

## Peran Sekretaris dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja di Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia

Sri Gianti

Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
srigiantiuhamka@gmail.com

### Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah peranan sekretaris dalam meningkatkan efisiensi kerja di Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Informan penelitian ini adalah Sekretaris Divisi Marketing Communication, Kepala Bagian Marketing Divisi *Marketing Communication* dan Supervisor Divisi *Marketing Communication*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengambilan data dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Kemudian data tersebut dianalisis kembali dengan triangulasi sumber, dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan peranan sekretaris dalam meningkatkan efisiensi kerja dengan menjalankan asas perencanaan, penyederhanaan, penghematan, penghapusan dan penggabungan kerja sehingga mempunyai nilai guna, ketepatan waktu, ekonomis dalam tenaga dan biaya, serta praktis dan memuaskan semua pihak yang dibantunya.

**Kata kunci:** Efisiensi Kerja, Sekretaris, Penelitian Kualitatif

### Abstract

Research intended to describe the role of secretary to enhance work efficiency of staff of Headquarters of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. (Persero). The research used qualitative research method. Sampling technique used was purposive sampling technique. The main informants were the secretary of marketing communication division, Marketing Division Head of Marketing Communication, and the Supervisor of Marketing Communication. The data acquired by observation, indepth interview, and document analysis. The data validated by triangulation program. The result of the research showed the secretary role to increase job efficiency by planning, saving, timing, simplifying, eradication, and gathering the work to utilize value, timing, economics of jobs, and satisfied works.

**Keywords:** Job Efficiency, Secretary, Qualitative Research.

### Pendahuluan

Dalam dunia kerja baik di perusahaan milik negara maupun swasta secara mendasar sangat memerlukan adanya sumber daya manusia sebagai faktor pendukung sekaligus penentu keberhasilan perusahaan. Sebaik-baiknya suatu perusahaan juga lengkapnya sarana dan fasilitas kerja, semuanya tidak akan punya arti tanpa kehadiran sosok sumber daya manusia yang menjadi pusat sumber aktivitas penentu keberhasilan suatu perusahaan. Sekretaris merupakan suatu profesi yang sangat penting dan selalu diperlukan dalam pekerjaan kantor perusahaan atau organisasi baik dalam ruang lingkup kegiatan yang masih sederhana sampai kegiatan yang lebih kompleks.

Seiring dengan perkembangan zaman dan dunia usaha saat ini, berbagai macam perubahan yang telah terjadi akibat peralihan dari era ekonomi industri ke era ekonomi berbasis informasi, maka peran dan pekerjaan kantor seorang sekretaris semata-mata bukan hanya sebagai penghubung antara pimpinan dan bawahannya, karena sekretaris merupakan orang yang paling penting dalam menciptakan dan membina hubungan fungsional di tempat kerja. Sekretaris merupakan kerja penting dalam sistem kerja perusahaan.

Membina hubungan baik adalah salah satu langkah agar tercapainya tujuan yang optimal yang diperlukan oleh pengorganisasian atau perusahaan, agar keseluruhan bagian bisa bekerja sama sebagai suatu sistem yang integral. Tidak atau kurang bekerjanya salah satu bagian maka secara langsung atau tidak langsung akan sangat berpengaruh dalam proses pencapaian tujuan. Sebagai bagian yang integral ini diartikan bahwa, masing-masing unit mempunyai korelasi yang harus saling menunjang dan melengkapi dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan, yang pada gilirannya mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Pada proses pencapaian tujuan ini sangat diperlukan seorang pimpinan, yang bertanggung jawab penuh terhadap jalannya organisasi. Dalam menjalankan tanggung jawabnya yang besar seorang pimpinan perlu dibantu oleh sekretaris, yang bisa dianggap sebagai tangan kanan pimpinan dalam menjalankan pekerjaan operasional.

Dengan demikian pekerjaan sekretaris tidak hanya pekerjaan teknis keadministratifan atau mendampingi dan melayani kebutuhan pimpinan. Sekretaris bertransformasi menjadi sosok yang multifungsi dan profesional dalam bekerja, berkompeten dalam administrasian kantor, cerdas dalam menjalin hubungan

kerja dengan orang lain, terampil dalam memberikan solusi, dan berorientasi untuk melayani seluruh pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi (*stakeholders*). Untuk itu, sekretaris perlu mengembangkan kemampuan dalam suatu program perkembangan sekretaris yang berkesinambungan.

Praktik kesekretarian tidak dapat diartikan lagi hanya semata-mata sebagai *clerical work* atau *paper work* tetapi peranan dan fungsi sekretaris dari hari ke hari makin luas dan kompleks bidang tugas dan pelayanannya. Pekerjaan sekretaris ini cukup banyak menyita waktu untuk istirahat. Setiap harinya pekerjaan yang dilakukan sekretaris selain mengatur ruangan pimpinan, mengatur jadwal pimpinan, menerima surat masuk dan surat keluar, mendistribusikan surat, mengarsip, mengirim faksimili dan menerima telpon masuk atau keluar. Oleh karena itu, sekretaris dituntut untuk gesit, tangkas, kerja keras, tegar dalam menghadapi rintangan, mampu bersikap dewasa, memiliki pengetahuan yang luas mengenai tugas-tugas dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang terus agar sekretaris dapat menyesuaikan dengan lingkungan kerja yang efektif dan efisien dalam mendukung kelancaran tugas.

Sekretaris tidak hanya membantu tugas pimpinan, namun turut berpartisipasi dalam membantu kelancaran aktivitas organisasi serta meningkatkan efisiensi kerja perusahaan. Oleh karena itu Sekretaris harus banyak memahami tentang perusahaan tempatnya bekerja, apa yang akan dihadapi, bagaimana mengatasinya dengan cepat, tepat dan memiliki informasi-informasi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja pada perusahaan. Dalam meningkatkan efisiensi kerja perusahaan atau organisasi yang pertama harus dilakukan seorang sekretaris adalah menerapkan tata kerja yang baik. Selain itu menetapkan kedisiplinan kerja, penerapan tata kerja yang berfungsi untuk memudahkan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.

Adapun yang menjadi Rumusan penelitian ini adalah “Bagaimanakah peran sekretaris dalam meningkatkan efisiensi kerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia”.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui sejauh mana peranan sekretaris dalam meningkatkan efisiensi kerja pada perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- b. Untuk mengetahui usaha sekretaris dalam meningkatkan efisiensi kerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
- c. Untuk mengetahui berbagai tugas sekretaris pada PT. Bank Rakyat Indonesia.

### Tinjauan Pustaka

Sekretaris berasal dari kata *secretum* dalam bahasa latin yang artinya *something hidden* atau rahasia. Dalam bahasa latin, orang yang memegang rahasia disebut

dengan *secretarium* atau *secretaries*, dalam Bahasa Perancis disebut *secrtaire*, dalam Bahasa Belanda disebut *secretares*, dan dalam Bahasa Inggris disebut *secretary*. Berdasarkan arti katanya maka seorang sekretaris dihubungkan dengan *secret* atau rahasia, yaitu seseorang yang bias menyimpan rahasia.

Menurut Yatimah (2013:33) menyatakan bahwa Sekretaris adalah seseorang yang dapat dipercaya oleh pimpinan dalam membantu mempelancaran pekerjaan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang menunjang kegiatan manajerial pimpinan atau kegiatan operasional perusahaan, serta membantu pimpinan dalam membina tata hubungan (komunikasi) dengan bawahan maupun pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaan.

Adapun pendapat Herlambang dan Marwoto (2014:8), menyatakan bahwa seorang sekretaris adalah seseorang yang diberikan sebuah kepercayaan dan mampu menerima sebuah kepercayaan dari seseorang pimpinan dalam rangka membantu memperlancar pekerjaan, berkaitan dengan penyelenggaraan atau operasional sebuah kegiatan administrasi kegiatan, korespondensi, menerima informasi yang terbaru, menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak yang terlibat dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Jadi dapat disintesis dari beberapa pendapat diatas bahwa seorang sekretaris harus membantu pimpinannya untuk memperlancarkan pekerjaan administratif dan membina hubungan komunikasi dengan bawahan ataupun pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaan. Seorang sekretaris, ini sangat dipercaya oleh pimpinan untuk memegang rahasia perusahaan. Oleh karena peran sekretaris sangatlah penting karena sekretaris adalah “tangan kanan”nya pimpinan, sekretaris juga harus bisa bertanggung jawab dengan semua tugasnya dan harus bisa berkomunikasi dengan baik.

Sekretaris dibutuhkan oleh setiap organisasi untuk membantu pekerjaan dalam bidang organisasi dan kedinasan, atau dengan kata lain, melaksanakan fungsi perkantoran agar pimpinan bisa berkonsentrasi dan melaksanakan tugas-tugas manajerialnya dengan baik.

### Fungsi Sekretaris

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, seorang sekretaris mempunyai fungsi yang dapat dikelompokkan ke dalam tiga fungsi utama seperti dikutip dari Herlambang dan Marwoto (2014:9) yang menyatakan bahwa:

- a. Fungsi sekretaris berdasarkan ruang lingkup tugas sekretaris. Berdasarkan ruang lingkup sekretaris, fungsi sekretaris dapat dibagi menjadi dua yaitu 1) Fungsi primer. Fungsi primer seorang sekretaris adalah memberikan jasa administratif penunjang kegiatan operasional organisasi perusahaan atau unit organisasi melalui keterampilan, meliputi kegiatan seperti pengetikan, penanganan telepon, serta

pengelolaan surat dan arsip, agenda, pengandaan; .  
2) Fungsi sekunder. Fungsi sekunder seorang sekretaris adalah ikut menjamin kelancaran kegiatan organisasi atau perusahaan dan tanggung jawab atas aktivitas rutin kantor, menggunakan pengetahuan bisnis, perbankan, statistik, keuangan, hubungan antar manusia, komunikasi, teknik persiapan rapat.

- b. Fungsi sekretaris berdasarkan kedudukan sekretaris dalam organisasi. Berdasarkan kedudukan sekretaris dalam organisasi, fungsi sekretaris merupakan seorang staf atau karyawan, resepsionis, operator telepon, pengarsipan dokumen, pengetik, pembantu pimpinan, dan seorang sekretaris *public relation officer*.
- c. Fungsi sekretaris berdasarkan hubungan sekretaris dengan pimpinan. Berdasarkan hubungan sekretaris dengan pimpinan, fungsi sekretaris adalah sebagai penjaga manajer atau pimpinan, asisten pribadi, pesawat, dan penasehat. Hubungan sekretaris dan pimpinan sangat dekat dan bersifat profesional berkaitan dengan pekerjaan di kantor.

### Tugas Sekretaris

Tugas seorang sekretaris sangat kompleks, dalam pengertian bahwa volume kerja cenderung tinggi dan sangat beraneka ragam, sehingga sekretaris dituntut untuk gesit, tangkas, kerja keras, tegar dalam menghadapi rintangan dan mampu bersikap dewasa. Menurut Ernawati (2004:14) menyatakan bahwa tugas-tugas sekretaris pada dasarnya dapat di kelompokkan menjadi:

- a. Tugas Rutin, Yaitu tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan tanpa perlu menunggu perintah khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus diselesaikan, sesuai dengan *job description*-nya.
- b. Tugas Insidental, yaitu tugas yang setiap hari dihadapi oleh sekretaris, hanya akan dilaksanakan apabila ada intruksi khusus dari pimpinan. pemberian tugas khusus biasanya berdasarkan kepercayaan pimpinan kepada sekretarisnya bahwa ia dianggap mampu dan biasa diandalkan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu.
- c. Tugas Kreatif, yaitu tugas yang tidak termasuk rutin, tetapi atas inisiatif sendiri tanpa diminta atau tanpa diperintahkan oleh pimpinan, namun wajib dilaksanakan dengan baik oleh sekretaris. Pada prinsipnya sekretaris harus dapat mencari sendiri apa yang perlu dikerjakannya asalkan menguntungkan perusahaan secara umum dan pimpinannya secara khusus.

### Peran Sekretaris

Pada dasarnya setiap sekretaris mempunyai peranan yang sama, yaitu membantu kelancaran pelaksanaan tugas pimpinan. Dalam melaksanakan tugas tersebut

sekretaris tidak hanya berhubungan dengan pimpinannya saja, melainkan juga dengan klien perusahaan, karyawan lain, bahkan juga dengan pekerjaan yang ditekuninya.

Menurut Priansa (2004:24) peran sekretaris secara umum yaitu sebagai berikut :

- a. Peran Sekretaris bagi Organisasi. Sekretaris organisasi, di samping bekerja atas instruksi pimpinan, jugamemiliki wewenang untuk membantu melakukan fungsi manajemen, karena ia juga berperan sebagai manajer.
- b. Peran Sekretaris Bagi Pimpinan. Sekretaris pimpinan sering disebut juga dengan sekretaris pembantu pimpinan. Sekretaris ini berperan untuk membantu pimpinan organisasi sehingga peran yang diembannya mampu terlaksana dengan baik, sesuai dengan tujuan organisasi. Sekretaris pimpinan merupakan
- c. Peran Sekretaris Bagi Pegawai. Sekretaris merupakan jembatan langsung antara pimpinan dan pegawai yang memiliki peran penting.

### Efisiensi Kerja

Bekerja secara efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu, dan kelelahan yang sedikit mungkin. Cara bekerja secara efisien dapat diterapkan oleh setiap pegawai untuk semua pekerjaan, baik kecil maupun yang besar. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana, penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat menyelesaikan tugas, serta bekerja dengan efisien dan memperoleh hasil memuaskan.

Kata “Efisien” berasal dari Bahasa Latin *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan, menjadikan. Efisiensi dapat dirumuskan menurut suatu pengertian tertentu yaitu memaksimalkan perbandingan antara hasil bersih yang nyata (imbangan akibat-akibat yang dikehendaki terhadap tidak dikehendaki) dengan pengorbanan yang diberikan.

Setiap pegawai yang dalam alam pikirannya tidak menyukai penghamburan, umumnya akan bekerja dengan efisien. Pegawai yang efisien tidak akan mengeluh walaupun banyak yang harus dikerjakannya, akan tetapi pegawai yang tidak efisien akan mengeluh walaupun sedikit yang dikerjakan.

Adapun Yani (2012:24) menyatakan bahwa “efisiensi adalah perbandingan antara pengeluaran (*output*) dan pemasukan (*input*).” Sementara itu menurut Faried Ali dan Baharuddin (2014:84) menyatakan bahwa “efisiensi dalam organisasi adalah hasil yang dicapai oleh organisasi dimana indikator yang dijadikan sebagai pengukurannya adalah perbandingan yang terbaik antara *output* dengan *input*.”

Dalam bidang perkantoran, perlu diperhatikan adanya asas-asas tertentu agar dapat dicapai perbandingan terbaik antara setiap kerja dengan

hasilnya. Menurut Sedarmayanti (2009:114) asas-asas efisiensi bagi perkantoran ada 5 yaitu:

- 1) Asas Perencanaan. Merencanakan berarti menggambarkan dimuka mengenai tindakan-tindakan yang akan dilaksanakan dalam rangka mencapai suatu tujuan.
- 2) Asas Penyederhanaan. Menyederhanakan berarti membuat suatu sistem yang ruwet atau pekerjaan yang sukar menjadi lebih mudah atau ringan.
- 3) Asas Penghematan. Menghematkan berarti mencegah pemakaian benda atau bahan secara berlebihan, sehingga biaya pekerjaan termaksud menjadi tidak mahal.
- 4) Asas Penghapusan. Menghapuskan berarti meniadakan kegiatan dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dianggap kurang perlu atau tidak berhubungan dengan hasil kerja yang ingin dicapai.
- 5) Asas Penggabungan. Menggabungkan berarti mempersatukan pekerjaan-pekerjaan yang memiliki persamaan atau bahan-bahan yang mungkin dapat menghemat waktu kerja.

#### Usaha Efisiensi dalam Kantor

Dalam mengusahakan adanya efisiensi kerja diibidang perkantoran, ada baiknya ditinjau dilapangan manakah yang sering diketemukan adanya inefisiensi itu, sehingga dengan demikian setelah diadakan analisa seperlunya, dapat dicari cara atau jalan untuk diadakan analisa seperlunya, dapat dicari cara atau jalan untuk melakukan berbagai penghematan guna penyempurnaan lebih lanjut. Salah satu bidang tersebut adalah bidang produksi surat-menyurat sebagai salah satu produk yang cukup besar di kantor. Sudah tentu dalam persuratan ini menyangkut banyak jenis dalam istilah alat-alat tulis. Usaha efisiensi dalam kantor menurut Sedarmayanti (2009:121) yaitu: Alat-Alat Tulis dan Kantor; Pekerjaan perkantoran, dan Pemeliharaan dan Pemakaian Barang.

#### Sumber Efisiensi

Sumber utama efisiensi adalah manusia, karena dengan akal, pikiran dan pengetahuan yang ada, manusia mampu menciptakan cara kerja yang efisien. Unsur-unsur efisien yang melekat pada manusia menurut Sedarmayanti (2009: 118) yaitu:

- 1) Kesadaran. Kesadaran manusia akan sesuatu merupakan modal utama bagi keberhasilannya.
- 2) Keahlian. Sesuatu dikerjakan oleh seseorang ahli hasilnya akan lebih baik dan lebih cepat dari pada apabila sesuatu itu dikerjakan oleh yang bukan ahlinya.
- 3) Disiplin. Unsur disiplin sesungguhnya berkaitan dengan erat dengan unsur kesadaran, sebab disiplin inipun timbulnya dari kesadaran.

#### Metode Penelitian

Tempat Penelitian Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Divisi Marketing Communication Lantai 30 BRI 2, Jl. Jend. Sudirman Kav. 44-46, Jakarta 10210.

Waktu Penelitian Penelitian di lakukan selama 5 bulan dari bulan April 2015 sampai September 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

Sampel yang diambil adalah 3 orang, yaitu: satu orang Kepala Bagian Marketing Communication (selanjutnya disebut Marcom), satu orang Supervisor Divisi Marcom, satu orang Sekretaris Divisi Marcom.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu kegiatan yang dilakukan peneliti dalam pengambilan data dengan wawancara secara langsung kepada Kepala Bagian Marcom, Supervisor Divisi Marcom, dan Sekretaris Divisi Marcom.
- b. Observasi, yaitu peneliti datang mengamati dan mengenali secara langsung tentang Peran Sekretaris dalam meningkatkan efisiensi kerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
- c. Analisis Dokumentasi. Berupa menganalisis dokumen yang terkait dengan kesekretariatan.

Teknik analisa data yang digunakan kualitatif diskriptif yaitudengan mendeskripsikan secara kualitatif hasil penelitian tentang peran sekretaris di Divisi Marketing Communication PT. Bank Rakyat Indonesia.

#### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Bagian Divisi Marcom memiliki 1 Orang pimpinan, 5 Orang Kepala Bagian, 30 Orang staff, 22 Orang Pelaksana, 1 Orang Pramubakti, dan 1 Orang Office Boy.

Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk bekerja pada hari Senin sampai Jum at dengan jam kerja dimulai pukul 07.30-16.30 WIB dan waktu istirahat pukul 12.00-13.00 WIB terkecuali hari Jumat waktu istirahat menjadi pukul 11.30-13.00 WIB. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini di pilih 3 Informan dari bagian yang memahami dan menguasai bidang kerja sekretaris dan infoman tersebut sebagai berikut :

**Tabel 1**

Nama-nama Informan Penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

No	Nama Pegawai	Jabatan
1	Ucuk Meiyanto	Kepala Bagian Marketing Divisi Marcom
2	Dharu Indro Wibowo	Supervisor Divisi Marcom
3	Youlla Astri	Sekretaris Divisi Marcom

---

Mawar  
Yani

---

### Pembahasan Hasil Penelitian

Pelaksanaan penelitian di Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dilakukakan dalam waktu yang berbeda-beda. Peneliti mewawancarai nara sumber berkenaan dengan fungsi, tugas sekretaris. Untuk lebih memperjelas lagi tentang data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dikemukakan satu per satu sebagai berikut :

### Fungsi Sekretaris

Fungsi sekretaris yang berada di Divisi Marcom sangat penting karena di pandang mampu serta cakap dalam melaksanakan tugas-tugas kesekretarian dan berwenang dengan sekelompok tugas yang merupakan tanggung jawab tertentu, yaitu tanggung jawab kesekretarian fungsi pekerjaannya dalam suatu perusahaan ataupun organisasi yang bertugas membantu pimpinan untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam menjalankan roda perusahaan ataupun organisasi.

- 1) Fungsi Berdasarkan Ruang Lingkup Tugas Sekretaris.  
Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu bahwa : Fungsi sekretaris berdasarkan ruang lingkup tugas sekretaris di Divisi Marketing Communication memiliki ruang lingkup tugasnya di bagi dua fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi primer sekretaris yang berada di Divisi Marcom berfungsi untuk menunjang kegiatan operasional unit organisasi Divisi Marcom yaitu meliputi pengelolaan surat dan arsip, bisa mengatur agenda atasan dan karyawan serta berkomunikasi dengan baik. Sedangkan fungsi sekunder sekretaris Divisi Marcom ini ikut menjamin kelancaran organisasi dan tanggung jawab atas aktifitas rutin kantor membuat laporan terkait pengeluaran biaya konsumsi rapat, serta menyiapkan ruangan dan konsumsi rapat, dapat berkomunikasi dengan baik kepada pihak internal maupun *ekternal*. Berikut adalah fungsi primer sekretaris Divisi Marketing Communication :
  - a) Pengelolaan surat masuk. Berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk surat terbagi berdasarkan kerahasiaan dan kepentingannya. Berdasarkan kerahasiannya, surat terbagi menjadi tiga, yaitu Biasa (B), Rahasia (R) dan Sangat Rahasia (SR). Sedangkan berdasarkan kepentingannya, surat terbagi menjadi Biasa, Segera, dan Sangat Segera. Surat masuk yang dari *internal* biasanya dari *E-office* atau pun *Hardcopy* dari Divisi lain. *E-office* ini adalah aplikasi *workflow* dokumen perkantoran, korespondensi, atau surat-menyurat bagi setiap karyawan suatu

perusahaan atau institusi secara elektronik. Sedangkan surat masuk yang dari *external* biasanya surat masuk dari perusahaan ataupun Universitas yang ingin bekerja sama dengan perusahaan BRI surat masuk tersebut bisa melalui *E-mail* ataupun *Hardcopy* yang langsung ditujukan kepada Divisi Marcom;

- b) Mengarsipkan Surat Keluar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Y selaku sekretaris Divisi Marcom bahwa surat keluar yang berkaitan dengan surat penerimaan sponsorship atau kerja sama dari perusahaan lain dengan BRI pengarsipan surat tersebut tidak hanya dari sekretaris tetapi dari karyawan yang bersangkutan harus mengarsipkan dokumen-dokumen tersebut, surat yang ingin di keluarkan sudah di setuju oleh pimpinan Divisi Marcom, adapun surat keluar yang harus di arsipkan oleh sekretaris surat perjalanan dinas pimpinan atau Surat perjalanan jalan pimpinan untuk di tinda lanjuti oleh bagian SDM kantor pusat BRI sehingga sekretaris harus mengarsipkan surat perjalanan dinas pimpinan tersebut dengan cara yang benar dan memakai urutan nomor surat, sehingga memudahkan bagi sekretaris untuk menemukan kembali surat tersebut apabila pimpinan atau pun karyawan yang menanyakan surat keluar;
- c) Menyusun Agenda Atasan dan Karyawan Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Y selaku sekretaris Divisi Marcom. Sekretaris Divisi Marcom menyusun agenda atasan maupun karyawan, pelaksanaannya setiap hari di saat jam kantor berlangsung sehingga pekerjaan atasan dan karyawan berjalan dengan lancar. Pimpinan Divisi Marcom selalu menginformasikan terkait pekerjaan yang harus di agendakan oleh sekretaris dan seorang sekretaris harus bisa mengagendakan jadwal pimpinan dengan baik dan mengingatkan kembali atas agenda-agenda yang sudah di jadwalkan jauh-jauh hari.
- d) Penanganan Telepon. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Youlla selaku sekretaris Divisi Marcom Sekretaris Divisi Marcom bahwa: sekretaris Divisi Marketing Communication selalu melakukan penanganan telpon dengan baik dan melakukan dengan tata cara yang sudah di tetapkan oleh perusahaan BRI di buku petunjuk pelaksanaan sekretaris kantor pusat BRI sehingga penanganan telpon berjalan dengan lancar tidak terjadinya salah paham dalam berkomunikasi.

Ada pun fungsi sekunder yang berada di Divisi Marcom berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Youlla selaku sekretaris Divisi Marketing Communication bahwa: sekretaris membuat laporan terkait biaya konsumsi rapat,

membuat laporan pengeluaran berkaitan dengan rapat dan mempersiapkan ruang rapat serta berkomunikasi kepada relasi yang berhubungan dengan pimpinan.

Berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk fungsi sekunder sekretaris sebagai berikut :

- a) Mencatat dan memenuhi segala kebutuhan terkait kebutuhan rapat atasan dan unit kerja
- b) Menyusun agenda rapat kegiatan harian agar tugas harian terlaksana sesuai jadwal.
- c) Menerima tamu yang akan bertemu dengan atasan
- d) Mencatat janji-janji untuk melaksanakan rapat
- e) Menyusun acara pertemuan rapat
- f) Menyusun dan merapikan ruangan rapat
- g) Mengkompilir dokumen dan membuat surat tindak lanjut untuk kepentingan rapat.

Berdasarkan uraian di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa sekretaris telah melaksanakan fungsi sekunder sekretaris berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

## 2) Fungsi sekretaris Berdasarkan Kedudukan dalam Organisasi di Divisi Marcom

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu Fungsi sekretaris berdasarkan kedudukan sekretaris dalam organisasi di Divisi Marcom yaitu sekretaris Divisi Marcom adalah salah karyawan atau staf Bagian Marketing Plan dan Database Analysis. Peran di Divisi Marcom sekretaris membantu pimpinan dan karyawan di Divisi Marcom. Keberadaan sekretaris di Divisi Marcom hanya individu, bertugas sebagai resepsionis, operator telepon dan arsiparis, serta berkomunikasi dengan baik kepada pihak luar maupun pihak dalam.

Berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) sekretaris divisi adalah seorang yang memiliki tugas pokok menyiapkan, menyediakan, mengelola dan melaksanakan administrasi kesekretariatan divisi (surat menyurat, dokumentasi, meeting appointments dan komunikasi intern/ekstern), serta melakukan fungsi event organizer kegiatan kepala divisi / unit kerja untuk kelancaran kegiatan kepala divisi secara tertib sesuai ketentuan dan target yang ditetapkan.

Seorang sekretaris harus bisa menerangkan prosedur ke perusahaan lain atau vendor yang ingin bekerja sama dengan BRI melalui telpon. Adapun prosedur yang harus di ketahui oleh sekretaris, setiap

perusahaan yang ingin bekerja sama dengan BRI harus mengirimkan Proposal kegiatan atau *Sponsorship* nya bisa melalui *E-mail* maupun datang langsung ke Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia Divisi Marketing Communication Gedung BRI II. Lantai 30 Gedung, isi dalam proposal kegiatan tersebut harus jelas, ingin membuat kegiatan apa, keuntungan dari pihak BRI apa, dan lain-lain, sehingga kepala Divisi Marketing Communication bisa memahami maksud dan tujuan dari kegiatan yang ingin di lakukan dari perusahaan lain maupun dari universitas. Setelah itu surat masuk Proposal kegiatan ataupun *Sponsorship* tersebut yang di kirim melalui *e-mail* akan di *Print* dan di berikan lembar disposisi oleh sekretaris begitu juga dengan surat masuk yang melalui *hardcopy* yang dikirimkan langsung ke kantor pusat Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk akan di berikan lembar disposisi selanjutnya akan diberikan kepada Kepala Divisi Marcom untuk mengetahui tindakan selanjutnya.

Berdasarkan temuan di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa fungsi primer sekretaris sudah dilaksanakan berdasarkan Prosedur Operasional Standar .

## 3) Fungsi Sekretaris Berdasarkan Hubungan Dengan Pimpinan

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu

*fungsi sekretaris berdasarkan hubungan sekretaris dengan pimpinan dalam hal ini Divisi Marketing Communicatin hubungan sekretaris sangat dekat dan bersifat profesional berkaitan dengan pekerjaan dengan menjaga rahasia pimm dan perusahaan.*

Sifat utama yang mendasar dari pekerjaan sekretaris adalah harus berhubungan langsung dengan pimpinan dengan dasar saling percaya. Sekretaris diharapkan melakukan segala tindakan yang akan menunjang rencana dan langkah-langkah pimpinan demi suksesnya misi perusahaan. Hal ini bisa menyelesaikan pekerjaan dengan kesadaran dan inisiatif sendiri. Didalamnya termasuk pekerjaan mengatur waktu dan bertindak sebagai pemisah sekaligus penghubung antara pimpinan dengan dunia luar perusahaan. Sekretaris melakukan segala sesuatu untuk membantu pimpinannya agar memperoleh waktu yang cukup untuk berfikir dan bertindak, tanpa terganggu oleh pekerjaan yang kurang mendukung tugas pimpinan.

Tindakan semacam ini hanya mungkin dilakukan bila sekretaris memahami hal-hal yang disukai dan mengerti harapan pimpinan terhadap sekretarisnya. Sekretaris mempunyai tanggung jawab organisasi. Pekerjaan yang diberikan kepadanya

dipertanggung-jawabkannya langsung kepada pimpinan yang dibantunya. Sesuai dengan predikatnya, sebagai sekretaris pribadi perlu mengetahui sifat-sifat dari pimpinannya, keinginannya, serta kebiasaannya. Dengan demikian dapatlah terjalin saling pengertian antara sekretaris dengan pimpinan, sehingga dapat melancarkan pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan.

Berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank BRI (Persero) fungsi sekretaris dalam divisi adalah sebagai berikut :

- a) Mempermudah dan memperlancar kerja atasan unit kerja melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien
- b) Mendistribusikan informasi dan bertindak sebagai penghubung dari atasan / unit kerja pada piak terkait baik internal maupun eksternal secara jelas dan akurat
- c) Menjaga aktivitas, agenda, dan dokumen yang dianggap penting dan menyangkut tentang kerahasiaan perusahaan serta pribadi atasan
- d) Mendukung kelancaran kerja antara atasan / unit kerja dengan pihak terkait lainnya
- e) Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan perusahaan
- f) Mengelola surat / dokumen melalui aplikasi *e-office* yang ditujukan kepada unit kerja
- g) Membuat surat dokumen berbahasa Indonesia / asing dengan supervisi atasan untuk menyajikan surat/dokumen sesuai kepentingan penyelesaian tugas
- h) Membuat ringkasan surat/dokumen sesuai kepentingan atasan untuk kelancaran tugas unit kerja
- i) Membina hubungan dan kerja sama yang baik dengan pihak terkait internal dan eksternal dengan supervisi atasannya untuk memperlancar tugas
- j) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari atasan / unit kerja sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target/standar yang ditetapkan secara standar dan efisien
- k) Mengkoordinasikan jadwal rapat dengan pihak internal maupun eksternal agar pelaksanaannya terkoordinasi sesuai target
- l) Menerima, memastikan kebenaran dan keamanan surat / barang / paket yang ditujukan kepada divisi maupun bagian didalamnya
- m) Mengagenda, mengelola dan mendokumentasikan surat / barang / paket / dokumen keluar/masuk unit kerja agar hal tersebut di distribusikan atau diarsipkan sesuai kepentingan dan ketentuan serta agar administrasi arsip legkap dan tertib
- n) Mencatat dan memenuhi segala kebutuhan terkait kebutuhan atasan dan unit kerja
- o) Menyusun agenda kegiatan harian atasan agar tugas harian terlaksana sesuai jadwal

- p) Mengkoordinasikan rencana perjalanan (transportasi dan akomodasi) atasan agar efektifitas dan efisiensi perjalanan sesuai ketentuan
- q) Menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan yang disampaikan melalui telepon
- r) Menerima tamu yang akan bertemu dengan atasan dan pekerja divisi tersebut
- s) Mencatat janji-janji untuk atasan (kepala divisi)
- t) Menyusun acara pertemuan bisnis
- u) Menyusun dan merapikan ruangan kantor atasan
- v) Mengkompilasi dokumen dan membuat surat tindak lanjut untuk kepentingan divisi.

Berdasarkan hasil temuan fungsi sekretaris sudah sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

### **Tugas Sekretaris**

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Youlla, Bapak Ucuk dan Bapak Dharu tugas-tugas sekretaris meliputi tugas rutin sekretaris di Divisi Marcom sangat penting dan selalu setiap hari di kerjakan oleh sekretaris dengan menerima dan mengecek surat masuk dari E-office dan E-mail, mengarsipkan surat keluar, menerima tamu yang ingin bertemu dengan pimpinan atau pun karyawan Divisi Marcom, membuat agenda kerja harian untuk sekretaris dari pagi sampai sore hari, selalu mengecek kerapian dan kebersihan ruang pimpinan dan ruang rapat setiap pagi sebelum jam kerja berlangsung, dan selalu mengatur jadwal agenda kepala Divisi

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Ucuk, dan Bapak Dharu tugas-tugas sekretaris meliputi :

#### **a. Tugas-tugas Rutin**

Tugas rutin sekretaris di Divisi Marcom sangat penting dan selalu setiap hari di kerjakan oleh sekretaris dengan menerima dan mengecek surat masuk dari E-office dan E-mail, mengarsipkan surat keluar, menerima tamu yang ingin bertemu dengan pimpinan atau pun karyawan Divisi Marcom, membuat agenda kerja harian untuk sekretaris dari pagi sampai sore hari, selalu mengecek kerapian dan kebersihan ruang pimpinan dan ruang rapat setiap pagi sebelum jam kerja berlangsung, dan selalu mengatur jadwal agenda kepala Divisi

Berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tugas – tugas rutin sekretaris diatur yaitu meliputi :

- 1) Standar penanganan surat/barang/paket masuk
  - a) Mengecek surat/barang/paket yang ada dimeja kerja
  - b) Menerima barang dari pengantar surat/barang/paket
  - c) Memastikan keamanan, asal dan tujuan surat/barang/paket

- d) Menandatangani register serah terima surat/barang/paket yang dibawa pengantar (satpam, pramubakti, kurir)
  - e) Mencatat surat/barang/paket pada register penerimaan
  - f) Memberikan paket pada tujuan paket
  - g) Mencatat catatan disposisi atasan pada buku register
  - h) Mengarsipkan surat masuk pada orner kemudian disimpan di ruang arsip
  - i) Mendistribusikan surat/barang/paket kepada yang dituju sesuai tujuan ataupun disposisi atasan
- 2) Standar penanganan surat/barang/paket keluar
    - a) Menerima surat/barang/paket dari pengirim / pekerja
    - b) Memastikan tujuan surat/barang/paket
    - c) Mencatat surat/barang/paket pada register surat keluar
    - d) Mengirim surat/barang/paket lewat admin yang ditugaskan untuk mengirim
  - 3) Standar penanganan surat E-office
    - a) Secara berkala melakukan pengecekan surat /disposisi/memo masuk/keluar/diproses
    - b) Mengelola pendistribusian surat kepada atasan dan pekerja
    - c) Melakukan penerusan disposisi sesuai pengembalian disposisi dari atasan
  - 4) Standar penerimaan tamu
    - a) Menerima tamu yang datang
    - b) Menanyakan keperluan tamu
    - c) Meminta tamu menunggu di ruang tunggu (jika ada)
    - d) Menginformasikan kepada orang yang dituju tamu sudah menunggu di ruang tunggu atau mempersilahkan tamu masuk ke ruangan yang dituju.
  - 5) Standar bertelepon
    - a) Tersenyum jika menjawab telepon sehingga suara terdengar menyenangkan dan bersahabat
    - b) Mengangkat telepon paling lambat pada dering ke tiga
    - c) Menyambut telepon dengan “selamat pagi/siang/sore”, menyebut nama unit kerja, perkenalkan diri, dan menawarkan bantuan, “dengan hilda ada yang bisa dibantu”?
    - d) Memberikan perhatian penuh terhadap pembicaraan penelpon
    - e) Melakukan konfirmasi untuk memperjelas maksud penelpon untuk menghindari kesalahpahaman.
    - f) Mencatat informasi penting yang perlu ditindaklanjuti, antara lain : nama penelpon, nama unit kerja, nomor telepon / Hp, isi pesan, tanggal, dan jam telepon
    - g) Menutup telepon setelah penelpon menutup

telepon terlebih dahulu.

#### b. Tugas-tugas Instruksi

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Ucuk, dan Bapak Dharu

*tugas instruksi sekretaris mengurus semua kebutuhan pimpinan maupun karyawan, seperti mengurus perjalanan dinas (SPJ) bagi kepala divisi maupun wakil divisi. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses pekerjaan yang dilakukan oleh sekretaris dilakukan sesuai dengan instruksi yang diberikan.*

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. Berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh PT. Bank Rakat Indonesia (Persero) tugas instruksi meliputi :

- 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.
- 5) Membuka surat.masuk untuk pimpinan
- 6) Menerima dikte.
- 7) Menerima dan melayani tamu serta bertamu mewakili pimpinan.
- 8) Menerima dan melayani telepon serta menelpon.
- 9) Menata arsip/surat.

#### c. Tugas kreatif

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Ucuk, dan Bapak Dharu *tugas kreatif bukanlah tugas yang diinstruksikan oleh pimpinan tetapi tugas inisiatif yang dilakukan oleh sekretaris Divisi Marketing Communication untuk menunjang kelancaran pekerjaan, seperti mengecek kebersihan dan kerapihan semua ruangan, terutama ruangan pimpinan dari debu, menjaga hiasan agar terlihat bersih.*

Tugas atas prakarsa sendiri sendiri yaitu 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 setiap hari
- 2) Mempelajari pengetahuan tentang bank
- 3) Pemantapan kepribadian
- 4) Efisiensi kerja
- 5) Pengembangan diri sekretaris dengan mengikuti seminar, pelatihan ataupun kursus yang menunjang pekerjaan.
- 6) Menambah wawasan pengetahuan umum yang didapat melalui surat kabar, televisi dan internet.

Berdasarkan hasil temuan kondisi di atas sudah sesuai dengan teori tugas kreatif sekretaris.

#### d. Tugas Koordinatif

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Ucuk, dan Bapak Dharubahwa *sekretaris melakukan komunikasi dengan pihak intern dan ekstern untuk mengatur jadwal pertemuan agar dapat menyesuaikan waktu, menghubungi seluruh undangan rapat apakah sudah menerima surat resmi dan menanyakan siapa yang akan menghadiri rapat. Sekretaris juga bekerjasama dengan divisi-divisi lain dari BRI berkaitan dengan tercapainya tujuan bersama.*

Tugas koordinatif sekretaris yang menyangkut keperluan pimpinan, seperti membantu menyiapkan semua alat-alat kantor yang diperlukan oleh pimpinan. Menjadi penghubung antara pimpinan dengan relasi merupakan salah satu tugas istimewa sekretaris.

### Peran Sekretaris

#### a. Peran Sekretaris Bagi Organisasi

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ucok Meiyanto selaku kepala bagian divisi Marcom, *sekretaris melakukan fungsi manajemen, dapat berperan sebagai manajer dalam menerapkan fungsi manajemen untuk kepentingan organisasi secara keseluruhan.*

Sekretaris mempunyai peranan yang sangat penting dalam membantu kelancaran tugas pimpinan, apabila sekretaris tidak ada maka pekerjaan akan terhambat baik dalam segi tenaga, pikiran, dan waktu sehingga berkurangnya efisiensi kerja. Dewasa ini kedudukan seorang sekretaris dalam perusahaan atau organisasi semakin penting disebabkan perkembangan zaman yang semakin pesat dengan permasalahan yang kompleks. Dengan sendirinya pimpinan tidak dapat mengendalikan perusahaan atau bawahannya dengan langsung. Hal inilah yang sering membawa akibat operasi perusahaan berjalan lambat.

#### b. Peran sekretaris Bagi Pimpinan

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Ucuk, dan Bapak Dharu tugas-tugas sekretaris meliputi :

- 1) Sebagai perantara atau saluran komunikasi dan pembinaan hubungan yang baik bagi organisasi yang ingin berhubungan dengan pimpinan.
- 2) Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan dalam memenuhi fungsi tugas dan tanggung jawab.
- 3) Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
- 4) Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide.
- 5) Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan seminar pimpinan bagi bawahan.
- 6) Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil yaitu mengenai pengaturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan.
- 7) Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.
- 8) Menerima pendapat dan usul bawahan dalam berbagai masalah.
- 9) Mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan untuk lebih mengarahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak bawahan.

#### c. Peran Sekretaris bagi Pegawai

Seorang sekretaris mempunyai peranan dalam memberikan informasi, baik secara formal maupun informal. Informasi formal yang berhubungan dengan perusahaan, sedangkan informasi informal yaitu informasi yang berhubungan dengan segala hal diluar perusahaan yang dibutuhkan pimpinan dalam melakukan pekerjaan.

Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide merupakan peranan yang sangat penting bagi sekretaris, karena sekretaris dapat membantu pimpinan dalam memberikan ide-ide yang baik sehingga dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas dan menghemat tenaga dan waktu.

Jadi peranan sekretaris terhadap bawahan juga merupakan penilaian dari bawahan sehingga bagaimana sikap dan tingkah laku dan komunikatif tentunya akan memberikan suasana hubungan kerja yang baik bagi bawahan, sehingga segala permasalahan kiranya dapat didiskusikan dan dicari permasalahannya. Pelaksanaan peran sekretaris Divisi Marcom setiap hari bahkan di luar jam kantor pun sangat memungkinkan

### Efisiensi Kerja

#### a. Asas-asas Efisiensi

- 1) Asas Perencanaan

Berdasarkan fakta di lapangan dan didukung hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan dengan aspek perencanaan sebagai berikut: *Sekretaris membuat jadwal kegiatan harian diantaranya membuat jadwal kegiatan pimpinan dan mengingatkan pimpinan tentang rapat- pertemuan yang telah dijadwalkan jauh-jauh hari. Sekretaris juga mengecek surat masuk dan keluar setiap saat di E-office maupun email. Dalam melakukan informasi sekretaris menggunakan Hp, serta melakukan penggunaan kertas tidak berlebihan.*

Perencanaan yang dilakukan sekretaris Divisi Marcom ini sangat membantu pekerjaan bahkan untuk mengingatkan sekretaris atas jadwal-jadwal pimpinan yang sudah direncanakan jauh-jauh hari di dukung dengan efisiensi menggunakan sarana informasi baik melalui internet.

Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut :

- (a) Mempermudah dan memperlancar kerja atasan unit kerja melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien
- (b) Mendistribusikan informasi dan bertindak sebagai penghubung dari atasan / unit kerja pada piak terkait baik internal maupun eksternal secara jelas dan akurat
- (c) Menjaga aktivitas, agenda, dan dokumen yang dianggap penting dan menyangkut tentang kerahasiaan perusahaan serta pribadi atasan
- (d) Mendukung kelancaran kerja antara atasan / unit kerja dengan pihak terkait lainnya.

**b. Asas Penyederhanaan**

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan dengan aspek penyederhanaan *sektaris melakukan : Sekretaris yang berada di Divisi marketing communication ini sudah memiliki aplikasi E-office dimana semua informasi bisa langsung diberikan kepada pimpinan ataupun orang yang memiliki wewenang. Sebelumnya sekretaris melakukan pekerjaan memakai buku secara manual. Kegiatan penyederhaan sekretaris ini dapat terlihat dari pembelian tiket pesawat untuk pimpinan melalui travel, penyederhaan pekerjaan di BRI ini sudah dilakukan secara digital melalui koneksi aplikasi internet BRI didalamnya berisikan informasi yang diterima sekretaris.*

Penyederhanaan pekerjaan yang dilakukan oleh sekretaris Divisi Marcom ini sangat membantu untuk kelancaran pekerjaan dan menghemat biaya yang harus dilakukan oleh perusahaan BRI.

Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasikan rencana perjalanan (transportasi dan akomodasi) atasan agar efektifitas dan efisiensi perjalanan sesuai ketentuan
- 2) Mengelola surat / dokumen melalui aplikasi e-office yang ditujukan kepada unit kerja
- 3) Membina hubungan dan kerja sama yang baik dengan pihak terkait internal dan eksternal dengan supervisi atasannya untuk memperlancar tugas.

**c. Asas Penghematan**

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan dengan aspek penghematan yaitu : *penghematan yang dilakukan oleh sekretaris Divisi Markom dalam menentukan jumlah tamu-tamu rapat mengedepankan tamu-tamu yang berkepentingan dengan kegiatan rapat saja, sekretaris tidak banyak menggunakan kertas dan printer karena telah memakai aplikasi E-office yang dimiliki BRI sehingga terjadi penghematan.*

Seorang sekretaris harus mempunyai rasa tanggung jawab mengenai cara kerja yang efisien. Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut :

- 1) Mengelola surat / dokumen melalui aplikasi e-office yang ditujukan kepada unit kerja
- 2) Mempermudah dan memperlancar kerja atasan unit kerja melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien
- 3) Mendistribusikan informasi dan bertindak sebagai penghubung dari atasan / unit kerja pada piak terkait baik internal maupun eksternal secara jelas dan akurat.

**d. Asas Penghapusan**

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Youlla terkait aspek penghapusan yang dilakukan oleh pihak BRI saat ini surat menyurat sudah dilakukan dengan memakai komputer dan printer, maka mesin tik yang ada di kantor tidak lagi digunakan sehingga bisa dijual.

Sedangkan menurut bapak Uruk selaku Kepala Bagian Marketing Plan dan Database Analysis Divisi

Marcom saat ini untuk surat masuk sudah tidak lagi di arsipkan oleh sekretaris, karena sudah dibagikan kepada masing-masing admin bagian, sehingga yang mengarsipkan adalah yang mendapatkan disposisi dari pimpinan.

Menurut Bapak Dharu saat ini surat keluar ke internal BRI sudah tidak mengirim lewat hardcopy tetapi melalui e-office

Asas penghapusan di lakukan oleh perusahaan BRI ini untuk menunjang pekerjaan sekretaris dan pekerjaan sekretaris bisa cepat di selesaikan dengan waktu yang sudah di tentukan. Dengan menggunakan Aplikasi BRIstars yang di dalam nya untuk memberikan sebuah informasi kepada pimpinan ataupun karyawan BRI sehingga e-office atau aplikasi pengelolaan workflow dokumen perkantoran, korespondensi atau surat-menyurat termasuk aplikasi BRIstars yang memberikan informasi terkait surat kepada pimpinan ataupun karyawan yang mempunyai wewenang, e-office tersebut membantu untuk kelancaran pekerjaan sekretaris bisa lebih efisiensi biaya yang di keluarkan oleh perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia.

Adapun berdasarkan Prosedur Operasional Standar yang terkait dalam asas penghapusan yang di lakukan oleh pihak BRI dengan menggunakan aplikasi BRIstars yang di mana di dalamnya ada e-office atau informasi lainnya untuk pimpinan ataupun karyawan BRI :

- 1) Mempermudah dan mempelancar kerja atasan/unit kerja melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien
- 2) Mendistribusikan iformasi dan bertindak sebagai penghubung dari atasan/unit kerja pada pihak terkait baik internal maupun eksternal secara jelas dan akurat
- 3) Menjaga aktifitas, agenda, dan dokumen yang dianggap penting dan menyangkut tentang kerahasiaan perusahaan serta pribadi atasan
- 4) Mendukung kelancaran alur kerja atasan/unit kerja dengan pihak terkait lainnya
- 5) Memberikan masukan pasif dan inisiatif untuk perbaikan perusahaan
- 6) Mengelola surat/dokumen melalui aplikasi e-office yang ditujukan kepada unit kerja
- 7) Membuat surat/dokumen berbahasa Indonesia/Asing dengan supervisi Atasan untuk menyajikan surat/dokumen sesuai kepentingan penyelesaian tugas
- 8) Membuat ringkasan surat/dokumen sesuai kepentingan Atasan untuk kelancaran tugas Unit Kerja
- 9) Membina hubungan dan kerja sama yang baik dengan pihak terkait internal dan eksternal dengan surpervisi Atasannya untuk mempelancar

penyelesaian tugas

- 10)Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari atasan / unit kerja sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target/standar yang ditetapkan secara standar dan efisien
- 11)Mengkordinasikan jadwal rapat dengan pihak internal maupun eksternal agar pelaksanaannya terkoordinasi sesuai target
- 12)Menerima, memastikan kebenaran dan keamanan sura t / b arang / paket yang ditujukan kepada divisi maupun bagian didalamnya
- 13) Mengagenda, mengelola dan mendokumentasikan surat / barang / paket / dokumen keluar/masuk unit kerja agar hal tersebut di distribusikan atau diarsipkan sesuai kepentingan dan ketentuan serta agar administrasi arsip legkap dan tertib.
- 14)Mencatat dan memenuhi segala kebutuhan terkait kebutuhan atasan dan unit kerja
- 15)Menyusun agenda kegiatan harian atasan agar tugas harian terlaksana sesuai jadwal
- 16)Mengkoordinasikan rencana perjalanan (transportasi dan akomodasi) atasan agar efektifitas dan efisiensi perjalanan sesuai ketentuan
- 17)Menerima dan menjawab tetelpon serta mencatat pesan yang disampaikan melalui telepon
- 18)Menerima tamu yang akan bertemu dengan atasan dan pekerja divisi tersebut
- 19)Mencatat janji-janji untuk atasan (kepala divisi)
- 20)Menyusu acara pertemuan bisnis
- 21)Menyusun dan merapikan ruangan kantor atasan
- 22)Mengkompilir dokumen dan membuat surat tindak lanjut untuk kepentingan divisi.

e. Asas Penggabungan

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan dengan asa asas penggabungan yaitu :*sekreteris melakukan kegiatan menerima telpon sambil mencatat pesan yang akan disampaikan kepada pimpinan dan karyawan, mengeprint surat masuk sambil meregister, meregister surat masuk sambil mencatat dibuku ekspedisi dan memberikan lembaran disposisi pada surat tersebut.*

Pekerjaan penggabungan yang di lakukan oleh sekretaris Divisi Marcom ini sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang lain dan menghemat dalam waktu kerjanya, pengabungan pekerjaan sekretris ini pada saat menerima telepon sambil mencatat pesan yang ingin di sampaikan kepada pimpinan atau karyawan, menerima surat masuk dari pihak luar sambil menerima telpon, meregister suratmasuk sampai mencatat di buku ekspedisi.

Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut :

- 1) Mempermudah dan memperlancar kerja atasan unit kerja melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien
- 2) Mendistribusikan informasi dan bertindak sebagai penghubung dari atasan / unit kerja pada piak terkait baik internal maupun eksternal secara jelas dan akurat
- 3) Menjaga aktivitas , agenda, dan dokumen yang dianggap penting dan menyangkut tentang kerahasiaan perusahaan serta pribadi atasan
- 4) Mendukung kelancaran kerja antara atasan / unit kerja dengan pihak terkait lainnya
- 5) Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan perusahaan

### Sumber Efisiensi

#### a. Kesadaran

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Ucuk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan dengan kesadaran yaitu:

*Sekretaris berada di Divisi Marketing Communication harus mengetahui peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh BRI, serta mengetahui apa saja yang harus dikerjakan dan dalam menjalankan tugasnya penuh tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.*

Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut:

- 1) Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil yaitu mengenai pengaturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan.
- 2) Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.

#### b. Keahlian

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Ucuk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan dengan keahlian yaitu : menurut Bapak Ucok Medianto

*PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) memberikan pelatihan dan pendidikan selama 1 tahun sekali untuk menunjang kelancaran dalam pekerjaannya. Pendidikan pelatihan tersebut harus mendapatkan persetujuan dari Pusdiklat BRI dan yang berwenang dalam pembinaan pelatihan bagi*

*sektaris adalah saya sendiri (Ucok Meidianto Kepala Bagian marketing communication) atas persetujuan kepala divisi.*

Sedangkan menurut Ibu Yolla Astri selaku sekretaris Divisi Marcom

*seorang sekretaris harus memiliki keahlian dalam berkomunikasi, berinteraksi dan keahlian dalam menciptakan kondisi yang nyaman bagi karyawan sekitarnya serta ahli dalam pembuatan laporan dengan baik.*

Sedangkan menurut Bapak Dharu Indro Wibowo selaku supervisor Divisi Marcom seorang sekretaris harus mempunyai *public speaking* yang baik, dan memiliki keterampilan dalam mengetik dengan baik. Keahlian yang dimiliki seorang sekretaris sangat membantu kelancaran pekerjaan sehingga terjalin kerjasama yang baik secara internal dan eksternal, sekretaris juga harus memiliki keahlian mengatur jadwal keseharian pimpinan baik rapat-rapat maupun pertemuan dengan relasi.

Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut:

- 1) Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan.
- 2) Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil yaitu mengenai pengaturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan.
- 3) Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.

#### c. Disiplin

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Bapak Dharu Indro Wibowo selaku supervisor Divisi Marcom kegiatan sekretaris berhubungan disiplin sekretaris yaitu: *sektaris datang tepat waktu, tidak memberikan informasi kepada orang yang tidak berkepentingan, menjaga rahasia perusahaan atau divisi, komunikasi dengan baik kepada kepada pihak luar maupun dalam.*

Menurut Ibu Yaoulla Asri selaku sekretaris Divisi Marcom sekretaris harus datang lebih awal, disiplin dalam waktu, mendahulukan pekerjaan yang lebih penting, mematuhi tata tertib yang telah ditetapkan oleh BRI. Agar dapat lebih membantu pimpinan maupun karyawan pada Divisi Marketing Communication sekretaris dalam mengerjakan sesuai dengan target yang sudah ditentukan.

## Usaha Efisiensi dalam Kantor

### a. Alat-alat Tulis

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan dengan alat-alat tulis yaitu : *hampir semua alat tulis kantor disediakan oleh Divisi Marcom dengan prosedur sekretaris membuat surat permintaan penyediaan alat-alat tulis ke bagian marketing communication. Sekretaris melakukan permintaan alat tulis kantor berupa pulpen, stabilo, kertas, pensil, penjepit kertas, tinta printer, stopmap, stapler, gunting, amplop, lem, tipe ex, penghapus, solatip, paper clips dan lain-lain.*

Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut : Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari atasan / unit kerja sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target/standar yang ditetapkan secara standar dan efisien.

### b. Pemeliharaan dan pengembangan barang

Berdasarkan hasil fakta di lapangan dan hasil wawancara dari beberapa informasi yaitu Ibu Youlla, Bapak Uruk, dan Bapak Dharu kegiatan sekretaris berhubungan pemeliharaan dan pengembangan barang yaitu:

*sektaris menggunakan barang sesuai kebutuhan dan memelihara, mengecek secara rutin komputer, mesin infokus dan telepon, apabila terjadi kerusakan besar secepatnya melaporkan ke bagian Marcom untuk segera diperbaiki.*

Berdasarkan temuan di atas sekretaris telah melakukan pekerjaan sesuai dengan Prosedur Operasional Standaryang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai berikut :

- 1) Mendukung kelancaarn akur kerja antara atasan / unit kerja dengan pihak terkait ainnya
- 2) Memberikan masukan positif dan inisitif untuk perbaikan peruhaan
- 3) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari atasan / unit kerja sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target/standar yang ditetapkan secara standar dan efisien

## Kesimpulan dan Saran

a. Fungsi Sekretaris. Berdasarkan ruang lingkup tugas sekretaris Divisi Marcom terbagi menjadi 2 bagian fungsi primer dan fungsi sekunder yang dimana pelaksanaannya setiap hari di lakukan oleh sekretaris. Berdasarkan kedudukan dalam organisasi bertugas sebagai operator telepon, arsip serta berkomunikasi dengan baik dengan dalam maupun. Luar. Berdasarkan hubungan dengan pimpinan melakukan tugas membantu pimpinan dalam memperoleh data tanpa mengganggu tugas pimpinan. Fungsi sekretaris dilaksanakan sesuai Prosedur Operasional Standar

yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero).

b. Tugas Sekretaris. Tugas rutin sekretaris divisi Marcom antara lain menangani surat masuk internal dan eksternal, menyusun jadwal agenda pimpinan, mengecek kebersihan dan kerapihan ruang rapat. Tugas instruksi sekretaris meliputi membuat surat perjalanan dinas membuat surat SPJ, menjadwalkan ruang rapat serta menyiapkan driver untuk keperluan dinas bagi pimpinan maupun karyawan. Tugas kreatif yang dilakukan sekretaris divisi Marcom antara lain mengecek kerapihan dan kebersihan ruang pimpinan dan ruang rapat, serta mengikuti pelatihan dan pendidikan untuk menunjang pekerjaan. Tugas koordinatif sekretaris divisi Marcom antara lain : mengatur jadwal pertemuan dengan menghubungi seluruh undangan rapat serta bekerjasama dengan divisi lain sehingga koordinasi berjalan lancar sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tugas sekretaris dilaksanakan sesuai Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero).

c. Peran Sekretaris. Peran sekretaris Divisi Marcom bagi organisasi melakukan fungsi manajemen, berperan sebagai manajer atau “*Event Organizer* kegiatan Unit Kerja sesuai ketentuan serta prosedur yang berlaku untuk kepentingan organisasi secara keseluruhan. Peran sekretaris Divisi Marcom bagi pimpinan meliputi membantu pimpinan dengan berkomunikasi dan membina hubungan dengan baik secara internal dan eksternal dengan memberikan pemikiran dan ide-ide sebagai faktor peunjang keberhasilan pekerjaan. Peran sekretaris Divisi Marcom dengan karyawan membantu pekerjaan manajemen dan karyawan Divisi Marcom agar dengan lancar dan sesuai dengan waktu yang di tentukan. Peran sekretaris dilaksanakan sesuai Prosedur Operasional Standar yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero).

d. Asas Efisiensi. Berdasarkan asas perencanaan yang di lakukan oleh sekretaris Divisi Marcom melakukan perencanaan dalam pekerjaannya hingga sampai sore hari untuk evaluasi pekerjaan untuk hari esoknya, pekerjaan yang harus dikerjakan lebih dahulu sehingga pekerjaan selalu tepat waktu di selesaikan. Asas penyederhanaan yang di lakukan oleh sekretaris Divisi Markrtng Communication meliputi, menggunakan computer dan aplikasi e-office. Asas penghematan yang di lakukan oleh sekretaris Divisi Markrtng Communication meliputi penghematan dalam hal penyediaan konsumsi tidak berlebihan dalam rapat-rapat. Asas penghapusan di lakukan sekretaris menggunakan aplikasi BRISTars yang di dalamnya memberikan sebuah informasi kepada pimpinan ataupun karyawan BRI sehingga *e-offic* eatau aplikasi pengelolaan *workflow*. Asaspengabungan yang dilakukan sekretaris Divisi

Marcom meliputi, pekerjaan menerima telpon sambil mencatat pesan yang akan disampaikan kepada pimpinan dan karyawan, mengeprint surat masuk sambil meregister, meregister surat masuk sambil mencatat dibuku ekspedisi dan memberikan lembaran disposisi pada surat tersebut sehingga pekerjaan berjalan dengan lancar dan sesuai target yang di tentukan. Pelaksanaan asas efisiensi yang dilakukan sekretaris berdasarkan asas penggabungan Sesuai Prosedur Operasional Standar.

- e. Sumber Efisiensi. Sumber efisiensi berdasarkan kesadaran sekretaris Divisi Marcom meliputi rasa tanggung jawab sekretaris dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sumber efisiensi juga didapat dari keahlian yang dimiliki sekretaris dan selalu mengikuti pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan keahliannya. Berdasarkan kedisiplinan sekretaris dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan kedisiplinan, datang lebih awal, mendahulukan pekerjaan yang lebih penting. Pelaksanaan asas sumber efisiensi yang dilakukan sekretaris berdasarkan asas sesuai Prosedur Operasional Standar.
- f. Usaha Efisiensi Dalam Kantor. Asas usaha efisiensi dalam kantor yang di lakukan oleh sekretaris Divisi Marketing Communication meliputi sekretaris membuat surat permintaan alat-alat tulis ke pada bagian MPD Divisi Marcom, sekretaris menggunakan barang sesuai kebutuhan dan memelihara, mengecek secara rutin komputer, mesin infokus dan telepon, apabila terjadi kerusakan besar secepatnya melaporkan ke bagian Marcom untuk segera diperbaiki. Pelaksanaan asas sumber efisiensi dalam kantor dilakukan sekretaris berdasarkan sesuai Prosedur Operasional Standar.

Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk pengembangan fungsi, tugas, dan peran sekretaris dalam meningkatkan efisiensi kerja sebaiknya sekretaris lebih meningkatkan lagi kemampuan dan keterampilan dalam rangka kemajuan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya yaitu dengan cara :

- a. Fungsi Sekretaris. Sekretaris dalam menyiapkan data untuk pimpinan hendaknya telah menguasai materi data yang akan disampaikan kepada pimpinan.
- b. Tugas sekretaris. Sekretaris dalam menangani jadwal agenda pimpinan hendaknya selalu berkomunikasi setiap saat sehingga dapat diketahui dengan cepat perubahan jadwal yang dilakukan oleh pimpinan. Tugas sekretaris menjadwalkan ruang rapat serta menyiapkan driver untuk keperluan dinas bagi karyawan hendaknya utamakan terlebih dahulu yang berkepentingan.
- c. Peran Sekretaris. Dalam melakukan fungsi manajemen, membantu pimpinan dengan berkomunikasi dan membina hubungan baik secara

internal dan eksternal sekretaris sedapat memberikan pemikiran dan ide-ide dalam pekerjaan sesuai pengalamannya.

- d. Asas Efisiensi. Asas penghematan yang di lakukan oleh sekretaris dalam hal penyediaan alat tulis konsumsi hendaknya tetap memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu-tamu dan pimpinan.
- e. Sumber Efisiensi. Sekretaris harus lebih mengikuti Pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan keahliannya, dikarenakan keahlian sekretaris sangat penting untuk kelancaran pekerjaan
- f. Usaha Efisiensi dalam Kantor. Usaha efisiensi yang dilakukan sekretaris hendaknya dilakukan dengan penuh tanggung jawab disiplin sehingga apabila terjadi kerusakan besar secepatnya diketahui.

#### Daftar Pustaka

- Ali, Faried & Baharuddin. 2014. Ilmu *Administrasi Dalam Pendekatan Hakikat Inti*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Bungin, Burhan. 2014. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, cetakan ke-tujuh*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Devito, Joseph. A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar*. Penerjemah: Agus Maulana. Jakarta : Professional Book.
- Ernawati, Ursula. 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretarian untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gie, The Liang. 2002. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia.
- Herlambang, Susatyo dan Bambang Heru Marwoto. 2014. *Manajemen Kesekretariatan: Cara mudah memahami dan mengelola pekerjaan kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Huminang."Sekretaris memiliki tugas vital. April 29 2013. 20.02 WIB diakses dari www.beritamanado.com.
- Lawalata, Caroline F. Ch. 2012. *Panduan Lengkap Pekerjaan Sekretaris*. Padang: Akademia Permata.
- Nurasih, Lina dan Sri Rahayu. 2014. *Manajemen Sekretaris itu Gampang secara Otodidak*. Jakarta: Dunia Cerdas.

- Priansa, Donni Juni. 2014. *Kesekretarian: Profesional Berkompeten Cerdas Terampil dan Melayani*. Bandung: Alfabeta
- Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani. 2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- \_\_\_\_\_. 2009. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran: Suatu Pengantar*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sedianingsih, Suetanto, Nieke P. & Farida Mustikawati. 2010. *Teori dan Praktik: Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 35/POJK.04/2014 tentang Sekretaris Perusahaan Emiten atau Perusahaan Publik.
- Yani, H. M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yatimah, Durotul. 2013. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: CV. Pustaka Setia