

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Pengertian administrasi juga dibedakan menjadi dua yaitu pengertian administrasi dalam arti sempit dan pengertian administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi dari catat&mencatat, surat&menyurat, pembukuan ringan, ketik&mengetik, agenda, dan sebagainya yang memiliki sifat teknisketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi bersifat luas adalah seluruh proses kerja sama dari dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara berdayaguna dan berhasil guna. □

MaxWebber dalam Kumorotomo (2005) “Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui negara”. Administrasi dapat dibagi menjadi dua yaitu

1. Dalam arti yang sempit bahkan pengertian sehari&hari, maka Administrasi artinya adalah tatausaha. Tata usaha ialah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala sesuatu pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan tulis&menulis, surat&menyurat dan mencatat = membukukan setiap perubahan atau kejadian yang terjadi dalam organisasi
2. Administration mempunyai pengertian yang lebih luas dari pada administratif dilihat dari aspek tatausaha saja. Jadi, pengertian administrasi yang dimaksudkan disini adalah pengertian yang lebih luas yang sekaligus mencakup tata usaha. Berdasarkan

pendapat para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2 Pengertian Perkantoran

Secara harfiah perkantoran berasal dari kata pegawai yang berimbuhan arti dari pegawai itu sendiri menurut Doni & Agus Garnida (2015), adalah orang yang menjual tenaga atau memberikan jasanya kepada orang lain dengan harapan mendapatkan imbalan atau jasa yang memadai dan sesuai dengan peraturan perundang & undang yang berlaku di dalam organisasi. Berdasarkan pendapat para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa perkantoran adalah suatu wadah, tempat atau ruangan untuk melaksanakan kegiatan & kegiatan agar telaksana sesuai yang diinginkan.

2.3 Pengertian Administrasi Perkantoran

Pengertian administrasi perkantoran adalah serangkaian aktivitas rutin di dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan pengelolaan data dan informasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut secara sistematis. Secara etimologi kata Administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu Ad yang artinya intensif dan ministrare atau dalam bahasa Indonesia berarti membantu, melayani, atau memenuhi.

Definisi administrasi perkantoran dalam arti sempit adalah semua kegiatan teknis dan punya peranan pokok dalam pelaksanaan kegiatan operatif, menyajikan laporan pada direksi, serta berperan dalam menciptakan organisasi perusahaan yang lebih efektif.

Selain pengertian-pengertian tersebut, ada beberapa pengertian kantor secara statis menurut beberapa ahli diantaranya yaitu :

1. Suparjati

Menurut Suparjati definisi administrasi perkantoran adalah suatu proses kerja sama dalam lingkup kantor untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama dengan melakukan fungsi manajemen.

2. George Terry

Menurut George Terry pengertian administrasi perkantoran adalah suatu perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan pada sebuah perkantoran serta menjadi penggerak kepada mereka yang menjalankannya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli ditarik kesimpulan bahwa kantor dapat diartikan sebagai tempat dimana dilakukan berbagai macam kegiatan pelaksanaan organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

2.3.1 Fungsi Administrasi perkantoran

Secara umum ada lima fungsi administrasi perkantoran dalam kaitanya dengan operasional suatu organisasi. Berikut ini adalah uraian fungsi administrasi perkantoran tersebut:

1. Fungsi Rutin, yaitu fungsi administrasi yang memerlukan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan.
2. Fungsi Teknis, yaitu fungsi administrasi yang memerlukan pendapat, keputusan, serta keterampilan perkantoran yang mumpuni.
3. Fungsi Analis, yaitu fungsi administrasi yang memerlukan cara berpikir kritis dan kreatif serta kemampuan memutuskan sesuatu dengan cepat dan tepat.
4. Fungsi Interpersonal, yaitu fungsi administrasi yang memerlukan analisis dan penilaian sebagai dasar dalam memutuskan sesuatu serta keterampilan dalam berkomunikasi dengan orang lain.

5. Fungsi Manajerial, yaitu fungsi administrasi yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran, memberikan motivasi. Sedangkan fungsi kantor menurut Sedarmayanti (2014) yaitu :

1. Sebagai alat penyambung panca indera bagi pimpinan.
2. Membantu pimpinan dalam perumusan pekerjaan.
3. Membantu pimpinan dalam penyederhanaan sistem manajemen prosedur dan metode kerja.
4. Membantu pimpinan dalam pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dan melaksanakan kegiatan mencapai tujuan organisasi yang berdaya guna.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi kantor sebagai tempat pusat pertemuan, pusat kegiatan, pusat mengambil berbagai keputusan, pusat merencanakan, mengorganisasikan, pergerakan dan pengawasan pekerjaan. Tempat tersebut memberi arti dan membantu menjalankan fungsi organisasi.

2.4 Ruang Lingkup Pekerjaan Administrasi perkantoran

Pelaksanaan pekerjaan kantor berbeda ruang lingkup, hal tersebut tergantung dari kebutuhan masing-masing kantor bersangkutan. Luas atau sempitnya ruang lingkup pekerjaan kantor berfungsi memberi fasilitas kepada pelaksanaan tugas pokok suatu instansi atau perusahaan, melayani, dan memudahkan koordinasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok.

Menurut William H. Leffingwell dan Edwin M. Robinson yang dikutip oleh Sedarmayanti (2009) pekerjaan kantor meliputi :

1. Menerima, mengirim dan mengangkut pesanan-pesanan.
2. Surat-menyurat, mendikte, menetik.
3. Menyimpan warkat.

4. Mengumpulkan perhitungan-perhitungan yang belum diselesaikan.
5. Mengurus, membagi, dan mengirimkan surat-surat pos.
6. Pekerjaan memperbanyak warkat dan memberikan alamat.
7. Berbagai macam pekerjaan, seperti menelepon, menerima tamu, pekerjaan pesuruh.
8. Tugas-tugas khusus.
9. Membuat warkat-warkat (mencatat data yang diinginkan).

2.5 Peran Administrasi Perkantoran

Dalam kamus bahasa Indonesia susunan WIS Porwardarminta, peranan asal kata “peran” artinya sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan. Pekerjaan kantor mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan, karena fungsinya sebagai pusat ingatan, pusat kegiatan dan sumber dokumen. Seorang pimpinan memerlukan informasi yang bersifat umum, yang memberikan pengetahuan secara keseluruhan tentang perkembangan organisasinya. Berdasarkan uraian di atas, penulis membahas peranan pekerjaan kantor dalam dua fungsi yaitu:

a. Bantuan bagi pimpinan (*staff function*)

Pekerjaan kantor terdiri dari kegiatan-kegiatan membantu pimpinan dalam merencanakan dan mengendalikan kegiatan organisasi. Dalam mengambil tindakan dan keputusan, agar tepat pada sasaran.

b. Pelayanan bagi masyarakat (*public service*)

Pekerjaan kantor, disamping merupakan kegiatan yang berperan membantu pimpinan dalam mengambil keputusan, kegiatan lain yang sama pentingnya adalah melayani segenap kegiatan operatif (tugas-tugas pokok kantor), baik yang bersifat intern maupun ekstern (*public service*).

Tugas-tugas pokok kantor tidak akan terlaksana tanpa adanya data dan keterangan yang disiapkan oleh pekerjaan kantor. Bahkan tujuan kantor tidak akan tercapai bila mana data dan keterangan yang disiapkan kantor tidak sesuai, kurang tepat atau keliru. Peranan pekerjaan terhadap tugas-tugas operatif umumnya bersifat pelayanan dalam penyajian segenap bahan keterangan atau warkat sebagai pusat ingatan atau sumber dokumentasi. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa peranan pekerjaan kantor adalah:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan operasional, guna membantu melaksanakan pekerjaan induk untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Menyediakan keterangan bagi pimpinan organisasi bagi pimpinan organisasi untuk menetapkan keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c. Membantu melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan

2.6 Pengertian Sekretaris

Sekretaris merupakan orang yang dipercaya untuk mengerjakan berbagai pekerjaan di kantor. Seiring dengan berjalannya waktu bukan hanya pekerjaan kantor saja yang dilakukan oleh sekretaris, namun juga membantu kelancaran kegiatan pimpinan misalnya mengatur perjalanan dinas pimpinan, menjadi sumber informasi, mengatur pertemuan, membuat notulen, dan membuat jadwal pertemuan pimpinan. Kelancaran kegiatan pimpinan yang dilakukan oleh sekretaris akan membantu.

Menurut Jingga Gemilang (2013) Istilah Sekretaris berasal dari kata “*secretum*” yaitu bahasa latin yang artinya rahasia. Kata “*secretum*” lalu kemudian berubah menjadi kata “*secretarius*” yaitu dalam bahasa Perancis, lalu “*secretary*” dalam bahasa Inggris, lalu akhirnya menjadi kata “*secretaries*” yaitu dalam bahasa

Belanda, dan masuk ke Indonesia yang dikenal dengan istilah “Sekretaris” yang berasal dari kata “secretaries” bahasa Belanda.

Sekretaris adalah orang, pegawai ataupun karyawan yang di berikan tugas dan juga pekerjaan yang berhubungan dengan masalah rahasia suatu negara atau perusahaan. Atau dapat di katakan definisi Sekretaris yaitu seseorang yang membantu seorang pemimpin atau badan pimpinan ataupun suatu perusahaan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang akan menunjang kegiatan manajerial seorang pemimpin atau kegiatan operasional perusahaan.

Sekretaris bertugas mencari dan menyajikan informasi kepada pimpinan dan karyawan kantor, maka dari itu sekretaris harus pandaimencari informasi dari berbagai sumber, sehingga dapat memilih informasi yang dinilai bermanfaat untuk disajikan kepada pimpinan.

2.7 Persyaratan Menjadi Sekretaris

Syarat menjadi Sekretaris yaitu :

1. Persyaratan primer merupakan persyaratan dasar yang harus dimiliki seseorang yang ingin memulai karier sebagai Sekretaris.

Persyaratan Primer, antara lain sebagai berikut :

- a. Minat

Minat seseorang bisa dilihat dari keinginan yang besar untuk mengetahui lebih jauh dan lebih banyak terhadap jenis pekerjaan yang akan ditekuni.

- b. Sifat dan Kepribadian

Sifat dasar yang dibutuhkan oleh seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas, antara lain :

- 1) Akurat, yaitu ketelitian dan sifat hati-hati dalam melakukan tugas.
- 2) Cermat, yaitu mampu mengerjakan tiap-tiap bagian bagian dari suatu pekerjaandari awal sampai akhir dengan sempurna tanpa diberi petunjuk oleh orang lain.
- 3) Banyak akal, kreatif, dan mampu mencoba atau mencari berbagai cara untuk memecahkan berbagai masalah.
- 4) Penuh pertimbangan dan mampu membuat perhitungan sebelum bertindak atau melakukan sesuatu. Jangan mudah gegabah dalam mengambil keputusan. Jika mengambil keputusan dipikirkan terlebih dahulu itu baik atau buruk.
- 5) Inisiatif, yaitu mampu menemukan atau mengerjakan sesuatu tanpa harus diberi tahu orang lain. Tapi perlu diingat dalam profesi sekretaris jangan sampai inisiatif ini melangkahi wewenang/kebijakan pimpinan.

c. Keterampilan

Dalam menunjang pekerjaannya sehari-hari di kantor, sekretaris membutuhkan ketrampilan dasar yang cukup, seperti :

- 1) Bahasa
Seorang sekretaris harus mampu memahami dan menguasai ketrampilan bahasa dengan sempurna.
- 2) Mengetik (manual, elektronik, komputer)
Tugas tulis-menulis pimpinan hampir semuanya dilakukan sekretaris, dan mengharuskan seorang sekretaris menguasai ketrampilan mengetik dengan cepat, namun juga benar dan tepat.
- 3) Korespondensi

Dengan ketrampilan membuat surat dengan benar, pimpinan tidak perlu memikirkan terlalu berat apa yang harus dituliskan, cukup dengan memberi tahu apa yang ingin disampaikan dan untuk surat tersebut ditujukan.

4) Kearsipan

Dokumen dalam kantor biasanya merupakan dokumen yang penting dan jumlahnya tidak sedikit. Seorang sekretaris harus mampu merapikan, menata dokumen tersebut agar jika diperlukan suatu saat lebih mudah dicari dan dikembalikan kembali.

Persyaratan Sekunder

Persyaratan sekunder merupakan persyaratan yang dasar untuk memiliki karier yang sukses dalam dunia kesekretarian, ada beberapa persyaratan sekunder diantaranya :

- a. Kemampuan dan kesanggupan untuk menyajikan tugas secara rapi dan profesional.
- b. Penuh dedikasi dalam melaksanakan tugas.
- c. Kemampuan untuk menjaga rahasia perusahaan/pimpinan dengan baik
- d. Kepandaian untuk mengatur waktu seefektif dan seefisien mungkin.

Klasifikasi yang digunakan mengenai persyaratan diri menjadi sekretaris meliputi :

1. Syarat Kepribadian

Tidak banyak orang mempunyai bakat untuk menjadi sekretaris yang baik, namun hanya dengan mengandalkan bakat saja tidak akan cukup jika sekretaris tidak tahu bagaimana kepribadian yang harus dimiliki untuk menjadi sekretaris yang baik itu.

2. Syarat Pengetahuan Umum

Seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan tentang perkembangan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pekerjaan sekretaris seperti dalam bidang sosial, kemasyarakatan, ekonomi, politik dan hukum serta secara umum dalam rangka

kelancaran pelaksanaan tugasnya. Hal ini sangat penting karena seorang sekretaris menghadapi banyak sekali jenis-jenis pekerjaan sesuai dengan bidang yang dilakukan oleh pimpinannya, sehingga apabila sekretaris kurang mengikuti perkembangan yang terjadi tentunya dapat mempengaruhi kelancaran pekerjaannya.

3. Syarat Pengetahuan Khusus

Sekretaris harus mengetahui hal-hal mengenai pengetahuan yang sesuai dengan jabatan dimana ia bekerja. Biasanya syarat pengetahuan khusus ini harus ditempuh melalui pendidikan formal.

Misalnya : sekretaris yang bekerja diperusahaan yang bergerak di bidang perhotelan maka sekretaris harus dapat menguasai ilmu perhotelan secara menyeluruh.

4. Syarat Skill dan Teknik Kesekretarian

Setiap sekretaris diharuskan mempunyai kemampuan dan keterampilan untuk menunjang pekerjaannya, seperti kemampuan mengetik, koresponden, kearsipan, dan lain-lain.

5. Syarat Praktik

Sebelum seseorang itu masuk bekerja di bidang kesekretariatan/perkantoran orang tersebut harus mempunyai cukup pengalaman di bidang pekerjaan tata usaha kantor. Karena itu orang tersebut harus mencoba menangani pekerjaan yang tanggung jawabnya masih belum begitu luas. Tugas-tugas tersebut diantaranya menerima tamu, menerima telepon, membuat agenda pertemuan, dan sebagainya.

2.8 Macam-Macam Sekretaris

Sekretaris dapat dibagi menjadi beberapa kelompok sesuai perandan fungsinya dalam kantor atau tempat bekerja, sehingga untuk mengetahui macam-macam sekretaris diperlukan pemahaman yang memadai. Macam-macam antara lain :

a. Sekretaris Instansi (Organisasi)

Sekretaris instansi atau organisasi yaitu sebagai pejabat pembantu dalam pengurusan tata warkat dan administrasi. Sekretaris yang tidak semata-mata membantu pimpinan tetapi juga memberikan bantuan kepada keseluruhan organisasi baik melakukan pengurusan yang berhubungan dengan tata warkat maupun unsur administrasi, yang meliputi: keorganisasian, manajemen, komunikasi (tata hubungan), tata keterangan (informasi), personalia (tata kepegawaian), *financial* (tata keuangan), materia (tata perbekalan), relasi publik (tata kehumasan). Sekretaris Organisasi sering disebut *Executive Secretary* dan memiliki pegawai atau karyawan. Contoh Sekretaris Jenderal, Sekretaris Inspektorat Jenderal, Sekretaris Wilayah, Sekretaris Dewan, Sekretaris Yayasan, Sekretaris dalam perusahaan (*business secretary*). Sebagai *Executive secretary* harus paham akan tujuan-tujuan, prinsip-prinsip, azas-azas manajemen serta organisasi dengan baik. Paham mengenai sifat urusannya sehingga mampu merencanakan, menyusun struktur dan tata organisasi (sekretariat) dengan baik.

b. Sekretaris pribadi

Sekretaris pribadi adalah seorang yang membantu pimpinan dalam penghimpunan, pencatatan, pengelolaan, pengadaan, pengiriman, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyingkiran bahan informasi sebagai contoh Sekretaris Direktur, Sekretaris Manajer, Sekretaris Rektor. Menurut pendapat di atas dapat disimpulkan Sekretaris organisasi adalah sekretaris yang bekerja dalam suatu organisasi. Sedangkan Sekretaris Pribadi merupakan tangan kanan pimpinan. Sekretaris harus mampu mencegah pimpinan agar jangan sampai kelebihan beban atau persoalan kecil yang kurang penting, sehingga pimpinan dapat berkonsentrasi pada persoalan yang lebih penting. Sekretaris harus berusaha mengenal sifat dan pribadi

pimpinannya antara lain kebiasaan, kegemaran atau hobby, serta kelebihan atau kekurangan. Oleh karena itu sekretaris harus mengetahui cara dan kemampuan kerjanya, keperluan dalam melaksanakan tugasnya sehingga pekerjaannya menjadi lebih baik. Macam-macam sekretaris, yaitu:

- a. Sekretaris junior, yaitu sekretaris yang baru meniti kariernya, dan baru keluar dari pendidikan sekretaris, jadi belum memiliki pengalaman kerja. Sekretaris junior berdasarkan istilahnya yakni sekretaris muda, lebih banyak digunakan pada perusahaan. Hal ini karena perusahaan, khususnya perusahaan yang sudah besar memerlukan banyak sekretaris yang mampu menangani bidang-bidang tertentu, sehingga sekretaris muda diperlukan dalam pekerjaan yang jabatannya lebih rendah dari sekretaris senior. Sekretaris junior perlu banyak belajar dan bimbingan dari seorang sekretaris senior. Sekretaris junior biasanya memiliki pengalaman bekerja kurang dari tiga tahun. Tugas sekretaris junior biasanya seperti mengetik, melaksanakan korespondensi (menerima dan mengirim surat termasuk menerima dan bertelepon).
- b. Sekretaris senior, yaitu sekretaris yang sudah memiliki profesionalisme yang mantap, dapat berdiri sendiri mengatasi masalah yang timbul dalam melaksanakan tugasnya. Sekretaris senior mempunyai tingkat pengalaman dan kemampuan yang baik sangat diperlukan dalam melakukan manajemen tugas-tugas karyawan secara profesional sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Sekretaris senior memiliki pengetahuan yang luas tentang kantornya dan ketrampilan kerja sehingga mampu mengerjakan segala tugas yang diberikan oleh pimpinannya dan menyelesaikan tugas tersebut tanpa perlu bimbingan dari pimpinan atau orang lain. Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan

bahwa macam-macam sekretaris dapat digolongkan berdasarkan kedudukan, pengalaman, wewenang, dan tanggung jawab.

2.9 Peran dan Tugas Sekretaris

Sekretaris memegang peranan yang penting dan dapat menentukan berhasil tidaknya tujuan perusahaan. Pentingnya peranan seorang Sekretaris ini tentunya sesuai dengan jabatan Sekretaris pada masing-masing organisasi. Peranan Sekretaris secara umum dapat diketahui sebagai berikut :

1. Peranan sekretaris terhadap atasan yaitu :
 - a. Sebagai perantara saluran komunikasi dan pembinaan hubungan yang baik bagi orang yang Ingin berhubungan dengan pimpinan
 - b. Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan dalam memenuhi fungsi, tugas, dan Tanggung jawab.
 - c. Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
 - d. Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide.
 - e. Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan dan bawahan.
2. Peranan sekretaris terhadap bawahan (pimpinan) :
 - a. Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil, yaitu
 - 1) Mengenai peraturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan.
 - 2) Memberikan motivasi kerja kepada pegawai bawahan sehingga pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik.
 - 3) Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.

- 4) Menerima pendapat dan usul bawahan dalam berbagai masalah
 - 5) Mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan untuk lebih mengerahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak pegawai bawahan.
- b. Peranan sekretaris terhadap bawahan merupakan penilaian dari bawahan sehingga sikap dan tingkah laku sekretaris akan berpengaruh terhadap pekerjaan pegawai bawahan. Bagi sekretaris yang ramah dan komunikatif akan memberikan suasana hubungan kerja yang baik bagi bawahan sehingga segala permasalahan dapat didiskusikan dan dicari cara penyelesaiannya.

Berkaitan dengan peranan sekretaris dalam menjalankan tugas dan fungsi jabatannya, hal yang sangat penting adalah mengenai pendekatan yang dapat dilakukan oleh seorang sekretaris. Beberapa cara seorang sekretaris dalam mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan, yaitu:

- 1) Memberi perintah atau instruksi kepada bawahan secara resmi, baik secara lisan maupun tertulis.
- 2) Mengadakan pengawasan secara langsung pada saat-saat tertentu kepada pegawai bawahan yang sedang melaksanakan tugasnya. Sedangkan menurut CHR. Jimmy L. Gaol (2015), tugas dari seorang Sekretaris sebagai berikut:
 - a. Tugas-Tugas rutin yaitu tugas – tugas yang harus diselesaikan setiap harinya tanpa menunggu perintah perhatian khusus maupun pengawasan khusus diantaranya adalah membuka surat – surat yang masuk, menerima tamu, menyimpan surat / arsip, menangani telepon, menyusun dan membuat jadwal pimpinan.
 - b. Tugas-Tugas khusus yaitu tugas–tugas dari pimpinan yang membutuhkan penyelesaian secara khusus dengan dimintai pendapat, pertimbangan, dan

pengalamannya. Tugas tersebut biasanya diberikan karena ada unsur kepercayaan bahwa sekretaris dapat menyimpan kerahasiaan tugas. Misalnya membuat konsep surat perjanjian antara perusahaan dengan rekanan, menyusun surat-surat rahasia, menyusun acara pertemuan bisnis, pembelian cinderamata, mengurus perjalanan dinas pimpinan dan sebagainya.

- c. Tugas-Tugas istimewa yaitu tugas yang menyangkut keperluan pimpinan diantaranya: Membetulkan letak alat tulis pimpinan beserta perlengkapan yang diperlukan, Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasinya, menghadiri rapat-rapat dinas sebagai pedamping selama mengadakan pertemuan bisnis, Mengadakan pemeriksaan peralatan kantor yang perlu diperbaiki atau penambahan alat – alat dan sarana kantor.
- d. Tugas keuangan yaitu tugas mengelola keuangan meliputi: Menangani urusan keuangan pimpinan dengan baik, membayar rekening – rekening pajak, sumbangan dana atas nama jurnal sekretaris pimpinan, mengurus kas kecil, yaitu mencatat dan menyediakan dana untuk pengeluaran rutin sehari – hari yang jumlahnya relatif kecil.
- e. Tugas insidental yaitu tugas yang dilaksanakan pada waktu dan keadaan tertentu antara lain: Menyiapkan agenda rapat, menyiapkan laporan, pidato atau pernyataan pimpinan, membuka ikhtisar dari berita atau karangan yang termuat dalam surat kabar, majalah, brosur yang ada kaitannya dengan perusahaan, mengoreksi bahan-bahan cetakan seperti brosur, undangan, prospectus, mewakili pimpinan dalam berbagai resepsi atau pertemuan, membantu penerbitan intern organisasi

- f. Tugas sekretaris dalam *BusinessMeeting* yaitu tugas sekretaris dalam mengorganisir suatu pertemuan bisnis adalah sebagai berikut: Seorang Sekretaris harus mempunyai komitmen terhadap pencapaian superioritas kinerja kantor dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan, seorang Sekretaris harus berusaha untuk terus meningkatkan pengetahuan, meluaskan wawasan dan jalinan perusahaan, seorang sekretaris harus bertanggung jawab atas berhasilnya perusahaan tempat ia bekerja, Sekretaris sebagai perantara pimpinan dalam transaksi.

Tugas sekretaris menurut Sedianingsih(2010), tugas-tugas sekretaris dapat dikelompokkan menjadi:

1. Tugas Rutin/Operasional

Tugas rutin yaitu tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan tanpa menunggu perintah dari atasan atau sesuai dengan job description-nya. Tugas rutin ini mencakupi:

- 1) Menangani surat masuk untuk pimpinan
- 2) Korespondensi
- 3) Menerima tamu yang hendak menemui pimpinan
- 4) Menerima telepon dan menelepon
- 5) Menyusun, menempatkan, menemukan kembali arsip yang bersifat kedinasan
- 6) Mengatur jadwal kegiatan/agenda pimpinan agar selalu tepat
- 7) Pengaturan dan kerapihan ruangan kantor
- 8) Menyiapkan pembuatan laporan
- 9) Mengelola kas kecil (*PettyCash*)

2. Tugas Insidental

Tugas insidental berdasarkan intruksi adalah tugas yang dilaksanakan apabila ada intruksi khusus dari pimpinan. Pemberian tugas khusus ini berdasarkan unsur kepercayaan pimpinan kepada sekretaris, karena dapat dianggap mampu dan bisa diandalkan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. Tugas insidental ini antara lain:

- 1) Mempersiapkan rapat
- 2) Mengatur perjamuan makan dengan relasi perusahaan
- 3) Menyusun makalah atau pidato
- 4) Mengurus dokumen bank, asuransi, pajak dan lain-lain
- 5) Menyusun surat-surat yang bersifat rahasia
- 6) Mengurus perjalanan dinas pimpinan
- 7) Mengikuti seminar, rapat, pertemuan yang terkait dengan perusahaan
- 8) Tugas khusus lain sesuai dengan instruksi dan kewenangan dari atasan

3. Tugas Kreatif atau Inisiatif

Tugas ini merupakan tugas yang tidak termasuk rutin, tetapi atas inisiatif sekretaris sendiri tanpa diminta atau instruksi pimpinan, tetapi wajib dilaksanakan dengan baik. Pada prinsipnya menguntungkan perusahaan secara umum dan pimpinan secara khusus, asalkan tidak menyimpang dengan tugas pimpinan dan wewenang yang diberikan pimpinan. Pada dasarnya tugas yang bersifat kreatif meliputi:

- 1) Membuat perencanaan kerja
- 2) Mempelajari pengetahuan bank
- 3) Mempelajari pengetahuan tentang buku kas kecil (*pettycash*)
- 4) Efisiensi kerja
- 5) Pemantapan dan pengembangan diri sekretaris
- 6) Mempersiapkan perabot kantor, perlengkapan dan alat-alat penting bagi sekretaris
- 7) Memahami cara kerja mesin kantor dan audio-visual adis (alat bantu peraga)

8) Memahami peraturan/keadaan organisasi tempat bekerja dan lain-lain

Beberapa contoh tugas kreatif:

- 1) Mengirim bunga atau surat ucapan untuk pihak eksternal/internal perusahaan
- 2) Membuat kliping berita atau artikel yang dibutuhkan perusahaan
- 3) Membuat perencanaan kerjanya sendiri
- 4) Mempelajari organisasi, peraturan kerja, product knowledge, budaya perusahaan
- 5) Mengembangkan diri dengan mengikuti berbagai macam pelatihan, seminar, lokakarya, maupun pendidikan yang menunjang pekerjaannya.

4. Tugas Istimewa

Bahwa tugas istimewa merupakan tugas sekretaris yang menyangkut keperluan pimpinan. Tugas istimewa seorang sekretaris sebagai berikut.

- 1) Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasi
- 2) Mewakili pimpinan menerima sumbangan untuk dana atau keperluan kegiatan lainnya
- 3) Membetulkan letak atau posisi alat tulis dan perlengkapan pimpinan
- 4) Mengingatkan pimpinan untuk 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 dan saran kantor dan mendata peralatan yang perlu diperbaiki atau ditambah.

Selain diatas, ada pula menurut Durotul Yatimah (2009) tugas sekretaris dikelompokkan menjadi 4 kelompok besar, yaitu :

1. Tugas rutin

Merupakan tugas–tugas umum yang hampir tiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu harus dilaksanakan sesuai aturan yang diterapkan dalam uraian tugasnya. Biasanya dilakukan secara berskala atau rutin (setiap hari/minggu/bulan) dan umumnya tercantum dalam uraian tugas (*jobdescriptions*). Contoh tugas rutin adalah mengurus dan mengendalikan surat, korespondensi, menangani dan menata arsip, melayani tamu kantor, menangani tamu dan bertamu, menelpon dan menerima telepon, mengatur jadwal kegiatan pimpinan, dan membuat laporan, serta membuat notulen atau risalah rapat.

2. Tugas instruksi

Merupakan tugas yang tidak selalu tiap hari dilaksanakan oleh sekretaris, tetapi hanya dilaksanakan oleh sekretaris bila ada instruksi khusus dari pimpinan. Contoh yang termasuk ke dalam tugas instruksi adalah mempersiapkan rapat, membuat notulen rapat, membuat konsep surat keluar, mempersiapkan perjalanan dinas, dan mengurus hal–hal tertentu di bank.

3. Tugas kreatif

Merupakan tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan atas prakarsa sekretaris sendiri. Dengan demikian, seorang sekretaris yang berdaya guna dan berhasil guna harus penuh inisiatif dan dinamis. Tugas tersebut dilakukan guna meringankan beban pekerjaan atau menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja. Contoh tugas kreatif adalah membuat rencana kerja sekretaris, mempelajari pengetahuan tentang perbankan, pemantapan kepribadian, efisiensi kerja, pengembangan diri sekretaris, dan memahami peraturan/keadaan organisasi tempat kerja.

4. tugas koordinatif

Merupakan tugas yang diartikan sebagai penyampaian kegiatan-kegiatan secara teratur untuk mewujudkan keseluruhan waktu dan arah yang tepat dalam pelaksanaan sehingga terdapat tindakan-tindakan yang seragam dan serasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tugas koordinatif ini adalah melakukan koordinasi dengan orang lain agar tugasnya terlaksana dengan baik dan menjaga arus komunikasi dengan orang lain guna menumbuhkan hubungan baik.

2.10 Penampilan Sekretaris

Penampilan yaitu keadaan yang dapat dilihat orang lain. Untuk itu sekretaris harus memperhatikan agar selalu berpenampilan menarik. Kesan negatif terhadap penampilan mampu menghambat hubungan kerja. Sekretaris tidak perlu cantik sekali, tetapi harus tahu cara berpenampilan. Menurut Lina M Suhendra(2010) yang harus diperhatikan sekretaris dalam berpenampilan antara lain :

1. Rambut

Rambut harus selalu dalam keadaan bersih dan tertata rapi dengan model yang sederhana, sesuaikan model rambut dengan raut muka dan membuat seorang sekretaris lebih percaya diri dan profesional. Jika seorang sekretaris menggunakan kerudung, maka harus mencocokkan warna yang cocok dengan pakaian yang dikenakan.

2. Make up

Cara berdandan seorang sekretaris tidak perlu menor dan glamour agar terlihat menarik. Berdandanlah secukupnya dan disesuaikan dengan waktu dan posisi dimana kita berada. Janganlah memakai aksesoris atau make up yang berlebihan karena akan terlihat norak dan akan menimbulkan kesan yang negatif bagi orang lain dan akan

diaanggap orang yang tidakmengetahui tata krama berdandan. Sekretaris wajibmengetahui cara merawat wajah secara tepat dan benar.

3. Pakaian

Salah satu tuntutan profesi sekretaris untuk selalu bekerja cepat, lebih baik diantisipasi dengan pakaian yang rapi dan bersih. Pilihlah pakaian yan pantas dan membuat diri seorang sekretaris percaya diri, dan tentu saja menarik dan cocok.

2.11 Pengertian Surat

Dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam berorganisasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Selain Koran, radio, televisi, telepon dan sebagainya. Surat adalah salah satu pilihan saluran berkomunikasi. Secara umum pengertian surat menurut Lamuddin Finoza (2010) mengungkapkan bahwa surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis.

Kedudukan dan fungsi surat sangat penting bagi organisasi karena organisasi tanpa surat merupakan organisasi yang tidak dapat berjalan sesuai visi dan misinya. Organisasi dengan lalu lintas surat menyurat yang cukup banyak serta dengan pengelolaan yang sebaikbaiknya menjadi alat ukur bahwa organisasi tersebut mempunyai aktifitas tinggi.

Di sisi lain, walaupun organisasi aktifitasnya tinggi, namun tanpa memiliki atau menyimpan surat menyurat, maka organisasi tersebut secara administrative dianggap sebagai organisasi yang tidak efektif. Maka di dalam organisasi diperlukan beberapa orang yang memiliki kemampuan untuk mengembangkan sistem surat menyurat yang baik.

Praktikan menyadari bahwa semua yang tersusun dengan rapi dan sistematis dapat mempermudah dan mempercepat seseorang dalam menyelesaikan pekerjaanya, termasuk dalam hal kegiatan administrative yang salah satunya adalah kegiatan pengarsipan surat di sebuah instansi atau perusahaan. Menurut The Liang Gie (2007) pengertian arsip adalah:

Arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara teratur, berencana, karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali . Sejalan dengan hal tersebut Zulkifli AM menyatakan bahwa penataan arsip yang benar niscaya mempercepat penemuan kembali. Namun pada kenyataanya kegiatan kearsipan dalam suatu instansi tidak semudah yang dibayangkan. Terdapat masalah-masalah pokok di bidang kearsipan yang umumnya dihadapi oleh instansi-instansi yang disampaikan oleh The Liang Gie :

1. Tidak dapat menemukan kembali secara cepat dari bagian arsip sesuatu surat yang diperlukan oleh pimpinan instansi atau satuan organisasi lainnya
2. Peminjaman atau pemakaian sesuatu surat oleh pimpinan atau suatu organisasi lainnya yang jangka waktunya sangat lama, bahkan kadang-kadang tidak dikembalikan
3. Bertambahnya terus-menerus surat-surat ke dalam bagian arsip tanpa ada penyingkirannya sehingga tempat dan peralatan tidak lagi mencukupi
4. Tatakerja dan peralatan kearsipan yang tidak mengikuti perkembangan dalam ilmu kearsipan modern sebagai akibat dari pegawai-pegawai arsip yang tak cakap dan kurangnya bimbingan yang teratur” . Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut diatas maka perlulah dipelajari, diatur, dan diperkembangkan pedoman-pedoman yang dikemukakan oleh The Liang Gie mengenai :

1. “Sistem penyimpanan warkat yang tepat bagi masing-masing instansi
2. Tatakerja penyimpanan dan pemakaian warkat.
3. Penyusutan arsip secara teratur.
4. Penataran pegawai-pegawai bagian arsip sehingga memiliki dan dapat mempraktekkan pengetahuan di bidang kearsipan terbaru yang efisien” .

Dari teori diatas, praktikan menyadari bahwa kendala yang dihadapi pada kegiatan kearsipan dikarenakan hal yang disebutkan The Liang Gie yaitu Sistem penyimpanan warkat.

Sistem penyimpanan warkat dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam mencari dan menemukan kembali arsip yang diinginkan.

2.11.1 Ciri-ciri Surat

Menurut Ramelan (2005), ciri-ciri surat adalah sebagai berikut :

a. Surat merupakan pesan tertulis

Surat merupakan sarana tertulis untuk menyampaikan pesan. Meskipun tidak semua pesan tertulis bisa disebut surat, namun pesan yang disampaikan secara verbal jelas tidak bisa disebut sebagai surat. Karena perkembangan teknologi, kita mengenal voice mail. Voice mail adalah pesan yang disampaikan melalui telepon dan diterima dengan alat perekam.

b. Isi pesan dalam surat berupa informasi atau persuasi

Secara garis besar pesan dalam surat dibagi menjadi dua golongan, yaitu informasi dan persuasi. Pesan disebut sebagai informasi jika isinya adalah menyampaikan fakta (atau bukan fakta) yang diketahui oleh penulis kepada pembacanya. Pesan disebut persuasi jika isinya merupakan ungkapan keinginan atau pikiran penulis kepada pembacanya dengan harapan pembacanya bisa berpikir atau bertindak sesuai dengan keinginannya.

c. Surat memiliki bagian-bagian yang standar

Ciri khas surat yang membedakannya dengan pesan tertulis lain adalah bagianbagian yang membentuknya. Bagian-bagian tersebut akan dibahas pada bab tersendiri. Namun demikian, secara singkat bisa disampaikan bahwa bagian-bagian yang membentuk surat adalah kepala surat, nomor surat, tanggal surat, lampiran, perihal, alamat surat, salam pembuka, isi surat (tubuh surat), salam penutup, nama organisasi/perusahaan, nama terang dan tanda tangan, tembusan, dan inisial.

d. Surat memiliki bentuk yang standar

Faktor yang membedakan surat dengan jenis pesan tertulis lain bukan hanya isinya, tetapi juga bentuk tampilannya. Surat memiliki bentuk standar yang sudah disepakati di antara para pemakainya. Kesepakatan ini merupakan hasil dari praktek korespondensi yang telah berlangsung sangat lama. Bentuk standar tersebut bisa merupakan kesepakatan dalam organisasi tertentu, dalam negara tertentu dan kesepakatan internasional. Kesepakatan internasional merupakan kesepakatan dasar, kesepakatan dalam negara tertentu biasanya merupakan variasi atau modifikasi dari standar internasional. Demikian pula standar dalam suatu organisasi merupakan modifikasi atau variasi dari standar nasional. Dalam tradisi suratmenyurat di Indonesia (nasional) dikenal tiga bentuk utama surat dengan variasi yaitu:

- 1) Bentuk resmi dengan variasinya bentuk resmi Indonesia lama dan bentuk resmi Indonesia baru.
- 2) Bentuk lurus dengan variasinya bentuk lurus penuh, bentuk lurus, dan bentuk setengah lurus.
- 3) Bentuk bertakuk dengan variasinya bentuk bertakuk dan bentuk alinea menggantung.

e. Surat memiliki satu pesan inti

Praktek yang umum dalam korespondensi selalu menganut azas ‘‘satu surat satu pesan’’. Surat tidak memungkinkan untuk menyampaikan banyak pesan. Pesan yang berbeda disampaikan melalui surat yang berbeda. Surat panggilan wawancara misalnya, pesannya hanya memberitahukan pembacanya agar datang untuk diwawancarai sehubungan dengan lamaran yang telah dikirimnya. Surat tersebut tentu harus merinci kapan dan dimana wawancara akan dilakukan, siapa yang mewawancarai, apa saja yang perlu disiapkan. Tetapi surat ini tidak relevan untuk membicarakan soal gaji atau bonus. Dalam surat juga tidak boleh ada titipan pesan.

f. Gaya bahasa surat bisa formal ataupun informal

Surat bisnis umumnya disampaikan secara formal. Bahasa formal adalah bahasa yang biasa digunakan dalam forum resmi seperti rapat resmi, pidato resmi, atau pembicaraan akademik. Ada juga yang menyebutnya sebagai bahasa tinggi. Ciri menonjol dari bahasa resmi adalah mengikuti secara ketat tata bahasa resmi (baku), perbendaharaan kata-katanya terbatas untuk membicarakan masalah kedinasan, dan memberi kesan terdapat jarak antara penulis dengan pembacanya. Sebagai lawan dari bahasa resmi adalah bahasa tidak resmi, atau lebih tepat disebut sebagai bahasa pergaulan sehari-hari. Ada juga yang menyebutnya sebagai bahasa rendah. Ciri dari bahasa ini adalah sering mengabaikan tata bahasa formal, ekspresif. Dalam bahasa informal perbendaharaan kata yang digunakan sering ditemukan pada obrolan, tawar-menawar di pasar, pembicaraan di telepon, ataupun pertengkaran.

2.11.2 Fungsi Surat

Menurut Sri Endang (2010) selain fungsi surat sebagai alat berkomunikasi juga berfungsi sebagai berikut :

1. Alat Bukti Tertulis Surat dapat dijadikan sebagai bukti tertulis jika terjadi perselisihan antar organisasi/perusahaan atau antar orang-orang yang telah mengadakan hubungan suratmenyurat. Contoh: surat perjanjian.
2. Alat Pengingat Surat dapat dipakai untuk mengetahui hal-hal yang telah lama disepakati atau disetujui bersama. Contoh: surat pesanan dan surat undangan.
3. Bukti Historis Surat dapat dijadikan bahan riset/penelitian untuk mengetahui aktivitas organisasi/perusahaan di masa yang lalu. Contoh: surat keterangan dan surat pengiriman pesanan.
4. Duta Organisasi Semua surat dapat berfungsi sebagai duta organisasi karena surat membawa pesan kepada pihak-pihak di dalam maupun di luar organisasi/perusahaan.

5. Pedoman Surat dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan suatu tugas/pekerjaan.

Contoh: surat tugas

6. Sarana Promosi Surat dapat dijadikan sarana promosi suatu perusahaan karena biasanya pada surat resmi tercantum pada kepala surat mengenai identitas perusahaan. Sedangkan fungsi surat menurut Susatyo Herlambang (2014)

- a. Alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan.
- b. Duta atau wakil untuk berhadapan dengan lawan bicara.
- c. Alat pengingat atau alat berpikir (surat bisa diarsipkan dan dicari kembali)
- d. Pedoman bertindak, misalnya : surat keputusan atau surat perintah.

Jurnal Sekretari

- e. Bukti tertulis otentik, misalnya : surat perjanjian.
- f. Dokumen historis, yuridis, administrative, misalnya : akta pendirian atau akta perubahan organisasi, hibah, dan lain-lain.
- g. Alat penjamin keamanan, misalnya : surat keterangan jalan.