK LAIN

A. Tujuan Pembelajaran.....	45
B. Uraian Materi.....	45
C. Latihan Soal/Tugas	54
D. Daftar Pustaka	54

PERTEMUAN 7: PELAYANAN PRIMA

A. Tujuan Pembelajaran.....	56
B. Uraian Materi.....	56
C. Latihan Soal/Tugas	73
D. Daftar Pustaka	73

PERTEMUAN 8: SARANA &PRASARANA KANTOR

A. Tujuan Pembelajaran.....	75
B. Uraian Materi.....	75
C. Latihan Soal/Tugas	88
D. Daftar Pustaka	91

PERTEMUAN 9: ETIKA PENANGANAN TELEPON

A. Tujuan Pembelajaran	93
B. Uraian Materi.....	93
C. Latihan Soal/Tugas	103
D. Daftar Pustaka	104

PERTEMUAN 10: MEMPERSIAPKAN DAN MERENCANAKAN RAPAT

A. Tujuan Pembelajaran.....	105
B. Uraian Materi.....	105
C. Latihan Soal/Tugas	109
D. Daftar Pustaka	110

PERTEMUAN 11: NOTULA RAPAT

Tujuan Pembelajaran.....	112
A. Uraian Materi.....	112
B. Latihan Soal/Tugas	117
C. Daftar Pustaka	118

PERTEMUAN 12: MEMPROSES PERJALANAN DINAS/BISNIS

A. Tujuan Pembelajaran.....	120
B. Uraian Materi.....	120
C. Latihan Soal/Tugas	147
D. Daftar Pustaka	148

PERTEMUAN 13: MENGELOLA KEUANGAN (KAS KECIL)

A. Tujuan Pembelajaran.....	150
B. Uraian Materi.....	150
C. Latihan Soal/Tugas	160
D. Daftar Pustaka	161

PERTEMUAN 14: KREATIVITAS SEKRETARIS

A. Tujuan Pembelajaran.....	162
B. Uraian Materi.....	162
C. Latihan Soal/Tugas	165
D. Daftar Pustaka	165

GLOSARIUM	167
DAFTAR PUSTAKA	168

DAFTAR GAMBAR

Gambar 6.1 Tim Problem Solving Versi Robbins	49
Gambar 6.2 Tim Self Managed Work	50
Gambar 6.3 Tim Cross Functional	51
Gambar 6.4 Tim Virtual	51
Gambar 8.1 Mesin Tik Manual	77
Gambar 8.2 Mesin Tik Elektrik	78
Gambar 8.3 Komputer	78
Gambar 8.4 Mesin Fotokopi	78
Gambar 8.5 Mesin Faksimile	79
Gambar 8.6 Mesin Penghancur Kertas	79
Gambar 8.7 Printer	80
Gambar 8.8 Mesin Stensil	80
Gambar 8.9 OHP dan Proyektor LCD	80
Gambar 8.10 Mesin Penghitung Uang	81
Gambar 8.11 Mesin Blinding	81
Gambar 8.12 Mesin Laminating	81
Gambar 8.13 Mesin Absensi Pegawai	81
Gambar 8.14 Perabot Kantor	82
Gambar 8.15 Telepon	83
Gambar 8.16 Intercome	84
Gambar 8.17 Tata Ruang Berkamar	86
Gambar 8.18 Tata Ruang Berpanorama	87
Gambar 8.19 Tata Ruang Terbuka	87
Gambar 8.20 Tata Ruang Gabungan	88
Gambar 9.1 Formulir Berita Telepon	103
Gambar 12.1 Contoh Surat Tugas	126
Gambar 12.2 Contoh Bentuk SPPD Lembar 2	127
Gambar 12.3 Contoh Paspor	127
Gambar 12.4 Visa	130
Gambar 12.5 Contoh Exit Permit	132
Gambar 12.6 Contoh Health Certificate	132
Gambar 12.7 Contoh Tiket Perjalanan	133

Gambar 12.8 Contoh Tiket Perjalanan Online	134
Gambar 13.1 Contoh Faktur	153
Gambar 13.2 Contoh Nota Debit	153
Gambar 13.3 Contoh Nota Kredit	155
Gambar 13.4 Contoh Kuitansi	156

DAFTAR TABEL

Tabel 12.1	Format Daftar Perjalanan Dinas (Instansi Pemerintah)	139
Tabel 12.2	Format Daftar Perjalanan Dinas (Instansi Swasta)	140
Tabel 12.3	Perincian Perhitungan Biaya Perjalanan Dinas	146
Tabel 12.4	Perencanaan Biaya Perjalanan Dinas	146

PERTEMUAN 1

RUANG LINGKUP SEKRETARIS

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Tujuan pembelajaran pada bahan ajar ini adalah mahasiswa mampu menjabarkan ruang lingkup Sekretaris. Tujuan pembelajaran pada bahan ajar ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengertian sekretaris pribadi dan sekretaris organisasi.
2. Untuk mengetahui tugas dan fungsi sekretaris.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab sekretaris.
4. Untuk mengetahui macam macam sekretaris berdasarkan kemampuannya.

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Sekretaris

Istilah sekretaris berasal dari bahasa latin yaitu *secretum* yang artinya rahasia. Dalam Bahasa Belanda yaitu *secretares*, dalam Bahasa Perancis disebut *secretaire*, sedangkan dalam Bahasa Inggris disebut *secretary* yang berasal dari kata *secret* yang berarti rahasia. Sesuai dengan asalnya, Berarti Sekretaris adalah orang yang diberi kepercayaan untuk menyimpan rahasia dalam melaksanakan pekerjaannya dalam arti rahasia perusahaan atau yang tidak perlu diketahui oleh orang lain atau para pegawai.

Pengertian sekretaris dari bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas menyatakan bahwa Sekretaris adalah sebuah profesi administratif yang bersifat asisten atau mendukung. Gelar ini merujuk kepada sebuah pekerja kantor yang tugasnya ialah melaksanakan pekerjaan rutin, tugas-tugas administratif atau tugas-tugas pribadi dari atasannya. Pekerja atau karyawan ini biasanya melakukan tugas-tugas seperti mengetik, penggunaan komputer dan pengaturan agenda. Mereka biasanya bekerja di belakang meja. Sebagian besar sekretaris adalah wanita

Sekretaris menurut H. W Fowler dan F. G Fowler yang dikutip oleh Nani Nuraeni dalam buku *Sekretaris Professional* mengemukakan bahwa Sekretaris adalah orang yang bekerja pada orang lain untuk membantu dalam korespondensi, pekerjaan tulis, mendapatkan informasi dan masalah-masalah lainnya; Pegawai yang ditunjuk oleh masyarakat atau perusahaan atau perserikatan untuk melakukan korespondensi, memelihara warkat-warkat, terutama yang berurusan dengan perusahaannya.; Menteri yang mengepalai kantor pemerintahan, menteri di Amerika Serikat dan Vatikan.(2008:2)

Menurut C. L Barnhart, yang dikutip oleh Nani Nuraeni dalam buku *Sekretaris Professional* menyatakan bahwa Sekretaris adalah seorang yang melakukan korespondensi, memelihara warkat dan lainnya untuk perorangan atau organisasi; Seorang kepala pejabat pemerintah yang mengawasi dan memimpin suatu departemen pemerintahan tertentu; Sebuah meja dan rak buku di atasnya. (2008:2). Yang dimaksud warkat sendiri menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Nani Nuraeni dalam buku *Sekretaris Professional* menyatakan warkat adalah setiap catatan tertulis, bergambar atau terekam yang berisi keterangan tentang suatu peristiwa atau hal yang dibuat orang untuk membantu ingatan (contohnya buku, surat, arsip, dan kuitansi) .(2008:2)

Pengertian sekretaris Menurut Louis C. Nahassy dan William Selden seperti yang dikutip oleh Sutarto dalam buku *Sekretaris dan tatawarkat* menyatakan *“Secretary is an office employee who has a more responsible position than a stenographer and whose duties usually include taking and transcribing dictation; dealing with the public by answering the telephone, meeting callers, and making appointment ; and maintaining or filing records, letters, etc, A secretary frequently acts as an administrative assistant or Junior executive”*.

Sekretaris adalah: “Seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab daripada seorang stenographer dan tugas-tugasnya biasanya meliputi pengambilan dan penyalinan dikte berurusan dengan publik untuk menjawab telepon, mengundang pertemuan, membuat perjanjian dan memelihara atau mengarsip warkat-warkat, surat-surat, dan lain-lain. Seorang sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrasi atau pimpinan muda.” (1997:4). Beberapa definisi lain mengenai sekretaris :

- a. Pengertian Sekretaris Menurut Betty Hutchinson dan Carol Milano yang dikutip oleh Ursulla Ernawati dalam buku *Pedoman lengkap Kesekretarian* mengemukakan:

“A secretary is a professional as a professional you may want to perform the many and varied responsibilities of secretarial work with competence, confidence, and style”

Seorang Sekretaris adalah seorang professional, sebagai seorang professional sekretaris diharapkan menampilkan aneka macam tanggung jawab tugas kesekretarian dengan penuh kompetensi, dapat dipercaya dan berkepribadian (2004:1)

- b. Pengertian Sekretaris Menurut *Professional Secretaries International (PSI)* :

“ A secretary shall be defined as an executive assistant who possesses a mastery of office skills, demonstrates the ability to assume responsibility without direction

or supervision exercises initiative and judgement and makes decisions within the scope of assigned authority”

Seorang sekretaris adalah asisten pimpinan yang memiliki keahlian mengurus kantor, menampilkan kemampuan menerima tanggung jawab tanpa diarahkan atau diawasi, berinisiatif dan penuh pertimbangan, serta mengambil keputusan sesuai dengan ruang lingkup wewenang tugasnya. (2004:2)

Berdasarkan uraian diatas mengenai sekretaris, maka secara umum sekretaris adalah seorang karyawan atau pegawai yang diangkat oleh pimpinannya sebagai pembantu pribadinya tetapi tidak hanya sekedar pembantu pimpinan saja ia juga dapat mengerjakan tugas-tugas, pekerjaan kantor, memegang rahasia perusahaan dan tanggung jawab yang tinggi di kantor atau perusahaan, karena dianggap dapat dipercaya dalam mengerjakan tugas-tugas pimpinan, dimana pimpinan tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memimpin dan mengelola organisasi atau perusahaan dari mengurus perjanjian , administrasi, mengatur rapat hingga korespondensi. Semua tugas pimpinan tersebut akan menjadi maksimal jika ada seorang sekretaris yang mendampinginya

2. Macam-Macam Sekretaris Berdasarkan Ruang Lingkup Dan Tanggung Jawab

Berdasarkan ruang lingkup dan tanggung jawab sekretaris dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu:

a. Sekretaris eksekutif

Sekretaris eksekutif adalah sekretaris yang juga berfungsi sebagai manajer karena secara langsung atau nyata menjalankan fungsi manajer eksekutif yang memiliki bawahan. Sekretaris eksekutif ini pada umumnya merupakan sekretaris untuk satu unit organisasi, contohnya: sekretaris dewan, sekretaris jenderal, sekretaris wilayah, sekretaris inspektorat jenderal, sekretaris yayasan, dan lain-lain.

b. Sekretaris pribadi

Sekretaris pribadi adalah seorang yang mengerjakan kegiatan perkantoran untuk membantu seseorang tertentu dan bersifat pribadi. Sekretaris dalam pengertian ini bukan pegawai atau staf dari suatu organisasi atau perusahaan tetapi diangkat dan digaji oleh perorangan. Seorang sekretaris pribadi harus selalu berusaha untuk mengenal sifat-sifat dan pribadi pimpinannya sendiri, baik itu adat kebiasaan, kegemaran atau hobi, kelebihan dan kekurangan pimpinan. Sebagai sekretaris pribadi tidak berarti bahwa ia tidak bertanggung jawab kepada unit kerjanya, tetapi ia tetap terikat kepada status kepegawaiannya.

3. Macam-Macam Sekretaris Berdasarkan Kemampuan Dan Pengalaman Kerja

Berdasarkan kemampuan dan pengalaman kerjanya macam sekretaris dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu:

a. Sekretaris senior

Sekretaris senior adalah sekretaris yang sudah memiliki banyak pengalaman yang mantap, dapat berdiri sendiri dalam mengatasi masalah yang timbul di dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Sekretaris junior

Sekretaris junior adalah sekretaris yang baru memulai kariernya atau baru bekerja dan belum mempunyai banyak pengalaman karena ia baru keluar dari pendidikan sekretaris. Sekretaris junior ini perlu banyak belajar dan bimbingan dari seorang sekretaris senior untuk memperoleh tambahan ilmu dan pengalaman.

4. TUGAS SEKRETARIS

Tugas seorang sekretaris adalah membantu pimpinan dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan teknis, tetapi cukup penting artinya bagi pimpinan. Seorang pimpinan akan sangat memerlukan bantuan sekretaris dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan kantor seperti :

- a. Menerima tamu;
- b. Menerima telepon;
- c. Mengambil dikte dan melatinkan;
- d. Menyimpan surat.

Untuk itu seorang pemimpin mengharapkan bahwa bantuan yang diberikan oleh seorang sekretaris akan berbeda tergantung dari bidang usaha yang diberikan oleh pimpinan misalnya direktur dari perusahaan percetakan akan berbeda dengan lembaga bantuan hukum. Seorang sekretaris harus selalu berusaha untuk mencari cara-cara yang baik untuk menumbuhkan hubungan dan kerja sama yang baik antara sekretaris dengan pimpinannya dalam batas-batas kedinasan. Pada dasarnya tugas-tugas sekretaris meliputi :

a. Tugas-tugas Rutin

Yaitu tugas-tugas umum yang dikerjakan oleh sekretaris setiap harinya tanpa menunggu instruksi dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus dilaksanakan sesuai dengan yang telah diterapkan. Tugas ini meliputi:

- 1) Membuka surat.masuk untuk pimpinan;
- 2) Menerima dikte;
- 3) Menerima dan melayani tamu serta bertamu mewakili pimpinan;

- 4) Menerima dan melayani telepon serta menelpon;
- 5) Menata arsip/surat;
- 6) Menyusun dan membuat surat untuk kepentingan pimpinan (korespondensi);
- 7) Mengurus dan mengendalikan surat;
- 8) Menyiapkan pembuatan laporan;
- 9) Menyusun dan membuat jadwal kegiatan pimpinan;
- 10) Mengelola kas kecil;
- 11) Menjaga kebersihan dan kerapian kantor untuk menciptakan kenyamanan kerja.

b. Tugas-tugas khusus

Tugas-tugas ini tidak selalu setiap hari dilaksanakan oleh sekretaris tetapi hanya dilaksanakan bila diperintahkan langsung/ instruksi khusus oleh pimpinan kepada sekretaris dengan penyelesaiannya secara khusus. Jadi yang dimaksud tugas disini adalah pekerjaan yang hanya kadang-kadang dihadapi akan tetapi harus dilaksanakan sebaik-baiknya dan adanya unsur kepercayaan bahwa tugas sekretaris mampu menyimpan rahasia perusahaan. juga pimpinan beranggapan bahwa untuk tugas tertentu sekretaris dianggap sudah menguasai sehingga pimpinan memberikan kepercayaan kepada sekretaris untuk menyelesaikan tugas tersebut. Tugas ini meliputi:

- 1) Menyiapkan rapat dan membuat notulen;
- 2) Mengonsep surat perjanjian kerjasama dengan relasi atau instansi luar;
- 3) Menyusun surat rahasia (*confidential*);
- 4) Menyiapkan perjalanan dinas pimpinan (pemesanan tiket, booking hotel, menyusun agenda perjalanan pimpinan sampai mencatat pengeluaran biaya perjalanan dinas);
- 5) Menyusun acara pertemuan bisnis;
- 6) Menyusun makalah, pidato untuk pimpinan;
- 7) Mengurus masalah dengan bank;
- 8) Mendatangi perusahaan lain atau instansi pemerintah untuk mencari informasi atau menyampaikan informasi;
- 9) Pembelian kado atau cinderamata untuk klien pada even-even tertentu.

c. Tugas-tugas istimewa

Yaitu tugas yang menyangkut keperluan pimpinan, antara lain:

- 1) Membetulkan letak atau posisi alat tulis pimpinan serta perlengkapan yang diperlukan;
- 2) Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasi;

- 3) Mewakili seseorang menerima sumbangan untuk dana atau keperluan kegiatan lainnya;
- 4) Mengingatkan pimpinan membayar iuran atau asuransi dari suatu badan atau instansi;
- 5) Memeriksa hasil pengumpulan dana atau uang muka dari instansi yang diberikan sebagai dana kesejahteraan;
- 6) Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis;
- 7) Mengadakan pemeriksaan peralatan kantor, mana yang perlu diperbaiki dan mana yang tidak perlu diperbaiki atau penambahan alat-alat dan sarana kantor.

d. Tugas Sosial

Tugas sosial, meliputi:

- 1) Mengurusi Rumah tangga kantor;
- 2) Mengatur penyelenggaraan resepsi untuk kantor pimpinan beserta pengurusan undangannya;
- 3) Menyampaikan ucapan selamat atau menyatakan bela sungkawa kepada relasi atas nama pimpinan.

e. Tugas Keuangan

Biasanya sekretaris mengurus keuangan yang dinamakan *petty cash* (uang cadangan/kas kecil). Tugas keuangan ini antara lain:

- 1) Menangani urusan keuangan pimpinan di Bank, misalnya: penyampaian penyimpanan uang di Bank, penarikan cek, pengambilan uang dari Bank;
- 2) Membayar rekening-rekening, pajak, sumbangan dana atas nama pimpinan;
- 3) Menyimpan catatan pengeluaran sehari-hari untuk pimpinan dan penyediaan dana untuk keperluan sehari-hari.

f. Tugas Resepsionis

Tugas sekretaris sebagai resepsionis, yaitu:

- 1) Menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan-pesan lewat telepon;
- 2) Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan;
- 3) Mencatat janji-janji untuk pimpinan;
- 4) Menyusun acara kerja sehari-hari pimpinan.

g. Tugas insidental

Tugas ini merupakan pekerjaan yang tidak rutin dilakukan oleh sekretaris meliputi:

- 1) Menyiapkan agenda rapat, menyiapkan laporan, menyiapkan pidato atau pernyataan pimpinan;

- 2) Membuat ikhtisar dari berita-berita dan karangan yang termuat dalam surat kabar, majalah, brosur, dan media-media lain yang ada kaitannya dengan kepentingan perusahaan;
 - 3) Mengoreksi bahan-bahan cetakan, misal: brosur, undangan, formulir, dan daftar yang dikonsep oleh perusahaan;
 - 4) Mewakili pimpinan dalam berbagai resepsi atau pertemuan.
- h. Tugas sekretaris dalam *Business Meeting* (pertemuan bisnis)
- Pertemuan bisnis (*Business Meeting*) ini terjadi ketika dua orang atau lebih saling menerima dan memberi sesuatu berupa informasi, menyimak kembali kemajuan, memecahkan masalah dan menciptakan yang baru. Tugas inilah yang cukup berat dan melelahkan bagi sekretaris untuk mengorganisir pertemuan-pertemuan tersebut.
- i. Tugas kreatif
- Tugas atas prakarsa sendiri sendiri yakni tanpa diminta oleh pimpinan, tugas ini hasil pertimbangan sekretaris tentang perlu tidaknya sesuatu dikerjakan sehingga dapat membantu, meringankan beban pekerjaan pimpinan tugas kreatif meliputi:
- 1) Membuat perencanaan kerja;
 - 2) Mempelajari pengetahuan tentang bank;
 - 3) Mempelajari pengetahuan tentang kas kecil;
 - 4) Pemantapan kepribadian;
 - 5) Efisiensi kerja;
 - 6) Pengembangan diri sekretaris dengan mengikuti seminar, pelatihan ataupun kursus yang menunjang pekerjaan;
 - 7) Mengirimkan bunga atau surat ucapan selamat kepada rekan pimpinan yang memperoleh promosi jabatan;
 - 8) Menyiapkan perabot kantor perlengkapan dan alat-alat penting bagi sekretaris;
 - 9) Membuat kliping iklan atau artikel yang dibutuhkan perusahaan;
 - 10) Mengumpulkan brosur, pricelist dari berbagai macam pameran yang berguna bagi perusahaan;
 - 11) Memahami cara kerja mesin kantor dan audio visual (alat bantu peraga);
 - 12) Memahami dan mempelajari organisasi, peraturan/ keadaan organisasi, product knowledge, budaya perusahaan tempat bekerja.

5. Tanggung Jawab Sekretaris

Selain sekretaris bertanggung jawab atas pekerjaannya ada tanggung jawab lain yang harus dilaksanakan yaitu:

a. *Personal Responsibility* (Tanggung Jawab Individu)

Sekretaris bertanggung jawab terhadap performansi diri sendiri dan upaya pengembangan ke arah yang lebih berkualitas. Dengan “mengelola” diri sendiri supaya dapat tampil dengan performansi prima dalam pelaksanaan tugas pokok sehari-hari, antara lain:

- 1) Mempermudah dan memperlancar kerja pimpinan melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien.
- 2) Mendistribusikan informasi dari kantor pimpinan secara jelas dan akurat.
- 3) Mendukung kelancaran alur kerja antara kantor pimpinan dengan bagian-bagian lainnya.
- 4) Memberikan peluang kepada pimpinan untuk lebih berfokus pada hal-hal strategis dan memiliki dampak jangka panjang.
- 5) Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan perusahaan.

b. *Internal Responsibility* (Tanggung Jawab Dalam)

Sekretaris bertanggung jawab terhadap upaya pencapaian superioritas kinerja kantor dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. Tanggung jawab ini terwujud melalui aktivitas:

- 1) Mengelola sumber daya kantor termasuk keuangan.
- 2) Menciptakan suasana (fisik dan mental) yang mendukung kelancaran kerja.
- 3) Mendukung penciptaan budaya kerja yang positif.
- 4) Membantu menciptakan “kelompok informal positif” di lingkungan perusahaan.
- 5) Mengelola anak buah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja di kantor.

c. *Networking Responsibility* (Tanggung Jawab Cabang Perusahaan)

Tanggung jawab sekretaris untuk meluaskan wawasan dan jalinan perusahaan dengan tujuan peningkatan daya saing. Perwujudannya adalah melalui upaya memperluas *network* perusahaan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan acara-acara formal dan informal yang diselenggarakan oleh kantor dalam kaitannya dengan upaya mempertahankan dan berpartisipasi dalam mengembangkan citra perusahaan.

d. Tanggung jawab atas keberhasilan perusahaan

Dalam peran aktifnya membantu kelancaran tugas-tugas pimpinan sehingga dapat tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

e. Tanggung jawab hukum seorang sekretaris

Salah satu segi penting dari jabatan sekretaris, walaupun kemungkinan besar tidak tercantum dalam peraturan tertulis, adalah tanggung jawab hukumnya sebagai perantara pimpinan dalam transaksi. Sebagai perantara, berarti sekretaris

berperan menjadi wakil pimpinan dalam urusan bisnis dengan pihak ketiga, karena sekretaris mempunyai wewenang ini. Jadi sekretaris harus bertindak hati-hati dan bertanggung jawab.

6. Fungsi Sekretaris

Sekretaris dibutuhkan oleh setiap pimpinan untuk meringankan tugas pimpinan terutama tugas rutin dan operasional agar pimpinan dapat berkonsentrasi dan fokus terhadap tugas manjerialnya, pada dasarnya fungsi sekretaris adalah

- a. Membantu meringankan tugas-tugas pimpinan juga sebagai alat pelaksana pusat ketatausahaan.
- b. Mengadakan pencatatan dari semua kegiatan manajemen, sebagai pusat dokumentasi dan menangani informasi untuk pimpinan.
- c. Sebagai alat komunikasi organisasi / perusahaan menjadi jembatan penghubung.

7. Peranan Sekretaris

Pada dasarnya setiap sekretaris mempunyai peranan yang sama, yaitu membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pimpinan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, seorang sekretaris bukan hanya berhubungan dengan pimpinannya saja melainkan juga dengan klien perusahaan, karyawan lain, juga dengan pekerjaan yang ditekuninya. Adapun peranan sekretaris adalah sebagai berikut:

- a. Sekretaris sebagai duta

Peranan sekretaris dikatakan sebagai duta yaitu sekretaris sebagai wakil dari perusahaan sehingga penampilan dan sikapnya haruslah baik dan profesional, karena sekretaris bukan hanya berhubungan dengan masyarakat tersebut.

- b. Sekretaris sebagai pintu gerbang

Peranan sekretaris dikatakan sebagai pintu gerbang karena fungsi sekretaris salah satunya adalah sebagai penerima tamu, untuk itulah letak meja dan kursi sekretaris berdekatan dengan pintu masuk ruangan pimpinan dimana para tamu, relasi, maupun karyawan sendiri yang ingin bertemu dengan pimpinan haruslah melapor atau ijin kepada sekretaris terlebih dahulu.

- c. Sekretaris sebagai ibu rumah tangga perusahaan

Di sini sekretaris harus dapat berperilaku selayaknya ibu dari perusahaan. Ia harus dapat menaungi perusahaan dan menjadi contoh yang baik dalam mengurus kantornya. Misalnya; membuat ruangan menjadi seperti rumah sendiri sehingga terasa nyaman agar para tamu, relasi, karyawan dan pimpinan di perusahaan merasa betah.

d. Sekretaris sebagai humas

Sekretaris sebagai penghubung antara perusahaan dengan lingkungan kerja, lingkungan masyarakat, baik bertatap muka secara langsung melalui telepon, atau media yang lain. Dalam peranannya sebagai humas, sekretaris haruslah mengerti bagaimana menghadapi setiap orang yang tidak sama sifat dan perilakunya. Dalam menghadapi pihak lain, ia harus dapat menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, demi tercapainya tujuan perusahaan apalagi bila perusahaan membutuhkan suatu kerjasama yang baik dengan seseorang atau lembaga lain.

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

JAWAB PERTANYAAN DIBAWAH INI DENGAN JELAS

1. Jelaskan pengertian sekretaris dengan singkat?
2. Uraikan tugas tugas sekretaris dengan singkat?
3. Apakah fungsi dan tanggung jawab sekretaris?
4. Apakah yang dimaksud dengan macam macam sekretaris?
5. Apakah sekretaris bertugas sebagai humas?

D. REFERENSI

Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.

Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.

E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.

Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.

Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.

Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.

Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.

Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.

Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.

Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Hama.

- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 2

SEKRETARIS PROFESIONAL

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Tujuan pembelajaran pada bahan ajar ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tujuan administrasi kesekretariatan.
2. Untuk mengetahui fungsi administrasi kesekretariatan.
3. Mampu menjelaskan peran, fungsi dan tujuan administrasi kesekretariatan.
4. Mampu menjelaskan sekretaris yang profesional.

B. URAIAN MATERI

Sekretaris perlu mengembangkan diri melalui peningkatan kompetensinya sehingga benar-benar mampu dan berkualitas tinggi dalam membantu pimpinannya. Sebaiknya sekretaris melengkapi diri dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan di luar tugas-tugas kesekretarisan yaitu :

1. Keterampilan berkomunikasi.
2. Kemampuan mencari, menginterpretasikan dan memanfaatkan informasi.
3. Mampu berpikir, mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya.
4. Mampu bekerja sama dalam kelompok.
5. Memiliki Human Relation skills.
6. Mempunyai komitmen pada tugas.
7. Senantiasa bersemangat mengembangkan diri.

Pada saat ini peran sekretaris profesional memang menjadi pertanyaan? dan tanggung jawab sekretaris profesional juga mendapat sorotan yaitu ketika posisi sekretaris akan segera tamat riwayatnya, tergilas oleh perkembangan *office automation* dan teknologi informasi. Berbagai perangkat teknologi informasi, telah menjadi alat bantu yang efektif bagi para manajer untuk menjadi sekretaris profesional bagi dirinya sendiri. pendapat ini berasumsi bahwa tugas sekretaris berkisar kepada tugas-tugas administratif, klerikal, dan resepsionis. Padahal, tugas-tugas sekretaris telah mengalami evolusi sesuai dengan tuntutan keadaan, posisi sekretaris justru mengalami *job enlargement* dan *job enrichment*. Seorang sekretaris profesional dapat dijadikan “Pusat Informasi” di dalam kantor, paling tidak sekretaris harus sangat mengetahui bagian yang ditanganinya sendiri. Dengan bertindak sebagai pusat informasi, sekretaris mampu menjalankan peran Strategis, Peran teknis dan peran pendukung. Peran strategis yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada status dan performansi

organisasi secara jangka panjang, yang tercapai melalui kelancaran arus informasi baik ke dalam maupun ke luar. Sedangkan peran teknis, yaitu peran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pimpinan. Aktivitas sekretaris profesional yang menyalurkan informasi kepada pimpinan secara jelas dan akurat akan sangat membantu dan memfasilitasi pimpinan untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan demikian semakin berat beban kerja pimpinan, maka tugas sekretaris pun akan semakin intensif. Peran pendukung yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan positif kepada anggota organisasi lainnya, yang dapat dicapai dengan pendistribusian informasi (*incoming* dan *outgoing*). Secara keseluruhan kedudukannya sebagai pusat informasi, memungkinkan sekretaris profesional berperan lebih jauh lagi untuk mengatur kalender dan jadwal pekerjaan, mengelola dokumen dan sistem penyimpanannya, sebagai *event organizer* untuk pertemuan internal dan eksternal, mengelola kondisi dan kerapian kantor, membentuk atmosfir kantor serta bertindak sebagai *travel arranger* pimpinan.

Peran sekretaris profesional bisa menjadi kunci fungsi yang efisien dari perusahaan, khususnya dalam organisasi dengan staf bergaji kecil atau anggota staf yang tidak tetap. Berikut adalah beberapa kualitas, keterampilan, dan pengetahuan yang harus ditunjukkan oleh sekretaris profesional dalam menjalankan tugasnya.

1. Knowledge (Pengetahuan)

Syarat pengetahuan ini dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

a. General Knowledge (pengetahuan umum).

Seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan yang luas yang dapat mengangkat nama dari perusahaan. Juga Memiliki kemampuan memadai terhadap segala sesuatu perubahan dan perkembangan yang terjadi, terutama yang berkaitan dengan aktivitas organisasi Misalnya:

- 1) Menguasai dan memahami Bahasa Indonesia dengan baik dan benar serta menguasai beberapa bahasa asing secara lisan maupun tertulis, serta memiliki pengetahuan ekstra.
- 2) Pengetahuan tentang misi, fungsi, tugas-tugas, serta struktur organisasi, serta susunan personil.
- 3) Pengetahuan tentang korespondensi dan tata kearsipan. Memiliki pengetahuan tentang tata naskah, kearsipan dan peralatan perkantoran.

b. Special knowledge (pengetahuan khusus.).

Mempunyai ilmu pengetahuan yang relevan dengan bidang tugasnya pengetahuan khusus ini, maksudnya adalah sekretaris mengetahui atau mengerti hal-hal mengenai dimana sekretaris itu bekerja. Apabila sekretaris itu bekerja pada perusahaan yang bergerak pada bidang usaha perkapalan, maka ia harus mampu menguasai ilmu perkapalan, begitu pula bila perusahaan itu bidang usahanya

penyewaan apartemen, maka sekretaris itu harus menguasai ilmu keapartemenan, dan sebagainya.

2. Skill and technic (Keterampilan)

Setiap sekretaris diharuskan memiliki keterampilan untuk menunjang pekerjaannya, keterampilan itu meliputi:

- a. Mampu menyusun laporan.
- b. Mampu mengetik surat dan berkorespondensi.
- c. Mampu menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa asing.
- d. Mampu menggunakan teknologi perkantoran.
- e. Teknik tata penyimpanan arsip.
- f. Teknik berkomunikasi dengan telepon.
- g. Menulis cepat dengan steno.
- h. Senantiasa meng-upgrade keterampilan yang dimilikinya dengan perkembangan dunia usaha/bisnis.

3. Personality (Kepribadian)

Tidak banyak orang mempunyai bakat untuk menjadi sekretaris yang baik, namun demikian bakat saja tidak cukup bilamana kita tidak tahu kepribadian yang bagaimana harus kita punyai untuk menjadi seorang sekretaris yang baik itu.

- a. Memiliki kepribadian, penampilan diri yang menarik dan baik.
- b. Loyalitas disiplin dan dedikasi yang tinggi Dapat dipercaya serta memegang teguh rahasia.
- c. Ketekunan, ketelitian, kerapian, kejelian, kejujuran, memiliki ingatan yang baik keterbukaan, kesabaran, keramahmatan serta tanggung jawab Kualitas, keterampilan & pengetahuan.
- d. Simpatik. Harus bersikap mawas diri dan pandai bergaul pandai berbicara, sopan.
- e. Mempunyai perhatian atas pekerjaannya tidak cepat menyerah.
- f. Dapat bijaksana terhadap orang lain bisa menjaga image perusahaannya.

4. Practice

Kemampuan melaksanakan tugas sehari-hari seperti menerima telepon, menerima tamu, menyiapkan rapat, membuat agenda pimpinan dll.

Seorang sekretaris harus memiliki komitmen dan sikap yang dilandasi rasa tanggung jawab pada tugas maka mereka akan menyelesaikan tugas atau pekerjaannya karena merasa terikat pada penyelesaian tugas tersebut, bukan karena terikat pada

norma-norma formal, sehingga apabila tidak menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya, mereka akan merasa bersalah dan bukannya takut pada sanksi. Namun apabila seseorang sekretaris terlalu sering menghindari diri dari tanggung jawab, sikap seperti ini mencerminkan kepribadian yang tidak dewasa, labil, tidak dapat dipegang.

Untuk itu sekretaris harus melatih diri untuk menjadi sekretaris yang penuh tanggung jawab, yang mampu bekerja mandiri, bekerja tanpa pengawasan, bahkan dituntut untuk mampu mengawasi dirinya sendiri.

1. Sekretaris Professional Yang Berorientasi Global

Seorang sekretaris yang berorientasi global harus menampilkan Citra perusahaan karena Citra perusahaan adalah hal yang harus dijunjung tinggi. Dikarenakan sekretaris adalah tangan kanan atasannya, maka sekretaris juga harus menampilkan citra perusahaan yang baik. Selain itu seorang sekretaris harus ramah, baik dan bertanggung jawab pada semua tugasnya. Bukan hanya baik kepada atasannya saja tapi juga harus baik kepada relasi dan kawan sekantor. Sebagai tangan kanan dan selalu mendapat kepercayaan dari atasannya, Sekretaris harus pandai menjaga rahasia perusahaan maupun rahasia pribadi atasannya tersebut. Sekretaris bukan hanya harus pandai berdandan, tapi seorang sekretaris juga harus *up date* terhadap kemajuan teknologi misalnya teknologi informasi. Accounting dan pembukuan juga harus dikuasai oleh seorang sekretaris agar bisa melakukan pembukuan kantor. Menguasai bahasa asing adalah nilai tambah yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris. Karena biasanya sekretaris selalu diminta atasannya untuk bertemu dengan relasi yang berasal dari luar negeri. Seorang sekretaris setiap harinya berkomunikasi dengan tamu- tamu dengan berbagai tingkatan atau golongan. Untuk itu seorang sekretaris harus mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai bahasa Indonesia dan beberapa bahasa asing dengan baik. Ia pun dituntut untuk memilih kata dan menyusun kalimat secara baik dan jelas, menyenangkan semua pihak yang berkomunikasi dengannya. Untuk meningkatkan kualitas seorang pemimpin harus meningkatkan kualitas berkomunikasi dengan meningkatkan bahasa yang dimiliki seperti bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya sehingga dapat berkomunikasi dengan tamu- tamu tingkat eksekutif, agar seorang sekretaris mampu membantu pimpinan dalam bernegosiasi. Adapun kriteria komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut :

- a. Penerima mengerti atau memahami isi pesan
- b. Penerima dapat menerima atau menyetujui isi pesan
- c. Penerima mengadakan suatu tindakan (aksi), sesuai dengan yang dikehendaki oleh pengirim.

Dalam menghadapi atasannya seorang sekretaris yang profesional harus mempelajari karakter dari pimpinannya tidak salah dalam bertindak dan mengambil keputusan. Seorang sekretaris juga harus memiliki etika yang baik yaitu dalam hal berbicara, makan, duduk, dsb. Karena itu sangat berkaitan dengan citra perusahaan. Kadang sekretaris diminta untuk menemani atasan untuk melakukan presentasi menggantikan sang atasan. Karena itulah sekretaris harus bisa belajar berbicara di depan publik atau pada saat meeting. Seorang sekretaris profesional harus memiliki karakteristik dimana ia harus menjadi orang metedis, dengan mata yang bagus untuk hal detail, pengorganisasi yang baik, dengan pikiran yang tertib, membawa ke objektivitas ke proses, Segera berurusan dengankorespondensi.

Pada zaman era globalisasi, sekretaris harus mengembangkan diri mengikutiperkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi. Untuk menjadi sekretaris yang profesional harus dapat mengikuti perkembangan zaman sehingga mampu dapat mengatasi perubahan dan dapat bekerja semaksimal mungkin untuk menghadapi dunia kerja seorang sekretaris dengan daya saing yang semakin maju.

Adapun pengetahuan dan wawasan yang harus diketahui oleh seorang sekretaris adalah sebagai berikut :

- a. Pengetahuan akan bidang usaha tempat kita bekerja.
- b. Pengetahuan akan produk dari perusahaan.
- c. Pengetahuan akan Rekanan bisnis pimpinan.
- d. Pengetahuan akan pesaing dari perusahaan.

Ada banyak cara yang dapat dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan diantaranya adalah :

- a. Banyak membaca dan mengikuti perkembangan dari berita-berita surat kabar dan media elektronik.
- b. Banyak mengikuti forum, workshop, seminar, pelatihan, kursus, diskusi.
- c. Dan juga belajar menuangkan isi pemikiran kita dalam bentuk tulisan.

Disamping kecerdasan intelektual,seorang sekretaris juga perlu memperhatikan kecerdasan logika dalam emosi kita, diantaranya yaitu :

- a. Meningkatkan profesionalisme kerja dan lingkungan kerja yang nyaman
- b. Mampu menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan (pengendalian emosi)
- c. Memahami emosi orang lain

Sekretaris bertugas mencari dan menyajikan informasi kepada pimpinannya. Untuk itu ia harus pandai menggali informasi dari berbagai sumber, lalu menginterpretasikan sehingga dapat memilih informasi yang di nilai bermanfaat untuk

disajikan kepada pemimpin. Sekretaris profesional harus mampu berpikir untuk mengidentifikasi sebab dan akibat setiap kali menghadapi masalah dan dapat mencari solusinya dengan tepat. Sehingga pimpinan tidak perlu terus menerus menuntun dan membimbing sekretaris, namun cukup mendelegasikan setiap penugasan kepada sekretaris dan sekretaris yang bersangkutan mampu menyelesaikan tugasnya secara baik. Pimpinan cukup memberi instruksi kepada sekretaris secara garis besar dan memberi delegasi secukupnya, selanjutnya menjadi tanggung jawab sekretaris untuk menindak lanjuti, termasuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam setiap menyelesaikan tugasnya.

Seorang sekretaris harus mempunyai kemampuan dalam mengembangkan skill Human Relations Penjabarannya adalah sebagai berikut :

- a. *Team Work* : mampu bekerja sama dalam team Tidak boleh menganggap diri lebih hebat, meremehkan orang lain, menutup mata pada keberhasilan dan kelebihan orang lain.
- b. *Positif Thinking*, Komponen yang positif pada first impression :
 - 1) Sebut nama lawan bicara Anda.
 - 2) Sambut tamu di pintu ruang Anda.
 - 3) Tersenyum ketika berjumpa dengan tamu.
 - 4) Salam dan mengulurkan tangan.
 - 5) Jangan bicara terlalu pelan/keras.
 - 6) Tunjukkan keramahan kepada setiap orang.
- c. *Good reminder*, Dalam hal ini lebih tertuju kepada *Schedule* pimpinan, hari ulang tahun pimpinan, karyawan, dan juga rekan bisnis.
- d. *Discrete*, Tidak mudah membicarakan masalah seseorang / perihal yang diketahui kepada orang lain yang tidak berkepentingan.
- e. *Tactful*, Bijaksana dan berhati-hati dalam memilih kata atau berkomentar saat berhubungan dengan pimpinan ataupun orang lain.

2. Kesekretariatan

a. Definisi

Kesekretariatan merupakan pekerjaan dari para sekretaris yang, bertugas, bertanggung jawab dan Sekretaris: seseorang yang dipercaya memegang rahasia atau memperoleh kepercayaan. Dari atasan untuk menangani masalah surat menyurat dan mengatur pekerjaan rutin, terperinci untuk atasan. Kesekretariatan: segala kegiatan yang dilakukan oleh sekretariat. Jadi kesekretariatan menyatakan kegiatan dan tata kerjanya.

Administrasi kesekretariatan: keseluruhan proses pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan perkantoran dan tugas-tugas bantuan lainnya dalam rangka menunjang kelancaran pencapaian tujuan organisasi. Fungsi sekretariat: sebagai suatu organisasi yang satuan organisasi yang merupakan tempat sekretaris dan pembantunya melakukan rangkaian kegiatan demi menunjang pelaksanaan tugas pokok organisasi agar dapat mencapai tujuan dengan lancar.

b. Tujuan Administrasi Kesekretariatan

- 1) Mempelancar lalu lintas dan distribusi informasi ke segala pihak baik intern maupun ekstern.
- 2) Mengamankan rahasia perusahaan atau organisasi.
- 3) Mengelola dan memelihara seluruh dokumentasi perusahaan atau organisasi yang berguna bagi kelancaran pelaksanaan fungsi manajemen.

c. Fungsi Administrasi Kesekretariatan

- 1) Mengadakan pencatatan dari semua kegiatan manajemen
- 2) Sebagai alat pelaksanaan pusat ketatausahaan
- 3) Sebagai alat komunikasi perusahaan
- 4) Sebagai alat pelaksana pemegang perusahaan
- 5) Sebagai pusat dokumentasi

d. Ruang Lingkup Kegiatan Sekretariat

Pada umumnya kegiatan sekretariat meliputi:

- 1) Menyelenggarakan pembinaan ketatausahaan, khususnya yang berhubungan dengan surat menyurat, yang meliputi pembuatan, penerimaan, pengolahan, dan penyimpanan.
- 2) Menyelenggarakan tata hubungan baik secara intern maupun secara ekstern.
- 3) Menyelenggarakan kepanitiaan rapat/pengelolaan rapat.
- 4) Menyelenggarakan kegiatan yang sifatnya rahasia.
- 5) Menyelenggarakan pengaturan penerimaan tamu atau pengunjung.
- 6) Menyelenggarakan tugas bantuan lain yang bersifat menunjang pelaksanaan tugas pokok dan menyediakan fasilitas, terutama untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pokok organisasi.

3. Penjelasan Sekretaris

Sekretaris berasal dari bahasa latin yang berarti rahasia (secretum). Sekretaris kantor adalah seseorang yang dituntut persyaratan tentang ketrampilan, pendidikan dan pengetahuannya.

- a. Cerdas dan cakap.
- b. Siap menerima tanggung jawab.
- c. Mempunyai kepribadian menarik di kantor swasta atau pemerintah.
- d. Menunjang kantornya berjalan lancar dan membuat setiap usaha berhasil.
- e. Mempunyai pengetahuan yang luas tentang perkantoran
- f. Dapat di banggakan untuk kantor dan atasan
- g. Membuat setiap usaha menuju peningkatan dan keberhasilan kantor

4. Kepercayaan

Kepercayaan memegang rahasia atau keterangan dan kedudukan sekretaris menuntut standart etika dan moral yang tinggi. Dia tak hanya mempunyai data dan beban keyakinan di kantor, tetapi juga mempunyai data mengenai beberapa pegawai tertinggi posisinya sampai pegawai baru. Hal ini demi keberhasilan.

5. Kesempatan Menuju Peningkatan

Jenjang seorang sekretaris dapat melambung tak terhingga. Jenjang hanya di batasi oleh kemampuan yang ada. Bila dia bimbang memikul tanggung jawab, ceroboh dalam tindakan bekerja, berwatak putus asa dan suka mengkritik berarti dia mempunyai hambatan untuk memperoleh peningkatan. Tetapi mutu seseorang yang berkecimpung dalam dunia sekretaris biasanya tak hanya menghadapi tantangan dari pegawai lainya saja.

Kedudukan sekretaris merupakan kedudukan yang baik dalam pemerintah maupun swasta. Keinginan, cita-cita dan ambisi sekretaris akan menuju pada peningkatan bila hal ini merupakan minatnya.

6. Meningkatkan Kemampuan

Ada sekretaris yang menyukai pergantian dalam pekerjaan untuk memperkaya pengalaman di beberapa kantor. Pengetahuan dan kemampuannya dalam hal kesekretariatan akan melancarkan jalan pada kedudukan yang lebih baik, serta demi memperoleh kepuasan.

7. Menerima Tanggung Jawab

Sekretaris baru akan menerima tanggung jawab atau akan menghindari hal itu. Itu merupakan pilihan dengan kemungkinan memperoleh kegembiraan, keberhasilan dan pekerjaan yang menarik bila berminat.

Sebagian besar sekretaris yang berbakat saat ini menduduki jabatan pada kantor besar. Dia memulai karirnya sebagai sekretaris pada kantor yang masih

merintis dalam usahanya. Dia berusaha mengetahui usaha kantornya sebik mungkin, sehingga bertambah pengetahuan dan pengalamannya mulai dari awal. Di samping itu dia juga memiliki kemampuan untuk mendidik pegawai baru dan sekretaris yang bekerja di kantornya, meskipun saat ini dia menjadi pejabat, dia juga mengingat awal mulanya.

8. Sekretaris Pribadi

Sekretaris pribadi adalah: seseorang yang mengerjakan kegiatan kantor, untuk membantu seseorang tertentu, dan bersifat pribadi. Sekretaris dalam hal ini bukan pegawai atau staf dari suatu organisasi atau perusahaan tetapi diangkat dan digaji oleh perorangan.

Contoh:

- a. Sekretaris pribadi seorang bintang film.
- b. Sekretaris pribadi seorang profesor, dan lain-lain.

9. Sekretaris Pimpinan

Sekretaris pimpinan adalah: seorang pembantu pimpinan yang bertugas mengerjakan tugas kantor untuk seseorang pimpinan tertentu. Sekretaris dalam pengertian ini adalah pegawai atau staf dari organisasi atau perusahaan, diangkat dan digaji oleh perusahaan atau organisasi yang bersangkutan. Sekretaris ini tidak semata-mata bekerja untuk kepentingan pribadi pimpinan, tetapi bersifat kedinasan. Dalam arti bahwa sekretaris disini merupakan seorang staf yang membantu pimpinan dalam pengumpulan, pencatatan, pengolahan, dan pengurusan informasi.

Dalam bahasa Inggris sekretaris seperti ini juga privat secretary. Selain itu ada juga yang disebut sekretaris direksi atau sekretarisnya pimpinan tertinggi, yaitu sekretaris yang menyelenggarakan administrasi untuk suatu badan, direksi atau pimpinan tertinggi.

Dalam melaksanakan tugasnya, sekretaris direksi dapat dibantu oleh pegawai lain sebagai bawahannya, apabila lingkup pekerjaan terlalu luas. Oleh sebab itu sekretaris direksi sering bertindak sebagai pimpinan dalam kelompoknya. Jika dibandingkan dengan sekretaris pribadi, maka sekretaris direksi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih besar, sehingga sekretaris direksi harus mempunyai kemampuan yang lebih besar pula. Sekretaris direksi sering disebut kepala sekretaris atau pimpinan dalam bagiannya.

Dalam kegiatan administrasi yang dilakukan, pasti dihasilkan produk-produk kantor seperti surat, formulir, dan laporan. Jadi, kegiatan administrasi pada

dasarnya adalah menghasilkan, menerima, mengolah, dan menyimpan berbagai surat, formulir laporan dan lain sebagainya.

Agar kegiatan administrasi dapat berjalan lancar dan teratur maka diperlukan sistem kearsipan yang baik. Arsip – arsip yang dimiliki oleh bagian administrasi tidak semuanya akan terus digunakan. Ada arsip – arsip tertentu yang harus dimusnahkan atau dipindah menjadi arsip inaktif. Dalam kegiatan pengarsipan, terutama dalam proses penyimpanan dibutuhkan biaya yang cukup besar. Tenaga – tenaga profesional juga dibutuhkan dalam kegiatan pengarsipan supaya arsip dapat dengan mudah ditemukan jika sewaktu – waktu diperlukan.

Jika sistem kearsipan dalam bagian administrasi berjalan dengan baik maka kegiatan administrasi akan berjalan dengan lancar. Dan sebaliknya jika sistem kearsipan kurang diperhatikan, maka kegiatan administrasi akan sedikit terhambat.

Hal ini dikarenakan arsip – arsip dan dokumen – dokumen yang sulit ditemukan atau bahkan tidak diketahui keberadaannya. Berdasarkan pada uraian tersebut, maka penulis menyusun makalah berjudul **“Sistem Kearsipan Pada Bagian Administrasi”**.

10. Ruang Lingkup kearsipan

Kegiatan Kearsipan dalam kegiatan administrasi memiliki ruang lingkup yang luas. Agar penyusunan makalah ini berjalan sesuai aturan yang ada, maka ruang lingkup pembahasan akan dibatasi pada uraian berikut ini. Adapun batasan pembahasan ruang lingkup meliputi :

- a. Pengertian arsip dan kearsipan.
- b. Pengelompokan arsip.
- c. Sistem penggolongan arsip.
- d. Prosedur kearsipan.
- e. Peralatan dan perlengkapan kearsipan yang digunakan.
- f. Pemeliharaan dan perawatan arsip.
- g. Penyusutan dan pemusnahan arsip.

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

1. Jelaskan perbedaan sekretaris pribadi dengan pimpinan?
2. Apa yang dimaksud dengan sekretaris Profesional?
3. Sebutkan ketrampilan yang harus dimiliki seorang sekretaris?
4. Apa yang dimaksud dengan personality kepribadian bagi seorang sekretaris?

5. Apa yang dimaksud dengan sekretaris profesional berorientasi global?

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprapti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prrima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 3

PRODUKTIFITAS KERJA SEKRETARIS

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada pertemuan ini akan dijelaskan hal-hal yang terkait dengan **Produktifitas** kerja sekretaris dan Tugas sekretaris. Setelah menyelesaikan perkuliahan, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Memahami dan menjabarkan produktifitas kerja sekretaris dan tugas sekretaris.
2. Menerapkan berpikir positif tingking dalam berbagai permasalahan.
3. Menjelaskan tugas tugas seorang sekretaris yang profesional.
4. Menerapkan tugas-tugas sekretaris sesuai dengan SOP tugas sekretaris.

B. URAIAN MATERI

Peranan seorang sekretaris adalah sebagai assistant atau tangan kanan pimpinan, pemegang rahasia terbaik dalam perusahaan, sebagai beranda perusahaan, sebagai penghubung pimpinan dengan pihak luar, perawat atau pelindung bagi pimpinan, jadi sangat diperlukan seorang sekretaris yang professional. Kemampuan dan keterampilan teknis harus mutlak dimiliki oleh seorang sekretaris professional untuk segala bidang ilmu. Kemampuan berkomunikasi dan interaksi dengan pimpinan, pihak luar dan juga rekan bisnis merupakan peranan yang sangat penting bagi seorang sekretaris, dia juga harus mempunyai wawasan yang luas untuk dapat bersaing di dunia bisnis. Pada era globalisasi ini, para eksekutif memiliki mobilitas yang tinggi, yang tentunya menyebabkan peran seorang sekretaris menjadi semakin penting.

Untuk menjadi seorang sekretaris yang profesional harus memiliki kemampuan dan keterampilan seperti :

1. Kemampuan dan keterampilan teknis yang harus dan mutlak dikuasai oleh seorang sekretaris seperti computer, bahasa inggris, shorthand dan filling
2. Kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi,oleh karena tugas sekretaris adalah berhubungan dengan berbagai macam individu yang masing-masing berbeda latar belakang, berbeda status sosial, berbeda kepentingan, berbeda kedudukan, maka sekretaris dituntut mampu memahami pihak- pihak yang berhubungan dengannya
3. Keterampilan penggunaan mesin-mesin kantor (PABX, mesin printer, mesin fotocopy, scanner, mesin fax, dan lain sebagainya).

Selain hal tersebut diatas sekretaris yang Profesional secara teknik harus menguasai pekerjaan dan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dalam:

- a. Pengambilan keputusan.
- b. Kepemimpinan.
- c. Kepuasan pelanggan.
- d. Kerjasama dan saling percaya.

Dalam Fungsinya sebagai sekretaris yang profesional, sekretaris dituntut mampu bekerja mandiri, bekerja tanpa pengawasan, untuk itu harus memiliki komitmen pada tugas. Tugas dan tanggung jawab seorang sekretaris profesional tidak hanya terbatas pada kelancaran kerja administrasi perusahaan. Lebih dari itu, seorang sekretaris profesional harus mampu mengkoordinasikan kegiatan kerja atasannya. Dalam hal ini segala pekerjaan yang berhubungan dengan komunikasi dan hubungan dengan relasi para eksekutif merupakan kewajiban dari seorang sekretaris dan menuntut kemampuan yang memadai. Seorang sekretaris yang profesional sangat berperan dalam pencapaian sasaran perusahaan, sesuai dengan target yang telah dicanangkan. Untuk itu ia harus juga mengembangkan diri dalam kemampuan manajerial yang jauh lebih luas daripada keterampilan operasional. Sekretaris professional mempunyai tanggung jawab yang luas dalam Pekerjaannya, baik bidang operasional maupun manajerial dari bagian pimpinan maupun organisasinya. Untuk itu seorang sekretaris harus mempunyai kemampuan untuk menggunakan waktu secara efektif agar semua pekerjaan dapat terselesaikan dalam terbatasnya waktu tanpa harus kehilangan esensi bisnisnya.

Ada 3 dasar pemikiran yang bisa dijadikan pedoman pengembangan sekretaris:

1. Peningkatan kecakapan profesional Anda sebagai sekretaris.
2. Peningkatan pengetahuan tentang bidang usaha perusahaan tempat Anda dan pimpinan Anda bekerja, dan semua faktor yang berkaitan dengan hal tersebut.
3. Peningkatan pengetahuan umum sebanyak-banyaknya, untuk memperluas pandangan Anda yang merupakan kunci terpenting dalam mencapai sukses.
 - a. Sekretaris harus dapat mengatur waktu, agar seluruh tugasnya dapat selesai tepat waktu.
 - 1) Manajemen waktu meliputi:
 - a) Perencanaan.
 - b) Pengorganisasian.
 - c) Penggerakan, dan
 - d) Pengawasan produktivitas waktu.
 - 2) Menyusun manajemen waktu:
 - a) Membuat daftar kegiatan.

- b) Menentukan skala prioritas.
 - c) Memperkirakan waktu utk setiap kegiatan.
 - d) Mengalokasikan waktu.
 - e) Evaluasi penerapan jadwal.
- 3) Manfaat Manajemen waktu
- a) Membantu membuat prioritas.
 - b) Mengurangi kecenderungan menunda pekerjaan.
 - c) Menghindari tabrakan/bentrokan waktu (jadwal).
 - d) Memberi kebebasan dan kendali.
 - e) Membantu mengevaluasi dan kemajuan.
- b. Untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien sebaiknya seorang sekretaris mempunyai rencana kerja antara lain:
- 1) Membuat skala prioritas tentang pekerjaan yang mendesak untuk segera diselesaikan & harus mendapat prioritas utama.
 - 2) Fokus pada pekerjaan yang sedang diselesaikan.
 - 3) Tentukan deadline yang realistis.
 - 4) Pendelegasian tugas-tugas yang dapat dikerjakan orang lain.
 - 5) Jangan malu bertanya jika menghadapi ke sulitan.
 - 6) Hindari berbagai timbunan pekerjaan (menunda pekerjaan).
 - 7) Jangan segan-segan mengatakan tidak, kalau tidak sanggup mengerjakannya.
- Selain itu, dalam membuat perencanaan kerja perlu memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:
- 1. Rasional artinya perencanaan harus disusun dengan akal sehat.
 - 2. Faktual yaitu didasarkan pada kondisi yang nyata.
 - 3. Fleksibel : dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan - perubahan yang terjadi.
 - 4. Berkesinambungan. Secara komprehensif pekerjaan yang akan dikerjakan dan rumusan tertulis sebuah rencana dan harus memperhatikan prioritas hubungan antar aktifitas yang akan dikerjakan sendiri serta didelegasikan.

Tugas Sekretaris dikelompokkan menjadi 8 (delapan), yaitu:

- 1. Tugas Rutin
- Yaitu tugas-tugas yang dikerjakan setiap hari tanpa perintah. Tugas ini meliputi:
- a. Membuka surat.
 - b. Menerima dikte.
 - c. Menerima tamu.
 - d. Menerima telepon.
 - e. Menyimpan arsip/surat.

- f. Menyusun dan membuat jadwal kegiatan pimpinan.
2. Tugas Tugas khusus
Yaitu tugas yang diperintahkan langsung oleh pimpinan kepada sekretaris dengan penyelesaiannya secara khusus. Tugas ini diberikan karena adanya unsur kepercayaan bahwa tugas sekretaris mampu menyimpan rahasia perusahaan. Tugas ini meliputi:
 - a. Mengonsep surat perjanjian kerjasama dengan relasi atau instansi luar.
 - b. Menyusun surat rahasia (confidential).
 - c. Menyusun acara pertemuan bisnis.
 - d. Pembelian kado atau cinderamata dan lain-lain.
3. Tugas-tugas istimewa
Yaitu tugas yang menyangkut keperluan pimpinan, antara lain:
 - a. Membetulkan letak atau posisi alat tulis pimpinan serta perlengkapan yang Diperlukan.
 - b. Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasi.
 - c. Mewakili seseorang menerima sumbangan untuk dana atau keperluan kegiatan lainnya
 - d. Mengingatkan pimpinan membayar iuran atau asuransi dari suatu badan atau instansi.
 - e. Memeriksa hasil pengumpulan dana atau uang muka dari instansi yang diberikan sebagai dana kesejahteraan
 - f. Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis
 - g. Mengadakan pemeriksaan peralatan kantor, mana yang perlu diperbaiki dan mana yang tidak perlu diperbaiki atau penambahan alat-alat dan sarana kantor
4. Tugas sosial
Tugas sosial, meliputi:
 - a. Mengurus Rumah tangga kantor.
 - b. Mengatur penyelenggaraan resepsi untuk kantor pimpinan beserta pengurusan undangannya.
5. Tugas Keuangan
Biasanya Sekretaris mengurus keuangan yang dinamakan petty cash (uang cadangan/kas kecil). Tugas keuangan antara lain:
 - a. Menangani urusan keuangan pimpinan di Bank.
 - b. Membayar rekening-rekening, pajak, sumbangan dana atas nama pimpinan
 - c. Menyimpan catatan pengeluaran sehari-hari untuk pimpinan dan penyediaan dana untuk keperluan sehari-hari.

6. Tugas Resepsionis, yaitu;
 - a. Menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan-pesan lewat telepon.
 - b. Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan.
 - c. Mencatat janji-janji untuk pimpinan.
 - d. Menyusun acara kerja sehari-hari pimpinan.
 7. Tugas Insidental

Tugas ini merupakan pekerjaan yang tidak rutin dilakukan oleh sekretaris meliputi:

 - a. Menyiapkan agenda rapat, menyiapkan laporan, menyiapkan pidato atau pernyataan pimpinan.
 - b. Membuat ikhtisar dari berita-berita dan karangan yang termuat dalam surat kabar, majalah, brosur, dan media-media lain yang ada kaitannya dengan kepentingan perusahaan.
 - c. Mengoreksi bahan-bahan cetakan, misal: brosur, undangan, formulir, dan daftar yang dikonsepsi oleh perusahaan.
 - d. Mewakili pimpinan dalam berbagai resepsi atau pertemuan.
 8. Tugas sekretaris dalam *business meeting* (pertemuan bisnis)

Pertemuan bisnis (*business Meeting*) ini terjadi ketika dua orang atau lebih saling menerima dan memberi sesuatu berupa informasi, menyimak kembali kemajuan, memecahkan masalah dan menciptakan yang baru. Tugas inilah yang cukup berat dan melelahkan bagi sekretaris untuk mengorganisir pertemuan-pertemuan tersebut.
- c. Ada 5 (lima) sikap kerja yang harus dimiliki oleh sekretaris, khususnya sekretaris pimpinan manajer marketing, yaitu:
- 1) *Accuracy* (ketelitian)

Sikap ketelitian merupakan salah satu kunci untuk meraih keberhasilan dalam bekerja. Untuk bisa bersikap teliti, sekretaris harus melatih dirinya untuk bisa berkonsentrasi penuh dan fokus terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan.
 - 2) *Follow Through* (melaksanakan pekerjaan secara sempurna)

Sikap ini menuntut sekretaris untuk bekerja secara tuntas, tidak setengah-setengah ataupun sebagian-sebagian. Untuk dapat bersikap *follow through*, sekretaris harus detail minded, yaitu: mau memperhatikan, mengingat-ingat dan melaksanakan unit-unit yang sekecil-kecilnya dari suatu pekerjaan atau masalah, sedangkan pimpinan tidak harus bersikap detail-minded.
 - 3) *Good judgement* (pertimbangan/perhitungan sebelum melaksanakan tindakan)

Melakukan pertimbangan atau perhitungan sebelum melaksanakan sesuatu tindakan akan mengurangi resiko kegagalan dari tindakan yang akan dilakukan.

Untuk memiliki sikap ini, sekretaris harus memperhatikan langkah-langkah berikut ini, yaitu:

- a) Mendalami masalah yang dihadapi.
- b) Mempelajari dan menganalisa keterkaitan masalah yang dihadapi dengan faktor-faktor lain.
- c) Membuat beberapa alternatif dengan membuat solusi masing-masing, lalu pilihlah solusi dengan resiko minimal.
- d) Bertindak sesuai dengan pertimbangan yang sudah dilakukan.

4) *Resourcefulness* (panjang akal)

Dengan sikap ini seorang sekretaris dituntut untuk tidak mudah putus asa dalam melaksanakan tugas tertentu ataupun menghadapi masalah tertentu. Sekretaris diminta agar bisa memecahkan permasalahan dengan berbagai cara yang sesuai dengan peraturan perusahaan.

5) *Initiative* (inisiatif)

Dengan sikap ini, seorang sekretaris dituntut untuk bisa memecahkan masalah secara mandiri, sehingga bisa membantu pimpinan dalam memecahkan permasalahan yang sedang dihadapinya.

d. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang sekretaris, yaitu:

- 1) Dalam batas wewenang sekretaris, yaitu tindakan-tindakan yang bisa dilakukan langsung oleh seorang sekretaris, misalnya memperindah hiasan ruangan, merapihkan dan menyusun nomor telepon, merapihkan dan menyusun arsip-arsip dan lain sebagainya.
- 2) Dalam luar batas wewenang sekretaris, yaitu tindakan-tindakan yang harus dikonsultasikan terlebih dahulu kepada pimpinan ataupun pihak lain yang terkait, seperti misalnya pembelian alat-alat kantor, perubahan perubahan tata letak kantor dan lain sebagainya.

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

1. Jelaskan dengan singkat, 3 dasar pemikiran yang bisa dijadikan pedoman pengembangan sekretaris?
2. Untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien sebaiknya seorang sekretaris mempunyai rencana kerja, jelaskan?
3. Uraikan 5 sikap kerja yang harus dimiliki seorang sekretaris?
4. Mengapa seorang sekretaris harus berfikir positif dan harus mengembangkan diri?

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 4

SIKAP SEKRETARI DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada pertemuan ini akan dijelaskan bagaimana perilaku sekretaris. Setelah menyelesaikan perkuliahan, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Memahami hakikat dan pengertian perilaku sekretaris.
2. Memahami perilaku sekretaris.
3. Memiliki kepribadian seorang sekretaris.
4. Berlatih memiliki sikap dan keterampilan sebagai sekretaris.

B. URAIAN MATERI

Sekretaris perlu mengembangkan diri melalui peningkatan kompetensinya sehingga benar-benar mampu dan berkualitas tinggi dalam membantu pimpinannya. Sebaiknya sekretaris berkepribadian luhur dan melengkapi diri dengan berbagai pengetahuan serta keterampilan di luar tugas-tugas kesekretarian yaitu :

1. Keterampilan berkomunikasi
2. Kemampuan mencari, menginterpretasikan dan memanfaatkan informasi
3. Mampu berpikir, mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya
4. Mampu bekerja sama dalam kelompok
5. Memiliki Human Relation skills
6. Mempunyai komitmen pada tugas
7. Senantiasa bersemangat mengembangkan diri, dan
8. Memiliki perilaku dan kepribadian teladan

Pada saat ini peran sekretaris profesional memang menjadi pertanyaan? dan tanggung jawab sekretaris profesional juga mendapat sorotan yaitu ketika posisi sekretaris akan segera tamat riwayatnya, tergilas oleh perkembangan *office automation* dan teknologi informasi. Berbagai perangkat teknologi informasi, telah menjadi alat bantu yang efektif bagi para manajer untuk menjadi sekretaris profesional bagi dirinya sendiri. pendapat ini berasumsi bahwa tugas sekretaris berkisar kepada tugas-tugas administratif, klerikal, dan resepsionis. Padahal, tugas-tugas sekretaris telah mengalami evolusi sesuai dengan tuntutan keadaan, posisi sekretaris justru mengalami *job enlargement* dan *job enrichment*. Seorang sekretaris profesional dapat dijadikan “Pusat Informasi” di dalam kantor, paling tidak sekretaris harus sangat mengetahui bagian yang ditanganinya sendiri. Dengan bertindak sebagai pusat informasi, sekretaris mampu menjalankan peran Strategis, Peran teknis dan peran pendukung. Peran strategis yaitu peran yang

diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada status dan performansi organisasi secara jangka panjang, yang tercapai melalui kelancaran arus informasi baik ke dalam maupun ke luar. Sedangkan peran teknis, yaitu peran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pimpinan. Aktivitas sekretaris sekretaris profesional yang menyalurkan informasi kepada pimpinan secara jelas dan akurat akan sangat membantu dan memfasilitasi pimpinan untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan demikian semakin berat beban kerja pimpinan, maka tugas sekretaris pun akan semakin intensif. Peran pendukung yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan positif kepada anggota organisasi lainnya, yang dapat dicapai dengan pendistribusian informasi (*incoming* dan *outgoing*). Secara keseluruhan kedudukannya sebagai pusat informasi, memungkinkan sekretaris profesional berperan lebih jauh lagi untuk mengatur kalender dan jadwal pekerjaan, mengelola dokumen dan sistem penyimpanannya, sebagai *event organizer* untuk pertemuan internal dan eksternal, mengelola kondisi dan kerapian kantor, membentuk atmosfir kantor serta bertindak sebagai *travel arranger* pimpinan.

1. Personality (Kepribadian)

Tidak banyak orang mempunyai bakat untuk menjadi sekretaris yang baik, namun demikian bakat saja tidak cukup bilamana kita tidak tahu kepribadian yang bagaimana harus kita punyai untuk menjadi seorang sekretaris yang baik itu.

- a. Memiliki kepribadian, penampilan diri yang menarik dan baik
- b. Loyalitas disiplin dan dedikasi yang tinggi Dapat dipercaya serta memegang teguh rahasia
- c. Ketekunan, ketelitian, kerapian, kejelian, kejujuran, memiliki ingatan yang baik keterbukaan, kesabaran, keramahmatan serta tanggung jawab Kualitas, keterampilan & pengetahuan
- d. Simpatik. Harus bersikap mawas diri dan pandai bergaul pandai berbicara, sopan
- e. Mempunyai perhatian atas pekerjaannya tidak cepat menyerah
- f. Dapat bijaksana terhadap orang lain bisa menjaga image perusahaannya

2. Perilaku Individu dalam Organisasi

Perilaku manusia sangat berbeda antara satu dengan lainnya. Perilaku itu sendiri adalah suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Ditilik dari sifatnya, perbedaan perilaku manusia itu disebabkan karena kemampuan, kebutuhan, cara berpikir untuk menentukan pilihan perilaku, pengalaman, dan reaksi afektifnya berbeda satu sama lain.

Pendekatan yang sering dipergunakan untuk memahami perilaku manusia adalah pendekatan kognitif, reinforcement, dan psikoanalitis. Berikut penjelasan ketiga pendekatan tersebut dilihat dari penekanannya, penyebab timbulnya perilaku,

prosesnya, kepentingan masa lalu di dalam menentukan perilaku, tingkat kesadaran, dan data yang dipergunakan.

a. Penekanan

- 1) Pendekatan kognitif menekankan mental internal seperti berpikir dan menimbang. Penafsiran individu tentang lingkungan dipertimbangkan lebih penting dari lingkungan itu sendiri.
- 2) Pendekatan penguatan (reinforcement) menekankan pada peranan lingkungan dalam perilaku manusia. Lingkungan dipandang sebagai suatu sumber stimulasi yang dapat menghasilkan dan memperkuat respon perilaku.
- 3) Pendekatan psikoanalitis menekankan peranan sistem personalitas di dalam menentukan sesuatu perilaku. Lingkungan dipertimbangkan sepanjang hanya sebagai ego yang berinteraksi dengannya untuk memuaskan keinginan.

b. Penyebab Timbulnya Perilaku

- 1) Pendekatan kognitif, perilaku dikatakan timbul dari ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian pada struktur kognitif, yang dapat dihasilkan dari persepsi tentang lingkungan.
- 2) Pendekatan reinforcement menyatakan bahwa perilaku itu ditentukan oleh stimuli lingkungan baik sebelum terjadinya perilaku maupun sebagai hasil dari perilaku.
- 3) Menurut pendekatan psikoanalitis, perilaku itu ditimbulkan oleh tegangan (tensions) yang dihasilkan oleh tidak tercapainya keinginan.

c. Proses

- 1) Pendekatan kognitif menyatakan bahwa kognisi (pengetahuan dan pengalaman) adalah proses mental, yang saling menyempurnakan dengan struktur kognisi yang ada. Dan akibat ketidaksesuaian (inconsistency) dalam struktur menghasilkan perilaku yang dapat mengurangi ketidaksesuaian tersebut.
- 2) Pendekatan reinforcement, lingkungan yang beraksi dalam diri individu mengundang respon yang ditentukan oleh sejarah. Sifat dari reaksi lingkungan pada respon tersebut menentukan kecenderungan perilaku masa mendatang.
- 3) Dalam pendekatan psikoanalitis, keinginan dan harapan dihasilkan dalam Id (Identitas diri) kemudian diproses oleh Ego dibawah pengamatan Superego.

d. Kepentingan Masa lalu dalam menentukan Perilaku

- 1) Pendekatan kognitif tidak memperhitungkan masa lalu (ahistoric). Pengalaman masa lalu hanya menentukan pada struktur kognitif, dan perilaku adalah suatu fungsi dari pernyataan masa sekarang dari sistem kognitif seseorang, tanpa memperhatikan proses masuknya dalam sistem.

- 2) Teori reinforcement bersifat historic. Suatu respon seseorang pada suatu stimulus tertentu adalah menjadi suatu fungsi dari sejarah lingkungannya.
 - 3) Menurut pendekatan psikoanalitis, masa lalu seseorang dapat menjadikan suatu penentu yang relatif penting bagi perilakunya. Kekuatan yang relatif dari Id (identitas diri), Ego dan Superego ditentukan oleh interaksi dan pengembangannya dimasa lalu.
- e. Tingkat dari Kesadaran
- 1) Dalam pendekatan kognitif memang ada aneka ragam tingkatan kesadaran, tetapi dalam kegiatan mental yang sadar seperti mengetahui, berpikir dan memahami, dipertimbangkan sangat penting.
 - 2) Dalam teori reinforcement, tidak ada perbedaan antara sadar dan tidak. Biasanya aktifitas mental dipertimbangkan menjadi bentuk lain dari perilaku dan tidak dihubungkan dengan kasus kekuasaan apapun. Aktifitas mental seperti berpikir dan berperasaan dapat saja diikuti dengan perilaku yang terbuka, tetapi bukan berarti bahwa berpikir dan berperasaan dapat menyebabkan terjadinya perilaku terbaik.
 - 3) Pendekatan psikoanalitis hampir sebagian besar aktifitas mental adalah tidak sadar. Aktifitas tidak sadar secara luas menentukan perilaku.
- f. Data
- 1) Dalam pendekatan kognitif, data atas sikap, nilai, pengertian dan pengharapan pada dasarnya dikumpulkan lewat survey dan hikuestioner.
 - 2) Pendekatan reinforcement mengukur stimuli lingkungan dan respon materi atau fisik yang dapat diamati, lewat observasi langsung atau dengan pertolongan sarana teknologi.

3. Prilaku Sekretaris

Prilaku Sekretaris adalah yang digunakan sebagai pedoman menjalankan profesi sebagai sekretaris. Hal ini akan menuntun sekretaris tentang norma, tata nilai dan tata susila yang berlaku dalam profesi sekretaris. Prilaku Sekretaris sesuai etika profesi adalah bersikap:

- a. Tidak egois dan mau menyelami perasaan orang lain.
- b. Bersikap tenggang rasa.
- c. Terbuka terhadap kritik dan saran.
- d. Menghindari perbuatan salah sedapat mungkin.
- e. Sabar, bijak dan dapat menahan diri.
- f. Luwes.
- g. Memberi masukan positif.

- h. Berfikir positif.
- i. Menghargai prestasi orang lain.
- j. Mau memaafkan.

Dalam melaksanakan tugas (kaitannya dengan etiket kerja), sekretaris perlu meningkatkan diri dalam hal:

- a. Rajin
- b. Tidak mengeluh
- c. Tepat waktu
- d. Menghindari pemborosan
- e. Memegang teguh rahasia
- f. Ramah dan supel dalam pergaulan (charming)
- g. Menghindari obrolan dan gosip di tempat kerja
- h. Tidak terlalu sering menerima tamu pribadi
- i. Menggunakan telepon sesuai keperluan

4. Prinsip-prinsip bekerja sama

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak mungkin mampu memenuhi segala kebutuhan hidupnya sendirian. Ia membutuhkan kehadiran orang lain untuk membuat hidupnya bermakna. Di sinilah diperlukan interaksi antar manusia. Agar tujuan interaksi dapat tercapai dengan baik, para peserta interaksi perlu memiliki pengetahuan komunikatif yang terdiri atas pengetahuan linguistik, pengetahuan interaksi, dan pengetahuan kebudayaan (Ibrahim, 1993).

Demikian juga, agar pesan dapat sampai secara efektif dan efisien, Rahardi (dalam Jumadi, 2001) menyarankan agar peserta interaksi mempertimbangkan (1) prinsip kejelasan, (2) prinsip kepadatan, dan (3) prinsip kelangsungan. Prinsip kejelasan menuntut agar peserta tutur menyampaikan informasi secara jelas, tidak ambigu. Prinsip kepadatan menuntut peserta tutur agar menyampaikan informasi secara singkat dan padat. Sedangkan prinsip kelangsungan menuntut agar peserta tutur menyampaikan informasi secara langsung, tidak berbelit-belit.

Dalam berinteraksi, manusia menggunakan bahasa dalam bertutur. Agar tuturan mudah dipahami oleh mitra tuturnya, manusia menggunakan kaidah bertutur. Berkenaan dengan kaidah tindak tutur, Grice (1975) merumuskan kaidah bertutur prinsip kerjasama (selanjutnya disebut PKS). PKS merupakan kaidah bertutur yang berisi sejumlah tuntunan bagaimana seharusnya seseorang bertutur. PKS dirumuskan sebagai berikut, Buatlah sumbangan informasi Anda se informatif yang dibutuhkan pada saat berbicara, berdasarkan tujuan percakapan yang disepakati atau arah percakapan yang sedang diikuti.

Secara mendasar, dalam berinteraksi antara penutur dan mitra tutur sama-sama menyadari bahwa ada kaidah-kaidah yang mengatur tindakannya, penggunaan bahasanya, dan interpretasi-interpretasinya. Agar interaksi mencapai tujuannya, setiap penutur bertanggungjawab atas penggunaan kaidah-kaidah tersebut. Levinson (1992) menyatakan bahwa PKS dengan sejumlah maksimumnya mengkhususkan pada apa yang dapat diperbuat oleh peserta tutur untuk bertutur dengan cara yang efisien, rasional, dan kooperatif. Ketika menyampaikan informasi, antara penutur dan mitra tutur harus bertutur dengan tulus, relevan, dan jelas.

Dengan adanya interaksi diantara manusia dalam organisasi atau perusahaan maka akan terjadi kerja sama diantara mereka. Dengan bekerja sama maka tujuan organisasi/perusahaan akan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

5. Sikap Dalam Bekerja

Dalam bekerja kita tidak seorang diri, melainkan dalam bentuk tim. Oleh karena kita bekerja dalam tim maka perlu memperhatikan sikap terhadap orang lain, baik atasan, teman sekerja, maupun anak buah. Berikut ini diuraikan bagaimana kita harus bersikap dalam bekerja.

a. Sikap terhadap rekan kerja

- 1) Bersikap baik dan bersahabat dalam melaksanakan koordinasi.
- 2) Menghindari ucapan atau kata-kata yang tidak sopan, atau tidak pantas untuk diucapkan.
- 3) Menghindari sikap dan ucapan yang bernada bermusuhan.
- 4) Menjauhi sikap berprasangka buruk terhadap atasan dan teman sekerja.
- 5) Tidak membicarakan kelemahan atasan dan teman sekerja didepan umum.

b. Sikap terhadap atasan

- 1) Menghindari sikap menolak tugas yang menjadi tanggungjawabnya.
- 2) Tidak bersikap mengambil muka dan mengorbankan teman sekerja.
- 3) Tidak mengambil kebijakan melampaui atasan dalam hal menyangkut keputusan.
- 4) Mengusahakan agar atasan selalu memperoleh informasi yang benar.
- 5) Menunjukkan kerjasama yang baik, jujur dan penuh pengabdian.
- 6) Menghargai tanggungjawab, wewenang, dan kebijakan atasan.

c. Sikap terhadap bawahan

- 1) Tidak bersikap terlalu lugas dan suka membual.
- 2) Tidak menjanjikan hal-hal yang kiranya tidak dapat dipenuhi.
- 3) Tidak mengkhianati kepercayaan yang diberikan oleh bawahan.
- 4) Bersikap bijaksana dalam mengambil suatu keputusan.

- 5) Bersikap terbuka dan transparan dengan menerima dan menampung pengaduan dan keluhan bawahannya.
- 6) Menerima dengan bijaksana segala kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun.

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

Jawab dan jelaskan, pertanyaan-pertanyaan di bawah ini

1. Buatlah resume materi Prilaku Sekretaris!
2. Buatlah contoh Prilaku sekretaris dalam memberikan pelayanan pada pelanggan saat melaksanakan tugas sekretaris!
3. Bagaimanakah cara bersikap dan berperilaku yang baik dalam bekerja menurut pendapat Anda!
4. Mengapa sekretaris dalam melaksanakan tugas harus menjaga hubungan dengan atasan, dan teman sejawat!
5. Mengapa dalam bekerja sekretaris harus bekerja sama dengan teman-temannya?

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.

- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 5

PENGENDALIAN DIRI

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Tujuan pembelajaran pada bahan ajar ini adalah sebagai berikut :

1. Mampu menjelaskan pengertian pengendalian diri
2. Mampu mengimplementasikan cara cara pengendalian diri
3. Mampu menerapkan rasa percaya diri
4. Mampu menjelaskan manfaat pengendalian diri

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Pengendalian Diri

Untuk dapat mengendalikan diri, kita hendaknya mampu mengendalikan hati kita, sebab hati sangat berkuasa atas wawasan, pikiran dan tindakan seseorang. Sebagai contoh, ketika kemarahan memuncak, suasana hati seringkali tak terkendali, tekanan yang menumpuk terus membengkak hingga mencapai titik batas dan terus menumpuk, mendekati titik kritis yang tak tertahankan. Akibatnya persoalan kecil yang biasanya tidak menimbulkan masalah apa-apa akan berubah menjadi persoalan serius yang sangat mengesalkan hati dan membuat kita resah.

Sebelum membahas lebih lanjut, maka langkah pentingnya bagi kita untuk memahami pengertian dari pengendalian diri itu sendiri. Berikut pengertian pengendalian diri menurut beberapa para ahli :

- a. Menurut Larry (dalam R.S Satmoko, 1986:130) mengungkapkan bahwa, baik itu perasaan bahagia, sedih, marah, senang, takut dan sebagainya, mengelola emosi baik itu menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas, kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan, mengendalikan dorongan hati memotivasi diri sendiri dan memahami orang lain secara bijaksana dalam hubungan antar manusia.
- b. Menurut Logve, A.W, *Self Control as the Choise of the large more delayed outcame*. Logve dalam memaknai pengendalian diri lebih menekankan pada pilihan tindakan yang akan memberikan manfaat dan keuntungan yang lebih luas dengan cara menunda kepuasan sesaat.

Dalam bahasa umum pengendalian diri adalah tindakan menahan diri untuk tidak melakukan perbuatan-perbuatan yang akan merugikan dirinya dimasa kini maupun dimasa yang akan datang. Kerugian itu bentuknya bermacam-macam,

mungkin sakit badan, sakit hati, bangkrut, gagal dalam mencapai cita-cita dan tidak dipercayai oleh orang lain'

Dalam bahasa agama pengendalian diri adalah upaya untuk menjaga diri dari perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh agama. Allah memerintahkan kepada kita untuk menjaga diri dan keluarga kita dari api neraka. Api neraka disini ditafsirkan sebagai sesuatu yang menyakitkan, merugikan dan menghancurkan.

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa pengendalian diri merupakan sikap, tindakan atau perilaku yang merupakan suatu keinginan atau kemampuan dalam menggapai kehidupan yang selaras, serasi dan seimbang yang dilakukan seseorang secara sadar baik direncanakan atau tidak untuk mematuhi nilai dan norma sosial yang berlaku pada hak dan kewajibannya sebagai individu dalam kehidupan keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Mengendalikan diri tidaklah mudah, namun memberikan banyak manfaat.

2. Cara-cara Pengendalian Diri

Pengendalian diri dapat dilakukan dengan beberapa cara, berikut ini beberapa cara-cara pengendalian diri antara lain sebagai berikut :

a. Mengendalikan diri dengan menggunakan prinsip kemoralan

Mengendalikan diri dengan menggunakan prinsip kemoralan dilakukan dengan cara seperti menjaga sikap, ucapan maupun menjaga dari pikiran-pikiran negatif terhadap apapun yang dihadapi. Setiap agama pasti mengajarkan kemoralan, misalnya tidak mencuri, tidak membunuh, tidak menipu, tidak berbohong, tidak mabuk-mabukan, tidak melakukan tindakan asusila, dll. Saat dorongan hati untuk melakukan sesuatu yang negatif, coba larikan ke rambu-rambu kemoralan. Apakah yang kita lakukan ini sejalan atau bertentangan dengan nilai-nilai moral agama.

b. Mengendalikan diri dengan menggunakan kesadaran

Kita sadar saat suatu bentuk pikiran atau perasaan yang negatif muncul. Pada umumnya orang tidak mampu menangkap pikiran atau perasaan yang muncul. Dengan demikian mereka langsung lumpuh dan dikuasai oleh pikiran dan perasaan mereka. Misalnya, seseorang menghina atau menyinggung kita. Kalau kita tidak sadar atau waspada maka saat emosi marah ini muncul dengan begitu cepat, tiba-tiba kita sudah dikuasai oleh kemarahan ini. Jika kesadaran diri kita bagus maka kita akan tahu saat emosi marah ini muncul. Saat kita berhasil mengamati emosi maka kita dapat langsung menghentikan pengaruhnya. Kalau masih belum bisa atau dirasa berat sekali untuk mengendalikan diri, larikan pikiran kita pada prinsip moral.

Mengendalikan diri dengan perenungan. Saat kita sudah benar-benar tidak tahan. mau "meledak" karena dikuasai emosi, saat kita mau marah besar, coba lakukan perenungan. Tanyakan pada diri sendiri pertanyaan, misalnya berikut ini :

- 1) Apa keuntungan saya marah?
- 2) Apakah benar reaksi saya seperti ini?
- 3) Mengapa saya marah, apakah alasan saya marah ini sudah benar?

Dengan melakukan perenungan maka kita akan mampu mengendalikan diri. Prinsip kerjanya sebenarnya sederhana, saat emosi aktif maka logika kita tidak akan berjalan, demikian pula sebaliknya. Jadi, saat kita melakukan perenungan atau berpikir secara mendalam maka kadar kekuatan emosi atau keinginan kita akan menurun. Mengendalikan diri dengan menggunakan kesabaran emosi naik, turun, timbul, tenggelam, datang dan pergi seperti halnya pikiran. Saat emosi bergejolak, sadari bahwa ini hanya sementara. Usahakan tidak larut dalam emosi. Gunakan kesabaran, tunggu sampai emosi ini surut, baru berpikir untuk menentukan respon yang bijaksana dan bertanggungjawab.

Mengendalikan diri dengan menyibukkan diri dengan pikiran atau aktivitas positif. Pikiran hanya bisa memikirkan satu hal dalam suatu saat. Saat kita berhasil memaksa diri memikirkan hanya hal-hal yang positif maka pengaruh dari keinginan atau suatu emosi akan mereda.

c. Manfaat Pengendalian Diri

Tanpa disadari, meskipun terlihat sederhana namun upaya untuk mengendalikan diri tersebut mampu memberikan banyak manfaat apabila kita berhasil untuk mengendalikan diri. Manfaat yang diperoleh dari keberhasilan seseorang dalam mengendalikan dirinya antara lain :

- 1) Kita menjadi mampu untuk meningkatkan kesabaran, karena jika kita sedang dalam keadaan sabar, tawakal, bersyukur, dll, kita dapat meningkatkan komunikasi positif di lingkungan masyarakat sehingga diperoleh suasana tenang.
- 2) Akan lebih dapat menimbangakan pencukupan kebutuhan hidup yang sesuai dengan kemampuan diri dan meningkatkan rasa syukur atas nikmat yang diberikan oleh Tuhan kepadanya.
- 3) Dapat mengurangi rasa gelisah, cemas, iri hati dan tidak puas yang dapat terjadi pada semua tingkatan.

3. Pengembangan Sikap Positif

Sikap positif adalah kunci kebahagiaan dalam hidup, sebab sikap positif adalah cara terbaik melakukan dan menghadapi segala sesuatu. Sikap positif merupakan

perwujudan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik, mengutamakan kegiatan kreatif dan sikap optimis. Pemikiran yang positif dapat mengubah hidup kita, serta membuat kita sukses dalam setiap usaha yang ingin kita kejar. Ciri-ciri seseorang yang memiliki pemikiran positif adalah dengan memiliki rasa percaya diri. Bila kita seorang yang berpikiran positif, kita akan yakin pada diri kita sendiri serta pada orang lain. Berkat pikiran yang positif ini kita menjadi lebih berkeinginan untuk mencoba berbagai kesempatan. Hal ini tentu saja akan menyebabkan lebih banyak pula hasil yang akan kita peroleh. Ketika kegagalan terjadi, rasa percaya diri kita tidak akan berkurang. Sebab kita tahu bahwa kegagalan itu tidak akan mengubah diri kita dan kita yakin bahwa keberhasilan itu kelak akan muncul serta menjadi yang terbaik bagi kita. Berikut ini beberapa langkah-langkah mengembangkan sikap positif adalah sebagai berikut :

a. Hidup di saat ini

Memikirkan masa lalu atau masa depan adalah hal yang sering membuat kita cemas. Jarang sekali kita panik karena kejadian masa sekarang. Jika kita menemukan pikiran kita terkukung dalam apa yang telah terjadi atau apa yang belum terjadi, ingatlah bahwa hanya masa kini yang dapat kita kontrol.

b. Katakan hal positif pada diri sendiri

Katakan pada diri sendiri bahwa kita kuat, kita mampu, dan ucapkan hal tersebut terus-menerus dan kapan pun. Terutama, mulailah hari dengan mengatakan hal positif tentang diri sendiri dan hari itu, tidak peduli jika hari itu kita harus mengambil keputusan sulit ataupun kita tidak mempercayai apa yang telah kita katakan pada diri sendiri.

c. Percaya pada kekuatan pikiran positif

Jika kita berpikir positif, hal-hal positif akan datang dan kesulitan-kesulitan akan terasa lebih ringan. Sebaliknya, jika kita berpikiran negatif hal-hal negatif akan menimpa kita. Tidak akan mudah untuk mengubah pola pikir, namun usahanya sebanding dengan hasil yang bisa kita petik.

d. Jangan berdiam diri

Telusuri apa yang membuat kita berpikiran negatif, perbaiki dan kembali maju. Jika hal tersebut tidak bisa diperbaiki lagi, berhenti mengeluh dan menyesal karena itu hanya akan menghabiskan waktu dan energi kita, juga membuat kita merasa tambah buruk. Terimalah apa yang telah terjadi, petik hikmah atau pelajaran dari hal tersebut dan kembali maju.

e. Hadapi rasa takut

Perasaan negatif muncul dari rasa takut. Makin takut kita akan hidup, makin banyak pikiran negatif dalam diri kita. Jika kita takut akan sesuatu, lakukan sesuatu itu.

Rasa takut adalah bagian dari hidup namun kita memiliki pilihan untuk tidak membiarkan rasa takut menghentikan kita.

f. Coba hal-hal baru

Mencoba hal-hal baru juga dapat meningkatkan rasa percaya diri. Dengan mengatakan "ya" pada kehidupan kita, membuka lebih banyak kesempatan untuk bertumbuh. Pengalaman baru, kecil atau besar membuat hidup terasa lebih menyenangkan dan berguna, ubah cara pandang. Ketika sesuatu tidak berjalan dengan baik, cari cara untuk melihat hal tersebut dari sudut pandang yang lebih positif. Dalam setiap tantangan terdapat keuntungan, dalam setiap keuntungan terdapat tantangan.

4. Percaya Diri

Membahas tentang pengendalian diri dan pengembangan sikap positif, perlu untuk memahami pentingnya rasa percaya diri, karena percaya diri tercermin dari seseorang yang memiliki sikap dan pemikiran yang positif. Sebelum membahas lebih jauh, alangkah baiknya kita mengetahui pengertian percaya diri itu sendiri terlebih dahulu. Berikut beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian percaya diri, antara lain sebagai berikut :

- a. Menurut Maslow (dalam Alwisol, 2004:24) mengatakan bahwa kepercayaan diri itu diawali oleh konsep diri.
- b. Menurut Lauter (2002:4) kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri sehingga dalam tindakan tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri.
- c. Menurut Angelis (2003:10) percaya diri berawal dari tekad pada diri sendiri untuk melakukan segalanya yang kita inginkan dan butuhkan dalam hidup.
- d. Menurut Rahmat (2000:109) kepercayaan diri dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan terhadap diri sendiri yang dimiliki oleh setiap orang dalam kehidupannya serta bagaimana orang tersebut memandang dirinya secara utuh dengan mengacu pada konsep diri.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa percaya diri merupakan adanya sikap individu yakin akan kemampuannya sendiri untuk bertindak laku sesuai dengan yang diharapkannya sebagai suatu perasaan yang yakin pada tindakannya, bertanggung jawab terhadap tindakannya dan tidak terpengaruh oleh orang lain

Rasa percaya diri tidak muncul begitu saja pada diri seseorang, tetapi ada proses tertentu didalam pribadinya sehingga terjadilah pembentukan rasapercaya diri itu sendiri. Terbentuknya rasa percaya diri yang kuat terjadi melalui proses sebagai berikut:

- a. Terbentuknya kepribadian yang baik sesuai dengan proses perkembangan yang melahirkan kelebihan tertentu.
- b. Pemahaman seseorang terhadap kelebihan-kelebihan yang dimilikinya dan melahirkan keyakinan kuat untuk bisa berbuat segala sesuatu dengan memanfaatkan kelebihan -kelebihan tersebut.
- c. Pemahaman dan reaksi positif seseorang terhadap kelemahan-kelemahan yang dimilikinya agar tidak menimbulkan rasa rendah diri atau rasa sulit menyesuaikan diri.
- d. Pengalaman didalam menjalani berbagai aspek kehidupan dengan menggunakan segala kelebihan yang ada pada dirinya.

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

Jawab pertanyaan dibawah ini dengan benar!

1. Apa yang dimaksud dengan pengendalian diri?
2. Uraikan yang dimaksud dengan cara cara pengendalian diri?
3. Apa yang dimaksud dengan percaya diri?
4. Apa yang dimaksud dengan manfaat percaya diri?
5. Jelaskan pengembangan sikap positif bagi sekretaris?

D. REFERENSI

Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.

Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.

E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.

Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.

Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.

Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.

Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.

Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.

- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN KE 6

BEKERJA SAMA DENGAN PIHAK LAIN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah pembelajaran mahasiswa mampu:

1. Mampu menjelaskan pengertian Team work.
2. Mampu membentuk team work dengan tahapan yang benar.

B. URAIAN MATERI

Bekerjasama dan kepekaan sosial merupakan nilai peduli sosial dari nilai budaya bangsa yang harus dimiliki dan dibiasakan oleh kepala sekolah dalam menangani masalah dan menjalankan tugas keseharian kepala sekolah di tempat tugasnya. Materi ini penting untuk dikuasai oleh calon kepala sekolah ketika yang bersangkutan kelak sebagai kepala sekolah.

Bacaan berikut ini mengatarkan saudara pada pengembangan wawasan tentang bekerja sama dengan pihak lain dan memiliki kepekaan sosial terhadap orang atau kelompok lain

1. Pengertian Team Work

Team merupakan sekumpulan individu yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu, dengan kata lain Team adalah sekelompok orang yang bekerjasama bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan bersama yang diinginkan. Dalam sebuah tim yang dibutuhkan adalah kemauan untuk saling bergandeng-tangan menyelesaikan pekerjaan. Setiap tim maupun individu sangat berhubungan erat dengan kerja sama yang dibangun dengan kesadaran pencapaian prestasi dan kinerja. Dalam kerja sama akan muncul berbagai penyelesaian yang secara individu tidak terselesaikan. Keunggulan yang dapat diandalkan dalam kerja sama pada kerja tim adalah munculnya berbagai penyelesaian secara sinergi dari berbagai individu yang tergabung dalam kerja tim.

Team work atau kerja sama tim merupakan bentuk kerja kelompok yang bertujuan untuk mencapai target yang sudah disepakati sebelumnya. Harus disadari bahwa teamwork merupakan peleburan berbagai pribadi yang menjadi satu pribadi untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut bukanlah tujuan pribadi, bukan tujuan ketua tim, bukan pula tujuan dari pribadi paling populer di tim. Tracy (2006) menyatakan team work merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Team work dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam dan di antara bagian-bagian perusahaan. Biasanya

team work beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan kekuatan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kontribusi tiap-tiap individu dapat menjadi sebuah kekuatan yang terintegrasi. Individu dikatakan bekerja sama jika upaya-upaya dari setiap individu tersebut secara sistematis terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam mencapai tujuan bersama, kerja sama memberikan manfaat yang besar bagi kerja tim. Biasanya organisasi berbasis kerja tim memiliki struktur yang ramping. Oleh sebab itu, organisasi akan bisa merespons dengan cepat dan efektif lingkungan yang cepat berubah (West, 2002).

Berikut poin-poin team work yang baik:

- a. Team work adalah kerjasama dalam tim yang biasanya dibentuk dari beragam divisi dan kepentingan.
- b. Sama-sama bekerja bukanlah teamwork, itu adalah kerja individual.
- c. Filosofi teamwork: 'saya mengerjakan apa yang Anda tidak bisa dan Anda mengerjakan apa yang saya tidak bisa.
- d. Ketika berada dalam teamwork, segala ego pribadi, sektoral, departemen harus disingkirkan.
- e. Dalam teamwork yang dikejar untuk dicapai adalah target bersama, bukan individual.
- f. Keragaman individu dalam teamwork memang sebuah nilai plus namun bisa menjadi minus jika tidak ada saling pengertian.
- g. Saling pengertian terhadap karakter masing-masing anggota team akan menjadi modal sukses bersama.
- h. Keahlian masing-masing sungguh menjadi anugerah dalam teamwork yang akan mempercepat proses pencapaian target.
- i. Kendalikan ego dan emosi saat bersama agar gesekan tidak berujung pada pemboikotan kerjasama.
- j. Ingatlah selalu bahwa: 'teamwork makes the dream work'.

2. Tahapan Pembentukan Team Work

Model pembentukan suatu kelompok pertama kali diajukan oleh Bruce Tackman (1965). Teori ini dikenal sebagai salah satu teori pembentukan kelompok yang terbaik dan menghasilkan banyak ide-ide lain setelah konsep ini dicetuskan:

- a. Forming (tahap Bentuk Awal)

Pada tahap ini kelompok baru saja dibentuk dan diberikan tugas. Anggota kelompok cenderung untuk bekerja sendiri dan walaupun memiliki itikad baik

namun mereka belum saling mengenal dan belum saling percaya. Pada Tahapan ini biasanya :

- 1) Organisasi baru saja dibentuk & Pemimpin baru saja diangkat.
- 2) Masing masing anggota mencoba saling mengenal dan belum ada keterikatan yang jelas diantara para anggota.
- 3) Dimunculkan unsur pengikat formal yang berupa kesamaan- kesamaan dalam suatu team, seperti nama / ciri ciri khusus.
- 4) Komitmen antar anggota sangat rendah dan masing masing baru mempelajari tujuan organisasi.
- 5) Fungsi dan tugas masing-masing anggota belum begitu jelas.
- 6) Pimpinan selalu memberikan penjelasan mengenai tujuan- tujuan tertentu dari pembentukan team.

b. Storming (tahap Badai)

Kelompok mulai mengembangkan ide-ide berhubungan dengan tugas-tugas yang mereka hadapi. Mereka membahas isu-isu semacam masalah yang harus mereka selesaikan. Anggota kelompok saling terbuka dan mengkonfrontasi ide-ide dan perspektif mereka masing-masing. Pada beberapa kasus, tahap storming cepat selesai. Namun ada pula yang mandenk pada tahap ini. Pada Tahapan ini biasanya:

- 1) Masing masing pihak sudah mulai mengemukakan pendapatnya.
- 2) Sudah menunjukkan pola kerja dan mulai berani menyampaikan pendapat-pendapatnya yang biasanya berbeda dengan anggota lainnya.
- 3) Mulai terjadi benturan pendapat, penolakan sikap, ketegangan hubungan, penyesuaian diri & penyesuaian sikap lebih intens.
- 4) Masing-masing pihak mencari pola atau sikap komunikasi yang diperlukan oleh lingkungan intern yang dihadapinya.
- 5) Kejelasan tugas mulai muncul tetapi masih perlu ada kompromi di sana-sini untuk meningkatkan kerjasama dan kemajuan.

c. Norming (tahap Pe-norma-an)

Terdapat kesepakatan dan konsensus antara anggota kelompok. Peranan dan tanggung jawab telah jelas. Anggota kelompok mulai dapat mempercayai satu sama lain seiring dengan mereka melihat kontribusi masing-masing anggota untuk kelompok. Pada Tahapan ini biasanya :

- 1) Sudah tumbuh norma-norma yang diharapkan & diperlukan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan lebih baik.
- 2) Penyampaian pendapat, sikap dan perilaku sudah dapat diterima oleh lingkungan intern.

- 3) Menuju kepada pola-pola kerjasama yang lebih baik.
 - 4) Konsensus dan kesepahaman sudah mulai terbentuk.
 - 5) Tugas masing-masing anggota team sudah semakin jelas dan sudah dapat dipahami dan diterima dengan lebih baik.
 - 6) Keputusan besar sudah bisa dibuat berdasarkan kesepakatan.
 - 7) Para anggota team mulai mendiskusikan cara-cara & metode kerja.
- d. Performing (tahap Kinerja Puncak)
- Kelompok dalam tahap ini dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lancar dan efektif tanpa ada konflik yang tidak perlu dan supervisi eksternal. Anggota kelompok saling bergantung satu sama lainnya dan mereka saling respect dalam berkomunikasi. Pada Tahapan ini biasanya:
- 1) Kerjasama team sudah terbentuk.
 - 2) Para anggota team sudah mengerti alasan mengapa hal-hal tertentu harus dilakukan.
 - 3) Masing-masing anggota team saling berbagi visi-visi mereka secara lebih terbuka dan lebih transparan.
 - 4) Sudah terfokus pada pencapaian satu tujuan organisasi.
 - 5) Kadang-kadang masih terjadi perbedaan pendapat akan tetapi hal tersebut sudah dapat diselesaikan dengan lebih baik.
 - 6) Tiap anggota team saling mengingatkan anggota team yang lain.
 - 7) Merupakan tahapan untuk berprestasi & berkontribusi sebagai pribadi maupun anggota team dlm mencapai tujuan organisasi.
- e. Adjourning (tahap Mapan/Sukses)
- Tahap dimana proyek berakhir dan kelompok membubarkan diri. Kelompok bisa saja kembali pada tahap mana pun ketika mereka mengalami perubahan. Pada Tahapan ini biasanya:
- 1) Tahapan untuk penyempurnaan
 - 2) Kerjasama di perkuat guna menunjang kemajuan, kelanjutan, serta pengembangan organisasi.
 - 3) Pekerjaan-pekerjaan dapat di selesaikan dengan sangat baik.
 - 4) Pimpinan memberikan penghargaan kepada anggota team.
 - 5) Para anggota team berbagi pengalaman sukses kepada teman sejawat serta tergerak untuk melakukan "benchmarking".
 - 6) Mencari tantangan baru lainnya untuk di pecahkan secara team.

Menurut Daft (2000) jenis team work terdiri dari 6 (enam) jenis, yaitu:

1. Tim Formal

Tim formal adalah sebuah tim yang dibentuk oleh organisasi sebagai bagian dari struktur organisasi formal.

2. Tim Vertikal

Tim vertikal adalah sebuah tim formal yang terdiri dari seorang manajer dan beberapa orang bawahannya dalam rantai komando organisasi formal.

3. Tim Horizontal

Tim horizontal adalah sebuah tim formal yang terdiri dari beberapa karyawan dari tingkat hirarki yang hampir sama tapi berasal dari area keahlian yang berbeda.

4. Tim dengan Tugas Khusus

Tim dengan tugas khusus adalah sebuah tim yang dibentuk diluar organisasi formal untuk menangani sebuah proyek dengan kepentingan atau kreativitas khusus.

5. Tim Mandiri

Tim Mandiri adalah sebuah tim yang terdiri dari 5 hingga 20 orang pekerja dengan beragam keterampilan yang menjalani rotasi pekerjaan untuk menghasilkan sebuah produk atau jasa secara lengkap, dan pelaksanaannya diawasi oleh seorang anggota terpilih.

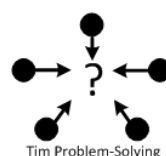
6. Tim Pemecahan Masalah

Tim pemecahan masalah adalah biasanya terdiri dari 5 hingga 12 karyawan yang dibayar perjam dari departemen yang sama, dimana mereka bertemu untuk mendiskusikan cara memperbaiki kualitas, efisiensi, dan lingkungan kerja.

Menurut Robbins (2008), tim dapat diklasifikasikan berdasar tujuannya. Terdapat empat bentuk umum dari tim yang biasa kita temukan sehari-hari yaitu :

1. Tim Problem Solving

Model 1: Tim Problem-Solving



Gambar 6.1. Tim *Problem Solving* versi Robbins

Kata tim mulai populer sejak 1980-an. Bentuk tim awalnya serupa satu sama lain. Mereka umumnya terdiri atas empat hingga dua belas pekerja yang dibayar per jam dari departemen yang sama dan saling bertemu beberapa jam setiap minggu untuk membahas peningkatan kualitas, efisiensi, dan lingkungan

kerja. Tim seperti ini disebut Tim *Problem Solving*. Dalam tim jenis ini, para anggota saling berbagi gagasan dan menawarkan saran seputar proses dan metode kerja seperti apa yang perlu dilakukan agar produktivitas dapat ditingkatkan.

Tim ini jarang diberikan otoritas secara unilateral (sendiri) untuk menerapkan saran mereka ke dalam tindakan. Satu hal yang dikenal sebagai bentuk *timproblem solving* adalah lingkaran kualitas. Tim *problem solving* merupakan tim kerja yang terdiri atas gabungan delapan hingga sepuluh pekerja dan supervisor. Mereka saling berbagi gagasan wilayah kewenangan dan bertemu secara teratur untuk mendiskusikan masalah kualitas pekerjaan mereka, menyelidiki sebab masalah, dan merekomendasikan penyelesaian.

2. Tim Self-Managed Work

Model 2: Tim Self-Managed Work



Gambar 6.2. Tim Self-Managed Work versi Robbins

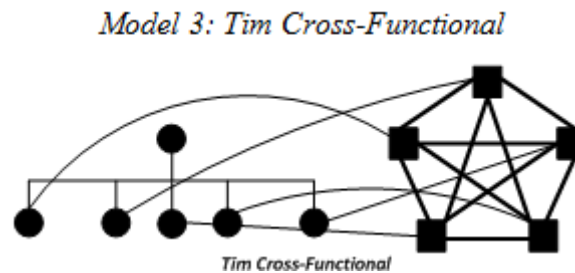
Tim *Problem-Solving* sudah ada di jalur yang benar, tetapi mereka tidak beranjak jauh dalam hal pelibatan pekerja dalam proses pembuatan keputusan (apalagi implementasi) yang berhubungan dengan suatu pekerjaan. Kekurangan ini mendorong eksperimen dari tim yang benar-benar otonom yang tidak hanya bercorak *problem-solving* melainkan juga menerapkan penyelesaian dan punya kewenangan penuh atas hasilnya.

Tim *Self-Managed Work* umumnya terdiri atas sepuluh hingga lima belas orang yang mengambil alih tanggung jawab dari para supervisor. Tanggung jawab ini termasuk kendali menyeluruh atas kecelakaan kerja, penentuan penilaian pekerjaan, pemecahan masalah organisasi, dan pilihan prosedur-prosedur pemeriksaan yang dilakukan secara kolektif.

Sebuah tim yang dimaksudkan untuk memperbaiki produktivitas dengan memberikan kewenangan pada kelompok untuk mengatur kerja mereka, misalnya menjadwalkan kerja, menentukan metode kerja, mengawasi anggota,

memberi reward dan hukuman bagi anggota dan merekrut anggota. Keanggotaan ini biasanya berasal dari satu departemen yang melakukan tugas yang sama.

3. Tim Cross-Functional

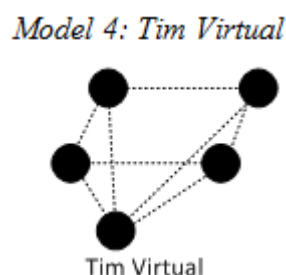


Gambar 6.3. Tim *Cross-Functional* versi Robbins

Menurut Robbins, Custom Research, Inc, firma riset pemasaran di Minneapolis, Amerika Serikat secara historis telah mengorganisir departemen yang bersifat fungsional, tetapi manajemen senior menyimpulkan bahwa departemen tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan yang berubah dari klien firma. Akibat dari hal tersebut, firma ini menggagas dibentuknya satu tim lintas departemen yang bertujuan meningkatkan komunikasi dan penelusuran catatan kerja, yang akan membawa pada peningkatan produktivitas dan kepuasan klien.

Organisasi ini mencerminkan Tim Cross-Functional. Tim ini terdiri atas pekerja dari tingkat hirarki yang serupa tetapi beda wilayah pekerjaannya. Mereka bergabung bersama guna menyelesaikan suatu pekerjaan. Sebuah tim yang ditujukan untuk menyelesaikan tugas-tugas khusus, misalnya pengembangan produk baru atau perencanaan dan perubahan sistem kompensasi. Anggota tim ini berasal dari berbagai departemen yang memiliki keahlian dan orientasi yang berbeda yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.

4. Tim Virtual



Gambar 6.4. Tim Virtual versi Robbins

Tim yang telah dibahas melakukan pertemuan *face-to-face*. Tim Virtual menggunakan teknologi komputer guna menghubungkan orang-orang yang terpisah secara fisik guna mencapai sasaran bersama. Teknik tersebut memungkinkan orang saling bekerjasama lewat metode online, kendati mereka dipisahkan yuridiksi negara bahkan benua.

Tim Virtual dapat melakukan lebih banyak hal daripada tim lainnya terutama dalam hal berbagi informasi, pembuatan keputusan, dan perampungan pekerjaan. Mereka terdiri atas para anggota dari organisasi yang sama ataupun hubungan anggota organ dengan para pekerja dari organisasi lain semisal supplier ataupun partner perusahaan.

Terdapat tiga faktor utama yang membedakan tim virtual dengan tim lain yang *face-to-face*, yaitu :

- a. Ketiadaan komunikasi lisan-fisik;
- b. Terbatasnya konteks sosial, dan
- c. Kemampuan mengatasi masalah waktu dan hambatan tempat.

Dalam komunikasi *face-to-face*, orang menggunakan paraverbal seperti nada suara, intonasi, dan volume suara serta nonverbal seperti gerak mata, roman muka, gerak tangan, dan bahasa tubuh lainnya. Keduanya semakin menjelaskan komunikasi, tetapi kini hal-hal tersebut nihil di dalam tim virtual. Tim virtual menderita kekurangan laporan sosial yang manusiawi akibat interaksi langsung yang kecil diantara para anggotanya.

Robbins mencontohkan, perusahaan seperti Hewlett-Packard, Boeing, Ford, VeriFone, dan Royal Dutch/Shell menjadi pengguna utama tim virtual ini. VeriFone, contoh Robbins lebih lanjut, adalah perusahaan perakitan mesin pembaca informasi kartu kredit, di mana penggunaan Tim Virtual dalam perusahaan ini memungkinkan 3000 karyawannya yang berlokasi di seluruh penjuru dunia, untuk kerja bersama mendesain proyek, merencanakan pemasaran, dan membuat presentasi penjualan. Lebih jauh, wakil presiden VeriFone menyatidakan "Kami tidak memindahkan orang. Jika seseorang nikmat tinggal di Colorado dan bisa melakukan pekerjaan dari sana, kenapa kami harus mengintimidasinya?"

5. Contoh study kasus dan problem solving

Dalam sebuah perusahaan terkadanguasi yang melibatkan suasana emosi terhadap anak buah atau teamnya. Hal ini terjadi karena setiap kepala mempunyai perbedaan pendapat, ide ataupun yang lainnya yang mengakibatkan suasana tegang. Sebagai seorang pemimpin yang bijak harus berhasil untuk mengendalikan situasi seperti ini, ia perlu menggunakan rasa empati dengan cara meredakan emosi-emosi

yang negatif, memanfaatkan emosi-emosi yang positif, menanggapi dengan baik fakta dan perasaan dan mengembangkan kesetaraan dan keadilan.

Disamping itu, dalam mendorong keterlibatan, kita perlu mendorong keterlibatan dari para anggota team dengan cara mengajak dan mempersuasi, menggali gagasan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang memancing, menghargai setiap pendapat anggota team, mendorong tanggungjawab para anggota team dengan mengikut sertakan mereka.

Berbagi pemikiran dan cara terbaik untuk membangun kepercayaan adalah dengan membuka diri tentang apa yang ada dalam pikiran kita. Ketika berbagi, kita harus ingat pada 4 (empat) Kiat di bawah ini :

- a. Menyampaikan perasaan dan pandangan dengan cara-cara dan kadar yang sesuai dan tepat.
- b. Menjelaskan “alasan” di balik keputusan yang Anda ambil, gagasan ataupun perubahan yang Anda lakukan.
- c. Memastikan gagasan, pendapat, serta pengalaman, dengan melengkapi “bukan menggantikan” gagasan yang sudah ada.
- d. Jujur menceritakan perasaan yang sebenarnya, untuk membangun kepercayaan.

Kesimpulan

Fungsi dari tim yaitu dapat merubah sikap, perilaku, dan nilai pribadi serta dapat turut serta dalam mendisiplinkan anggota tim. Sedangkan manfaat bekerja dalam tim yaitu untuk pengambilan keputusan, merundingkan, dan bernegosiasi. Tujuan bekerja dalam tim agar anggota memiliki visi dan misi yang sama dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan secara efisiensi dan efektif. Perbedaan antara kelompok dan tim kerja yaitu kelompok tidak menghasilkan sinergy positif yang bisa menciptakan seluruh tingkat kinerja yang lebih tinggi dari jumlah masukan sedangkan tim kerja menghasilkan sinergy positif melalui usaha yang terkoordinasi dalam menghasilkan satu tingkat kinerja yang lebih tinggi daripada jumlah masukan individual.

Misalkan dalam suatu tim, satu orang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tidak ahli dalam suatu pekerjaan, namun dapat dikerjakan oleh anggota tim lainnya. Inilah yang dimaksudkan dengan kerja tim, beban dibagi untuk satu tujuan bersama. Saling mengerti dan mendukung satu sama lain merupakan kunci kesuksesan dari teamwork. Jangan pernah mengabaikan pengertian dan dukungan ini. Meskipun terjadi perselisihan antar pribadi, namun dalam tim harus segera menyingkirkannya terlebih dahulu. Bila tidak kehidupan dalam tim jelas akan terganggu. Bahkan dalam satu tim bisa jadi berasal dari latar belakang divisi yang

berbeda yang terkadang menyimpan pula perselisihan. Makanya sangat penting untuk menyadari bahwa kebersamaan sebagai anggota tim di atas segalanya.

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

1. Refleksikan dalam pekerjaan Anda sendiri dan tim bahwa Anda bekerja di dalamnya dan jawablah pertanyaan berikut ini:
 - a. Apakah Anda bekerja dalam tim dengan posisi yang sama ?
 - b. Apakah setiap profesional dalam tim keperawatan/kebidanan menggunakan pemikiran mereka, emosi, pengalaman dan sensitivitas mereka dalam bekerja?
2. Bentuk kelompok menjadi empat (4), setiap kelompok terdiri dari sepuluh (10) orang, setiap kelompok yang terdiri dari sepuluh (10) orang dibagi lagi menjadi dua kelompok (sub group), setiap sub group memilih seorang pemimpin. Diskusikan bagaimana membentuk tim yang tangguh?

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prrima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudidhira.

The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.

Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 7

PELAYANAN PRIMA

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan perkuliahan, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Memahami hakikat dan pengertian pelayanan prima.
2. Memahami sejarah perkembangan pelayanan prima.
3. Memahami pelayanan prima berdasarkan sikap.
4. Memahami pelayanan prima berdasarkan perhatian.
5. Memahami pelayanan prima berdasarkan tindakan.
6. Memahami sikap dalam bekerja.
7. Menangani keluhan pelanggan.

B. URAIAN MATERI

Pada hakikatnya manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau lingkungannya. Bekerja di kantor memerlukan koordinasi yang baik dengan sesama rekan kerja dan kolega. Agar dapat bekerja dengan nyaman, sehat dan menyenangkan perlu diciptakan kiat-kiat khusus dari manusia itu sendiri.

Bekerja merupakan kebutuhan hidup manusia baik untuk memenuhi kebutuhan secara jasmani seperti bergerak, beraktivitas sehingga tubuh manusia dapat terus terlatih untuk melakukan rutinitas kehidupan, sedangkan untuk memenuhi kebutuhan rohani seperti stabilitas mental dan emosional seseorang. Untuk dapat bekerja dengan baik, maka manusia memerlukan komunikasi dengan rekan sekerja atau dengan kolega. Agar dapat berkomunikasi dengan rekan dan kolega, maka seseorang perlu memahami arti komunikasi secara benar baik dari segi teori maupun implementasi.

Banyak jenis pekerjaan kantor yang semuanya memerlukan jenis pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan, tentunya pelayanan ini harus diberikan secara tulus dan ikhlas oleh setiap personal yang menangani pekerjaan tersebut sesuai dengan jenisnya. Komunikasi dan pelayanan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, hal ini dapat dibuktikan dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang tidak akan dapat memberikan pelayanan secara baik jika orang tersebut tidak mampu melakukan komunikasi dengan baik, sebaliknya seseorang yang menginginkan pelayanan yang baik tidak akan meandapatkan jika orang tersebut tidak mampu mengungkapkan keinginannya secara jelas dan tegas.

Oleh karena itu sebelum orang memberikan pelayanan kepada pihak lain seyogyanya orang tersebut belajar berkomunikasi secara benar dan efektif, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak salah dan mengecewakan.

Setiap perusahaan atau organisasi mempunyai tujuan untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan usahanya. Salah satu cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada konsumen atau pelanggan yang diharapkan nantinya akan tercipta suatu kondisi dimana konsumen yang awalnya hanya berminat saja, akhirnya memutuskan untuk membeli.

Pelanggan terdiri dari dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi seluruh karyawan perusahaan sedangkan pelanggan eksternal meliputi masyarakat, perusahaan swasta lain dan instansi pemerintah. Bantuan pelayanan untuk pelanggan internal dapat berupa suasana kerja yang kondusif, gaji yang sesuai, prosedur kerja yang efektif, dan sebagainya. Sedangkan bantuan pelayanan untuk pelanggan eksternal dapat berupa harga yang terjangkau, kemudahan mendapatkan barang, pelayanan cepat, tepat dan prima, kualitas barang/jasa yang baik, serta adanya layanan purna jual (*after sales service*).

1. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu *pelayanan* dan *kualitas*. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal. Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.

- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Vincent Gespersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

2. Sejarah Perkembangan Pelayanan Prima

Menurut *Garvin* dalam bukunya, *Managing Quality*, menyebutkan bahwa kualitas sebagai suatu konsep telah lama dikenal orang, akan tetapi kemunculannya sebagai fungsi manajemen terjadi belum lama ini. Menurutnya, bahwa konsep dan pendekatan kualitas mengalami tahap-tahap perkembangan, antara lain pendekatan inspeksi, pengendalian kualitas statistikal, jaminan kualitas, dan manajemen kualitas strategic. Tahapan perkembangan kualitas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pendekatan inspeksi

Dalam era ini inspeksi atau pengawasan terhadap produk dilakukan secara langsung dan dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20 kegiatan inspeksi dikaitkan dengan pengendalian kualitas. Pada waktu itu kualitas dipandang sebagai fungsi manajemen tersendiri.

b. Pendekatan statistikal

Gerakan penilaian kualitas yang menggunakan pendekatan ilmiah untuk pertama kalinya berlangsung pada tahun 1931, yaitu dengan dipublikasikannya hasil karya *W.A. Shewhart*, seorang peneliti kualitas dari *Bell Telephone Laboratories*. Ia

menyebutkan bahwa variabilitas merupakan suatu kenyataan dalam industri dan hal ini dapat dipahami dengan menggunakan prinsip probabilitas dan statistik.

Dua rekan Shewart mengembangkan teknik statistik untuk melakukan sampling sejumlah item yang terbatas di setiap kelompok produksi. Sasarannya adalah untuk melakukan trade-off antara biaya tinggi akibat inspeksi 100% dengan resiko dari salah satu keadaan berikut:

- 1) Menerima suatu kelompok produk yang sesungguhnya terdiri dari item-item yang rusak dalam presentasi tinggi, dan
- 2) Menolak suatu kelompok produk yang sesungguhnya memenuhi standar kualitas.

c. Pendekatan jaminan kualitas

Dalam era ini terdapat pengembangan empat konsep baru yang penting, yaitu biaya kualitas, pengendalian kualitas terpadu (*totalquality control*), *reliability engineerindan zero defect*. Biaya kualitas adalah istilah yang diciptakan oleh Yoseph Juran untuk menjawab pertanyaan “seberapa besar kualitas dirasa cukup?”. Menurutny, biaya untuk mencapai tingkat kualitas tertentu dapat dibagi menjadi biaya yang dapat dihindari dan biaya yang tak dapat dihindari. Biaya yang tak dapat dihindari dikaitkan dengan inspeksi dan pengendalian kualitas yang dirancang untuk mencegah terjadinya kerusakan (defects). Biaya yang dapat dihindari adalah biaya kegagalan produk yang meliputi bahan baku yang rusak, jam kerja yang digunakan untuk perbaikan, pemrosesan keluhan, dan kerugian finansial akibat pelanggan yang kecewa. Implikasi pandangan Juran ini adalah bahwa pengeluaran tambahan untuk perbaikan kualitas dapat dijustifikasi selama biaya kegagalan masih tinggi. Total Quality Control (TQC) merupakan hasil pemikiran *Armand Feigenbaum* yang dikemukakannya pada tahun 1965. Menurut pendapatnya bahwa pengendalian dimulai dari perancangan produk dan berakhir jika produk telah sampai ke tangan pelanggan yang puas. Prinsip utamanya adalah *quality is every body's job*. Ia menyatakan bahwa kegiatan kualitas dapat dikelompokkan kedalam tiga kategori, yaitu:

- 1) Pengendalian rancangan baru.
- 2) Pengendalian bahan baku yang baru datang.
- 3) Pengendalian produk.

Sistem kualitas saat ini juga memasukkan pengembangan produk baru, seleksi pemasok, dan pelayanan pelanggan. *Reability engineering* muncul pada tahun 1950-an, yang didorong oleh kebutuhan Angkatan Bersenjata Amerika untuk memiliki peralatan elektronik dan senjata udara yang dapat diandalkan, bekerja dengan baik, serta menghindari kebutuhan untuk penggantian suku cadang yang

mahal. Zero defects pertama kali dimunculkan oleh *Martin Company* pada tahun 1961-1962. Konsep ini timbul karena kebutuhan pelanggan militer akan produk yang tidak hanya bekerja baik pada saat pertama kali, tetapi juga diserahkan tepat waktu. Konsep zero defects lebih dipusatkan pada harapan manajemen dan hubungan antar pribadi dari pada keterampilan rekayasa. Tujuan utamanya adalah mengharapkan kesempurnaan pada saat pertama dan fokusnya pada identifikasi masalah pada sumbernya dengan perhatian khusus untuk mengoreksi penyebab umum kesalahan karyawan, seperti kurang pengetahuan, kurangnya fasilitas yang tepat, kurangnya perhatian, kesadaran, dan motivasi karyawan. Menurut konsep zero defects kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dapat diatasi dengan menggunakan teknik-teknik pelatihan modern. Kesalahan karena kurangnya fasilitas yang memadai dapat diatasi dengan survey pabrik dan peralatan secara periodik. Adapun kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya perhatian merupakan kesalahan yang paling sulit untuk dideteksi. Oleh karena itu, perlu diatasi dengan program zero defects. Era ketiga konsep manajemen kualitas ini menandai titik balik yang menentukan. Konsep ini menaruh perhatian utama pada pelanggan dan inisiatif karyawan sebagai masukan penting bagi program peningkatan kualitas. Gerakan manajemen kualitas dengan penekanan pada pelanggan muncul hampir bersamaan dengan pemikiran dan konsep baru tentang manajemen sumber daya manusia, konsep ini mendorong manajer (pimpinan) untuk menawarkan wewenang yang lebih besar kepada karyawan, seperti strategi zero defects yang berfokus pada motivasi dan inisiatif karyawan.

d. Pendekatan manajemen kualitas strategis

Untuk memberikan gambaran tentang pendekatan manajemen kualitas strategis, berikut ini akan dikemukakan pengalaman-pengalaman perusahaan Jepang dan perusahaan Amerika dan Eropa.

1) Pengalaman perusahaan Jepang

Beberapa inovasi dilakukan oleh para ahli Jepang, seperti Diagram Sebab-Akibat hasil pemikiran *Kooru Ishikawa* (1952), gugus kendali mutu (1962), company wide quality control (1968), dan quality function deployment (1972). Gugus kendali mutu terdiri dari kelompok-kelompok kecil karyawan yang dilatih keterampilan dalam menangani kualitas. Mereka didorong untuk mengambil inisiatif dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah serta mengusulkan perbaikan pada manajemen. Company wide quality control pada dasarnya merupakan perluasan dari ide TQC yang dikemukakan oleh Feigenbaum. Adapun komponennya adalah sebagai berikut:

- a) Keterlibatan semua fungsi dan bidang dalam peningkatan kualitas pelayanan.
- b) Keterlibatan semua level dan manajemen puncak sampai karyawan front-line dalam memperhatikan kualitas pelayanan.
- c) Filosofi perbaikan kualitas secara berkesinambungan.
- d) Orientasi pada pelanggan karena kualitas ditentukan dari sudut pandang pelanggan atau masyarakat.

2) Pengalaman perusahaan Amerika dan Eropa

Menjelang awal tahun 1980-an perusahaan-perusahaan di kawasan Amerika dan Eropa mulai menyadari pentingnya peranan strategis kualitas yang telah diadopsi Jepang selama lebih dari satu decade sebelumnya. Kesadaran ini muncul terutama karena tekanan persaingan dari produk industri Jepang yang memiliki keunggulan dalam kualitas. Sedikitnya ada tiga buku yang mendapat perhatian dan minat ahli manajemen terhadap kualitas selama decade 1980-an. Yang pertama adalah buku yang berjudul *Quality is Free* (1979) hasil karya Philip Crosby yang menyatakan bahwa kualitas yang sempurna mencakup dua hal, yaitu tepat secara teknis dan layak secara ekonomis. Buku yang kedua adalah *In Search of Excellence* (1982) hasil karya Tom Peters dan Robert Waterman yang menyoroti perusahaan-perusahaan Amerika yang sukses dan mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilannya. Buku yang ketiga adalah *Managing Quality* (1988) karangan David Garvin yang memberikan tinjauan terhadap evolusi sejarah kualitas, sehingga memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kualitas dari perspektif filosofi ekonomi dan pemasaran dengan menyajikan contoh-contoh penting dari industri yang berbeda.

e. Obsesi kualitas menyeluruh

Selain keempat era yang dikemukakan oleh Garvin tersebut, Christopher Lovelock menambahkan era kelima, yaitu obsesi kualitas menyeluruh (Total Quality Obsession). Tahun 1987 dipandang sebagai awal dari era kualitas kelima ini. Pada bulan Agustus 1987 Kongres Amerika memberikan penghargaan Malcolm Baldrige National Award kepada kedua perusahaan pada setiap kategori: manufaktur, jasa dan usaha kecil. Sasaran utama penghargaan tersebut adalah untuk meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya kualitas.

Hal yang mendasari era kelima ini adalah konsep kualitas absolut dan zero defect yang juga disebut kualitas (total quality). Jalan satu-satunya untuk mencapai keabsolutan tersebut adalah Total Quality Control (TQC) yang didorong oleh Total Quality Management (TQM).

3. Pelayanan Prima Berdasarkan A3

Salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan adalah dengan melakukan konsep pelayanan prima berdasarkan A3 (attitude, attention, dan action). Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (attitude), perhatian (attention), dan tindakan (action).

a. Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap

Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada pemberian sikap (attitude) tenaga pelayanan. Pelayanan prima berdasarkan sikap ini meliputi pelayanan dengan penampilan serasi, pelayanan dengan pikiran positif, dan pelayanan dengan sikap menghargai. Ketiga hal tersebut dapat dijelaskan seperti berikut ini:

1) Pelayanan dengan penampilan serasi

Penampilan serasi merupakan suatu hal yang penting bagi setiap orang, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, maupun di tempat pekerjaan. Dengan selalu berpenampilan serasi dan menarik maka kita akan dihormati, disegani, dan dipercayai oleh orang lain. Sebaliknya kepada orang-orang dengan penampilan seronok, tidak menarik, dan tidak serasi biasanya orang lain tidak menyukainya. Seseorang dapat dikatakan berpenampilan serasi apabila memenuhi persyaratan berikut ini:

- a) Model, corak dan warna bahan pakaian yang dikenakan sesuai dengan warna kulit si pemakai.
- b) Model pakaian yang digunakan haruslah sesuai dengan usia si pemakai.
- c) Memilih busana yang sesuai dengan waktu pemakaian.
- d) Berbusana sesuai dengan tempat dan keadaan cuaca.
- e) Kombinasi pakaian secara keseluruhan sesuai dengan model, warna, corak, dan lain-lain.

Pada umumnya kepribadian seseorang dapat dinilai dari cara orang tersebut berpakaian dan berpenampilan. Dan didalam kenyataannya orang yang berkepribadian baik cenderung memperhatikan penampilannya. Berpenampilan serasi ini tercermin dari cara berhias yang menarik, cara berbusana yang rapi, dan ekspresi wajah yang menarik.

Untuk lebih jelasnya berikut ini diuraikan prinsip-prinsip berpenampilan serasi.

2) Penampilan serasi dengan cara berhias

Penampilan serasi dapat terlihat dari cara seseorang dalam berhias. Didalam berhias hendaknya tidak berlebihan, agar tidak terkesan norak atau kampungan. Berpenampilan serasi dengan cara berhias adalah menjadi keharusan bagi setiap orang, terlebih lagi bagi tenaga pemasaran, atau pelayan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Seorang pelayan atau sekretaris yang berpenampilan serasi dengan cara berhias diharapkan dapat menarik simpatik dari para kolega dan pelanggan.

3) Penampilan serasi dengan cara berbusana yang baik

Berpenampilan serasi dapat pula dilihat dari cara berpakaian atau berbusana. Agar dapat berbusana yang rapi maka seseorang harus memperhatikan mode, warna, corak, jenis pakaian, dan perlengkapan pakaian yang dikenakan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah mengenakan perlengkapan busana, karena perlengkapan busana ini berfungsi memperindah atau menambah keindahan. Perlengkapan busana tersebut diantaranya adalah sepatu, kaos kaki, topi/kopiah, tas, dasi, ikat pinggang, sarung tangan dan lain-lain.

4) Penampilan serasi dengan ekspresi wajah

Berpenampilan serasi akan bertambah indah dan menarik apabila disertai dengan ekspresi wajah yang simpatik, sopan, ramah murah senyum dan sebagainya. Oleh karena itu dalam berhubungan dengan pelanggan seorang pelayan sebaiknya melakukan hal-hal berikut ini:

- a) Melakukan kontak mata langsung dengan disertai senyum agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani kolega dan pelanggan.
- b) Menghindari ekspresi wajah yang murung dengan mata menatap kebawah atau kepada suatu benda
- c) Menghindari ekspresi wajah dengan mata yang berkerut atau menyipit, karena hal itu menunjukkan sikap yang tidak bersahabat serta terkesan tidak memperhatikan pelanggan
- d) Menampilkan senyuman manis dengan menghindari bibir yang rapat dan kaku atau digigit-gigit
- e) Menengakkan posisi wajah atau kepala agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani kolega dan pelanggan.

5) Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Kenyataan menunjukkan bahwa dengan selalu berpikiran positif (positive thinking) maka segala permasalahan hidup akan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana. Demikian pula dalam melayani kolega dan pelanggan setiap pelayan atau penjual harus selalu berpikiran positif, logis,

dan tidak emosional. Pelayanan yang selalu berpikiran positif akan mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik antara kolega dan pelanggannya. Melayani kolega dan pelanggan dengan berpikiran positif merupakan proses pelayanan yang dilakukan berdasarkan akal pikiran yang sehat dan logis. Seorang pelayan atau penjual yang menerapkan konsep pelayanan seperti ini akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian seorang pelayan atau penjual hendaknya melakukan pendekatan terhadap pelanggan dengan cara selalu berpikiran positif, yaitu pendekatan yang masuk akal, rasional, logis, dan intelektual. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif terdiri dari:

a) Melayani pelanggan secara terhormat

Melayani pelanggan dengan sikap terhormat, artinya setiap pelanggan diperlakukan sebagai tamu istimewa yang harus diterima, dilayani, dihormati, dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan secara terhormat, adalah sebagai berikut:

- (1) Menyapa pelanggan yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat.
- (2) Mempersilakan pelanggan untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian dan kondisi ruangan syarat oleh pembeli.
- (3) Bertanya. Mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pelanggan secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan pelanggan.
- (4) Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, menunjukkan contoh barang, atau tempat barang yang diperlukan pelanggan.
- (5) Melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh sampai akhir transaksi tetap berfikir positif tanpa harus mencurigai pelanggan.

b) Melayani pelanggan dengan menghindari sikap apriori

Pelayan atau pedagang yang melayani pelanggan dengan sikap apriori menunjukkan bahwa ia tidak menggunakan cara berpikiran yang positif. Sikap seperti acuh tak acuh, masa bodoh, atau tidak perhatian dapat menyebabkan kolega atau pelanggan menjadi tersinggung, kecewa atau merasa jengkel. Oleh karena merasa tidak dihargai maka kolega atau pelanggan tidak mau datang lagi. Sikap apriori yang perlu dihindari dalam melayani kolega atau pelanggan adalah sebagai berikut:

- (1) Sikap acuh tak acuh atau masa bodoh terhadap kolega dan pelanggan.
- (2) Sikap angkuh dan tidak sabar dalam melayani kolega atau pelanggan.

- (3) Sikap membiarkan kolega atau pelanggan menunggu lama tanpa menyapa sedikitpun.
- (4) Sikap mendahulukan kolega atau pelanggan yang dianggap menguntungkan dan mempunyai status sosial yang lebih tinggi.
- (5) Sikap meremehkan kolega atau pelanggan yang dianggap kurang menguntungkan dan berdaya beli rendah.

Sikap-sikap apriori tersebut harus dihindari oleh pelayan atau penjual apabila tidak ingin ditinggalkan oleh kolega dan pelanggannya. Mutu pelayanan yang rendah akan menimbulkan imej dan opini publik yang bersifat negatif.

- c) Menghindari sikap mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan
- Melayani pelanggan dengan cara berpikiran positif juga dapat dilakukan dengan tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan kolega atau pelanggan. Dalam hal ini, yang dimaksudkan dengan kelemahan pelanggan adalah pelanggan tidak mengetahui harga, kualitas, dan keaslian barang, atau pelanggan sudah lanjut usia. Sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pelanggan harus dihindari oleh pelayan atau penjual, karena dapat menimbulkan perasaan kecewa. Hal-hal yang perlu diperhatikan pelayan atau penjual dalam menghindari sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pelanggan adalah sebagai berikut:

- (1) Berusaha menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas barang atau jasa dan kualitas pelayanan, sehingga loyalitas dan partisipasi pelanggan dapat diwujudkan.
- (2) Selalu bersikap jujur dengan menghindari sikap membohong atau menipu pelanggan.
- (3) Selalu bertindak rasional dan profesional dalam menjelaskan kualitas dan harga barang/jasa yang ditawarkan.
- (4) Selalu bersikap adil dan bijaksana dengan tidak menjual barang imitasi/tiruan atau barang yang sudah kadaluwarsa.

- d) Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan sikap dapat pula dilakukan dengan cara melayani kolega dan pelanggan dengan sikap menghargai. Perlu kita sadari bahwa setiap orang ingin dihargai dan dihormati. Demikian pula pelanggan tentu saja ingin dihormati dan dihargai oleh pelayan atau pedagang. Dengan demikian, antara pelayan dan pelanggan hendaknya saling menghormati dan menghargai. Sikap saling menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan,

ramah dan simpatik, serta sikap yang bersahabat. Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual dalam melayani kolega atau pelanggan dengan sikap menghargai adalah sebagai berikut:

- 1) Menyapa kolega atau pelanggan yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat.
- 2) Mendengarkan setiap permintaan kolega atau pelanggan dengan sikap penuh perhatian dan penghargaan.
- 3) Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun dan ramah tamah.
- 4) Melayani kolega atau pelanggan dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial pelanggan.
- 5) Melayani pelanggan dengan tetap berpikiran positif dan tidak mudah marah.

Pelayan yang melayani pelanggan dengan sikap menghargai dapat menggunakan cara penawaran persuasive, yaitu memperhatikan, menarik minat pelanggan, mendorong pelanggan untuk membeli, dan menyerahkan pengambilan keputusan kepada pelanggan. Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual dalam melakukan pendekatan persuasive kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan perhatian kepada pelanggan dengan menggunakan tutur bahasa yang baik dan menarik.
- 2) Mempelajari terlebih dahulu harapan, kebutuhan, perasaan, dan karakter pelanggan.
- 3) Mendengarkan pendapat pelanggan, dengan ramah dan penuh perhatian, kemudian menjelaskan manfaat produk yang telah menjadi perhatiannya.

b. Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention) mencakup tiga prinsip pokok, yaitu:

- 1) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para kolega dan pelanggan.
- 2) Mengamati dan menghargai perilaku para kolega dan pelanggan.
- 3) Mencerahkan perhatian penuh kepada para kolega dan pelanggan.

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas, ketiga hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian dapat diterapkan dengan cara mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan. Cara-cara yang efektif dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dapat dilakukan seperti berikut ini:

- a) Melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan sikap yang empati.
- b) Menghindari sikap mencari-cari alasan.
- c) Tidak memberikan interpretasi atau penafsiran yang keliru tentang pelanggan.
- d) Berusaha dengan penuh perhatian untuk mendengarkan permintaan dan kebutuhan pelanggan.
- e) Mencatat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa.
- f) Menanyakan kembali kebutuhan pelanggan jika lupa atau kurang jelas.
- g) Memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya tentang kondisi kualitas dan harga barang yang akan dibeli oleh pelanggan.

2) Mengamati perilaku pelanggan

Perilaku pelanggan adalah tindakan, proses dan hubungan sosial yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, dan organisasi dalam mendapatkan dan menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan, dan sumber lainnya.

Dengan mengenal bermacam-macam tipe dan golongan pelanggan yang diuraikan pada kegiatan belajar 1, kita dapat mengetahui bahwa tidak semua pelanggan bersikap baik dan bersahabat. Itulah sebabnya mengamati pelanggan sangatlah penting, karena hal itu merupakan syarat mutlak yang harus dilakukan dalam melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian.

Penerapan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian merupakan konsep yang sesuai dengan hukum tentang pelanggan, yaitu *"thecostumer is always right"* artinya pelanggan selalu menganggap dirinya paling benar.

3) Mencurahkan perhatian kepada pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention) dapat dilakukan dengan cara mencurahkan perhatian penuh kepada perilaku pelanggan. Dalam hal ini terdapat tujuh prinsip dalam mewujudkan perhatian kepada pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a) Menetapkan visi, komitmen, dan suasana.
- b) Mensejajarkan dengan pelanggan.
- c) Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan.
- d) Memanfaatkan informasi dari pelanggan.

- e) Mendekati pelanggan.
- f) Memberdayakan karyawan.
- g) Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus.

Pada dasarnya seorang pelanggan akan merasa senang jika harapan dan kebutuhannya diperhatikan. Oleh karenanya penjual atau perusahaan dalam mencurahkan perhatian terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan cara berfokus pada pelanggan dan harus memperhatikan ketujuh prinsip tersebut diatas.

c. Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) terdiri dari lima hal/tindakan sebagai berikut:

- 1) Mencatat pesanan pelanggan.
- 2) Mencatat kebutuhan pelanggan.
- 3) Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan.
- 4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan.
- 5) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, kelima hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1) Mencatat pesanan pelanggan

Langkah pertama yang dilakukan oleh pelanggan dalam membeli barang/jasa adalah dengan memesannya terlebih dahulu. Adanya pesanan dari pelanggan merupakan awal terjadinya transaksi jual-beli. Setiap pesanan yang diminta pelanggan harus segera dilayani dengan cara mendengarkan dan dicatat. Kemudian mengecek kembali apakah ada perubahan jenis dan jumlah pesanan atau tidak, kapan jadwal atau waktu pengiriman barang. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pelanggan dalam memesan barang/jasa yang dibutuhkan, yaitu:

- a) Memesan barang/jasa secara langsung (datang di perusahaan).
- b) Memesan barang/jasa dengan surat pesanan.
- c) Memesan barang/jasa dengan menggunakan sarana telekomunikasi, seperti telepon, telex, faksimili dan e-mail/internet.

Pesanan pelanggan harus segera dicatat oleh pelayan atau penjual, baik menggunakan buku nota penjualan maupun menceklist daftar barang.

Seorang pelayan atau penjual harus cekatan dalam melakukan pencatatan pesanan pelanggan, agar tidak terjadi kekeliruan dalam hal jumlah maupun jenis barang/jasa yang dipesan oleh pelanggan.

2) Pencatatan kebutuhan pelanggan

Pencatatan kebutuhan pelanggan berbeda dengan pencatatan pesanan pelanggan. Pencatatan pesanan pelanggan hanya mencakup jenis, bentuk, model, jumlah dan harga barang. Sedangkan pencatatan kebutuhan pelanggan menyangkut obyeknya, yaitu sifat dan tingkat konsumsi, kebiasaan, atau waktu kebutuhan. Pencatatan kebutuhan pelanggan berdasarkan ceklist merupakan tindakan yang dapat menggambarkan obyek ceklist, yaitu pencatatan kebutuhan pelanggan sebagai daftar pemeriksaan terhadap faktor-faktor yang diinginkan oleh pelanggan. Obyek ceklist tersebut diantaranya sebagai berikut:

a) Sifat dan tingkat konsumsi

Sifat-sifat pelanggan yang perlu dicatat adalah apa saja pelayanan yang paling disukai oleh pelanggan. Tingkat konsumsi pelanggan yang harus dicatat adalah apakah pelanggan lebih menyukai barang tahan lama (durable goods) atau barang tidak tahan lama (non durable goods) atau apakah jumlah barang yang diinginkan pelanggan banyak atau tidak. Hal ini dilakukan agar penjual dapat menetapkan prioritas produk yang paling disukai oleh pelanggan.

b) Kebiasaan pelanggan

Kebiasaan pelanggan dalam membeli suatu barang/jasa perlu diperhatikan dan dicatat. Oleh karena itu pelayan atau penjual hendaknya mengetahui hal-hal berikut:

- (1) Apa saja barang-barang yang dibutuhkan pelanggan.
- (2) Apa saja yang diperhatikan oleh pelanggan dalam membeli barang.
- (3) Apakah pelanggan membutuhkan atau menginginkan barang yang bersifat khusus (merek, kualitas, antik dan sebagainya).

c) Waktu kebutuhan pelanggan

Waktu kebutuhan pelanggan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan dicatat oleh penjual. Dalam hal ini penjual perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- (1) Pada waktu kapan pelanggan memperbaiki atau mengganti barang yang dibutuhkannya, apakah harian, mingguan, bulanan, atau tahunan.
- (2) Kapan pelanggan mengkonsumsi barang tertentu, apakah pada awal bulan/tahun, akhir bulan/tahun, ataukah pada hari-hari besar tertentu.

Berdasarkan konsep tindakan, penggunaan system ceklist dapat mewujudkan akurasi pelayanan, yaitu melayani kebutuhan pelanggan

secara cepat, tepat, dan akurat. Suatu pelayanan dikatakan akurat jika pelayan atau penjual dapat menghindari kekeliruan, seperti salah mencatat, salah menentukan harga, dan salah dalam penyerahan barang.

3) Penegasan kembali kebutuhan pelanggan

Setiap pesanan yang diminta atau dibutuhkan pelanggan harus diperhatikan dan dicatat. Catatan tersebut kemudian dicek dan ditegaskan kembali kepada pelanggan apakah barang-barang yang dipesan jumlah dan jenisnya tidak berubah, kapan waktu pengiriman barang akan dilakukan, dan bagaimana cara pembayarannya. Untuk menghindari kekeliruan pelayan atau penjual hendaknya menegaskan kembali semua kebutuhan pelanggan dan melakukan pengecekan atas hal-hal sebagai berikut:

- a) Mengecek keadaan barang.
- b) Cara pengiriman barang.
- c) Cara pembayaran.
- d) Alat dan tempat pembayaran.
- e) Ongkos angkut barang yang dipesan.
- f) Pembungkusan atau pengepakan barang.

4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan

Kebutuhan pelanggan akan terwujud apabila pelayan atau penjual telah menerapkan prinsip pelayanan prima. Kepuasan pelanggan merupakan refleksi dari terpenuhinya harapan dan kebutuhannya. Oleh karena itu perusahaan bisnis atau penjual dalam mewujudkan kepuasan pelanggan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan antara lain dengan melakukan pendekatan *kaize*. *Kaizen* berasal dari bahasa Jepang, yaitu *kai* dan *zen*. *Kai* artinya perubahan dan *zen* artinya baik. Jadi, *Kaizen* dapat diartikan sebagai suatu pedoman untuk melakukan perubahan pelayanan agar menjadi lebih baik. Prinsip-prinsip pendekatan *Kaizen* menurut *Vincent Gaspersz* adalah sebagai berikut:

- a) Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.
- b) Tidak boleh ada satu hari pun yang lewat tanpa peningkatan.
- c) Masalah yang timbul merupakan suatu kesempatan untuk melakukan perbaikan.
- d) Menghargai perbaikan dan peningkatan walaupun kecil.
- e) Perbaikan dan peningkatan tidak harus memerlukan investasi yang besar.

Dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan, perusahaan atau penjual perlu memperhatikan kekuatan dan kelemahan suatu konsep pelayanan.

Kekuatan pelayanan, antara lain berupa cara kerja yang terorganisir, profesional, dan sistematis; hubungan kerja konstruktif, baik vertikal maupun horizontal; penyediaan pelayanan sesuai dengan kebutuhan; dan komunikasi yang terjalin baik antara perusahaan atau penjual dan pelanggan.

Kelemahan pelayanan antara lain disebabkan tidak adanya umpan balik (feed back), birokrasi yang terlalu rumit (complicated), kurangnya pengetahuan tentang pelayanan yang baik, kurangnya jalinan komunikasi yang baik, kurangnya keterampilan dari pelayan atau penjual, dan tidak adanya tindakan untuk promosi.

5) Mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali

Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang telah membeli barang/jasa sangatlah penting agar mereka kembali berbelanja. Prinsip ini merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan prima menurut konsep tindakan. Pelayan atau penjual harus berusaha untuk selalu menghargai pelanggan dan melayaninya sampai selesai transaksi jual-beli. Tindakan pelanggan yang profesional dalam menutup transaksi jual beli adalah dengan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Pernyataan terima kasih kepada pelanggan tidak hanya diungkapkan melalui kata-kata, tetapi dapat pula dengan memberikan bonus atau diskon. Pernyataan terima kasih kepada pelanggan eksternal tetap biasanya diberikan setiap tahun, misalnya bingkisan lebaran atau bingkisan hari raya yang lain. Untuk mengetahui penilaian pelanggan atas kualitas barang dan kualitas pelayanan, maka penjual atau perusahaan dapat mengedarkan suatu angket penilaian. Angket diberikan ketika pelayan atau penjual sedang mengucapkan pernyataan terima kasih, kepada pelanggan.

4. Sikap Dalam Bekerja

Dalam bekerja kita tidak seorang diri, melainkan dalam bentuk tim. Oleh karena kita bekerja dalam tim maka perlu memperhatikan sikap terhadap orang lain, baik atasan, teman sekerja, maupun anak buah. Berikut ini diuraikan bagaimana kita harus bersikap dalam bekerja.

a. Sikap terhadap rekan kerja

- 1) Bersikap baik dan bersahabat dalam melaksanakan koordinasi.
- 2) Menghindari ucapan atau kata-kata yang tidak sopan, atau tidak pantas untuk diucapkan.
- 3) Menghindari sikap dan ucapan yang bernada bermusuhan.

- 4) Menjauhi sikap berprasangka buruk terhadap atasan dan teman sekerja.
- 5) Tidak membicarakan kelemahan atasan dan teman sekerja didepan umum.
- b. Sikap terhadap atasan
 - 1) Menghindari sikap menolak tugas yang menjadi tanggungjawabnya.
 - 2) Tidak bersikap mengambil muka dan mengorbankan teman sekerja.
 - 3) Tidak mengambil kebijakan melampaui atasan dalam hal menyangkut keputusan.
 - 4) Mengusahakan agar atasan selalu memperoleh informasi yang benar.
 - 5) Menunjukkan kerja sama yang baik, jujur dan penuh pengabdian.
 - 6) Menghargai tanggungjawab, wewenang, dan kebijakan atasan.
- c. Sikap terhadap bawahan
 - 1) Tidak bersikap terlalu lugas dan suka membual
 - 2) Tidak menjanjikan hal-hal yang kiranya tidak dapat dipenuhi
 - 3) Tidak mengkhianati kepercayaan yang diberikan oleh bawahan
 - 4) Bersikap bijaksana dalam mengambil suatu keputusan
 - 5) Bersikap terbuka dan transparan dengan menerima dan menampung pengaduan dan keluhan bawahannya
 - 6) Menerima dengan bijaksana segala kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun

5. Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan prima. Oleh karena itu, menanggapi dan menangani keluhan pelanggan perlu mendapatkan prioritas dalam penanganannya. Penanganan keluhan pelanggan dapat dimulai dengan mengidentifikasi sumber permasalahan yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas. Sumber masalah harus diatasi agar dimasa mendatang tidak terjadi lagi masalah yang sama. Ketidak puasan pelanggan akan semakin besar apabila keluhannya tidak segera ditangani dengan baik. Hal ini dilakukan agar jangan sampai pelanggan berprasangka buruk atau negatif (negative thinking) terhadap perusahaan. Pelanggan hanya menginginkan pihak perusahaan dapat menunjukkan perhatian terhadap ketidak puasannya. Terdapat lima cara dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

- a. Bersikap empati terhadap pelanggan yang kecewa
- b. Kecepatan dalam menangani keluhan
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan
- e. Menerapkan konsep Total Quality Service (TQC)

Konsep Total Quality Service (TQC) berfokus pada lima bidang sasaran, yaitu:

- 1) Fokus kepada pelanggan.
- 2) Keterlibatan total.
- 3) Pengukuran.
- 4) Dukungan sistematis.
- 5) Perbaikan berkesinambungan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa menanggapi dan menangani keluhan pelanggan merupakan salah satu prinsip pelayanan prima yang harus diperhatikan oleh tenaga pelayan/penjual atau perusahaan.

C. SOAL LATIHAN/TUGAS

Jawab dan jelaskan, pertanyaan-pertanyaan di bawah ini

1. Buatlah resume materi perkembangan sejarah pelayanan prima secara ringkas!
2. Buatlah contoh harapan pelanggan berdasarkan tahapan asumsi, spesifikasi dan kesenangannya! Misalnya, Anda sebagai pelanggan ketika membeli pakaian, menonton di bioskop, mengunjungi perpustakaan, dan sebagainya. Kemukakan jawaban Anda di dalam kelas! Guru memberikan penilaian!
3. Bagaimanakah cara bersikap yang baik dalam bekerja?

D. REFERENSI

Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.

Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.

E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.

Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.

Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.

Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.

Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.

Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.

Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.

Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.

- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 8

SARANA & PRASARANA KANTOR

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan perkuliahan ini, mahasiswa:

1. Dapat memahami pengertian sarana dan prasarana kantor.
2. Dapat memahami alat-alat kantor.
3. Dapat memahami macam-macam peralatan kantor.
4. Dapat memahami kegunaan macam-macam peralatan kantor.
5. Dapat memahami penempatan sarana kantor yang efektif.
6. Dapat mengetahui macam-macam tata ruang kantor.
7. Dapat memahami keuntungan dan kekurangan tata ruang kantor yang ada.
8. Dapat menyusun tata ruang kantor.

B. URAIAN MATERI

1. Alat kantor

a. Pengertian Alat Kantor

Menurut Ensiklopedi Administrasi, perlengkapan kantor (*office equipment*) adalah segenap benda yang dipergunakan untuk membantu kelancaran tugas-tugas tata usaha, yang terdiri perabot kantor, mesin kantor, bekal kantor dan hiasan kantor. Peralatan kantor adalah merupakan sarana kantor yang berfungsi untuk membantu pekerjaan kantor. Peralatan kantor adalah barang-barang yang digunakan untuk menghasilkan suatu pekerjaan kantor yang sesuai dengan yang diharapkan. Suatu kantor tidak akan dapat melakukan pekerjaan-pekerjaan kantor tanpa didukung dengan peralatan kantor sebagai saran kantor. Dampak dari adanya sarana perkantoran ini adalah tercapainya titik maksimum dari efisiensi dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan kantor sehingga tujuan dari kantor dapat tercapai dengan baik.

b. Kegunaan Peralatan Kantor

- 1) Sebagai penunjang aktivitas kantor.
- 2) Mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan kegiatan kantor.
- 3) Mamp peroleh hasil yang lebih memuaskan.
- 4) Sebagai asset kantor.

c. Jenis-jenis perlengkapan kantor

Pada dasarnya jenis perlengkapan kantor ada dua macam, yaitu:

- 1) Barang bergerak

Yaitu barang-barang sarana dan prasarana kantor yang dapat dengan mudah dipindahkan dari satu tempat ke tempat lainnya. Barang bergerak dibagi menjadi:

a) Barang habis pakai

Yaitu barang-barang yang hanya dapat dipergunakan dalam satu kali pemakaian saja dan setelah itu fungsi dari barang tersebut akan habis. Misalnya kertas, tinta, karbon, formulir, dan map.

b) Barang tidak habis pakai

Yaitu barang-barang yang dapat dipergunakan berulang-ulang dan tahan lama dalam pemakaiannya. Fungsi dari barang tersebut tidak akan hilang dalam satu kali pemakaian. Misalnya computer, mesin ketik, mesin foto copy, dan lain-lain.

2) Barang tidak bergerak

Yaitu barang-barang sarana dan prasarana kantor yang tidak dapat dipindahkan dari satu tempat ke tempat lainnya, misalnya tanah, gedung, bangunan.

d. Macam-macam peralatan kantor, yaitu:

1) Mesin kantor

Adalah segala macam alat yang dipergunakan untuk membantu pekerjaan kantor dengan sistem kerja secara mekanik.

a) Keuntungan penggunaan mesin kantor antara lain:

- (1) Dapat menghemat biaya, bila dipergunakan secara maksimal dan sesuai kebutuhan.
- (2) Dapat menghemat tenaga dan waktu.
- (3) Pengendalian atas ketelitian dan ketepatan lebih mudah dilaksanakan.
- (4) Memudahkan pengawasan.
- (5) Dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan rapi.
- (6) Keterangan yang dimuat dapat lebih banyak.
- (7) Dapat mengurangi rasa bosan dibandingkan dengan penggunaan tulisan tangan.
- (8) Dapat mengurangi kelelahan pegawai sehingga dapat menambah mutu pekerjaan.

b) Kerugian penggunaan mesin kantor, antara lain:

- (1) Tingkat penyusutan dari beberapa jenis mesin tertentu adalah tinggi.
- (2) Mesin-mesin tertentu memerlukan biaya yang tinggi untuk pengadaan dan pemeliharannya.

- (3) Sulit mendapatkan operator mesin yang cakap dan perlu adanya biaya untuk melatih mereka.
 - (4) Kadang-kadang fleksibilitas dari beberapa metode mesin sulit didapatkan dan diterapkan.
 - (5) Sulit dalam pemeliharaan dan perbaikan pada mesin-mesin tertentu bila terjadi kerusakan.
- c) Alasan perlu tidaknya dalam penggunaan mesin-mesin kantor dalam pekerjaan kantor, antara lain:
- (1) Pekerjaan yang dikerjakan benar-benar memerlukan mesin
 - (2) Jenis mesin yang dipakai harus praktis.
 - (3) Dapat mengurangi biaya dalam pekerjaan.
 - (4) Dapat mempercepat selesainya pekerjaan.
 - (5) Kualitas mesin harus baik.
 - (6) Dapat dipergunakan untuk berbagai macam pekerjaan yang berbeda.
 - (7) Biaya perawatan mesin murah dan mudah dilakukan.
 - (8) Sesuai dengan kemampuan operatornya.
 - (9) Kesesuaian dengan pekerjaan yang akan dilakukan.
 - (10) Kesesuaian dengan ruang yang tersedia untuk menempatkan mesin-mesin.

Yang termasuk mesin kantor antara lain:

a. Mesin ketik

Adalah suatu alat yang dipergunakan untuk mencetak huruf, angka maupun karakter pada sebuah kertas. Berdasarkan letak tuts basisnya, mesin ketik dibedakan menjadi dua, antara lain:

- 1) Mesin ketik sistem DVORAK
- 2) Mesin ketik sistem QWERTY

Berdasarkan cara pengoperasiannya mesin ketik ada dua, yaitu:

- 1) Mesin ketik manual

Yaitu mesin ketik yang cara pengoperasiannya dikerjakan dengan tenaga manusia secara manual.

Mesin Tik Manual



Gambar 8.1 Mesin Tik Manual

2) Mesin ketik elektronik

Yaitu mesin ketik yang cara pengoperasiannya menggunakan sistem kerja secara mekanik dan elektronik.



Gambar 8.2 Mesin Tik Elektrik

3) Komputer

Adalah peralatan kantor yang dapat dipakai untuk mengerjakan segala macam pekerjaan kantor dengan cara menggunakan perangkat lunak (*software*). Komputer dapat mengerjakan hampir semua pekerjaan, mulai dari menghimpun informasi sampai dengan mengarsip. Sistem kerja komputer menggunakan program aplikasi yang harus terinstalasi pada hardwarenya. Sekitar lebih dari 80% aktivitas yang berada di perkantoran lebih didominasi oleh penggunaan teknologi, seperti komputer, atau yang lebih dikenal dengan teknologi perkantoran. Penggunaan teknologi perkantoran akan memberikan kemudahan pada setiap pekerjaan.



Gambar 8.3 Komputer

4) Mesin fotokopi

Adalah mesin kantor yang dipergunakan untuk menggandakan dokumen sesuai dengan kebutuhan kantor. Cara kerja mesin foto copy secara elektrik.



Gambar 8.4 Mesin Fotokopi

5) Mesin Risograph

Adalah mesin kantor yang digunakan untuk menggandakan dokumen sesuai dengan kebutuhan kantor yang pemakaiannya menggunakan master. Mesin risograph dapat menggandakan dokumen dengan kemampuan 120 lembar per menit. Pada prinsipnya hampir sama dengan mesin foto copy tetapi dalam risograph diperlukan master untuk dapat di copy. Sehingga tidak ekonomis jika hanya digunakan untuk menggandakan dalam jumlah yang sedikit. Mesin risograph hanya digunakan untuk menggandakan dokumen dalam jumlah yang banyak. Perbedaannya dengan mesin foto copy, yaitu mesin risograph mempunyai kelebihan antara lain:

- a) Hasil dari penggandaan dokumen lebih baik kualitasnya dibandingkan dengan mesin foto copy.
- b) Dapat menggandakan naskah dalam jumlah yang banyak.
- c) Waktu yang diperlukan lebih cepat.

6) Faksimile

Adalah mesin kantor yang digunakan untuk mengirimkan data dan informasi dalam bentuk tulisan kepada penerima pesan.



Gambar 8.5 Faksimile

7) Mesin penghancur kertas

Yaitu mesin kantor yang dipergunakan untuk memusnahkan dokumen yang sudah tidak dipergunakan keberadaannya.



Gambar 8.6 Mesin Penghancur Kertas

8) Printer

Yaitu mesin kantor yang dipergunakan untuk mencetak data dan informasi yang sudah diolah oleh dalam computer



Gambar 8.7 Printer

9) Mesin Stensil

Yaitu mesin perkantoran yang dipergunakan untuk menggandakan dokumen dengan menggunakan master sheet



Gambar 8.8 Mesin Stensil

10) OHP dan Proyektor LCD

Yaitu mesin perkantoran yang dipergunakan untuk memproyeksikan gambar dan tulisan pada papan layer untuk memudahkan dalam mempresentasikan informasi.



Gambar 8.9 OHP dan Proyektor LCD

11) Mesin Penghitung uang

Yaitu mesin yang digunakan untuk menghitung uang kertas. Mesin ini hanya dapat dipakai untuk menghitung uang kertas saja dan tidak bisa dipergunakan untuk menghitung uang logam.



Gambar 8.10 Mesin Penghitung Uang

12) Mesin blinding

Yaitu merupakan mesin penjilid. Mesin ini dipakai untuk menghimpun dokumen-dokumen yang diperlukan agar terlihat rapi pada saat diperlukan.



Gambar 8.11 Mesin Blinding

13) Mesin laminating

Yaitu mesin yang dipakai untuk melapisi dokumen-dokumen kantor dengan plastik agar aman dari bahaya kerusakan akibat sering digunakan.



Gambar 8.12 Mesin Laminating

14) Mesin absensi pegawai

Yaitu mesin yang dipakai untuk menandai data absensi pegawai kantor atas kehadiran masuk kerja.



Gambar 8.13 Mesin Absensi Pegawai

2) Perabot kantor

Perabot kantor atau *office furnitures* adalah benda-benda kantor yang umumnya terbuat dari kayu, yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha. Menurut The Liang Gie dalam buku *Kamus Administrasi Perkantoran* mengemukakan bahwa “perbekalan kantor merupakan jenis perbekalan tata usaha yang terbuat dari kayu atau metal, yang mempunyai susunan (missal pintu-pintu atau laci-laci) dan diam di tempat”. Yang termasuk perabot kantor yang paling utama sebagai penunjang dalam pelaksanaan pekerjaan perkantoran antara lain:

- a) Meja tulis, meja mesin ketik, dan komputer
- b) Kursi
- c) Almari file
- d) Rak buku/arsip
- e) Box



Almari kunci



Meja staf



Kursi pimpinan



Filling cabinet

Gambar 8.14 Perabot Kantor

3) Bekal kantor

Bekal kantor adalah semua perbekalan yang berupa barang-barang habis pakai dan yang tidak habis pakai yang diperlukan untuk menunjang lancarnya pekerjaan kantor dalam usaha pencapaian tujuan kantor. Yang termasuk bekal kantor antara lain:

- a) Barang lembaran, misalnya kertas, karton, karbon, berkas
- b) Barang bentuk lainnya, antara lain misalnya lem, karet penghapus, tinta
- c) ATK (alat tulis kantor), misalnya pensil, pena, cap nomor
- d) Peralatan lainnya, seperti:
 - (1) Bak surat.
 - (2) Kalender meja.
 - (3) Mistar.
 - (4) Gunting.
 - (5) Stepler.
 - (6) Porporator.
 - (7) Bak penjepit kertas.
 - (8) Paper clip.
 - (9) Penjepit kertas (binder).

4) Pesawat kantor

Pesawat kantor adalah suatu alat yang dipergunakan untuk berkomunikasi dengan pihak lain dalam suatu kantor. Yang termasuk pesawat kantor antara lain:

a) Telepon

Kata “telepon” berasal dari kata *tele* dan *phone* yang mempunyai pengertian jauh dan mendengar dari jarak jauh. Jadi pesawat telepon adalah alat yang dipergunakan untuk berbicara dan mendengarkan suara dari jarak jauh. Hubungan telepon adalah cara mengadakan hubungan langsung jarak jauh untuk menyampaikan dan menerima pembicaraan melalui alat elektronik dari satu pihak kepada pihak lain



Gambar 8.15 Telepon

b) Intercome

Intercom berasal dari bahasa Inggris yaitu *intercommunication* yang mempunyai arti *hubungan di dalam*. Intercom sering disebut juga dengan istilah *interphone* atau *intertelepon*. *Beudrat* adalah kabel yang berfungsi untuk menyalurkan suara dari pesawat intercom yang satu ke pesawat intercom yang lainnya. Istilah lain untuk intercome yang diterapkan pada perkantoran disebut *aiphone*. Fungsi intercome atau *aiphone* dalam suatu instansi, antara lain:

- (1) Sebagai penghubung antar bagian-bagian dalam suatu kantor.
- (2) Sebagai media berkomunikasi dan saluran informasi antar bagian.
- (3) Menghindari mondar-mandirnya pegawai kantor.
- (4) Menghemat waktu dan tenaga.

Fungsi intercome pada masyarakat, antara lain:

- (1) Sebagai sarana dalam berinteraksi sosial.
- (2) Sebagai sarana hiburan.
- (3) Sebagai sarana pengetahuan.



Gambar 8.16 Intercome

5) Hiasan kantor

Hiasan kantor atau interior kantor adalah segala macam benda yang dipakai untuk menciptakan iklim suasana yang kondusif pada ruang tempat bekerja. Lingkungan atau ruangan yang dihiasi dengan hiasan yang menarik dan ditata sedemikian rupa dapat membuat personil kantor tertarik dan betah di kantor tersebut. Yang termasuk dalam interior kantor adalah:

- (1) Hiasan atau lukisan dinding.
- (2) Bunga-bunga.
- (3) Akuarium.
- (4) Lampu-lampu hias.
- (5) Kolam.
- (6) Taman.

- (7) Benda-benda lainnya yang dapat menambah rasa menariknya suatu kantor tersebut.

2. Pengaturan Alat Kantor

Mesin-mesin kantor merupakan sarana dan prasarana yang dipakai untuk menyelesaikan segala pekerjaan kantor. Agar pemakaian peralatan kantor dapat dioptimalkan maka diperlukan seorang operator peralatan yang dapat mengoperasikan dengan baik. Sehingga pekerjaan-pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik secara efisien. Untuk mencapai pekerjaan yang efisien dan dapat mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana kantor, selain diperlukan seorang operator yang terlatih dan berkompeten juga selalu memperhatikan penempatan sarana dan prasarana yang digunakan. Apabila penggunaan sarana kantor ditempatkan pada tempat yang sesuai dengan fungsinya maka tidak akan mengganggu aktivitas pekerjaan kantor lainnya. Sebagai contoh penempatan pesawat kantor yang berupa aipone. Aipone banyak digunakan pada kantor-kantor sebagai sarana untuk berkomunikasi antar bagian-bagian dalam kantor agar dapat mengurangi mondar-mandirnya pegawai, sehingga pekerjaan tidak efisien. Karena kegunaannya sangat diperlukan maka aipone diletakkan pada setiap ruangan yang mudah dijangkau oleh karyawan, seperti di dekat pintu masuk pada tiap-tiap ruangan.

Selain itu penempatan untuk peralatan kantor yang lainnya, seperti mesin risograph yang digunakan untuk menggandakan dokumen akan sangat baik kalau ditempatkan pada ruangan tersendiri yang tidak akan mengganggu pekerjaan-pekerjaan kantor lainnya. Dan untuk menghindari terjadinya kesalahan akibat kurangnya konsentrasi pada satu pekerjaan.

a. Tata Ruang Kantor

1) Pengertian tata ruang kantor

Menurut Drs. The Liang Gie dalam bukunya administrasi perkantoran modern, mengatakan “tata ruang adalah penyusunan alat-alat pada letak yang tepat serta pengaturan kerja yang memberikan kepuasan bekerja bagi para karyawannya”. Jadi tata ruang adalah penentuan dan penyusunan perabot dan alat-alat kantor pada tempat yang tersedia dengan letak yang tepat serta pengaturan aliran kerja yang dapat memberikan kepuasan bagi para karyawan.

2) Tata ruang kantor yang efektif akan memberikan manfaat antara lain:

- a) Mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif.
- b) Mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai.
- c) Memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan perusahaan.

- d) Menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada.
 - e) Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.
 - f) Mengantisipasi pengembangan organisasi di masa yang akan datang dengan melakukan perencanaan layout yang fleksibel.
- 3) Prinsip penataan ruang kantor
- Prinsip-prinsip penataan ruangan kantor adalah:
- a) Pekerjaan harus mengalir terus menerus.
 - b) Bagian-bagian yang berfungsi serta berhubungan ditempatkan secara berdekatan.
 - c) Aluran pekerjaan sesederhana mungkin.
 - d) Penempatan peralatan kantor atas rekomendasi dari operatornya.
 - e) Meja dan kursi dalam ukuran yang sama.
 - f) Sekat yang membatasi antar bagian dibuat agar mudah dijangkau.
- 4) Macam-macam tata ruang kantor
- Macam-macam tata ruang kantor, antara lain:
- a) Tata ruang berkamar (*Cubicle Type Offices*)



Gambar 8.17 Tata Ruang Berkamar

- (1) Keuntungan tata ruang berkamar:
- (a) Konsentrasi kerja pegawai lebih terpusat pada pekerjaan.
 - (b) Menjaga pekerjaan yang bersifat rahasia.
 - (c) Memberikan status kewibawaan pada pejabat dengan adanya ruangan yang tertutup.
 - (d) Menumbuhkan loyalitas pada instansi.
- (2) Kerugian tata ruang berkamar:
- (a) Komunikasi antar personil tidak lancar.
 - (b) Biaya perawatan besar.
 - (c) Ruang gerak terbatas.
 - (d) Mempersulit pengawasan.

b) Tata ruang berhias atau berpanorama (*Landscape Offices*)



Gambar 8.18 Tata Ruang Berpanorama

(1) Keuntungan tata ruang berpanorama:

- (a) Menimbulkan performa yang baik.
- (b) Menambah semangat kerja.
- (c) Menimbulkan perasaan nyaman.
- (d) Mengurangi ketegangan syaraf ketika bekerja.

(2) Kerugian tata ruang berpanorama:

- (a) Biaya pembuatan dan perawatan tinggi.
- (b) Memerlukan tenaga ahli yang sulit didapatkan dalam pembuatan.
- (c) Kurang menjaga pekerjaan yang bersifat rahasia.

c) Tata ruang terbuka



Gambar 8.19 Tata Ruang Terbuka

(1) Keuntungan tata ruang terbuka:

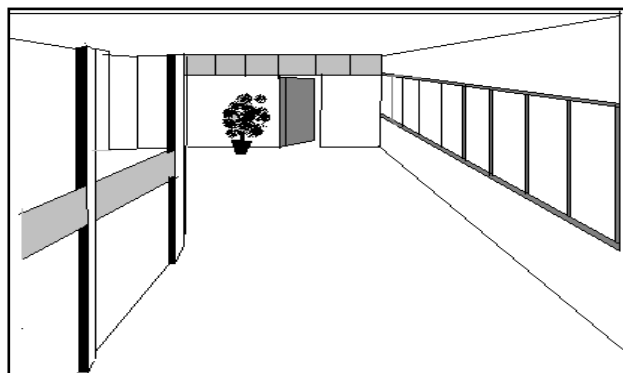
- (a) Pengawasan lebih mudah.
- (b) Ruang gerak tidak terbatas.
- (c) Hubungan antar personil mudah dilakukan.
- (d) Biaya perawatan lebih murah.

(2) Kerugian tata ruang terbuka:

- (a) Menimbulkan kurangnya konsentrasi kerja.
- (b) Tidak tampaknya kedudukan antara bawahan dan atasan.
- (c) Kurang menjaga pekerjaan yang bersifat rahasia.
- (d) Menimbulkan pemandangan yang kurang terlihat rapi dengan adanya berkas-berkas yang diletakkan.

d) Tata ruang gabungan

Tata ruang gabungan merupakan penggabungan dari tata ruang berkamar, tata ruang berpanorama dan tata ruang terbuka. Dalam hal ini diartikan bahwa tata ruang gabungan dibuat untuk menghindari kerugian-kerugian yang diakibatkan dari salah satu penggunaan tata ruang yang ada. Sehingga hasil kerja karyawan dapat maksimal dengan memegang prinsip efisiensi kerja.



Gambar 8.20 Tata Ruang Gabungan

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS



Kegiatan 1

Lakukan observasi di kantor-kantor instansi terdekat di lingkungan Anda untuk melihat model tata ruang yang digunakan pada instansi tersebut. Carilah informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tata ruang kantor kemudian susunlah dalam bentuk laporan dan presentasikan di depan kelas untuk ditanggapi oleh teman-teman sekelas Anda!

Tempat Pengamatan : _____

Tanggal : _____

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling tepat

1. Kegunaan dari peralatan kantor adalah ...
 - a. Sebagai unsur pembentuk kantor
 - b. Sebagai penghubung antara pegawai dengan pekerjaan
 - c. Sebagai interior kantor
 - d. Sebagai pelengkap kantor
 - e. Sebagai penunjang aktivitas kantor
2. Peralatan kantor yang termasuk barang habis pakai antara lain ...
 - a. Kertas
 - b. Stepler
 - c. Porporator
 - d. Gunting
 - e. Filing kabinet
3. Berikut ini yang termasuk keuntungan dari penggunaan peralatan kantor dalam pekerjaan kantor, *kecuali* ...
 - a. Dapat menghemat tenaga dan waktu
 - b. Pengendalian atas ketelitian dan ketepatan lebih mudah dilaksanakan
 - c. Dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan rapi
 - d. Biaya pengadaan lebih murah
 - e. Keterangan yang dimuat dapat lebih banyak
4. Beberapa alasan perlu tidaknya dalam penggunaan mesin-mesin kantor dalam pekerjaan kantor antara lain, *kecuali* ...
 - a. Dapat mengurangi biaya dalam pekerjaan.
 - b. Dapat mempercepat selesainya pekerjaan.
 - c. Mengurangi resiko adanya kecelakaan kerja
 - d. Kualitas mesin harus baik.
 - e. Dapat dipergunakan untuk berbagai macam pekerjaan yang berbedak
5. Peralatan kantor yang termasuk barang tidak habis pakai adalah ...
 - a. Tanah
 - b. Kertas
 - c. Tinta
 - d. Karbon
 - e. Master sheet

6. Berdasarkan letak tuts basisnya jenis mesin ketik dibedakan menjadi ...
 - a. Qwerty dan dvorag
 - b. Kwerty dan dvorag
 - c. Qwerty dan dvorak
 - d. Qwerty dan davorak
 - e. Iwerty dan dforak
7. Peralatan kantor yang dapat dipakai untuk mengerjakan segala macam pekerjaan kantor dengan cara menggunakan perangkat lunak (*software*) disebut ...
 - a. Komputer
 - b. Processing unit
 - c. Stensil sheet
 - d. Liquor crystal display
 - e. Overhead proyektor
8. Mesin kantor yang digunakan untuk menggandakan dokumen sesuai dengan kebutuhan kantor yang pemakaiannya menggunakan master sheet disebut ...
 - a. Mesin foto copy
 - b. Mesin stensil
 - c. Mesin risograph
 - d. Mesin binder
 - e. Mesin scaner

9.



Gambar diatas adalah mesin yang dipakai untuk ...

- a. Pengingat waktu
 - b. Alarm
 - c. Penanda
 - d. Mengabsen
 - e. Memberi nama
10. Yang termasuk perabot kantor adalah ...
- a. Laminating

- b. Penghancur dokumen
- c. Hiasan kantor
- d. Mesin ketik
- e. Almari arsip

Jawablah soal isian di bawah ini dengan singkat!

1. Sebutkan kegunaan peralatan kantor!
2. Jelaskan alasan penggunaan mesin kantor!
3. Apa manfaat penggunaan pesawat kantor!
4. Jelaskan perbedaan telepon dengan handphone!
5. Sebutkan macam-macam peralatan kantor!

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.

- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 9

ETIKA PENANGANAN TELEPON MASUK

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada pertemuan ini akan dijelaskan Bagaimana Etika Penanganan Telepon Masuk. Setelah menyelesaikan perkuliahan, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menyebutkan tata-cara bertelepon dengan menggunakan etiket yang baik dalam penggunaan telepon.
2. Menggunakan telepon sesuai standar operasi prosedur.
3. Berkomunikasi dengan telepon sesuai tata-cara bertelepon secara beretiket.

B. URAIAN MATERI

Sejalan dengan derap pembangunan nasional yang semakin pesat, Telepon berperan aktif dalam mendorong, memacu dan menggerakkan roda pembangunan nasional. Di samping itu, Telepon telah mampu menciptakan terobosan-terobosan dan peluang-peluang baru bagi peningkatan kegiatan usaha. Alat komunikasi langsung jarak jauh yang cepat untuk menerima dan menyampaikan pesan tersebut telah banyak sekali digunakan di kantor sebagai alat komunikasi yang sangat penting. Dapat dikatakan suatu kantor tanpa komunikasi berarti tidak ada kegiatan.

Pembicaraan melalui telepon sangat efektif dan efisien karena pada prinsipnya sama dengan pembicaraan tatap muka yang mewakili pribadi seseorang. Bagaimana seseorang seharusnya menerima telepon? Orang tersebut harus ramah, sopan, dan dapat memberikan keterangan yang memuaskan kepada sipenelpon. Selain itu, penerima telepon harus menjadi wakil yang pantas dari kantor dimana seseorang bekerja. Inisemua merupakan bagian dari tata cara penanganan telepon.

Hubungan telepon adalah cara mengadakan hubungan langsung, jarak jauh untuk menyampaikan dan menerima pembicaraan melalui alat elektronik dari satu pihak kepada pihak lain. Pesawat telepon berasal dari kata Tele dan phone yang mempunyai pengertian jauh dan mendengar. Telepon bias diartikan mendengar dari jarak jauh berarti tersirat pula di samping mendengar tentu juga berbicara. Pesawat telepon dapat berfungsi sebagai alat komunikasi. orang dengan mudah saling berkomunikasi atau menerima maupun menyampaikan pesan satu dengan lainnya lewat telepon.

Telepon merupakan simbol suatu prestasi karena beberapa saat yang lalu, manusia masih mengalami kesulitan untuk memilikinya walaupun saat ini sangat mudah diperoleh. Dari sisi kehandalan maupun pembiayaan operasional, telepon merupakan bagian dari kehidupan manusia di era komunikasi ini dan merupakan sarana yang efektif untuk berkomunikasi satu dengan lainnya.



1. Macam-macam Pesawat dan HubunganTelepon

a. Jenis Pesawat Telepon

Adapun jenis-jenis pesawat telepon adalah seperti di bawah ini:

1) Pesawat Tunggal

Maksudnya pesawat telepon yang biasa digunakan di lingkungan keluarga, organisasi, maupun instansi tertentu. Pesawat ini pun ada yang dilengkapi dengan pesawat ekstensi (cabang-cabang).

2) PMBX (*Private Manual Branch Exchange*)

Pesawat ini tidak dapat berhubungan langsung tanpa melalui operator. Untuk menelepon ke operator, penelpon harus menekan nomor yang telah ditentukan. Setelah menyambung, penelpon baru dapat berhubungan langsung dengan nomor telpon yang dikehendaki.

3) PABX (*Private Autometik Branch Exchange*)

Pesawat ini dapat berhubungan langsung tanpa melalui operator. Penelpon dapat berhubungan langsung keluar dengan cara memutar nomor khusus untuk memperoleh saluran keluar. Setelah itu, penelpon barulah memutar nomor telpon yang dikehendaki. Operator dapat dihubungi bila diperlukan, dengan cara memutar nomor (kode) yang telah ditentukan.

b. Jenis HubunganTelepon Hubungan telepon dapat dibedakan menjadi:

- 1) Hubungan antara (intern), yaitu hubungan langsung antara bagian satu dengan yang lain dalam satu kantor;
- 2) Hubungan lokal, yaitu hubungan langsung jarak jauh antara satu pihak dengan pihak lain dalam satu kota;
- 3) Hubungan inter lokal, yaitu hubungan langsung jarak jauh antar kota;

- 4) Hubungan internasional (*overseas call*) yaitu hubungan langsung jarak jauh antara satu Negara dengan Negara lain.

Untuk melakukan hubungan di atas, penelepon bergabung pada pesawat telepon. Sekarang di Indonesia telah menerapkan sistem SLJJ (sambungan langsung jarak jauh) untuk hubungan interlokal dan system SLI (sambungan langsung internasional) untuk hubungan internasional.

c. Cara Kerja Telepon ada 2 jenis, yaitu sebagai berikut:

- 1) Hubungan melalui Operator bila melalui operator, penelepon memutar/menekan nomor operator sentral untuk meminta hubungan perorangan. Berikan nama dan nomor telepon yang anda ingin hubungi dan sebutkan juga nomor telepon pesawat sendiri. Kalau sudah berhasil menghubungi nomor yang diinginkan, operator sentral akan meminta hubungan dengan orang yang dikehendaki dan menunggu sampai orang yang dituju siap untuk bicara.
- 2) Hubungan langsung hubungan langsung jarak jauh maksudnya penelepon sendiri tanpa operator, memutar kode atau nomor sambungan langsung jarak jauh kemudian langsung bicara.

d. Etika penanganan telepon

Kesan pertama orang luar terhadap perusahaan dapat berasal dari cara pembicaraan di telepon. Dengan hanya mendengar suara apa yang dikatakan dan bagaimana cara menyatakannya di telepon, orang luar sering memakai hasil komunikasi itu sebagai dasar untuk menarik kesimpulan tentang pribadi penerima telepon dan perusahaan. Penampilan yang menarik tidak akan tampak dalam hubungan telepon. Akan tetapi kepribadian seseorang jelas tercermin melalui bagaimana menyatakan sesuatu yang harus dikatakan.

Sikap hormat dan ramah dalam menelepon mungkin lebih penting daripada sikap dalam kontak langsung (bertemumuka). Bersikaplah wajar dan ramah dalam pembicaraan telepon, tunjukkanlah ketulusan dan kemauan mendengarkan apa yang dikatakan oleh orang yang berbicara di telepon. Walaupun orang tidak bisa melihat penerima telepon, tetapi jalan pikirannya bisa dirasakan seketika. Untuk itu penerima telepon harus selalu bersikap ramah dan memberikan kesan bahwa dia benar-benar ingin membantu jangan sekali-kali beranggapan bahwa orang yang menelepon ini tidak melihat siapa yang menerima telepon, lalu penerima telepon berbicara kurang sopan.

Berhati-hatilah agar nada kesal jangan sampai terucap oleh penerima telepon. Ia boleh tidak senang, boleh tergesa-gesa atau tidak sabar, tapi janganlah ini sampai diketahui lawan bicara. Setiap pegawai harus menganggap pelayanan

telepon merupakan bagian dari tugas sehari-hari dan harus dengan senang hati menangannya.

Di kantor, suara penerima telepon mewakili suara pimpinan dan organisasi/perusahaan. Oleh karena itu sikapnya di telepon harus mencerminkan pimpinan dan perusahaan. Seringkali orang yang menelepon menarik kesimpulan tentang pimpinan dan perusahaan berdasarkan reaksi yang diperolehnya waktu menelepon.

Perusahaan sudah mengeluarkan uang banyak sekali untuk menerima suatu gambaran yang baik di mata umum. Tetapi, satu kali pelayanan telepon tidak memuaskan, gambaran baik itu bisa menghancurkan seluruh usaha yang sudah dilakukan. Demikian pula sikap yang baik dalam melakukan pelayanan telepon dapat memberikan gambaran yang baik mengenai perusahaan. Bagi penerima telepon sendiri, hubungan baik yang dibina dengan orang yang belum pernah ditemui akan sangat besar manfaatnya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan pada waktu bertelepon, antara lain:

- 1) Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal tiga kali berdering.
- 2) Bersikaplah wajar dan ramah dalam bicara, seakan-akan berbicara berhadapan muka. Latihlah membiasakan diri tersenyum waktu menelepon, hal ini akan menimbulkan kesan ramah dan ingin membantu. Tersenyumlah karena dengan tersenyum dapat mempengaruhi suara dan dapat dirasakan oleh penerima.
- 3) Bersikaplah bijaksana dalam menanggapi penelepon. Siapapun yang menelepon adalah penting dan patut dilayani dengan sebaik-baiknya.
- 4) Jangan menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan kepada pekerjaan.
- 5) Suara jangan terlalu keras dan perhatikan volume suara, ucapkan dengan kata yang jelas, lancar dan kecepatan yang normal.
- 6) Bicara di telepon tidak boleh sambil makan atau berdecak.
- 7) Bicaralah seperlunya sesuai dengan maksud pembicaraan.

e. Langkah dan Teknik Pelayanan Telepon

1) Teknik Mengangkat telepon

Telepon berdering, angkat gagang telepon dengan segera dan gunakan tangan kiri, tangan kanan siap dengan alat tulis.

- 2) Berilah salam sesuai dengan waktu, kemudian identitas diri (nama kantor atau nomor telepon dan nama diri). Hindari penggunaan kata Halo karena kurang

sopan. Kata halo hanya digunakan apabila menyambung pembicaraan yang terputus atau ada gangguan.

Contoh:

- a) "Selamat pagi PT Dana Pratama, di sini", atau
- b) "Selamat Siang, disini PT Dana Pratama", atau
- c) "Selamat sore, PT Dana Pratama Finasti, bicara."

Apabila telepon itu datang dari dalam instansi sendiri, penerima telepon dapat menjawab sebagai berikut:

- a) "Selamat siang, dengan Septiani disini".
- b) "Pesawat 213, selamat siang"
- c) "Administrasi Perkantoran, Ratna, bicara".
- d) Jika penelepon tidak menyebutkan identitasnya, penerima telepon dapat bertanya, sbb:
- e) "Bolehkah saya mengetahui siapa yang sedang bicara?".
- f) "Bolehkah saya mengetahui dengan siapa saya bicara?".
- g) Hindari pertanyaan seperti berikut:
- h) "Siapa ini," atau "Siapa sih ini" atau "Anda siapa" atau "siapa yang bicara?".

3) Hubungkan Segera Penelepon dengan yang Dicari

Yakinkan siapa yang akan dihubungi/dicari karena penelepon akan sangat kecewa bila yang dihubungi tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

Contoh: Aridi dengan Andi

Halimah dengan fatimah

Sebaiknya penerima telepon mempunyai urutan alfabet untuk memudahkan dalam mengeja nama maupun kata-kata yang kurang jelas.

4) Menciptakan Kesan yang Baik

- a) Penelpon ingin berbicara langsung dengan atasan perusahaan, jawablah dengan lembut atau sopan.

(1) "Dapatkah Bapak/Ibu menunggu sebentar?"

(2) "Ya, Pak/Bu, apakah dapat menunggu?"

Hindari ucapan:

"Tunggu, yah" atau "bentar yah".

- b) Apabila penelpon bersedia menunggu sebelum disambungkan kepa yang dituju, ucapkan: "Terima kasih atas kesabaran menunggu Bapak/Ibu. Sekarang Bapak/Ibu dapat berbicara dengan Bapak/Ibu"

- c) Jika orang yang dicari atau diajak bicara oleh si penelepon sedang keluar, penerima telepon harus:

- (1) Memberikan keterangan kepada penelepon tentang ketidak hadiran orang yang dicari secara singkat, tetapi hati-hati, bijaksana dan menyenangkan.

Contoh ucapan yang baik:

- (a) "Bapak/Ibu ... sedang keluar, dapatkah saya membantu Anda?"
- (b) "Bapak/ibu ... sedang keluar,dapatkah Anda menelepon kembali?"
- (c) "Bapak/ibu ... sedang keluar,dapatkah Anda meninggalkan pesan?"

- (2) Berusaha untuk mendapatkan keterangan selengkapnya tentang identitas penelepon.

- (3) Hindari penggunaan kata-kata tidak baku.

Contoh: "iyah deh," "okeh"dan lain-lain.

- d) Kadang-kadang penerima telepon harus menjawab telepon dengan kondisi atau keadaan bukan sebenarnya tentang kegiatan dan keadaan pimpinan. Hal ini karna kondisi mengharuskan.oleh karena itu, penerima telepon harus dapat menjawab dengan bijaksana.

Contoh:

Keadaan Sebenarnya	Jawaban yang bijaksana
(1) Pimpinan sedang mengadakan rapat dengan para relaksi	(1) Bapak pimpinan sedang tidak ada di tempat sekarang,tetapi beliau akan kembali segera.
(2) Bapak pimpinan sedang ada di ruang Bapak ... dan telepon dapat disambungkan ke sana.	(2) Bapak Pimpinan sedang keluar ruangan mungkin di bagian lain. Adakah yang bisa di bantu?
(3) Bapak Pimpinan pulang karena sakit.	(3) Bapak Pimpinan sedang tidak di kantor untuk satu atau dua hari ini.
(4) Bapak Pimpinan sedang menelepon	(4) Bapak Pimpinan sedang dengan telepon lain
(5) Bapak Pimpinan sedang seminar	(5) Bapak Pimpinan sedang mengikuti seminar

- e) Ketika penelepon berbicara, penerima telepon harus mendengarkan baik-baik dan jangan mengganggu pembicaraan. Di sela-sela pembicaraan, penerima telepon sebaiknya memberikan respon dengan kata-kata:

- (1) "Ya."
- (2) "Tentu."
- (3) "Ya, saya tahu."
- (4) "Benar" dan sebagainya.

- f) Jika penelepon salah sambung, penerima telepon berbicara:

"Maaf, Anda telah salah Sambung, di sini 7431265" (identitas penerima telepon).

5) Mencatat Pesan

Apabila telepon tidak dapat disambungkan kepada yang dituju, penerima telepon harus:

- a) Mencatat segala sesuatu yang diperlukan.
- b) Memberikan keterangan yang jelas dan lengkap.
- c) Menanyakan kepada penelepon nama dan nomor teleponnya, hal ini penting bila penerima telepon atau pimpinan ingin menelepon kembali.
- d) Menghindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut.
- e) Sampaikan pesan tersebut kepada yang berhak menerima.

Untuk itu, penerima telepon harus selalu menyiapkan formulir atau lembar pesan (*block note*), dan alat tulis di sekitar tempat telepon.

6) Salam penutup

Jika telah menyelesaikan pembicaraan dengan penelepon, penerima telepon sebaiknya mengucapkan selamat pagi/siang/sore, dan tunggu sampai gagang telepon diletakkan atau telepon ditutup selama dua atau tiga detik oleh penelepon.

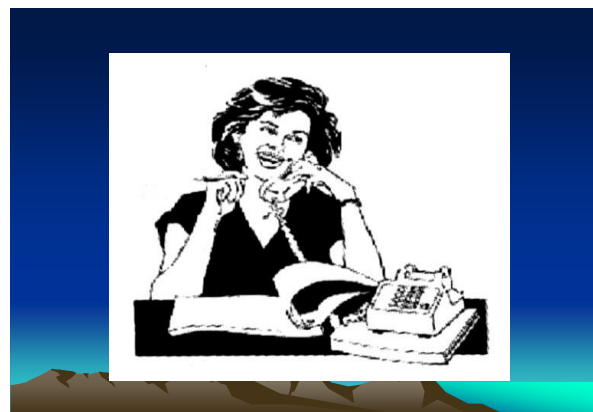
7) Langkah dan Teknik Menelepon

(a) Sebelum Menelepon:

- (1) Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi; jangan mengangkat gagang telepon sebelum penelepon benar-benar yakin nomor telepon yang dituju.
- (2) Sediakan buku catatan untuk mencatat hasil percakapan atau menulis pokok-pokok pembicaraan.

(b) Saat Melakukan Telepon

Perhatikan gambar di bawah ini:



Setelah mengamati gambar tersebut, dapat dijelaskan untuk melakukan telepon dapat melalui tahapan sebagai berikut:

- (1) Angkat gagang telepon, dengarkan nada pilih.
- (2) Putarlah atau tekan nomor telepon yang diinginkan atau yang dituju.
- (3) Sesuaikan nomor kode wilayah, apakah lokal, interlokal atau internasional.
 - (a) Telepon lokal langsung, memutar/menekan nomor yang dituju.
Misalnya: 5657795.
 - (b) Telepon interlokal, putar/tekan kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju. Misalnya: (022) 5245532
Kode wilayah Bandung: 022
Nomor Yang dituju: 5245532
 - (c) Telepon internasional, putar/tekan kode awal internasional kode negara, kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju. Misalnya: (001) (61) 2 8180744
Kode Internasional: 001 atau 008
Kode negara (misalnya Australia): 61
Kode wilayah (misalnya kode kota Sydney): 2
Nomor telepon yang dituju: 8180744
- (4) Apabila penelepon mendengar nada pilih, atau nada sedang sibuk, penelepon menutup telepon beberapa saat, kemudian dapat diulangi kembali nomor yang dituju.
- (5) Bila hubungan telah tersambung dan pihak yang dituju telah mengangkat gagang telepon, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan, pastikan bahwa yang dituju benar. Apabila sudah benar sebutkan identitas penelepon atau kantor penelepon. Misalnya: "Selamat pagi, kami dari PT Cipta Karya, dapatkah berbicara dengan Bapak Joko?".
- (6) Ucapkanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan penelepon.
- (7) Catat semua jawaban yang diterima.
- (8) Berikan selalu kesan ramah.

Jangan katakan	Katakan
Halo!	Selamat pagi, siang, sore atau malam
Apa	Maaf, apa dapat diulang?
Ini Siapa?.	Bolehkah saya tahu nama Bapak/Ibu?.
Siapa atau Bapak/Ibu Siapa?	Maaf, Pak/Bu, saa tadi kurang jelas, nama bapak/ibu siapa?.
Tunggu	Mohon ditunggu
Bapak keluar/Bapak tidak ada.	Maaf ya Pak.... sedang tidak ada di tempat, bisa saya bantu?. Apakah Bapak ingin berbicara dengan yang lain? Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan? Bagaimana kalau nanti kami telepon Bapak kembali?.
Sedang berbicara di telepon	Maaf, Bapak .. tidak dapat diganggu (sedang ada tamu). Apakah kami dapat menelepon kembali? Atau, apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?
Nanti saya sampaikan	Nanti saya beri tahu Bapak bahwa Bapak menelepon dan pesan Bapak akan saya sampaikan.
Benar?, Begitu?	Apakah cukup demikian, Pak?.

(9) Mengakhiri Pembicaraan

Apabila penelepon sudah yakin bahwa semua data telah diperoleh, berilah salam dan ucapkan terima kasih. Misalnya: "Terima kasih Ibu Rini, Selamat pagi," atau "Terima kasih atas segala informasinya Ibu Rini, selamat pagi".

(10) Meletakkan Gagang Telepon

Apabila pembicaraan selesai, letakkanlah gagang telepon dengan baik dan perlahan agar tidak mempunyai kesan marah dengan membanting telepon.

(c) Hambatan-hambatan dalam menangani telepon terbagi dalam dua hal, yaitu faktor alat dan faktor komunikasi:

(1) Faktor Alat

- (a) Hambatan dari faktor suara berisik
- (b) Hambatan suara timbul tengelam
- (c) Hambatan suara mengecil

- (d) Hambatan saat memutar/menekan tombol telepon, tidak terdengar nada kontak.
- (e) Nada sambung tidak terdengar, dan
- (f) Di tengah-tengah pembicaraan sambungan terputus.
- (2) Faktor pemakai (komunikasi dan komunikator), yaitu:
 - (a) Berbicara monoton dan tidak jelas pengucapannya.
 - (b) Berdecak atau berbicara di telepon sambil makan.
 - (c) Meninggalkan telepon sambil berbicara kepada orang lain.
 - (d) Berbicara terlalu cepat.
 - (e) Desah nafas yang terdengar.
 - (f) Berbicara kotor atau sambil bersenda gurau.
 - (g) Berbicara sambil kepala bergerak ke kiri dan ke kanan, serta
 - (h) Letak gagang telepon terlalu ke atas/ke bawah.

(d) Mencatat Pesan

Apabila telepon tidak dapat disambungkan kepada yang dituju, penerima telepon harus:

- (1) Mencatat segala sesuatu yang diperlukan;
- (2) Memberikan keterangan yang jelas dan lengkap;
- (3) Menanyakan kepada penelepon nama dan nomor teleponnya, hal ini penting bila penerima telepon atau pimpinan ingin menelepon kembali;
- (4) Menghindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut;
- (5) Sampaikan pesan tersebut kepada yang berhak menerima.

UNPAM		BERITA TELEPON	
Hari, Tanggal	:		
Waktu	:		
Dari	:		
Perusahaan	:		
Alamat	:		
No. Telepon	:		
Untuk	:		
	:		
Pesan	:		
	:		

Jakarta,

Yang menerima telepon,

Gambar 9.1 Formulir berita telepon

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

1. Buatlah format catatan pesan telepon yang anda anggap efektif!
2. Uraikan langkah-langkah penanganan telepon Masuk!
3. Praktekkan soal di bawah ini:

Anda sebagai sekretaris junior pada PT CITRA PESONA, Jalan Sitimunigar no. 17 Jakarta Selatan, dan Anda membantu Bapak Broto Sukatmaja, Menejer Pemasaran Perusahaan tersebut.

Situasi Penelepon

- a. Anda diminta menelpon bu Ratna, pimpinan PT Utama Karya dengan nomor telepon 085219350337.

Isi berita adalah menanyakan keterlambatan barang yang telah dipesan satu bulan yang lalu, berupa 20 unit komputer merek Simbada dan 10 unit printer merek Epson style 1200. Penelepon minta dikirim paling lambat dua hari dari hari ini,

apabila terjadi keterlambatan lagi, pesanan akan dibatalkan. Simulasikan dengan bahasa dialog, gunakan bahasa yang sopan.

- b. Buat hasil pembicaraan telepon tersebut dalam format telepon!

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prrima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 10

MERENCANAKAN DAN MEMPERSIAPKAN RAPAT

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti perkuliahan pada pertemuan ini peserta mampu menjelaskan merencanakan dan mempersiapkan rapat

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Rapat

Berdasarkan Buku Kamus Bahasa Indonesia, Edisi kedua terbitan Balai Pustaka, diuraikan bahwa Rapat adalah pertemuan (kumpulan) untuk membicarakan sesuatu, sidang, majelis sedangkan Diskusi adalah pertemuan ilmiah untuk bertukar pikiran mengenai suatu masalah.

Berdasarkan Buku Paket Kesekretarian, karangan Dra. Nunung Chozanah dkk, diuraikan bahwa Rapat adalah pertemuan antara para anggota di lingkungan organisasi sendiri untuk merundingkan atau menyelesaikan suatu masalah yang menyangkut kepentingan bersama. Rapat adalah bentuk komunikasi kelompok yang bersifat formal.

Rapat adalah suatu pertemuan antara sejumlah orang atau kelompok orang (kumpulan orang) untuk membicarakan suatu hal atau masalah yang menyangkut kepentingan bersama dalam rangka mencapai suatu tujuan. Rapat merupakan media komunikasi yang diselenggarakan oleh banyak organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Rapat juga digunakan sebagai alat untuk mendapatkan mufakat melalui musyawarah kelompok disamping merupakan media pengambilan keputusan dengan musyawarah untuk mufakat. Istilah-istilah dalam rapat, beberapa istilah rapat yang perlu dipahami antara lain:

- a. Rapat anggota
- b. Rapat kerja, diartikan sebagai:
 - 1) Rapat untuk membahas masalah.
 - 2) Rapat staf.
 - 3) Rapat pimpinan.
 - 4) Rapat teknis.
- c. Rapat kecil
- d. Rapat lengkap

2. Tujuan Rapat

Tujuan diselenggarakannya rapat adalah untuk:

- a. Memberikan/memperoleh informasi.
- b. Mendiskusikan suatu masalah untuk mencari solusinya.
- c. Mengembangkan kerjasama dan koordinasi antara peserta/anggota dan perusahaan.
- d. Menyampaikan pengetahuan atau metode baru , misalnya dari suatu pelatihan.
- e. Memenuhi salah satu ketentuan perundang-undangan lembaga/organisasi.

Beberapa tujuan diadakannya rapat menurut Dra. Ida Farida dalam buku Merencanakan dan Melakukan Pertemuan, yaitu:

- a. Memecahkan atau mencari jalan keluar suatu masalah.
- b. Menyampaikan informasi, perintah, pernyataan.
- c. Alat koordinasi intern dan ekstern.
- d. Agar peserta rapat dapat ikut berpartisipasi dalam masalah.
- e. Menampung semua permasalahan dan arus bawah.

Sedangkan menurut Sri Endang dkk dalam Modul Merencanakan dan Mengelola Pertemuan/Rapat, fungsi rapat adalah:

- a. Memecahkan masalah.
- b. Menyampaikan informasi.
- c. Forum demokrasi, peserta rapat berpartisipasi pada masalah-masalah yang dikemukakan.
- d. Alat koordinasi yang baik antara peserta rapat (karyawan) dengan perusahaan/organisasi.
- e. Sarana bernegosiasi.

3. Jenis Rapat

Membicarakan tentang jenis-jenis rapat perlu dipertegas dalam lingkup mana jenis rapat yang diinginkan, karena tanpa membatasi lingkup kajiannya, akan sulit menguraikan jenis-jenis rapat. Jenis-jenis rapat antara lain:

- a. Rapat lembaga (*statutry meeting*).
- b. Rapat tahunan (*annual meeting*).
- c. Rapat luar biasa (*extra ordinary meeting*).
- d. Rapat pengurus (*board meeting*).
- e. Rapat bagian/unit (*departemental meeting*).

Jenis-jenis Rapat

- a) Berdasarkan Tujuan
 - (1) Rapat penjelasan (*teaching conference*).
 - (2) Rapat pemecahan masalah (*problem solving conference*).
 - (3) Rapat perundingan (*negotiation conference*).
- b) Berdasarkan Sifatnya
 - (1) Rapat Formal.
 - (2) Rapat Informal.
 - (3) Rapat Terbuka.
 - (4) Rapat Tertutup.
- c) Berdasarkan Frekuensinya
 - (1) Rapat Rutin.
 - (2) Rapat Insidental.
- d) Berdasarkan Jangka Waktu
 - (1) Rapat Mingguan.
 - (2) Rapat Bulanan.
 - (3) Rapat Semesteran.
 - (4) Rapat Tahunan.

4. Teknik Menyelenggarakan Rapat

Berbagai kegiatan yang harus dilakukan sebelum penyelenggaraan rapat terutama dalam merencanakan rapat antara lain:

- a. Penentuan urgensi rapat, yaitu untuk tujuan apa rapat diselenggarakan.
- b. Penentuan hal-hal apa yang akan dibahas dalam rapat.
- c. Penentuan siapa yang akan mengikuti rapat (ketua, sekretaris dan peserta).

- 1) Ketua rapat

Tipe ketua rapat:

- a) Otoriter
- b) Demokratis

Peranan ketua rapat:

- a) Membuka rapat.
- b) membangun dan mempertahankan motivasi.
- c) mengarahkan perdebatan/diskusi.
- d) merangsang peserta rapat agar mau memberikan sumbangan pemikiran.
- e) menjelaskan kesimpulan dan keputusan rapat.

2) Sekretaris rapat

Peranan sekretaris rapat:

- a) Mengatur administrasi rapat.
- b) Membuat rekaman pelaksanaan rapat.
- c) Membuat laporan hasil rapat dan mengedarkannya.
- d) Menyimpan dokumentasi rapat.

3) Peserta rapat

Peserta rapat, terdiri atas beberapa tipe:

- a) Pendengar
- b) Demokrasi
- c) Pemersatu
- d) Perantara
- e) Pemberi semangat
- f) Penyerang
- g) Pemikir

Peserta rapat berfungsi sebagai:

- a) Penyumbang data.
- b) Pembantu penyimpul dan perumus kesimpulan.
- c) Penerima hasil keputusan.
- d) Penentuan tempat rapat
- e) Penentuan waktu rapat, meliputi hari, tanggal, bulan, tahun dan jam
- f) Penentuan bagaimana rapat akan diselenggarakan, misalnya:
- g) Rapat tertutup, untuk umum atau terbuka

5. Identifikasi Keperluan Rapat

Dalam mengidentifikasi kebutuhan/keperluan rapat, harus mengacu pada perencanaan rapat. Kebutuhan rapat antara lain:

a. Surat undangan dan pengedarannya.

Undangan yang baik hendaknya memberikan informasi lengkap kapan rapat akan dilaksanakan, dimana, apa agenda pembicaraan, dan hal-hal apa yang harus dipersiapkan oleh peserta rapat. Sebaiknya undangan diedarkan 3 hari sebelum rapat berlangsung untuk memberi kesempatan kepada peserta rapat untuk mempersiapkan diri, kecuali untuk rapat-rapat yang bersifat mendadak.

b. Agenda rapat (acara rapat).

c. Agenda rapat sebaiknya diedarkan bersama dengan undangan, agar dapat dipelajari oleh peserta rapat.

- d. Bahan rapat, yaitu materi lengkap yang memuat tentang hal-hal yang akan dibicarakan dalam rapat.
- e. Alat tulis-menulis.
- f. Dalam rapat yang cukup besar, sebaiknya penyelenggara menyediakan alat tulis.
- g. Perlengkapan rapat, meliputi Sound System, White Board, Flipchart, Overhead Projector, Computer, LCD, Tape Recorder, dan lain lain.
- h. Konsumsi.
- i. Akomodasi peserta rapat. Untuk rapat yang dihadiri oleh peserta yang berasal dari luar kota, sebaiknya penyelenggara mempersiapkan fasilitas akomodasi (hotel/penginapan) dan transportasi.
- j. Daftar Hadir Peserta atau buku tamu.

6. Tata RuangRapat

Rapat resmi biasanya diselenggarakan diruangan khusus yaitu *operation room* atau *conference*. Adapun yang diperhatikan dalam pengaturan ruang rapat adalah:

- a. Cahaya atau penerangan.
- b. Ventilasi udara.
- c. Pengaturan tempat duduk. Contoh alternatif pengaturan tempat duduk dalam rapat adalah *Conference* atau *Board Room Style* untuk rapat direksi dan pertukaran ide. Memfasilitasi kelompok kecil sampai dengan 20 orang

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

- 1. Apakah pengertian rapat ?
- 2. Apa tujuan menyelenggarakan rapat ?
- 3. Sebutkan jenis-jenis rapat dan bagaimana menyelenggarakan rapat?
- 4. Sebutkan Identifikasi keperluan rapat ?
- 5. Buatlah layout model *Conference* atau *Board Room Style* untuk rapat direksi kapasitas 20 orang ?
- 6. Sebutkan tugas sekretaris sebelum rapat ?
- 7. Sebutkan tata urutan pelaksanaan rapat ?
- 8. Apa yang harus dilakukan seorang pemimpin rapat ?

PILIH a,b,c atau d JAWABAN YANG KAMU ANGGAP PALING TEPAT

- 1. Pengertian rapat yang benar dan lengkap adalah
 - a. Pertemuan sejumlah orang untuk berkumpul
 - b. Pertemuan sejumlah orang untuk membicarakan suatu hal untuk mencapai tujuan

- c. Pertemuan sejumlah orang untuk mufakat
 - d. Pertemuan dua orang atau lebih untuk diskusi
2. Tujuan diselenggarakan rapat adalah untuk :
- a. Mengembangkan individu
 - b. Memberikan/memperoleh informasi
 - c. Mengembangkan bakat
 - d. Manfaat sering berkumpul
3. Jenis-jenis rapat antara lain
- a. Rapat lembaga, pengurus, harian
 - b. Rapat lembaga, biasa, mingguan
 - c. Rapat lembaga, pengurus, tahunan
 - d. Rapat lembaga, biasa, tri wulan
4. Kegiatan apa yang harus direncanakan sebelum menyelenggarakan rapat
- a. Menentukan tempat
 - b. Menentukan tujuan dan yang akan dibahas serta siapa ketua rapat
 - c. Menentukan waktu pelaksanaan rapat
 - d. Menentukan siapa yang memimpin rapat
5. Dalam perencanaan kebutuhan rapat antara lain
- a. Kalender
 - b. Camera digital
 - c. Surat undangan, agenda rapat, daftar hadir
 - d. Handycam

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.

- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 11

NOTULA RAPAT

A. TUJUAN PERKULIAHAN

Pada pertemuan ini akan dijelaskan Bagaimana Membuat Notula Rapat, Setelah menyelesaikan perkuliahan, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menyebutkan Pengertian Notula dengan benar dan santun.
2. Menyebutkan Macam-macam Notula dengan percaya diri.
3. Mengidentifikasi fungsi Notula dengan percaya diri.
4. Mengidentifikasi sistematika penulisan laporan pertemuan dengan benar.
5. Membuat notula rapat dengan benar dan tepat.

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Notulen/Notula

Notula adalah catatan laporan singkat tentang pembicaraan atau keputusan dalam rapat, notula biasanya dibuat oleh sekretaris atau orang yang ditunjuk atau ditugasi secara khusus yang disebut notulis.

Notula adalah catatan garis besar isi pembicaraan dan jalannya suatu rapat atau pertemuan formal lainnya. Dalam bertugas, notulis hendaknya mencatat hal-hal yang penting saja terutama adalah keputusan yang di ambil. Notula merupakan sumber informasi atau dokumen otentik. Oleh karena itu notula harus di susun secara objektif, teliti, tepat dan jelas.

2. Kegunaan Notula adalah sebagai berikut:

- a. Dokumen otentik
- b. Pedoman untuk melakukan suatu tindakan dalam suatu kantor
- c. Alat untuk menyebarluaskan semua informasi yang ada
- d. Laporan singkat (kesimpulan/keputusan)
- e. Catatan singkat (notulen)
- f. Catatan lengkap (risalah)

Notula fungsinya sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi, karena itu notula dapat berguna sebagai berikut :

- a. Sebagai dokumen atau alat bukti tertulis karena dalam notula ditulis semua yang dibicarakan dalam rapat, baik yang bersifat merugikan maupun yang bersifat menguntungkan
- b. Sebagai dasar atau landasan untuk rapat selanjutnya, misalnya perubahan model barang, kenaikan tingkat dan lain lain.

- c. Sumber informasi terutama bagi pimpinan atau bagi orang tidak hadir dalam rapat.
- d. Alat untuk meningkatkan kembali hal-hal yang telah dilaksanakan dan yang telah diputuskan.
- e. Alat untuk membahas keputusan-keputusan baik yang sekarang maupun yang terdahulu.
- f. Merupakan alat bukti yang dapat memberikan kekuatan hukum dalam berbagai perubahan.

Karena kegunaan notula begitu penting maka notulis tidak boleh sembarangan dalam penulisan notula tersebut, untuk itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh notulis dalam membuat notula, yaitu:

- a. Harus mampu mendengarkan dengan baik dibicarakan dalam rapat, supaya dapat mendengarkan baik apa yang dibicarakan dalam rapat maka notulis harus memusatkan pikirannya.
- b. Mampu memilih setiap pembicaraan dan ditulis yang penting-penting
- c. Mampu menuliskan dengan tepat dan benar pembicaraan yang sudah dipilih.
- d. Mampu menulis cepat dengan bahasa yang baik, sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia atau bahasa asing.
- e. Menguasai metode pencatatan stenografi atau mencatat cepat.
- f. Dapat mengantarkan pikiran-pikiran secara ringkas dan tepat.
- g. Mengetahui kebutuhan pembaca

3. Sistematika Penulisan Notula

Notula yang baik bukan notula yang panjang lebar, tetapi isinya kurang lengkap dan pembicaraan yang bertele-tele, notula yang baik adalah yang ringkas tetapi lengkap dan jelas. Notula harus obyektif tanpa ada hal yang dikarang sendiri oleh notulis, sehingga menyimpang dari pembicaraan asli, notula yang baik juga harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Lengkap berisi semua informasi walaupun dalam penulisannya ringkas, tidak bertele-tele.
- b. Bahasa notula mudah difahami
- c. Setiap pembicaraan ditulis secara terperinci dan satu sama lain saling terkait.
- d. Dapat membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan.
- e. Dapat dijadikan alat bukti, bila terjadi sesuatu permasalahan.
- f. Dapat membantu dan mengingatkan kembali setiap orang yang terkait bila memerlukan lagi notula tersebut.

4. Susunan Notula

Pada dasarnya, notula yang lengkap berisi hal-hal berikut:

- a. Nama badan atau lembaga yang menyelenggarakan rapat.
- b. Sifat rapat (rutin, biasa, luar biasa, tahunan, rahasia dan lain-lain).
- c. Hari dan tanggal diselenggarakannya rapat.
- d. Tempat rapat.
- e. Waktu dimulainya rapat dan waktu berakhirnya rapat.
- f. Nama dan jabatan pimpinan rapat.
- g. Daftar hadir peserta,
- h. Koreksi atau perbaikan rapat yang terdahulu,
- i. Catatan semua persoalan yang belum ada keputusan,
- j. Usul-usul atau perbaikan-perbaikan,
- k. Tanggal atau bulan kapan akan diselenggarakannya rapat kembali,
- l. Penundaan rapat dan tanggal penundaan rapat (bila perlu),
- m. Tanda tangan notulis dan ketua rapat.

Namun demikian, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan notula, antara lain :

- a. Nomor rapat dan jenis rapat perlu disebutkan, lebih-lebih pembicaraan itu dilaksanakan secara berkala.
- b. Jam berapa dibuka, harus disebutkan, begitu pula berakhirnya, tetapi kalau belum pasti selesainya maka ditulis mulai pukul 08.00 sampai selesai.
- c. Daftar hadir ditandatangani oleh semua peserta dan dilampirkan dalam notula.
- d. Meskipun notula ditulis secara ringkas, tetapi setiap pembicara harus disebutkan, tetapi nama peserta yang tidak menyetujui tidak perlu dituliskan, cukup disebutkan jumlahnya.
- e. Setelah rapat selesai, notulis mengoreksi kembali notula dan menyalin kembali dengan rapi, dan ditandatangani oleh ketua rapat.
- f. Bila perlu digandakan, untuk dibagikan pada yang tidak hadir atau dibagikan pada waktu rapat berikutnya. Penggandaan notula dapat dilakukan setelah rapat berlangsung.

Orang yang mempunyai kewajiban untuk membuat sebuah notulen rapat adalah sekretaris namun yang mencatatnya adalah notulis. Sebaiknya dalam pemilihan notulis harus memperhatikan kemampuan notulis, karena notulis harus dapat menangkap dengan terperinci apa saja yang perlu ditulis pada kegiatan rapat yang dilaksanakan.

Biasanya pembuatan notula diserahkan kepada sekretaris atau dapat pula pihak lain yang ditunjuk. Pembuat notula biasa disebut dengan notulis. Pembuat notula harus dapat bersifat objektif atau tidak memihak. Ia tidak boleh menuangkan gagasan-gagasan yang dimilikinya ke dalam notula, pembuat notula harus murni berdasarkan pembicaraan dalam rapat. Tanggung jawab penulisan notula menjadi tanggung jawab notulis, sementara tanggung jawab isi ada pada pemimpin rapat. Merupakan tindakan yang bijaksana, bila sebelum menandatangani notula seorang pemimpin rapat membaca terlebih dahulu secara teliti.

Contoh Notula:

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) PERTIWI

Jl. Raya Parung Km.22-23 Bojongsari

Depok, Jawa Barat



NOTULA RAPAT

Hari / tanggal : Kamis, 28 Mei 2015
 Waktu : 10.00 – 12.00 WIB
 Tempat : Ruangrapat SMK Pertiwi
 Hadir : 8 orang (daftarhadirterlampir)
 Tidakhadir : -

Susunanacara:

1. Pembukaan
2. InformasidariKepalaSekolahdilanjutkandenganlaporandariWakasekKesiswaan
3. Pembahasan
4. PengarahandariKapolsek
5. PengarahandariKadis
6. Penutup

5. JALANNYA RAPAT

Laporan dari Bapak Kepala Sekolah dan Wakasek Kesiswaan:

- a. Terjadi perkelahian antar siswa SMK Pertiwi jurusan Pm dan TKJ, dimana Kasek berkali-kali dipanggil oleh Kapolsek.

- b. Proses pemanggilan telah dilakukan, namun ada beberapa siswa yang berada di titik kritis, diantaranya :

No	Nama siswa	Kelas	Angka kredit
1	Bambang Satrio	X TKJ1	78
2	Yudi Saputra	XI TKJ2	82
3	Wahyu	XII TKJ1	86

- c. Masukan dari orangtua siswa:

- 1) Orangtua Bambang Satrio

Beliau adalah seorang janda, memohon agar putranya tidak dikeluarkan.

- 2) Orangtua Yudi Saputra

Mengatakan bahwa anaknya di rumah baik, mereka ekonomi miskin, dipertimbangkan.

- 3) Orangtua Wahyu

Adalah seorang pedagang sayur, mempunyai 7 anak, ayah di luar Jawa, sehingga kurang mendapat perhatian. Mohon sekolah membantu dengan tidak mengeluarkannya dari sekolah.

- d. Pengarahan Ibu Kadis

- 1) Beliau setuju akan harapan wali murid untuk membina kembali anak-anak tersebut, namun juga harus mengikuti aturan sekolah.

- 2) Mari kita selamatkan dan beri kesempatan siswa tersebut untuk menjadi baik.

- e. Pengarahan Kapolsek

Beliau akan senantiasa membantu sekolah untuk penanganan siswa jika dianggap perlu.

- f. Kesimpulan :

- 1) Sekolah akan membuat surat pernyataan bersama yang akan ditandatangani oleh siswa, orangtua siswa, kapolsek. Jika terjadi kasus lagi maka akan dikembalikan.

- 2) Untuk tindakan pencegahan maka kapolsek diundang untuk datang pada upacara bendera tanggal 1 Juni 2015 memberikan pengarahan.

Depok, 10 September

2019

Mengetahui
Kepala Sekolah

Notulis

SISWANTO**GekAyuHendrastuti****C. SOAL/LATIHAN/TUGAS**

Hari ini pimpinan anda mengadakan rapat yang diikuti oleh:

1. Kepala Seksi Litbang
2. Kepala Seksi Promosi
3. Kepala Seksi Evaluasi
4. Kepala Seksi Program
5. Pimpinan anda sendiri

Rapat diselenggarakan di Ruang Rapat Divisi Umum di kantor anda. Anda sebagai staf di Divisi Umum PT Citra Mandiri Cabang Sorong, diminta menjadi notulis pada acara dimaksud sekaligus membuat Notulen diketik dengan komputer, cetak dengan kertas A4 atau kwarto.

Skenario Rapat:

1. Kepala Divisi Umum, Bpk Adhitya
Membuka rapat, menginformasikan tema rapat adalah evaluasi kegiatan. Menjelaskan bahwa 3 bulan terakhir order jasa konsultan dari masyarakat sepi. Minta tanggapan dari anak buahnya.
2. Kasi Litbang.
Merasakan bahwa order kita menurun dan mengusulkan untuk diadakan penelitian melalui penyebaran angket.
3. Kasi Promosi
Menanggapi setuju dengan pendapat Kasi Litbang, dan perlu menambah diadakan promosi lewat media elektronik.
4. Kasi Evaluasi
Menyatakan bahwa selama 3 bulan terakhir order dari masyarakat turun 50% dari bulan-bulan sebelumnya, ini kemungkinan sekarang banyak pesaing. Usul mengadakan diklat bagi para konsultan yang dianggap kompetensinya perlu ditingkatkan.
5. Kasi Program.

Dengan kondisi seperti ini mengusulkan, perlu dibuat rencana pengembangan jasa konsultan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

6. Kepala Divisi

Baiklah semua usul kita tampung artinya:

- a. Kita akan lakukan penyebaran angket untuk mengetahui maskan konsumen.
- b. Kita akan pasang iklan di Radio yang ada di Kupang.
- c. Mengadakan diklat untuk konsultan tertentu.
- d. Menetapkan kegiatan jangka pendek dan jangka panjang.

Keempat pernyataan itulah sebagai kesimpulan rapat hari ini. Kalau tidak ada pertanyaan atau usulan lagi, secara resmi rapat ditutup. Terima kasi atas pertisipasi saudara-saudara. Buatlah notula rapat dari sekenario rapat diatas, dengan catatan lengkapi informasi yang belum lengkap!

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Pririma*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.

The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.

Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 12 MEMPROSES PERJALANAN DINAS/BISNIS



A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan pembelajaran Unit kompetensi ini, maka mahasiswa diharapkan dapat memproses perjalanan dinas/bisnis, meliputi :

1. Pengertian Perjalanan Dinas/Bisnis
2. Macam Perjalanan Dinas/Bisnis Pimpinan
3. Mengelola Perjalanan Dinas/Bisnis Pimpinan
4. Membuat Daftar Perjalanan Dinas/Bisnis Pimpinan
5. Membuat Biaya Perjalanan Dinas/Bisnis
6. Membuat Laporan Perjalanan Dinas/Bisnis

B. URAIAN MATERI

Memproses perjalanan dinas/bisnis ini membahas tentang: 1) Merencanakan perjalanan dinas/bisnis, 2) mengatur perjalanan dinas/bisnis, 3) Biaya perjalanan dinas/bisnis, 4) membuat laporan perjalanan dinas/bisnis. Perjalanan dinas pimpinan adalah perjalanan dinas yang dilakukan oleh Penyusun perencanaan perjalanan dinas/bisnis pimpinan, sekretaris harus melakukan koordinasi dengan pimpinan agar rencana yang dibuat sekretaris sesuai dengan rencana yang dibuat oleh pimpinan sehingga perjalanan dinas/bisnis dapat berjalan dengan lancar. Pada dasarnya perencanaan perjalanan dinas/bisnis pimpinan meliputi beberapa hal berikut :

1. Perencanaan Pendahuluan

Perencanaan yang berkaitan dengan identifikasi informasi yang harus diketahui oleh sekretaris dalam susunan perencanaan perjalanan dinas. Beberapa informasi yang harus diketahui antara lain : Jenis Perjalanan Dinas, Tempat tujuan perjalanan dinas, Lamanya perjalanan dinas, Persyaratan yang harus dipenuhi, Kelengkapan materi yang harus dibawa perlu diketahui sedini mungkin agar sekretaris dapat menyiapkan materi secara lengkap berdasarkan data-data yang objektif dan *up to date*.

2. Mempersiapkan Dokumen Perjalanan Dinas/Bisnis

Keterangan-keterangan yang diperlukan oleh pimpinan dalam melakukan perjalanan dinas. Dokumen ini dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu : Dokumen Internal, yang meliputi : Surat Tugas, Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) dan Dokumen Eksternal yang meliputi : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga, Ijazah pendidikan terakhir, Paspor, Fiskal, Visa, Health certificate, Tiket perjalanan, Alat Pembayaran (Travel Funds), Uang tunai. Pelaksanaan perjalanan bisnis dapat dilakukan dengan 3 (tiga) cara:

- 1) *Travel Bureau* ((Biro Perjalanan).
- 2) *In House Travelling Department*(Divisi Perjalanan).
- 3) *Administrasi Kantor/Sekretaris*.

1. Pengertian Perjalanan Dinas/Bisnis

Perjalanan dinas adalah perjalanan yang dilakukan oleh seorang karyawan atau pegawai suatu lembaga atau perusahaan yang berkaitan dengan tugas pekerjaan kedinasan. Tugas pekerjaan kedinasan dimaksud adalah tugas pekerjaan yang berkaitan dengan kepentingan lembaga atau perusahaan yang bersangkutan.

Pimpinan adalah seseorang karyawan/pegawai yang bertugas menggerakkan orang lain agar mereka mau berkarya sesuai yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Perjalanan dinas pimpinan adalah perjalanan dinas yang dilakukan oleh pimpinan suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka melaksanakan tugas kedinasan.

Pelaksanaan perjalanan dinas/bisnis berbeda dengan perjalanan biasa, seseorang yang melaksanakan perjalanan biasa mempersiapkan sendiri segala sesuatunya baik dalam menentukan tempat tujuan maupun dalam menggunakan dana, dan biasanya keluargapun ikut serta sedangkan perjalanan bisnis biasanya lembaga atau perusahaan yang memutuskan semuanya dan bersifat resmi untuk keperluan lembaga/perusahaan.

Apabila di lembaga/perusahaan tempat tidak ada bagian khusus (*in house travelling departemen/devisi perjalanan*) yang menangani perjalanan dinas/bisnis

pimpinan, maka sekretaris yang menyusun dan mengatur perjalanan dinas/bisnis pimpinan tersebut. Karena itu sebagai sekretaris harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola perjalanan dinas/bisnis pimpinan. Sekretaris harus mengetahui peraturan-peraturan dari segala jenis transportasi, bagaimana prosedurnya, pelayanannya serta menghubungi biro perjalanan (*travel bureau*) dengan mudah.

Sekretaris juga harus mengetahui peraturan perusahaan yang mengatur tentang penggunaan transportasi pada perjalanan dinas/bisnis, seperti fasilitas apa yang digunakan pimpinan baik transportasi, penginapan/hotel maupun biaya perjalanan yang dibutuhkan oleh pimpinan dalam rangka tugas kedinas/bisnis yang perlu diperhatikan oleh sekretaris yaitu mengumpulkan semua informasi secara lengkap, seperti :

- a. Apa tujuan utama kepergian pimpinan?
- b. Mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan langsung dengan perjalanan dinas pimpinan, terutama yang berhubungan dengan materi dan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan.
- c. Mengurus keberangkatan sampai kepulangan (Tanggal dan hari keberangkatan serta kepulangan kembali pimpinan).
- d. Menyiapkan tiket, baik untuk keberangkatan maupun kepulangan.
- e. Mengurus akomodasi selama dalam perjalanan dinas (penginapan yang dipilih pimpinan atau yang ditentukan oleh lembaga/perusahaan).
- f. Apabila sekretaris ikut serta dalam perjalanan dinas/bisnis maka bertugas membuat laporan.
- g. Dokumen perjalanan dinas/bisnis yang harus dipersiapkan oleh sekretaris tergantung pada jenis transportasi yang digunakan dalam perjalanan dinas (perjalanan dalam negeri atau luar negeri).

2. Macam-macam Perjalanan Dinas/Bisnis

Ditinjau dari segi wilayah negara tujuan, perjalanan dinas/bisnis dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

- a. Perjalanan dinas/bisnis dalam negeri
 - 1) Perjalanan bisnis antar kota/kabupaten dalam satu provinsi.
 - 2) Perjalanan bisnis antar provinsi.
- b. Perjalanan dinas/bisnis luar negeri atau antarnegara
Perjalanan dinas pimpinan adalah perjalanan dinas yang dilakukan oleh pimpinan suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka melaksanakan tugas kedinasan.

3. Pelaksanaan perjalanan bisnis dapat dilakukan dengan 3 (tiga) cara:

- a. *Travel Bureau* ((Biro Perjalanan)
- b. *In House Travelling Department*(Divisi Perjalanan)
- c. *Administrasi Kantor/Sekretaris*

Dalam rangka tugas kedinas/bisnis yang perlu diperhatikan oleh sekretaris yaitu mengumpulkan semua informasi secara lengkap, seperti: Apa tujuan utama kepergian pimpinan?

- a. Mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan langsung dengan perjalanan dinas pimpinan, terutama yang berhubungan dengan materi dan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan.
- b. Mengurus keberangkatan sampai kepulangan (Tanggal dan hari keberangkatan serta kepulangan kembali pimpinan).
- c. Menyiapkan tiket, baik untuk keberangkatan maupun kepulangan.
- d. Mengurus akomodasi selama dalam perjalanan dinas (Hotel/penginapan yang dipilih pimpinan atau yang ditentukan oleh lembaga/perusahaan).
- e. Apabila sekretaris ikut serta dalam perjalanan dinas ia bertugas membuat laporan perjalanan dinas pimpinan tersebut.
- f. Dokumen perjalanan dinas yang harus dipersiapkan oleh sekretaris tergantung pada jenis transportasi yang digunakan dalam perjalanan dinas.

Perjalanan dinas/bisnis dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

- a. Perjalanan dinas/bisnis dalam negeri
 - 1) Perjalanan bisnis antar kota/kabupaten dalam satu provinsi.
 - 2) Perjalanan bisnis antar provinsi.
- b. Perjalanan dinas/bisnis luar negeri atau antarnegara

4. Perencanaan Perjalanan Dinas/Bisnis

- a. Mempersiapkan Rencana Perjalanan Dinas/Bisnis

Untuk menyusun perencanaan perjalanan dinas/bisnis pimpinan, sekretaris harus melakukan koordinasi dengan pimpinan agar rencana yang dibuat sekretaris sesuai dengan rencana yang dibuat oleh pimpinan sehingga perjalanan dinas/bisnis dapat berjalan dengan lancar. Pada dasarnya perencanaan perjalanan dinas/bisnis pimpinan meliputi beberapa hal berikut :

- 1) Perencanaan Pendahuluan

Perencanaan Pendahuluan adalah perencanaan yang berkaitan dengan identifikasi informasi yang harus diketahui oleh sekretaris dalam susunan perencanaan perjalanan dinas. Beberapa informasi yang harus diketahui antara lain :

a) Jenis Perjalanan Dinas

Berbagai jenis perjalanan dinas/bisnis harus diketahui karena memiliki konsekuensi tersendiri terhadap persiapan yang harus dilakukan, misalnya :

- (1) Perjalanan dinas untuk mengikuti rapat kerja nasional (rakernas), dalam hal ini pimpinan harus mempelajari materi rapat secara cermat
- (2) Perjalanan dinas untuk mengikuti seminar nasional, Pimpinan harus mempelajari materi seminar yang sudah diterima bersamaan dengan undangan
- (3) Perjalanan dinas untuk mengadakan kunjungan kerja ke daerah-daerah, pimpinan harus dapat merumuskan dengan jelas apa yang menjadi tujuan dan sasaran atas kunjungannya ke daerah-daerah itu
- (4) Perjalanan dinas untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat), pimpinan harus menjaga kesehatan secara prima di samping menyiapkan buku referensi yang diperlukan
- (5) Perjalanan dinas untuk mengikuti pelantikan karena mendapatkan promosi jabatan, pimpinan tidak perlu persiapan materi, kecuali bila setelah pelantikan akan dilanjutkan dengan konferensi pers
- (6) Perjalanan dinas dengan maksud mengadakan peninjauan kerja sama dengan lembaga atau perusahaan lain. Hal yang perlu dipersiapkan oleh pimpinan antara lain materi kerjasama, tujuan kerjasama, bentuk kerjasama dan sebagainya.
- (7) Perjalanan dinas dalam rangka menghadiri acara seremonial seperti pembukaan suatu lembaga atau perusahaan, ulang tahun berdirinya suatu lembaga atau perusahaan. Dalam acara seperti ini biasanya yang diundang adalah para pejabat atau pimpinan dari berbagai lembaga atau perusahaan, kesempatan tersebut digunakan untuk melakukan peninjauan kerjasama dengan berbagai perusahaan yang hadir dalam acara tersebut. Oleh karena itu sebelum berangkat pimpinan sebaiknya sudah menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan peninjauan itu
- (8) Perjalanan dinas karena adanya kegiatan sosial, misalnya : memberikan bantuan kemanusiaan (bencana alam), memberikan beasiswa dan sebagainya. Pimpinan sebaiknya mempersiapkan bantuan yang diberikan serta mengatur mekanisme pemberian bantuan tersebut agar bantuan sampai kepada sasaran yang dituju

- (9) Perjalanan dinas karena mengikuti tender. Pimpinan harus memahami persyaratan dan mekanisme tender yang diadakan
- (10) Perjalanan dinas karena mengikuti rapat umum pemegang saham. Pimpinan harus memahami hak dan kewajiban pemegang saham, serta memahami materi rapat umum pemegang saham yang telah diterima.

b) Tempat Perjalanan Dinas

Tempat tujuan perjalanan dinas, harus diketahui karena hal tersebut berkaitan dengan perencanaan transportasi, akomodasi dan keuangan.

c) Lamanya Perjalanan Dinas

Lamanya perjalanan dinas, hal ini perlu diketahui untuk menentukan :

- (1) Perlengkapan yang harus dibawa oleh pimpinan selama mengadakan perjalanan dinas/bisnis.
- (2) Pejabat sementara (pjs) atau pengganti sementara (pgs) atau wakil sementara (wks) selama ditinggal oleh pimpinan dalam tugas mengadakan perjalanan dinas/bisnis.
- (3) Waktu pelaksanaan acara perjalanan dinas/bisnis, waktu pelaksanaan perjalanan dinas meliputi : hari, tanggal, bulan dan tahun serta waktu acara dimulai guna menentukan waktu keberangkatan.
- (4) Persyaratan yang harus dipenuhi, Persyaratan tersebut perlu diketahui untuk menentukan apakah pimpinan dapat memenuhi persyaratan untuk melakukan perjalanan dinas/bisnis tersebut.
- (5) Kelengkapan materi yang harus dibawa perlu diketahui sedini mungkin agar sekretaris dapat menyiapkan materi secara lengkap berdasarkan data-data yang objektif dan *up to date*.

b. Mempersiapkan Dokumen Perjalanan Dinas/Bisnis

Yang dimaksud dengan dokumen pada perjalanan dinas/bisnis pimpinan adalah keterangan-keterangan yang diperlukan oleh pimpinan dalam melakukan perjalanan dinas. Dokumen ini dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

- 1) Dokumen Internal, dokumen yang dikeluarkan oleh lembaga/perusahaan yang bersangkutan, meliputi :
 - a) Surat Tugas, surat yang berisi penugasan dari pejabat yang berwenang kepada seseorang untuk melaksanakan suatu tugas kedinasan. Surat tugas dapat berbentuk narasi dan berbentuk kolom atau tabel.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BISNIS DAN PARIWISATA
 Jalan Raya Parung, Km. 22-23 Bojongsari, Depok 16516-Jawa Barat
 Telp. (021) 7431270, (0251) 8616332, 8616335, 8616336, 8611535, 8618252
 Fax. (0251) 8616332, 8618252, 8611535
 E-mail : p4tkbp@p4tk-bispar.net, Website : <http://www.p4tk-bispar.net>

SURAT TUGAS
Nomor : 06709/J7/KP/2012

Menindaklanjuti surat Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Banten Nomor : 42.5/7262-Dispend/2012 tanggal 16 Mei 2012, perihal : Permohonan Juri, Kepala Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan Pariwisata Badan PSDMPK dan PMP Kemdikbud engan ini menugaskan kepada Saudara :

NO.	NAMA	NIP	JABATAN
1.	Drs. Pintamin Situngkir, MM	19560608 198503 1 001	Widyaiswara Madya
2.	Drs. Sutanto, A.Md. Par.	19651005 199001 1 001	Widyaiswara Madya
3.	Dra. Suminten, MM	19610523 198603 2 012	Widyaiswara Madya
4.	Posman, SE	19600605 199403 1 001	Widyaiswara Muda
5.	Erna Soerjandari, SE, MM	19710106 199803 2 002	Widyaiswara Muda
6.	Drs. Ajun, A.Md.Par	19640104 199001 1 001	Widyaiswara Muda
7.	Muhammad Tasyhar, S.Pd., M.Pd.	19650818 199001 1 001	Widyaiswara Muda
8.	Nanang Rukmana, SE	19740601 200112 1 004	Widyaiswara Pertama

Untuk menjadi "Juri Lomba Kompetensi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (LKS), Olimpiade Sains Terapan (OST) dan Olimpiade Olahraga (O2S) Siswa SMK Tingkat Provinsi Banten", yang akan dilaksanakan :

Hari/tanggal : Senin s.d. Rabu, 28 s.d. 30 Mei 2012
 Tempat : Dinas Pendidikan Provinsi Banten

Adapun biaya kegiatan tersebut sepenuhnya ditanggung oleh Panitia LKS, OST, O2S SMK Tingkat Provinsi Banten.
 Demikian surat tugas ini agar dilaksanakan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Depok, 24 Mei 2012

b) Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), adalah surat perintah dari pejabat yang berwenang kepada seseorang untuk mengadakan perjalanan dinas. Berdasarkan sumber dana atau sumber biaya yang digunakan ada 2 (dua) macam SPPD, yaitu:

- (1) SPPD Rutin, adalah SPPD yang dibiayai dari sumber anggaran rutin. Perintah SPPD rutin diberikan oleh pimpinan atau pejabat struktural.
- (2) SPPD Proyek atau SPPD Pembangunan, adalah SPPD yang dibiayai dari sumber dana anggaran atau sumber dana anggaran pembangunan.

Perintah SPPD proyek diberikan oleh pimpinan proyek. SPPD proyek diberikan berkaitan dengan kegiatan atau pekerjaan proyek sedangkan SPPD rutin diberikan dalam rangka pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan tugas-tugas rutin. Bentuk SPPD rutin dan SPPD proyek pada dasarnya sama, tidak memiliki perbedaan prinsip. Hal yang membedakan keduanya hanya terletak pada yang memberikan perintah dan jenis tugas yang harus dilakukan.

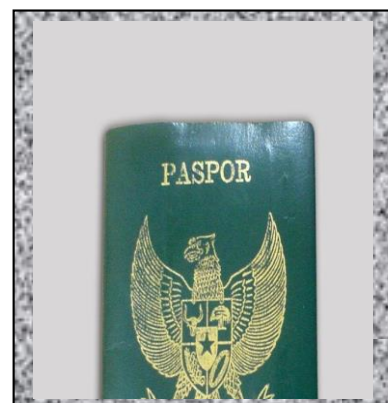
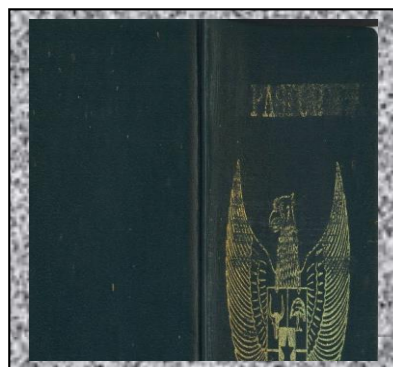
	Berangkat dari : Ke : Pada Tanggal :
II. Tiba di : Pada Tanggal :	Berangkat dari : Ke : Pada Tanggal :
III. Tiba di : Pada Tanggal :	Berangkat dari : Ke : Pada Tanggal :
IV. Tiba di : Pada Tanggal :	Berangkat dari : Ke : Pada Tanggal :
V. Tiba di : Pada Tanggal :	Telah diperiksa, dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut di atas benar dilakukan atas perintahnya dan semata-mata untuk kepentingan jabatan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.
VI. Catatan lain-lain	
VI. CATATAN Pejabat yang berwenang menerbitkan SPPD. Pegawai yang melakukan perjalanan dinas para pejabat yang mengesahkan tanggal berangkat/tiba serta bendaharawan bertanggungjawab berdasarkan peraturan-peraturan keuangan negara apabila menderita rugi akibat kesalahan, kelalaian dan kealpaannya. (angka 8, lampiran surat Menteri Keuangan Tanggal 30 April 1974 No. 8296/MK/1/4/1974) 629/IV/1/1974/300X	

2) Dokumen Eksternal

Dokumen Eksternal adalah dokumen yang dikeluarkan oleh instansi terkait. Jenis dokumen eksternal yang dibutuhkan berbeda-beda tergantung pada jenis transportasi yang digunakan dalam perjalanan dinas dan wilayah perjalanan dinas. Berbagai jenis dokumen eksternal tersebut antara lain:

a) Paspor

adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antarnegara.



Gambar 12.3 Contoh Paspor

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun dinegara

tertentu ada beberapa perjanjian di mana warga negara suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau segel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Paspor dapat diperoleh di kantor imigrasi setempat. Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang yang hendak bepergian ke luar negeri adalah pengesahan dari pemerintah, melalui departemen Hukum dan HAM yang berupa exit permit, yaitu surat izin untuk meninggalkan negara. Dokumen-dokumen yang diperlukan untuk membuat paspor:

- (1) Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- (2) Kartu Keluarga (KK)
- (3) Akta kelahiran
- (4) Akta pernikahan
- (5) Surat izin profesi atau surat keterangan (SK) pengangkatan pegawai
- (6) Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)
- (7) Surat tugas dari instansi terkait
- (8) Paspor lama
- (9) STTB/ijazah pendidikan terakhir

Cara mendapatkan paspor

Untuk memperoleh paspor Anda perlu mengajukan permohonan, mengisi formulir, dan menyerahkan dokumen yang telah disebutkan di atas ke kantor imigrasi setempat.

Data yang tercantum dalam Paspor

- (1) Nomor paspor;
- (2) Nama pemegang paspor;
- (3) Jenis kelamin;
- (4) Kewarganegaraan;
- (5) Tempat dan tanggal lahir;
- (6) Tanggal dikeluarkannya paspor;
- (7) Tanggal masa berlaku paspor;
- (8) Kantor yang mengeluarkan paspor;
- (9) Foto diri pemegang paspor;
- (10) Alamat;
- (11) Lembar untuk *exit permit* atau *visa*.

Paspor dibedakan menjadi beberapa macam:

(1) Paspor biasa (normal passport)

Adalah paspor yang bersampul hijau, biasa disebut dengan paspor hijau, yaitu paspor yang digunakan masyarakat umum. Paspor ini biasa diperoleh di kantor imigrasi setempat, ditulis dalam bahasa Indonesia dan masa berlakunya adalah lima tahun.

(2) Paspor dinas/bisnis

Adalah paspor yang bersampul biru, biasa disebut paspor biru, yaitu paspor untuk pegawai/pejabat pemerintah yang melaksanakan tugas kenegaraan/perjalanan dinas/bisnis ke luar negeri. Pengurusan paspor ini dilakukan di Departemen Luar Negeri dan hanya untuk pejabat pemerintah. Masa berlaku tergantung dari keperluannya, pada umumnya satu tahun atau lebih ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

(3) Paspor diplomatik

Adalah paspor bersampul warna hitam atau disebut dengan paspor hitam yaitu paspor yang digunakan oleh pejabat diplomatik. Seperti duta besar atau pejabat-pejabat tertentu kedutaan. Paspor diplomatik dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri dan ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

(4) Paspor Haji

Adalah paspor bersampul coklat dan sering disebut paspor coklat, yaitu paspor untuk orang-orang yang akan menunaikan haji. Paspor ini dapat diperoleh di Departemen Agama. Masa berlaku paspor ini sesuai dengan masa lamanya melakukan ibadah haji.

(5) Paspor khusus

Adalah paspor khusus untuk pejabat PBB dan biasanya mendapatkan perlakuan diplomatik, ada dua macam paspor khusus yakni bersampul merah untuk pejabat tinggi PBB dan bersampul biru muda untuk staf PBB.

Dokumen yang setara dengan paspor. Selain paspor, terdapat beberapa dokumen perjalanan (travel Document) yang setara dengan paspor atau diakui sebagai paspor, antara lain:

(1) *Sea man book*, Dokumen ini dipergunakan oleh para pelaut selama melaut, dengan dilengkapi surat jaminan dari perusahaan pelayaran.

(2) *Certificate of identity*, Dokumen ini dipergunakan oleh para pengungsi (*stateless persons*)

b) Fiskal

Yaitu surat keterangan pembayaran pajak yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada seseorang sebagai wajib pajak yang akan berangkat ke luar negeri, kecuali orang yang dibiayai oleh pemerintah. sejak tahun 2009, bagi yang memiliki NPWP (nomor pokok wajib pajak) dapat mengurus surat bebas fiskal sebelum melakukan perjalanan ke luar negeri.

c) Visa

Adalah tanda izin yang dicap pada lembaran-lembaran paspor untuk mengunjungi suatu negara tertentu dalam waktu tertentu. Visa ini dapat diperoleh pada konsulat atau kedutaan negara yang bersangkutan. Visa ini tidak diperlukan bagi warga negara Indonesia yang masuk ke negara ASEAN.



Gambar 12.4 Contoh Visa

Ada 2 (dua) macam visa, yaitu:

- (1) *Visa Single Entry*, adalah visa yang hanya dapat digunakan untuk sekali perjalanan ke luar negeri atau sekali masuk ke negeri lain. Apabila visa tersebut sudah digunakan maka untuk masuk ke negara lain lagi visa harus diurus kembali.
- (2) *Visa Multiple Entry*, adalah visa yang dapat digunakan untuk masuk ke suatu negara beberapa kali.

Jenis-jenis Visa

- (1) *Transit visa*, yaitu visa biasa yang diberikan kepada seseorang yang singgah (transit) di suatu kota di suatu negara tertentu, biasanya hanya untuk 1–3 hari, kemudian melanjutkan perjalanan kembali ke negara tujuan.
- (2) *Tourist visa*, yaitu visa untuk orang-orang yang mengadakan perjalanan pariwisata.
- (3) *Business visa*, yaitu visa untuk para pebisnis yang akan melakukan kunjungan bisnis/urusan dagang ke suatu negara.
- (4) *Diplomatic visa*, yaitu visa yang diberikan kepada pejabat kedutaan, konsulat atau perwakilan suatu negara yang patut diberikan penghormatan atas dasar hukum dan pergaulan diplomatik internasional.
- (5) *Official visa*, yaitu visa yang diberikan kepada pejabat resmi suatu negara, dalam hubungan internasional hal ini sebagai tanda persahabatan kedua negara.
- (6) *Immigrant visa*, yaitu visa yang diberikan kepada para imigran, yakni orang-orang yang mengadakan perjalanan ke suatu negara dan berkeinginan menetap di negara tersebut.

Syarat-syarat untuk mendapatkan visa:

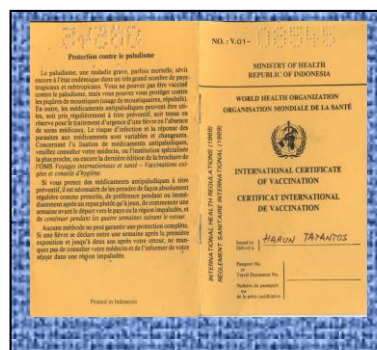
- (1) Menunjukkan paspor yang masih berlaku.
 - (2) Mempunyai tanda bukti (exit permit).
 - (3) Mempunyai tiket pulang pergi (round trip tickets).
 - (4) Membawa persiapan uang (travelers funds) untuk menjamin keadaan selama di luar negeri
 - (5) Memiliki surat garansi dan surat sponsor dari perusahaan dan dapat memberikan alamat tempat menetap yang akan dikunjungi sebagai alasan keberangkatan ke luar negeri.
 - (6) Mengisi application form (formulir aplikasi) dan membayar biaya yang telah ditentukan oleh kedutaan atau perwakilan negara yang bersangkutan.
 - (7) Menyerahkan pas foto berwarna
- d) *Exit permit* (tanda bukti perizinan)
- Yaitu bukti dari imigrasi setempat bahwa telah memasuki atau meninggalkan negara yang bersangkutan. Bentuk exit permit adalah

berupa lembar kertas yang sudah distempel oleh kantor imigrasi kemudian ditempel atau dilampirkan pada paspor.



Gambar 12.5 Contoh *Exit Permit*

- e) *Health certificate*, Adalah sertifikat kesehatan yang diberikan Departemen Kesehatan kepada warga yang akan keluar negeri. Kartu ini menerangkan bahwa pemegang bebas dari penyakit menular (cacar air, kolera, hepatitis dan sebagainya). Maka sebelum berangkat ke luar negeri, penyakit harus dibebaskan dengan cara diimunisasi maupun karantina. Jenis imunisasi penyakit menular mempunyai jangka waktu tertentu. Hal ini merupakan keharusan untuk memasuki negara lain manapun karena sudah merupakan ketentuan undang-undang kesehatan internasional yang dikeluarkan oleh WHO.



Gambar 12.6 Contoh *Health Certificate*

- f) Tiket perjalanan, dapat dipesan secara on-line atau telepon, apakah tiket pesawat, kereta api, bus atau lainnya.

[illegible]

1. J. L. LEBDYSON/JOHANNES 2. 1HARUN/TANTOSHR

3. GA 202 X 170CT COKJUG HKC 0925-1 Y-X

4. GARUDA INDONESIA 1900-6 2003-6 Y-X

5. 1 DBNGA- PH2312922/PAX

6. RMKS

7. 1 SAVE/TKT/126243000927-28/ISSUED

10. Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit or entry permits, visas, etc. as shown in carrier's itinerary, as scheduled stopping places on the passenger's ticket. Damage to be performed hereunder by original locomotive carrier is limited to a single instance. Carrier or carrier does not pay for its agent.

11. No agent, contract or representative of carrier has authority to alter, modify or waive any provision of the carrier's ticket in violation of applicable law or carrier's tariffs, rules or regulations.

12. Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit or entry permits, visas, etc. as shown in carrier's itinerary, as scheduled stopping places on the passenger's ticket. Damage to be performed hereunder by original locomotive carrier is limited to a single instance. Carrier or carrier does not pay for its agent.

13. No agent, contract or representative of carrier has authority to alter, modify or waive any provision of the carrier's ticket in violation of applicable law or carrier's tariffs, rules or regulations.

14. Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit or entry permits, visas, etc. as shown in carrier's itinerary, as scheduled stopping places on the passenger's ticket. Damage to be performed hereunder by original locomotive carrier is limited to a single instance. Carrier or carrier does not pay for its agent.

1. J. L. LEBDYSON/JOHANNES 2. 1HARUN/TANTOSHR

3. GA 202 X 170CT COKJUG HKC 0925-1 Y-X

4. GARUDA INDONESIA 1900-6 2003-6 Y-X

5. 1 DBNGA- PH2312922/PAX

6. RMKS

7. 1 SAVE/TKT/126243000927-28/ISSUED

10. Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit or entry permits, visas, etc. as shown in carrier's itinerary, as scheduled stopping places on the passenger's ticket. Damage to be performed hereunder by original locomotive carrier is limited to a single instance. Carrier or carrier does not pay for its agent.

11. No agent, contract or representative of carrier has authority to alter, modify or waive any provision of the carrier's ticket in violation of applicable law or carrier's tariffs, rules or regulations.

12. Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit or entry permits, visas, etc. as shown in carrier's itinerary, as scheduled stopping places on the passenger's ticket. Damage to be performed hereunder by original locomotive carrier is limited to a single instance. Carrier or carrier does not pay for its agent.

13. No agent, contract or representative of carrier has authority to alter, modify or waive any provision of the carrier's ticket in violation of applicable law or carrier's tariffs, rules or regulations.

14. Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit or entry permits, visas, etc. as shown in carrier's itinerary, as scheduled stopping places on the passenger's ticket. Damage to be performed hereunder by original locomotive carrier is limited to a single instance. Carrier or carrier does not pay for its agent.

Gambar 12.7 Contoh Tiket Perjalanan

PT GARUDA INDONESIA –PERSERO- TBK./ NPWP 01.001.634.3-093.000
 JL. KEBON SIRIH NO. 44 GAMBIR JAKARTA PUSAT – 10110
 WEBSITE GA WWW.GARUDA-INDONESIA.COM

THANK YOU FOR USING GARUDA INDONESIA ELECTRONIC TICKET SERVICE.
 THE NAME APPEARED ON THE IDENTITY CARD/PASSPORT MUST BE MATCHED
 WITH THE NAME OF PASSENGER SHOWN BELOW

PASSENGER NAME TAZHAR/MMR
 AIRLINE CONFIRMATION NBR 08U2RQ
 BOOKING REFERENCE 08N3D4
 ELECTRONIC TICKET NUMBER 126-2279242987
 ISSUED BY 03NOV2012XYGF 6AQAGT 15063635 ID

10 NOV	0800	CLOSING	CHECK – IN TIME						
	0830	AMBON				641	10NOV-20NOV		OK
	1115	JAKARTA	CGK	B-DEEP	DISC	ECONOMY	BOX	20K	

ENDORSEMENT FARE RESTRICTIONS APPLY

FARE CALCAMQ GA JKT1521000IDR1571000END

FARE	IDR 1571000	
TAXES	IDR 157100ID	IDR5000IW
TOTAL	IDR 1733100	

YOUR AIRLINE TICKET 15 ELECTRONICALLY STORED IN OUR SYSTEM AND
 IS SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT.

PLEASE BRING THE RECEIPT AND YOUR IDENTITY CARD ON YOUR TRAVEL
 IN CASE REQUIRED BY AIRPORT / CHECK-IN COUNTER / CUSTOMS AND
 IMMIGRATION OFFICIALS AS PROOF OF PURCHASE.

THE FARE ABOVE 15 SUBJECT TO THE APPLICABLE CONDITIONS.

NOTICE ***
 CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT
 TO THE CONDITIONS OF CARRIAGE WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY
 REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING
 CARRIER.

DANGEROUS GOODS
 FOR SAFETY REASON DANGEROUS ARTICLES SUCH AS COMPRESSED GASES /
 FLAMMBABLE / NON FLAMMBABLE /POTSONOUS /CORROSIVES /ACIDS / ALKALIS
 AND WET CELL BATTERIES/ ETIOLOGIC AGENTS /BACTERIA /VIRUSES ETC/
 EXPLOSIVES MUNITIONSFIREWORKS /FLARES /RADIO ACTIVE /OXIDIZING
 MATERIALS OR OTHER DANGEROUS GOODS ARTICLE MUST NOT BE CARRIED
 IN PASSENGERS BAGGAGE.

FLY-NI WITH GARUDA INDONESIA

Gambar 12.8 Contoh Tiket Perjalanan Online

Berkaitan dengan tiket sekretaris/sekretaris harus mengetahui dan dapat melakukan :

- (1) *Reconfirmation (konfirmasi ulang)*, yaitu Proses penegasan kembali atau konfirmasi ulang tentang kapan pimpinan akan berangkat dengan perusahaan maskapai penerbangan tersebut.
- (2) *Shuttle flights*, yaitu :Penerbangan pulang pergi dalam satu negara. Penerbangan biasanya dilakukan setiap jam, sehingga tidak perlu membuat reservation (pemesanan). Tiket dapat langsung dibeli di airport (bandara) dengan uang tunai atau dengan kartu kredit.
- (3) Perubahan pemesanan, Apabila rencana perjalanan bisnis mengalami perubahan sebagian atau seluruhnya, maka sekretaris kantor/sekretaris harus segera menghubungi pihak airlines untuk menginformasikan adanya perubahan pemesanan.
- (4) *Open return*, yaitu: Tiket yang dapat dipakai untuk perjalanan, namun belum diketahui dengan pasti kapan akan kembali.
- (5) *Redeeming Tickets*, yaitu :Membatalkan tiket pesawat yang sudah dibeli dan mendapatkan kembali uangnya setelah dipotong biaya administrasi.

Pembelian tiket dapat dilakukan dengan cara:

- (1) Langsung dibayarkan di loket perusahaan maskapai penerbangan yang dipilih.
- (2) Pemesanan melalui jasa biro perjalanan, biaya tiket sudah termasuk juga seluruh biaya, termasuk biaya (fee) untuk biro tersebut.
- (3) Melalui website dan pembayarannya dilakukan melalui *credit card* atau debit.

Hal-hal yang perlu diperiksa dalam pembelian tiket pesawat:

- (1) Jurusan dan rute pesawat terbang yang ditumpangi pimpinan.
- (2) Kelas penerbangan.
- (3) Status penerbangan, apakah sudah ada konfirmasi OK atau masih dalam daftar tunggu (waiting list).
- (4) Pengaturan tempat duduk (seating arrangement).
 - (a) Window seat (tempat duduk dekat jendela).
 - (b) Middle seat (tempat duduk di tengah).
 - (c) Front row (tempat duduk di baris depan).

- (5) Status tiket.
- (a) *Full fares*, merupakan tiket pesawat yang dapat mengganti jadwal penerbangan dan dapat mengganti pesawat (flight) ke airlines (perusahaan maskapai penerbangan) yang lain.
 - (b) *Endorsable*, di mana dapat mengganti jadwal penerbangan tetapi tidak dapat mengganti pesawat (flight) ke airlines (perusahaan maskapai penerbangan) lain.
 - (c) *estricted*, Tiket jenis ini tidak dapat mengganti jadwal penerbangan, tidak dapat mengganti flight, baik dari airlines (perusahaan penerbangan) yang sama maupun airlines lain.
- g) Voucher penginapan, Sebelum pimpinan berangkat melaksanakan bisnis, sekretaris kantor/sekretaris harus sudah membeli voucher kamar hotel, baik melalui biro perjalanan atau internet. Di dalam voucher sudah tercantum:
- (1) Nama pemesan.
 - (2) Nama hotel.
 - (3) Nomor kamar.
 - (4) Tanggal masuk dan tanggal keluar.
- h) Mempersiapkan Alat Pembayaran (*Travel Funds*), Uang tunai digunakan apabila pimpinan menghendaki uang tunai selama dalam perjalanan. Untuk menjaga keamanan pimpinan dalam hal penyimpanan uang tunai dapat digunakan alat pembayaran seperti berikut:
- (1) Traveller check
Yaitu alat pembayaran yang dikeluarkan bank dalam jumlah nominal tertentu. Setiap *traveller's check* yang dikeluarkan oleh bank harus ditandatangani oleh pembeli.
 - (2) Letter of Credit (L/C)
Yaitu alat pembayaran yang dikeluarkan oleh bank apabila seseorang memerlukan dana yang jumlahnya besar selama dalam perjalanan. L/C dikeluarkan atas nama seseorang yang memintanya, dan dengan tandatangannya ia dapat menukar di bank yang ditunjuk.
 - (3) Credit Card
Yaitu kartu yang dikeluarkan oleh bank, hotel, biro perjalanan atau perusahaan penerbangan yang memberikan hak kepada pembawa untuk memperoleh barang atau jasa dalam batas nilai tertentu menurut persyaratan yang ditetapkan.

(4) Uang tunai

Yaitu alat pembayaran yang digunakan apabila pimpinan menghendaki uang tunai selama dalam perjalanan.

Apabila rencana perjalanan sudah dipersiapkan dengan baik dan matang, maka sekretaris mulai mencari transportasi, akomodasi dan persiapan dokumen-dokumen bisnis baik yang berkaitan dengan urusan dinas maupun bisnis hendaknya dipersiapkan dengan baik sehingga pada waktu pelaksanaan perjalanan tidak ada dokumen yang tertinggal, bila tertinggal nantinya akan merugikan perjalanan tersebut.

Penyusunan jadwal perjalanan hendaklah dipatuhi, jangan sampai mengubah deadline yang dibuat. Keputusan untuk menentukan tanggal keberangkatan dan menjalankan keputusan itu untuk sebagian orang memang seringkali merupakan langkah tersulit yang harus diambil.

Setelah penyusunan jadwal perjalanan tersebut diputuskan, hendaklah dijalankan sesuai dengan yang sudah dituliskan. Selain itu, bila mengadakan perjalanan bisnis hendaknya diperhatikan masalah perlindungan diri dari tindakan kriminalitas. Melalui daftar perjalanan dapat diketahui hal-hal sebagai berikut:

- a. Berapa kali dalam satu minggu, satu bulan, dan seterusnya pimpinan mengadakan perjalanan dinas.
- b. Kemana saja pimpinan mengadakan tugas perjalanan dinas.
- c. Acara kegiatan setiap kali mengadakan perjalanan dinas.
- d. Berapa lama melakukan perjalanan dinas.
- e. Waktu keberangkatan pimpinan.
- f. Waktu pimpinan kembali aktif masuk kantor.
- g. Jenis transportasi yang digunakan.
- h. Materi yang harus dipersiapkan.
- i. Apakah sekretaris perlu mendampingi pimpinan dalam tugas perjalanan dinas.
- j. Kelengkapan apa saja yang harus disiapkan dan dibawa selain materi.
- k. Pimpinan dapat mempersiapkan tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh wakil pimpinan selama pimpinan menjalankan tugas perjalanan dinas.
- l. Khusus bagi staf administrasi melalui daftar perjalanan dinas itu ia dapat menyusun agenda kunjungan tamu, meskipun agenda tersebut masih harus dikonfirmasi dengan pimpinan setelah pimpinan kembali. Hasil konfirmasi harus segera diberitahukan kepada calon tamu.

c. Mempersiapkan Daftar Perjalanan (Itinerary)

Daftar perjalanan adalah sebuah kombinasi antara daftar kunjungan perjalanan dan daftar janji temu yang juga berisi rencana tentang kegiatan yang dilakukan selama perjalanan. Daftar perjalanan memuat hal-hal berikut :

- (1) Waktu keberangkatan, meliputi hari, tanggal dan jam.
- (2) Tempat tujuan perjalanan dinas, nama kota, dan nama negara untuk perjalanan dinas ke luar negeri.
- (3) Berapa lama perjalanan dinas, dari tanggal berangkat sampai tanggal kembali.
- (4) Jenis transportasi yang digunakan:
 - (a) Kendaraan pribadi
 - (b) Kendaraan dinas
 - (c) Kereta api
 - (d) Agen perjalanan
 - (e) Pesawat udara, harus disebutkan maskapai penerbangannya.
- (5) Acara perjalanan dinas
 - (a) Seminar
 - (b) Lokakarya
 - (c) Rapat kerja
 - (d) Rapat umum pemegang saham
 - (e) Mengikuti tender
 - (f) Penjajakan kerja sama
 - (g) Pembukaan cabang perusahaan dan sebagainya
- (6) Kapan tiba kembali ditempat, dan sebutkan tentang:
 - (a) Hari, tanggal
 - (b) Pukul berapa
 - (c) Jenis transportasi yang digunakan
 - (d) Di stasiun mana

Informasi tersebut sangat diperlukan terutama apabila pimpinan menghendaki dijemput. Sekretaris sebaiknya membuat paling sedikit 4 (empat) rangkap daftar perjalanan meliputi:

- (1) Lembar pertama (asli) diserahkan kepada pimpinan.
- (2) Lembar kedua untuk wakil pimpinan.
- (3) Lembar ketiga untuk manajer atau staf yang ditunjuk pimpinan.
- (4) Lembar keempat untuk administrasi kantor/sekretaris yang akan disimpan sebagai arsip perusahaan.

Kegunaan daftar perjalanan bisnis

- (1) Untuk pimpinan sebagai pedoman dalam melakukan perjalanan dinas.
- (2) Untuk wakil pimpinan sebagai petunjuk berapa lama menggantikan pimpinan.
- (3) Untuk administrasi kantor/sekretaris sebagai pedoman dalam menangani administrasi pimpinan selama pimpinan tidak di tempat.

Cara/Langkah Menyusun Jadwal Perjalanan Bisnis

- (1) Mengetahui rencana perjalanan pimpinan dan kegiatan-kegiatan pimpinan selama acara perjalanan bisnis tersebut.
- (2) Berpedoman pada *timetable* (daftar waktu perjalanan).

Time Table adalah buku yang berisi daftar rute perjalanan, waktu keberangkatan (*departure*), waktu kedatangan/tiba di tempat tujuan (*arrival*), dan jenis alat transportasi apa yang digunakan (kereta api, mobil, pesawat terbang, atau kapal laut) dari semua perusahaan transportasi yang akan dipakai dalam perjalanan.

Informasi yang tercantum dalam *Timetable* (daftar waktu perjalanan)

- (1) Daftar nama-nama kota/kabupaten keberangkatan dan kota/kabupaten tujuan
- (2) Daftar waktu keberangkatan dan waktu tiba di tempat tujuan
- (3) Jenis/tipe dan nomor penerbangan (untuk transportasi udara)

Contoh : Format Daftar Perjalanan Dinas/Bisnis (*Itinerary*)

DAFTAR PERJALANAN DINAS/BISNIS

(INSTANSI PEMERINTAH)

Nama :

Tanggal :

Tujuan :

No	Waktu Keberangkatan		Tmpt Tujuan	Jenis Trans	Akom.	Acara	Lama Perj.	Tiba Kembali		
	Hari, Tgl.	Pukul						Wkt	Trans	Stasiun/ Terminal/ Bandara

.....,, 2019

Menyetujui:
Pimpinan

Penyusun,
Sekretaris

.....

.....

**CONTOH DAFTAR PERJALANAN DINAS/BISNIS
(INSTANSI SWASTA)**

Nama :

Tanggal :

Tujuan :

HARI, TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN

Menyetujui,
Pimpinan

Pembuat,
Sekretaris

.....

.....

d. Mempersiapkan transportasi dan akomodasi perjalanan dinas/bisnis

1) Mempersiapkan Transportasi

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh sekretaris dalam penyusunan perencanaan transportasi, yaitu :

- a) Prinsip efisiensi dan efektivitas, penentuan jenis transportasi yang akan digunakan oleh pimpinan harus didasarkan pada prinsip efisien dan efektif.

Transportasi meliputi :

- (1) Transportasi keberangkatan
- (2) Transportasi kepulangan
- (3) Transportasi lokal selama menjalankan tugas kedinasan

Ditinjau dari segi transportasi yang digunakan, perjalanan dinas/bisnis dapat dibedakan menjadi :

(1) Perjalanan Dinas Lewat Darat

(a) Dengan kendaraan milik pribadi

Hal-hal yang harus dipersiapkan:

- i. SIM (Surat Izin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan, Kartu Asuransi, dan KTP (Kartu Tanda Penduduk).



- ii. Membawa peta dan rute perjalanan yang akan dilalui.
- iii. Memeriksa kondisi mobil sampai layak jalan.
- iv. Memeriksa kembali kelengkapan surat-surat yang diperlukan pimpinan
- v. Menyiapkan rencana perjalanan, seperti memeriksa kembali janji dan jadwal pertemuan, mencatat nomor telepon dan alamat perusahaan yang menjadi mitra bisnis.
- vi. Menyerahkan kepada pimpinan, semua dokumen perusahaan yang diperlukan dalam perjalanan bisnis tersebut.



(b) Dengan kendaraan milik lembaga/perusahaan

Dengan menggunakan jasa angkutan umum, misalnya Bus, Kereta Api, jasa biro travel, dll. Hal yang harus dipersiapkan apabila perjalanan bisnis menggunakan kereta api:

- i. Usahakan mendapatkan tiket kereta api sebelum jadwal keberangkatan.
- ii. Dapatkan konfirmasi dari bagian informasi tentang jadwal keberangkatan dan kedatangan di stasiun tujuan serta konfirmasi tentang ada tidaknya penundaan keberangkatan.

- iii. Menyiapkan rencana perjalanan, seperti memeriksa kembali janji dan jadwal pertemuan, mencatat nomor telepon dan alamat perusahaan yang menjadi mitra
- iv. Memeriksa kembali kelengkapan surat-surat yang diperlukan pimpinan.
- v. Menyerahkan kepada pimpinan semua dokumen perusahaan yang diperlukan dalam perjalanan bisnis tersebut.



(2) Perjalanan Dinas Lewat Laut

Perjalanan dinas lewat laut adalah perjalanan dinas menggunakan kapal laut. Hal yang harus diperhatikan jika perjalanan bisnis menggunakan transportasi laut (kapal laut):

- i. Dapatkan tiket kapal laut sebelum jadwal keberangkatan.
- ii. Konfirmasi kepada petugas, dari pelabuhan mana keberangkatannya.
- iii. Periksa kembali masa berlaku paspor dan visa pimpinan (untuk perjalanan ke luar negeri).
- iv. Dapatkan mata uang asing dan travelers cheque.
- v. Memeriksa kembali kelengkapan surat-surat yang diperlukan pimpinan.
- vi. Menyerahkan kepada pimpinan semua dokumen perusahaan yang diperlukan dalam perjalanan bisnis tersebut.
- vii. Usahakan ada penjemputan di pelabuhan tujuan.
- viii. Menyiapkan rencana perjalanan.



(3) Perjalanan Dinas Lewat Udara

Perjalanan dinas lewat udara adalah perjalanan dinas menggunakan kapal udara (pesawat terbang), misalnya: maskapai Garuda Air, Lion Air, Sriwijaya Air, Batavia Air, dll.



Untuk menentukan jenis transportasi, sekretaris harus mengetahui secara pasti tempat tujuan perjalanan dinas dan lama perjalanan dinas. Untuk perjalanan dinas yang cukup lama tidak akan efektif apabila menggunakan kendaraan dinas karena kendaraan dinas tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh perusahaan. Akan lebih efektif apabila menggunakan kendaraan pribadi, menggunakan jas biro perjalanan, dengan kereta api dan sebagainya. Untuk menyusun perencanaan transportasi, sebaiknya sekretaris memiliki daftar lengkap tentang :

- (1) Nama-nama agen biro perjalanan.
- (2) Nama-nama maskapai/agen maskapai penerbangan.
- (3) Daftar perjalanan kereta api.

e. Mempersiapkan Akomodasi

Beberapa hal yang harus dilakukan ketika mempersiapkan penginapan untuk perjalanan bisnis pimpinan, antara lain:

- 1) Pemesanan kamar hotel: melalui internet, telepon, faksimile, atau pesan langsung saat tiba di hotel.
- 2) Check In: dilakukan pada saat memesan kamar di bagian reservation (pemesanan) atau front office (resepsionis).
- 3) Check Out: pada umumnya hotel menentukan waktu check out sekitar antara pukul 12.00 – 14.00 di hari terakhir menginap.
- 4) Cara pembayaran: pembayaran dilakukan pada saat check in, sesuai lamanya waktu menginap dan kelas kamar yang dipilih, pembayaran ini hanya untuk biaya kamar.

Jenis-Jenis Akomodasi

1) Hotel

Yaitu penginapan yang dikelola secara komersial dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan pemerintah, dengan menyediakan jasa pelayanan makan, minum, dan jasa pelayanan lainnya.

Jenis hotel menurut letak bangunannya:

- (a) Resort hotel: hotel yang berada di kawasan objek wisata.
- (b) City hotel: hotel yang dibangun di wilayah perkotaan, di mana para tamunya sebagian besar melakukan kegiatan usaha/bisnis di wilayah tersebut.
- (c) Airport hotel: hotel yang dibangun dekat bandara, tujuannya untuk memudahkan para tamu melakukan perjalanan dengan pesawat terbang
- (d) Urban hotel: hotel yang dibangun di pedesaan, tujuannya agar para tamunya dapat menikmati suasana pedesaan.
- (e) Subburb hotel: hotel yang dibangun di pinggir kota/di kota satelit, di mana para tamunya melakukan kegiatan rapat.

Jenis hotel menurut lama waktu tamu menginap

- (a) Transit hotel: hotel yang digunakan untuk menginap 1-2 hari.
- (b) Resident hotel: hotel yang digunakan sebagai tempat tinggal.
- (c) Semi resident hotel: hotel yang digunakan sebagai tempat tinggal sementara.

Jenis hotel menurut penetapan tarif kamar

- (a) American plan: hotel yang merencanakan harga kamar sudah termasuk biaya tiga kali makan.
- (b) European plan: hotel yang merencanakan harga kamar tidak termasuk biaya makan.
- (c) Modified American plan: hotel yang menetapkan harga kamar termasuk biaya dua kali makan.
- (d) Continental plan: hotel yang menetapkan harga kamar sudah termasuk makan pagi secara continental.
- (e) Bermuda plan: hotel yang menetapkan harga kamar sudah termasuk makan pagi secara American.

Jenis kamar hotel menurut jumlah tempat tidur

- (a) Single bedroom: kamar hotel dengan satu tempat tidur untuk satu orang.
- (b) Double bedroom: kamar hotel dengan satu tempat tidur besar untuk dua orang.
- (c) Twin bedroom: kamar hotel dengan dua tempat tidur untuk dua orang.
- (d) Family bedroom: kamar hotel dengan dua atau tiga kamar yang saling berhubungan, bisa dengan kamar mandi sendiri-sendiri atau hanya satu kamar mandi untuk tiga kamar tidur.
- (e) Triple room: kamar yang dilengkapi dengan double beds dan satu single beds atau bahkan dengan tiga single beds.
- (f) Solo used: satu kamar double room atau twin room yang digunakan untuk satu orang.
- (g) Extra used: satu tempat tidur yang dipakai untuk menambah tempat tidur di suatu kamar hotel.
- (h) Baby cot: tempat tidur mungil khusus disediakan untuk bayi, bagi tamu yang membawa bayinya menginap di hotel.

Jenis kamar hotel menurut tingkatannya

- (a) Standard room, yaitu kamar hotel di mana peralatan dan perlengkapan hotel terdapat dalam satu ruangan.
- (b) Suite room, yaitu kamar hotel yang memisahkan ruang tidur dan ruang tamu.
- (c) Presidential suite room, yaitu kamar hotel yang terdiri dari dua kamar tidur, satu ruang tamu, dan dilengkapi dengan meja makan serta dapur kecil.

Jenis hotel menurut jumlah kamar hotel

- (a) Small hotel: jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.
- (b) Medium hotel: jumlah kamar yang disediakan antara 28 - 299 kamar.
- (c) Large hotel: jumlah kamar yang disediakan lebih dari 300 kamar.
- (d) Motel, yaitu penginapan yang dilengkapi dengan tempat parkir kendaraan yang terletak dekat kamar dan biasanya tertutup.
- (e) Hostel, yaitu tempat penginapan murah, biasanya digunakan bagi mahasiswa atau karyawan yang sedang melaksanakan pendidikan dan pelatihan (diklat). Di dalam kamar hostel terdapat lebih dari enam tempat tidur.
- (f) Losmen, yaitu rumah penginapan yang hanya menyewakan kamar, dan tamu tidak mendapatkan fasilitas makan.

- (g) Mansion, Mansion, yaitu rumah besar yang disewakan
 - (h) Mess, yaitu penginapan yang biasanya dibangun oleh suatu instansi tertentu dengan biaya sewa yang relatif lebih murah.
 - (i) Bungalow. yaitu penginapan yang berupa rumah-rumah kecil yang digunakan untuk beristirahat di daerah wisata.
- f. Mempersiapkan pembiayaan perjalanan dinas/bisnis
- Perencanaan keuangan/biaya adalah kegiatan menyusun secara rinci tentang jumlah biaya yang dikeluarkan oleh lembaga/perusahaan untuk kepentingan perjalanan dinas pimpinan. Ada beberapa jenis biaya yang diperlukan oleh pimpinan untuk menjalankan tugas perjalanan dinas, antara lain: Biaya dokumen perjalanan. Misalnya, biaya pengurusan paspor, biaya fiskal dan airport tax, biaya exit permit, dan biaya health certificate. Biaya *meals entertainment*, yaitu biaya yang digunakan untuk menjamu relasi. Selain itu ada beberapa biaya lainnya, yaitu:
- 1) Biaya konsumsi.
 - 2) Biaya Transportasi, meliputi : Biaya transportasi pulang pergi, Biaya transportasi lokal selama dalam perjalanan dinas.
 - 3) Biaya Akomodasi.
 - 4) Biaya acara kegiatan atau biaya kontribusi acara kegiatan, misalnya biaya seminar, biaya rapat kerja yang harus dibayar kepada pihak penyelenggara.
 - 5) Uang saku selama dalam perjalanan dinas.
 - 6) Biaya lunsum/perdian, yaitu biaya pengganti selama bekerja di luar perusahaan.
 - 7) Biaya lain yang berkaitan dengan perjalanan dinas.

Untuk membuat perencanaan biaya perjalanan dinas secara tepat, sekretaris harus mengetahui secara pasti hak-hak yang diperoleh pimpinan dalam rangka perjalanan dinas, sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku di lembaga/perusahaan. Misalnya: perjalanan dinas untuk Kepala Bidang :

- 1) Transportasi, berhak mendapatkan kelas eksekutif.
- 2) Biaya akomodasi (hotel) berhak mendapat kamar kelas President Suit, hotel berbintang 5 (lima).
- 3) Uang saku perhari selama dalam perjalanan dinas.
- 4) Uang lunsum perhari.

Perincian biaya perjalanan dinas yang harus di bayarkan kepada pihak yang berpergian dibuatkan suatu daftar yang disebut Perhitungan biaya perjalanan dinas seperti contoh di bawah ini :

Perincian Perhitungan Biaya Perjalanan Dinas/Bisnis

NO.	KEGIATAN DAN PERINCIAN BIAYA	JUMLAH (Rp)	KETERANGAN
1.			
2.			
Jumlah Total (Rp)			

Terbilang : ===.....===

.....,, 2016

Bendaharawan,

Penerima,

.....

.....

Contoh Perencanaan Biaya Perjalanan

Nama :

Tempat Tujuan :

Keperluan :

Lama Perjalanan :

NO	KEGIATAN	VOLUME	H. SATUAN	JUMLAH (RP)
1.	Transportasi (PP)			
2.	Akomodasi			
3.	Konsumsi			
4.	Uang Saku			
5.	Transport Lokal			
6.	Uang Saku			
7.	Lunsum			
8.	DII (sesuai kebutuhan)			
Jumlah Total (Rp)				
Terbilang : === ===				

.....,, 2019

Menyetujui,

Pimpinan,

Pengusul,

.....

.....

g. Menyusun dan Membuat Laporan Perjalanan Dinas/Bisnis

Jika pimpinan telah selesai atau pulang dari melakukan perjalanan dinas/bisnis, masih ada satu lagi tugas sekretaris yaitu membuat laporan biaya perjalanan bisnis pimpinan atau laporan keuangan. Semua pengeluaran selama perjalanan akan disusun melalui bukti-bukti transaksi sebagai pedoman dalam membuat laporan biaya perjalanan. Dari data dan bukti tersebut sekretaris dapat mengetahui dan menentukan pengeluaran mana yang dapat memperoleh pengembalian atau penggantian dari bagian keuangan.

h. Langkah-langkah menyusun laporan biaya perjalanan, yaitu:

- 1) Menginventarisir/mengumpulkan bukti pengeluaran berupa kas bon, kwitansi dan lainnya.
- 2) Mengelompokkan tanda bukti pada pos-posnya. Misalnya biaya penginapan, entertainment dan lainnya
- 3) Tanda bukti pengeluaran dari luar, misalnya hotel, restoran dan lainnya.
- 4) Semua pengeluaran yang berhubungan dengan menjamu relasi setelah dibuatkan kas bon.
- 5) Membuat laporan biaya perjalanan secara keseluruhan.

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

Jawab pertanyaan dan kerjakan soal dibawah ini dengan tepat:

1. Tuliskan manfaat laporan perjalanan dinas/bisnis bagi perusahaan!
2. Bukti-bukti apa saja yang perlu dikumpulkan untuk membuat laporan?
3. Apa saja yang perlu dilaporkan mengenai perjalanan dinas/bisnis ke perusahaan?
4. Kenapa perusahaan perlulaporan tertulis tentang perjalanan dinas/bisnis, berikan alasan!
5. Dapatkan laporan diberikan secara lisan, berikan alasan?

Soal:

Anda, sebagai Sekretaris PT Surya Kencana yang dipimpin oleh Muhammad Tasyha. Pimpinan akan melakukan perjalanan dinas mulai tanggal 18 s.d. 21 Juli 2015 dalam rangka pengembangan usaha. Selama perjalanan pimpinan akan melakukan kegiatan sbb. :

1. pimpinan menghadiri rapat akbar dengan anggota AKLI (Asosiasi Kontraktor Listrik Indonesia) Tanggal 19, pada pukul 09.00 – 17.00 bertempat di Hotel Sahid Jaya, Thamrin, Jakarta Pusat.
2. Berangkat dari Kutai (Kalimantan Timur) menuju Jakarta pada tanggal 18, pukul 16.00
3. Tanggal 21, pimpinan menuju ke Makassar untuk bertemu dengan Bapak A. Tauhir M.Si. membicarakan prospek usaha masa depan yang dihadiri oleh seluruh manager PT Jombang Tempat Bapak A. Tauhir, M.Si. bekerja dari jam 10.00-14.00
4. Tanggal 20, pimpinan berada di NTT akan melakukan kegiatan:
 - a. Makan malam dengan keluarga Dra. Ratna kepala PLN Nusa Tenggara Timur pada pukul 19.00 – 22.00 di Restoran Ende
 - b. Pukul 13.30 – 15.00 membicarakan perluasan usaha dengan Bapak A. Maulana pimpinan CV Surya di Lobbi Hotel Ende Cemerlang
 - c. Ir. Fadillah, direktur PT Padang Mulia membicarakan kontrak kerjasama pada pukul 09.00 – 11.00 di kantor Padang Mulia.
5. Pada pukul 20.00 pimpinan langsung pulang dari Makassar menuju Kutai (Kalimantan Timur) di Bandara sudah ditunggu oleh Bapak Rokib sopir Perusahaan.
6. Disetiap propinsi pimpinan akan diantar jemput oleh mobil perusahaan.
Hak pimpinan yang diberikan PT Surya Kencana, Jalan Surya Kencana, Pamulang, Banten adalah :
 - a. Lunsum : Rp. 500.000,00/hari
 - b. Uang saku: Rp. 300.000,00/hari

Tugas Anda:

Membuat jadwal perjalanan dinas pimpinan dan membuat rincian perhitungan biaya perjalanan dinas pimpinan

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.

- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 13

MENGELOLA KEUANGAN (KAS KECIL)

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengelolaan kas kecil, Anda harus mampu:

1. Memahami transaksi keuangan perusahaan
2. Mengetahui bukti-bukti dokumen transaksi keuangan perusahaan
3. Memahami cara pengisian bukti-bukti transaksi keuangan perusahaan
4. Memahami dasar-dasar transaksi keuangan perusahaan
5. Dapat mengisi dan membuat bukti-bukti transaksi
6. Dapat memasukkan dan memproses data yang diperlukan dalam membuat laporan keuangan
7. Dapat mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam transaksi keuangan perusahaan
8. Dapat mengerjakan laporan keuangan perusahaan
9. Dapat mencatat transaksi keuangan ke dalam buku penerimaan dan pengeluaran

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Transaksi Keuangan

Transaksi keuangan adalah suatu aktivitas yang terjadi, baik di dalam maupun di luar perusahaan yang dapat berpengaruh pada posisi keuangan perusahaan pada suatu waktu tertentu, sehingga dapat dijadikan dasar dalam memutuskan suatu kebijakan. Setiap kejadian-kejadian yang berhubungan dengan adanya pembelian, penerimaan, pengeluaran dan pembayaran dalam perusahaan harus disertai adanya bukti yang dapat dijadikan sebagai keterangan adanya suatu aktivitas tersebut. Bukti-bukti tersebut secara fisik sebagai bahan keterangan apabila suatu saat nanti diperlukan dapat dijadikan sebagai gambaran yang jelas. Bukti-bukti fisik dokumen tersebut dalam transaksi keuangan harus memuat tanda tangan dan cap perusahaan kedua belah pihak yang melakukan transaksi.

Misal bukti-bukti tersebut terbentuk karena adanya transaksi penjualan tunai barang dagangan, maka harta perusahaan berupa barang dagangan akan bertambah dan sebaliknya akan mempengaruhi posisi keuangan pada kas perusahaan. Demikian seterusnya sampai akhirnya dapat diketahui posisi yang jelas sebagai bahan pertimbangan untuk memutuskan suatu kebijakan tertentu pada perusahaan.

2. Macam-macam Transaksi

Transaksi keuangan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Transaksi intern; adalah suatu aktivitas yang terjadi di dalam (intern) perusahaan yang dapat berpengaruh pada posisi keuangan perusahaan pada suatu waktu tertentu, sehingga dapat dijadikan dasar dalam memutuskan suatu kebijakan.
- b. Transaksi ekstern; adalah suatu aktivitas yang terjadi di luar perusahaan yang dapat berpengaruh pada posisi keuangan perusahaan pada suatu waktu tertentu, sehingga dapat dijadikan dasar dalam memutuskan suatu kebijakan.

Jika transaksi keuangan dibedakan menjadi transaksi intern dan transaksi ekstern, maka bukti-bukti yang diperoleh dari transaksi tersebut juga dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Bukti transaksi intern; adalah bukti keterangan mengenai pencatatan perubahan posisi keuangan perusahaan sebagai bahan keterangan autentik yang terjadi di dalam perusahaan itu sendiri (intern), biasanya berupa memo.
- b. Bukti transaksi ekstern; adalah bukti keterangan mengenai pencatatan perubahan posisi keuangan perusahaan sebagai bahan keterangan autentik yang terjadi dengan pihak atau perusahaan lainnya, seperti penjualan, pembelian dan sebagainya.

Bukti-bukti fisik transaksi keuangan adalah:

a. Faktur

Sebagai dokumen bisnis, faktur dibuat dengan menggunakan kertas ukuran octavo maupun ukuran sikmo. Faktur adalah daftar perincian barang-barang yang dijual dengan disertai harganya. Dengan membaca faktur ini maka pembeli akan mengetahui semua barang yang dikirim penjual. Faktur dapat pula digunakan untuk mencocokkan antara barang yang dikirim dan barang yang dipesan apakah barang yang datang itu kurang atau tidak. Apabila terjadi kekurangan maka pembeli dapat mengajukan pengaduan (claim). Disamping itu pembeli dapat mengetahui dengan pasti berapa besarnya harga barang yang harus dibayar. Harga yang harus dibayar dalam faktur disebut harga faktur. Faktur dibuat rangkap 3 lembar:

- 1) lembar pertama warna putih untuk pembeli.
- 2) lembar kedua warna kuning untuk peringatan atau menagih.
- 3) lembar ketiga warna biru untuk arsip.

Diakhir penulisan faktur biasanya ada tulisan S.E & O, yaitu singkatan dari *Save Error at Ommissions* yang artinya jika perhitungan salah dapat dibetulkan dan E.

& O.E, yaitu singkatan dari *Errors and Omissions Expected* yang artinya sama atau benar.

Fungsi dari faktur yaitu:

- 1) Sebagai pedoman pembeli untuk mencocokkan barang yang dikirim.
- 2) Untuk menghindari kesalahan pengiriman barang.
- 3) Untuk mengetahui secara pasti harga barang yang harus dibayar pembeli.
- 4) Untuk menggantikan surat peringatan atau tagihan apabila pembeli lupa dan tidak mau membayar.

Hubungan antara faktur dan surat pesanan yaitu faktur merupakan pengganti surat pesanan yang dibuat oleh penjual. Dengan kata lain faktur sama dengan surat pesanan yang dibuat oleh penjual.

Isi dari faktur, yaitu:

- 1) Nama dan alamat perusahaan penjual berikut cap sebagai tanda keabsahannya.
- 2) Kepada siapa dia menjual barang dagangannya, dan nama penerima barang yang dijualnya (berikut nama, ap, dan tanda tangan penerima).
- 3) Tanggal terjadinya transaksi.
- 4) Nomor faktur.
- 5) Banyaknya barang yang dijual.
- 6) Nama barang yang dijual.
- 7) Harga satuan.
- 8) Jumlah harga.
- 9) Syarat penjualan (jatuh tempo pembayaran).

Macam-macam faktur, adalah sebagai berikut:

- 1) Faktur sementara, yaitu daftar perincian harga yang bersifat sementara. Jika barang sudah diterima pembeli, baru diganti dengan faktur yang sebenarnya.
- 2) Faktur proforma (faktur bayangan), yaitu perkiraan perhitungan harga yang dibuat oleh penjual karena permintaan pembeli untuk mengetahui perkiraan jumlah harga yang harus dibayar setelah barang diterima.

PT. PRISMA KOMPUTER
Jl. Wora-wari No. 12
SURAKARTA
Telp.0271 – 666086 Fax. 0271 – 666087

Kepada Tn : Handoyo
 PT. AJIJAYA
 Jl. Slamet Riyadi 234
 Surakarta

FAKTUR

No. 15 / HR / PJ / XII / 2007

No.	Nama Barang	Banyaknya	Harga Satuan	Jumlah Harga
1.	memory	2	Rp 175.000,00	Rp 350.000,00
2.	hard disk	2	Rp 600.000,00	Rp 1.200.000,00
3.	keyboard	3	Rp 45.000,00	Rp 135.000,00
	Jumlah			Rp 1.685.000,00

Syarat Pembayaran 2/10, n/30

Penerima Barang

(Galuh Rakasiwi)

Surakarta, 14 Februari 2019
 Hormat kami
 Sales

(Anita Larasati)

b. Nota Debit

Adalah perhitungan atau pemberitahuan yang dikirim oleh suatu perusahaan (pembeli) badan usaha kepada pelanggannya (penjual) bahwa dari transaksi sebelumnya telah didebit dengan jumlah tertentu karena barang yang dibeli rusak atau tidak sesuai dengan pesanan. Informasi yang terdapat dalam nota debit:

- 1) Informasi bahwa rekening penjual telah didebit
- 2) Penjelasan pengiriman kembali karena sebab yang menjadikan barang tersebut dapat dikembalikan sesuai kesepakatan jual beli
- 3) Nama, harga satuan, jumlah barang, dan barang yang dikembalikan
- 4) Nama, tanda tangan, dan cap perusahaan

PT. PRISMA KOMPUTER

Jl. Wora-wari No. 12

SURAKARTA

Telp.0271 – 666086 Fax. 0271 – 666087

Kepada Tn :

.....

NOTA DEBIT

No.

Kami telah mendebit rekening Saudara sebagai berikut

No.	Nama Barang	Banyaknya	Harga Satuan	Jumlah Harga
	Jumlah			

Penerima Barang

.....
Hormat Kami**c. Nota Kredit**

Adalah perhitungan atau pemberitahuan yang dikirim oleh suatu perusahaan (penjual) badan usaha kepada pelanggannya (pembeli), bahwa dari transaksi sebelumnya telah dikredit dengan jumlah tertentu akibat penerimaan kembali barang yang dijual karena cacat atau tidak sesuai dengan pesanan. Informasi yang terdapat dalam faktur:

- 1) Informasi bahwa rekening langganan telah dikredit.
- 2) Penjelasan penerimaan kembali barang karena sebab yang menjadikan barang tersebut dapat dikembalikan sesuai kesepakatan jual beli.
- 3) Nama, harga satuan, jumlah barang, dan total harga barang yang diterima kembali.
- 4) Nama tanda tangan, dan cap perusahaan.

PT. PRISMA KOMPUTER
 Jl. Wora-wari No. 12
 SURAKARTA
 Telp.0271 – 666086 Fax. 0271 – 666087

Kepada Tn :

NOTA KREDIT

No.

Kami telah mendebit rekening Saudara sebagai berikut:

No.	Nama Barang	Banyaknya	Harga Satuan	Jumlah Harga
	Jumlah			

Penerima Barang

.....
 Hormat Kami

d. Kuitansi

Kuitansi adalah bukti pembayaran uang yang dibuat oleh pihak penerima uang. Umumnya terdiri dari dua bagian, yaitu bagian pertama yang diberikan kepada pihak pembayar sebagai bukti pencatatan pengeluaran uang, sedangkan bagian yang tertinggal (sus/bonggol kuitansi) untuk sementara dapat dijadikan bukti pencatatan penerimaan uang. Kuitansi sebagai bukti penerimaan tertentu harus dibubuhi dengan materai. Hal ini ditetapkan dalam UU Perpajakan tentang Bea Materai. Informasi yang termuat dalam Kuitansi:

- 1) Nama yang menyerahkan uang.
- 2) Jumlah uang yang dibayarkan.
- 3) Tanggal penyerahan uang.
- 4) Nama dan tanda tangan serta cap yang menerima uang.
- 5) Materai.



Gambar 13.4 Contoh Kuitansi

Dasar-Dasar Transaksi Keuangan

a. Unsur Dasar Transaksi Keuangan

Kewajiban untuk mengadakan pencatatan bagi suatu perusahaan adalah sesuatu yang harus dikerjakan. Pencatatan yang harus dikerjakan merupakan sesuatu yang harus berdiri sendiri sehingga pencatatan transaksi keuangan terpisah dengan transaksi keuangan yang menyangkut pribadi pemiliknya.

Setiap perusahaan yang beroperasi memerlukan harta. Harta merupakan suatu benda ataupun sesuatu yang dapat berupa uang yang mempunyai nilai. Harta atau istilah lainnya adalah aktiva, dalam perusahaan dapat berasal dari dua sumber yaitu harta atau aktiva yang bersumber dari pemilik dan harta atau aktiva yang bersumber dari pinjaman.

Harta atau aktiva yang bersumber dari pemilik akan menghasilkan modal, sedangkan harta atau aktiva yang bersumber dari pinjaman akan menjadikan utang bagi pemilik itu sendiri. Dari asal mula terjadinya harta atau aktiva tersebut di atas, dalam istilah transaksi keuangan dapat dibuat model persamaan dasar yaitu:

Harta sama dengan Modal dan Utang

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{Harta} & = & \text{Modal} & + & \text{Utang} \\
 \text{Modal} & = & \text{Harta} & - & \text{Utang} \\
 \text{Utang} & = & \text{Harta} & - & \text{Modal}
 \end{array}$$

$\text{Aktiva} = \text{Modal} + \text{Utang}$

1) Harta atau sering disebut aktiva adalah semua benda dan tagihan yang bernilai serta biaya yang dibayar di muka dan penghasilan yang akan diterima yang dimiliki oleh perusahaan. Aktiva dapat digolongkan menjadi:

a) Aktiva lancar yaitu aktiva atau harta yang dapat dijadikan uang dalam waktu kurang dari satu tahun. Yang termasuk aktiva lancar adalah:

(1) Kas.

- (2) Piutang.
 - (3) Surat-surat berharga.
 - (4) Wesel tagih.
 - (5) Piutang persediaan bahan habis pakai (supplies).
 - (6) Biaya yang dibayar di muka.
 - (7) Penghasilan yang masih akan diterima dan sebagainya.
- b) Aktiva tetap adalah aktiva atau harta yang dapat dijadikan uang dalam waktu lebih dari satu tahun. Yang termasuk aktiva tetap adalah:
- (1) Tanah
 - (2) Gedung
 - (3) Bangunan
 - (4) Mesin-mesin perkantoran
 - (5) Perabot kantor dan sebagainya.
- 2) Utang adalah kewajiban yang harus segera dibayarkan dalam jangka waktu tertentu. Utang dapat digolongkan menjadi:
- a) Utang jangka pendek atau utang lancar adalah utang yang jangka waktu pembayarannya kurang dari satu tahun. Yang termasuk utang jangka pendek adalah:
- (1) Utang dagang
 - (2) Utang wesel
 - (3) Wesel bayar
 - (4) Penghasilan yang diterima di muka dan lain-lain.
- b) Utang jangka panjang adalah utang yang jangka waktu pelunasannya lebih dari satu tahun. Yang termasuk utang jangka panjang adalah:
- (1) Utang hipotek
 - (2) Utang obligasi
 - (3) Kredit investasi dan sebagainya.
- 3) Modal adalah kewajiban perusahaan kepada pemilik perusahaan yang harus dilunasi jika sudah sampai pada waktunya, yaitu pada saat perusahaan itu dibubarkan. Modal perusahaan adalah modal yang disetorkan oleh pemilik perusahaan, sedangkan prive adalah pengambilan uang untuk keperluan pribadi pemilik perusahaan.

b. Persamaan Dasar Transaksi Keuangan

Perusahaan harus dipandang sebagai suatu unit usaha yang berdiri sendiri, artinya akan terpisah dari pemiliknya walaupun seluruh modal berasal dari pemilik itu sendiri. Ketika pemilik menyerahkan kekayaannya sebagai modal bagi perusahaan maka kekayaan itu akan menjadi milik perusahaan dan pada waktunya nanti perusahaan akan mengembalikan seluruh kekayaan yang telah diserahkan oleh pemilik sebagai modal perusahaan tersebut. Konsep ini dikenal dengan konsep kesatuan usaha.

Kekayaan pemilik yang telah diberikan oleh perusahaan dicatat sebagai aktiva. Dengan pencatatan aktiva ini, berarti kekayaan pemilik yang sudah diserahkan itu sekarang menjadi milik perusahaan dengan nama aktiva. Di lain pihak, pemilik yang telah memberikan kekayaannya tersebut tetap mempunyai hak terhadap kekayaan yang diserahkannya pada perusahaan. Untuk itu dicatat sebagai passiva oleh perusahaan. Dengan begitu pasiva merupakan sumber terjadinya aktiva perusahaan. Jumlah aktiva akan selalu sama dengan pasiva. Apabila dituliskan dalam model persamaan dasar transaksi adalah sebagai berikut:

$$\text{AKTIVA} = \text{PASSIVA}$$

Apabila diperhatikan maka pasiva (sumber) dapat berasal dari pemilik sendiri dan dapat berasal dari luar, bukan pemilik (berasal dari utang pada bank dan sebagainya). Passiva yang berasal dari pemilik akan menghasilkan modal sedangkan yang berasal dari orang lain menghasilkan utang. Dari pernyataan tersebut, maka persamaan dasar transaksi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\text{AKTIVA} = \text{Modal} + \text{Utang}$$

Jika menggunakan istilah yang lain, aktiva yang berasal dari pemilik disebut modal sedangkan aktiva yang bersumber dari orang lain disebut utang. Dengan kata lain, pinjaman kepada pemilik disebut modal, sedangkan pinjaman kepada pihak luar disebut dengan utang. Pencatatan dalam transaksi keuangan harus selalu berpedoman pada persamaan agar terdapat keseimbangan. Pencatatan yang demikian dalam transaksi keuangan disebut dengan *double entry book keeping* atau *pembukuan kembar* yang artinya bahwa yang satu menjadi pasangan bagi yang lain, sedangkan yang lain menjadi pasangan bagi yang satunya sehingga jumlah antara sisi yang disebelah kiri dan sisi yang disebelah kanan akan selalu sama atau seimbang.

Misal:

1. Pada tanggal 1 Januari 2009, Saudara Anton menginvestasikan kekayaannya untuk mendirikan perusahaan dagang sebesar Rp 20.000.000,00 sebagai modal

perusahaannya. Berdasarkan transaksi tersebut terdapat perubahan-perubahan transaksi, yaitu:

- a. bertambahnya aktiva dengan nama kas sebesar Rp 20.000.000,00
- b. bertambahnya kewajiban perusahaan untuk mengembalikan sejumlah kekayaan tersebut untuk dikembalikan kepada pemiliknya dengan nama modal Anton sebesar Rp 20.000.000,00

Transaksi tersebut dapat dibuat dengan model sebagai berikut:

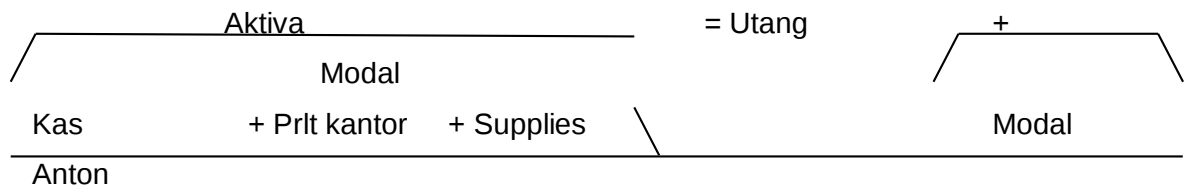
$$\begin{array}{rcl}
 \begin{array}{|c|} \hline \text{Aktiva} \\ \hline \text{Kas} \\ \hline \text{Rp 20.000.000,00} \\ \hline \end{array} & = & \text{Utang} + \begin{array}{|c|} \hline \text{Modal} \\ \hline \text{Modal Anton} \\ \hline \text{Rp 20.000.000,00} \\ \hline \end{array}
 \end{array}$$

2. Dibeli peralatan kantor dari Toko Sejahtera seharga Rp 500.000,00 yang dibayar tunai Rp 450.000 sedangkan sisanya kredit. Berdasarkan transaksi tersebut, terdapat perubahan-perubahan transaksi, yaitu:
 - a. Bertambahnya aktiva dengan nama peralatan kantor seharga Rp 500.000,00
 - b. Berkurangnya aktiva dengan nama kas sebesar Rp 450.000,00
 - c. Bertambahnya utang dengan nama utang sebesar Rp 50.000,00

Transaksi tersebut dapat dibuat dengan model sebagai berikut:

$$\begin{array}{rcl}
 \begin{array}{|c|} \hline \text{Aktiva} \\ \hline \text{Kas} + \text{Prlt kator} \\ \hline \text{Rp20.000.000,00} \\ \hline \end{array} & = & \text{Utang} + \begin{array}{|c|} \hline \text{Modal} \\ \hline \text{Modal Anton} \\ \hline \text{Rp 20.000.000,00} \\ \hline \end{array} \\
 \text{Sisa} & & \\
 \text{Tr. 2} & - \text{Rp } 450.000,00 + \text{Rp } 500.000,00 & \text{Rp 50.000,00} \\
 \hline
 \text{Rp19.550.000,00} + \text{Rp } 500.000,00 & = & \text{Rp 50.000,00} + \text{Rp } 20.000.000,00
 \end{array}$$

3. Dibeli tunai supplies kantor berupa kertas, tinta, karbon, dan lain-lain dari toko Shakina Rp 75.000,00 dengan tunai. Berdasarkan transaksi tersebut terdapat perubahan-perubahan transaksi, yaitu:
 - a. Bertambahnya aktiva dengan nama supplies kantor seharga Rp 75.000,00
 - b. Berkurangnya aktiva dengan nama kas sebesar Rp 75.000,00



Sisa Rp19.550.000,00 + Rp 500.000,00 = Rp 50.000,00 Rp 20.000.000,00

Tr. 3 - Rp 75.000,00 + Rp 75.000,00

Rp 19.475.000,00+ Rp 500.000,00+ Rp 75.000,00 = Rp 50.000,00 + Rp
20.000.000,00

Apabila transaksi di atas disusun dalam satu persamaan transaksi keuangan secara urut dan lengkap, maka akan diketahui perkiraan-perkiraan transaksi: kas, peralatan kantor, supplies kantor, utang dan modal.

Susunan penulisan transaksi keuangan tersebut menunjukkan bahwa tiap transaksi keuangan perusahaan akan dibukukan dalam persamaan transaksi secara seimbang, atau memenuhi prinsip *double entry books*.

Selanjutnya, apabila perusahaan itu beroperasi, sudah barang tentu akan mendapatkan pemasukan yang berupa penghasilan/pendapatan dan mengeluarkan biaya operasional, sedangkan selisihnya merupakan laba.

Model persamaan yang dapat dibuat adalah sebagai berikut:

$$\text{Aktiva (permulaan + tambahan)} = \text{Utang} + \text{Modal} + \text{Laba}$$

Oleh karena itu laba diperoleh dari jumlah penghasilan dikurangi dengan jumlah biaya, maka:

$$\text{Aktiva} + \text{biaya} = \text{utang} + \text{modal} + \text{penghasilan}$$

C. SOAL/LATIHAN/TUGAS

1. Apa yang Anda ketahui dengan transaksi keuangan perusahaan!
2. Berikan contoh aktivitas-aktivitas yang dapat disebut sebagai transaksi keuangan!

3. Apa yang membedakan antara nota dengan faktur sebagai dokumen fisik transaksi keuangan!
4. Informasi-informasi apa saja yang dapat diketahui dalam faktur?
5. Apa yang Anda ketahui dengan kuitansi dan informasi apa saja yang dapat diketahui dalam kuitansi ?
6. Keterangan apa saja yang dapat diketahui dari dokumen yang berupa nota debit!
7. Keterangan apa saja yang dapat diketahui dari dokumen yang berupa nota kredit!
8. Buatlah contoh dokumen yang berupa faktur!

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudidhira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERTEMUAN 14

KREATIVITAS SEKRETARIS

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada pertemuan ini akan dijelaskan hal-hal yang terkait dengan kreativitas. Setelah menyelesaikan perkuliahan, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Memahami dan mampu menjelaskan pengertian kreativitas.
2. Menjabarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kreativitas.
3. Memahami dan menjelaskan ciri-ciri kreativitas.

B. URAIAN MATERI

Kreativitas ialah proses sebuah mental yang melibatkan penampilan ide atau konsep (konsep) baru, atau hubungan baru antara gagasan dan konsep yang sudah ada. Dari sudut pandang ilmu pengetahuan, hasil dari pemikiran kreatif (pemikiran kreatif) (kadang-kadang disebut pemikiran bercabang) biasanya dianggap memiliki keaslian dan kesesuaian. Sebagai konsepsi, alternatif dari kreativitas merupakan tindakan membuat sesuatu yang baru.

Kreativitas saat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor: faktor keturunan dan lingkungan. Pada dasarnya manusia mempunyai potensi-potensi untuk kreatif, tergantung bagaimana mengembangkan dan menumbuhkan potensi kreatif tersebut. Ciri individu yang kreatif menurut pendapat para ahli psikologi antara lain adalah imajinatif, mempunyai inisiatif, mempunyai minat luas, bebas dalam berpikir, rasa ingin tahu yang kuat, ingin mendapat pengalaman baru, penuh semangat dan energik, percaya diri, bersedia mengambil resiko serta berani dalam pendapat dan memiliki keyakinan diri. (Munandar, 2009).

Perbedaan ciri sifat antara individu satu dengan yang lain akan menyebabkan perbedaan cara penyesuaian terhadap lingkungan, misalnya cara pemecahan masalah. Pada individu yang kreatif akan tampak beberapa ciri sifat yang berbeda dibanding individu yang kurang kreatif, yang pada prinsipnya akan menunjukkan individualitas yang kuat. Ciri sifat tersebut diantaranya adalah sifat mandiri, keberanian mengambil resiko, minat yang luas serta dorongan ingint ahu yang kuat

1. Pengertian Kreativitas

Kreativitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemampuan untuk menciptakan atau daya cipta. Dahulu kreativitas dianggap sebagai anugerah yang hanya dimiliki oleh segelintir orang. Kreativitas bisa dimiliki semua orang dengan membangun potensi kreatif dalam dirinya. Menurut Maslow dalam Munandar (2009), kreativitas merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yaitu kebutuhan akan

perwujudan diri (aktualisasi diri) dan merupakan kebutuhan paling tinggi bagi manusia.¹

Pada dasarnya, setiap orang dilahirkan di dunia dengan memiliki potensi kreatif. Kreativitas dapat diidentifikasi dan dipupuk melalui pendidikan yang tepat. Menurut Sukmadinata, 2004 pengertian kreativitas adalah :

- a. Untuk membuat kombinasi baru berdasarkan data informasi atau unsur yang ada.
- b. Berdasarkan data atau informasi yang tersedia, menemukan banyak kemungkinan jawaban terhadap suatu masalah, dimana penekanannya adalah pada kualitas, ketepatan yang mencerminkan kelancaran, keluasaan dan orientasi dalam berpikir.²

Sedangkan menurut Santrock, 2007 kreativitas adalah suatu proses adanya sesuatu yang baru, apakah itu gagasan atau benda dalam bentuk atau rangkaian yang baru dihasilkan. Kreativitas adalah kemampuan untuk berpikir dalam cara-cara yang baru dan tidak biasa serta menghasilkan pemecahan masalah yang unik.³

2. Ciri-Ciri Kreativitas

Ciri-ciri kreativitas antara lain :

- a. Kelancaran berpikir yaitu kemampuan untuk menghasilkan banyak ide yang keluar dari pemikiran seseorang secara cepat. Dalam kelancaran berpikir yang ditekankan adalah kuantitas dan bukan kualitas.
- b. Keluwesan berpikir yaitu kemampuan untuk memproduksi sejumlah ide, jawaban-jawaban atau pertanyaan-pertanyaan yang bervariasi, dapat melihat suatu masalah dari sudut pandang yang berbeda-beda, mencari alternatif atau arah yang berbeda-beda, serta mampu menggunakan bermacam-macam pendekatan atau pemikiran. Orang yang kreatif adalah orang yang luwes dalam berpikir.
- c. Elaborasi yaitu kemampuan dalam mengembangkan gagasan dan menambah atau memperinci detail-detail dari suatu objek, gagasan atau situasi sehingga menjadi lebih menarik.
- d. Originalitas yaitu kemampuan untuk mencetuskan gagasan unik atau kemampuan untuk mencetuskan gagasan asli.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas

Faktor-faktor yang dapat mendorong terwujudnya kreativitas individu diantaranya adalah :

a. Dorongan dari dalam diri sendiri (Motivasi intrinsik)

Setiap individu memiliki kecenderungan atau dorongan dari dalam dirinya untuk berkreaitivitas, mewujudkan potensi, mengungkapkan dan mengaktifkan semua kapasitas yang dimilikinya. Menurut Munandar yang menyatakan individu harus memiliki motivasi intrinsik untuk melakukan sesuatu atas keinginan dari dirinya sendiri, selain di dukung oleh perhatian, dorongan, dan pelatihan dari lingkungan. Menurut Rogers dalam Zulkarnaen, 2002, kondisi internal yang dapat mendorong seseorang untuk berkreasi diantaranya adalah :

- 1) Keterbukaan terhadap pengalaman.
- 2) Kemampuan untuk menilai situasi dengan patokan pribadi seseorang.
- 3) Kemampuan untuk bereksperimen atau bermain dengan konsep-konsep merupakan kemampuan untuk membentuk kombinasi dari hal-hal yang sudah ada sebelumnya.

b. Dorongan dari lingkungan (motivasi ekstrinsik)

Menurut Munandar, 2009 menyatakan bahwa lingkungan yang dapat mempengaruhi kreativitas individu dapat berupa lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat. Rogers dalam Munandar, 2009 menyatakan kondisi lingkungan yang dapat mengembangkan kreativitas ditandai dengan adanya :

- 1) Keamanan Psikologi yang dapat terbentuk melalui 3 proses yang saling berhubungan, yaitu :
 - (a) Menerima individu sebagaimana adanya dengan segala kelebihan dan keterbatasannya.
 - (b) Mengusahakan suasana yang di dalamnya tidak terdapat evaluasi eksternal atau sekurang-kurangnya tidak bersifat atau mempunyai efek mengancam
 - (c) Memberikan pengertian secara empati, ikut menghayati perasaan, pemikiran, tindakan individu, dan mampu melihat dari sudut pandang mereka menerimanya.

2) Kebebasan Psikologi

Lingkungan yang bebas secara psikologi, memberikan kesempatan kepada individu untuk bebas mengekspresikan secara simbolis pikiran-pikiran atau perasaan-perasaannya. Kreativitas berbeda dari kecerdasan, kecerdasan dinamakan juga berpikir konvergen(menjurus kesatu arah), yaitu menggunakan berbagai pengetahuan untuk mencari satu jawaban dari suatu

masalah. Kreativitas disebut berfikir divergen (berpencar ke segala arah), yaitu dari satu persoalan mencari berbagai kemungkinan pemecahan yang terbaik.

C. SOAL LATIHAN/TUGAS

1. Sebutkan ciri-ciri kreativitas dan berikan contohnya masing-masing!
2. Jelaskan pengertian kreativitas?
3. Uraikan faktor faktor yang mempengaruhi kreativitas?
4. Sebutkan dengan jelas ciri ciri dari sekretaris yang kreatif?

D. REFERENSI

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

GLOSARIUM

Petty cash fund adalah Pembentukan dana kas kecil.

Imperest system adalah Sistem pendanaan kas kecil dengan menggunakan dana tetap.

Fluctuation system adalah Sistem pendanaan kas kecil dengan menggunakan dana tidak tetap.

Double entry book keeping adalah Sistem pembukuan kembar.

Aktiva adalah Harta.

Passiva adalah Sumber terjadinya harta.

Book of original entry adalah Buku catatan primer.

Purchase Journal adalah Jurnal khusus untuk mencatat transaksi pembelian.

Sales Journal adalah Jurnal khusus untuk mencatat transaksi penjualan.

Cash Receive Journal adalah Jurnal khusus untuk mencatat penerimaan kas.

Idle money adalah Kas yang menganggur.

Post date check adalah Cek mundur.

Time deposit adalah Deposito berjangka.

Demand deposit adalah Uang kas yang tersimpan di bank dalam bentuk rekening giro.

Outstanding check adalah Cek dalam perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.
- Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.
- E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.
- Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.
- Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.
- Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.
- Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.
- Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.
- Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.
- Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.
- The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.
- Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER¹ (RPS)

Program Studi	: D-3 SEKRETARIS	Mata Kuliah/Kode	: Pengetahuan Kesekretarisan/SKR0012
Prasyarat	: Key boarding. Manajemen perkantoran	SKS	: 2 SKS
Semester	: 1	Kurikulum	: KKNI
Deskripsi Mata Kuliah	: Mata kuliah <i>Pengetahuan Kesekretarisan</i> ini termasuk dalam kelompok <i>Mata Kuliah Keterampilan dan Keahlian</i> (MKK) di Program Studi D3 Sekretaris, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang yang memberikan keterampilan penunjang kompetensi profesional dari profesi sekretaris. Setelah menyelesaikan mata kuliah ini mampu menjabarkan ruang lingkup Sekretaris mengembangkan keprofesian sekretaris sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sekretaris dengan menerapkan syarat-syarat dan etika profesi sekretaris yang relevan. Materi yang dibahas dalam mata kuliah ini mencakup Pengertian sekretaris dan kesekretariatan, peranan sekretaris dan kesekretariatan Syarat dasar menjadi sekretaris, jenis jabatan sekretaris, Pengertian sekretariat, tata usaha dan administrasi kesekretariatan Peranan sekretariat, tata usaha dan administrasi kesekretariatan, Ruang lingkup tugas sekretaris Efisiensi, efektifitas dan produktifitas kerja sekretaris Ruang lingkup tugas sekretaris Efisiensi, efektifitas dan produktifitas kerja sekretaris, Pengertian dan sarana arsip, Sistem kearsipan, Mengelola telepon, Mengelola pertemuan, Mengelola surat menyurat, Mengelola peralatan perkantoran, Mengelola Perjalanan dinas pimpinan, Mengelola keuangan, Mengelola Sikap dan kepribadian sekretaris, Mengelola Pengembangan diri sekretaris,		: Setelah pembelajaran, mahasiswa mampu menerapkan kaidah-kaidah ilmu kesekretarisan.
Penyusun	: 1.Dra. Ratna Suminar M.M.		

¹ Format RPS bersumber pada *Buku Kurikulum Pendidikan Tinggi(DIKTI 2015)*

PERTEMUAN KE-	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN	BAHAN KAJIAN (MATERI AJAR)	METODE PEMBELAJARAN	PENGALAMAN BELAJAR MAHASISWA	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT NILAI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Mampu menjabarkan ruang lingkup Sekretaris,	ruang lingkup Sekretaris	Simulasi dan Demonstrasi	Tugas 1	Kelengkapan jawaban	7%
2	Mahasiswa Mampu menjelaskan profesional sekretaris	sekretaris profesional	Simulasi dan Demonstrasi	Tugas 2	Kelengkapan jawaban	7%
3	Mahasiswa mampu Mengimplementasikan sikap produktifitas kerja sekretaris sesuai kaidah keilmuan	produktifitas kerja sekretaris	Simulasi dan Demonstrasi	Latihan 3	Kelengkapan jawab dan mengimplementasikannya	7%
4	Mengimplementasikan sikap sekretaris dalam melaksanakan tugas	sikap sekretaris dalam melaksanakan tugas	Simulasi dan Demonstrasi	Latihan 4	Kelengkapan jawaban	7%
5	Mengimplementasikan pengendalian diri dalam kehidupan sehari hari	Pengendalian diri	Simulasi dan Demonstrasi	Latihan 5	Ketepatan menjawab dan mengimplementasikan dalam kehidupan keseharian	7%
6	Mahasiswa mampu menerapkan kerja sama dengan pihak lain	bekerja sama dengan pihak lain	Simulasi dan demonstrasi	Latihan 6	Ketepatan jawaban	7%
7	Mahasiswa mampu memberikan pelayanan prima pada pelanggan dengan kaidah keilmuan yang tepat	Pelayanan Prima	Simulasi dan demonstrasi	Latihan 7	Ketepatan jawaban	7%
UTS						

PERTEMUAN KE-	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN	BAHAN KAJIAN (MATERI AJAR)	METODE PEMBELAJARAN	PENGALAMAN BELAJAR MAHASISWA	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT NILAI
8	Mampu Mengelola sarana & prasarana sesuai kaidah keilmuan	sarana dan prasarana kantor	Demonstrasi dan latihan	Tugas 8	Ketepatan mengimplementasikan	7%
9	1. Menyebutkan tata-cara bertelepon dengan menggunakan etiket yang baik dalam penggunaan telepon. 2. Menggunakan telepon sesuai standar operasi prosedur. 3. Berkomunikasi dengan telepon sesuai tata-cara bertelepon secara beretiket.	Etika Penanganan Telepon Masuk	Demonstrasi dan latihan	Tugas 9	Ketepatan mengimplementasikan	7%
10	Mampu Menjelaskan Merencanakan Dan Mempersiapkan Rapat	Merencanakan Dan Mempersiapkan Rapat	Demonstrasi dan latihan	Latihan 10	Ketepatan mengimplementasikan	7%
11	Mampu membuat notula rapat sesuai kaidah keilmuan	Notula rapat	Demonstrasi	Latihan 11	Ketepatan menjawab	7%
12	Mampu memproses perjalanan dinas/ bisnis.	memproses perjalanan dinas/bisnis	Demonstrasi	Latihan 12	Ketepatan menjawab	7%
13	Mampu mengelola keuangan (Kas Kecil)	Mengelola Keuangan (Kas Kecil)	Demonstrasi.	Latihan 12	Ketepatan menjawab	7%
14	1. Memahami dan mampu menjelaskan pengertian kreativitas.	Krestivitas Sekretaris	Demonstrasi	Latihan 14	Ketepatan menjawab	9%

PERTEMUAN KE-	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN	BAHAN KAJIAN (MATERI AJAR)	METODE PEMBELAJARAN	PENGALAMAN BELAJAR MAHASISWA	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT NILAI
	2. Menjabarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kreativitas. 3. Memahami dan menjelaskan ciri-ciri kreativitas.					
UAS						

Referensi:

Anwar Syamsul, Drs. 1999. *Kearsipan*. Bandung: Titian Ilmu.

Ating Tedjasutisna, dkk. 1999. *Administrasi Kantor 2A*. Bandung: Armico.

E. Juhamna Wijaya, Drs. 2008. *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan SMK*. Bandung: Armico.

Juni Pranoto, Dr, M.Pd dan Wahyu Suprpti, Dra,MM. 2006. *Membangun Kerjasama Tim*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara R I.

Martono.1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya utama.

Rintatik w dan Sudarno. 2008. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Solo: PT Tiga Serangkai.

Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay. 1994. *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Angkasa.

Shedy Nagara Tjandra, dkk. 2008. *Kesekretarian Jilid 2*. Jakarta: Direktorat.

Sri Endang R dan Sri Mulyani. 2009. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.

Suminar, Ratna. 1999. *Etika Komunikasi dalam Organisasi Kantor: untuk sekolah menengah kejuruan Program Keahlian Sekretaris*. Jakarta: CV Al Haman.

Sutopo, Drs,MM dan Adi Suryanto, Drs, M.Si. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.

Sutrisno, Drs dan Kusmawan Ruswandi. 2004. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.

Suyetty, S.Pd. dan Gita Kurniawan, S.E. 2005. *Modul Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan*. Bogor: Yudisthira.

The Liang Gie. 1986. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Nurcahya.

Uchjana, Effendi Onong. 1989. *Human Relation & Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Wursanto Ig,Drs. 2004. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Universitas Pamulang

Wursanto Ignatius, Drs. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.

D-3 Sekretari

Ketua Program Studi
D3 Sekretaris

Tangerang Selatan, Maret 2019
Ketua Tim Teaching
RPS dan Modul Pengetahuan Sekretaris

Dr.RR Dewi Anggraeni.SH.MH
NIDN.0405058002

Drs. Ratna Suminar M.M
NIDK. 08841000016