

PERANAN SEKRETARIS DALAM MELANCARKAN TUGAS PERKANTORAN DI HOTEL MELIA BALI, NUSA DUA

Oleh

Sagung Mas Suryaniadi
(Dosen Politeknik Negeri Bali)

Abstract: *The main role of a secretary is to assist the manager or the leader of the company to do his job. Besides a secretary is mean something to the other employee.*

There are many things a secretary should do in her job. For some reason a secretary couldn't do their jobs and duties optimally even sometimes couldn't finish some of them at all. Their reaserch is aim to the role of a secretary to do office explore practice at Melia Bali Nusa Dua.

The problem for this reaserch is how much the role of a secretary could contribute to the job of office practice at Melia Bali Nusa Dua. And the aim of this reaserch is to know more about secretary's duties and how much she could complete them well. The result of this reaserch is to do some contribution to the process of curriculum development at Bussiness Administration Politeknik Negeri Bali.

Data collection is done by interview, observation and questionnaire. The result is described descriptionly. The result of the reaserch is 72,13% of secretary's duties shown has important contribution to office practice. It is said to be in good level of standard.

Key Words: *Secretary, Secretary duties, Office Practise.*

Pendahuluan

Di era globalisasi dewasa ini, dimana ilmu pengetahuan dan teknologi sudah berkembang pesat. Persaingan bisnis pun semakin kuat baik di bidang industri, perdagangan maupun pariwisata.

Pulau Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata, baik itu wisatawan domestik maupun mancanegara. Pulau yang dikenal dengan *Pulau Seribu Pura* ini memiliki keindahan alam, khususnya pantai sebagai salah satu obyek wisata yang banyak diminati oleh wisatawan, sehingga mendorong para pebisnis untuk membangun sebuah usaha yang terkait dengan kebutuhan para wisatawan,

seperti hotel, villa, biro perjalanan, tempat hiburan dan jasa pelayanan lainnya.

Melia Bali merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan akomodasi baik untuk wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hotel Melia Bali adalah hotel berkategori bintang lima yang merupakan usaha patungan dari Hotel Sol Melia Spanyol dengan PT Suryalaya Anindita International Jakarta. Melia Bali Menyediakan 494 kamar (termasuk 10 Villa).

Terkait dengan hal tersebut, selain produk yang ditawarkan, keberhasilan dari suatu usaha juga dapat dipengaruhi oleh

pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan berkeinginan untuk datang kembali.

Memberikan pelayanan dalam suatu perusahaan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Diperlukan suatu manajemen yang baik untuk dapat mewujudkan keberhasilan tersebut. Manajemen yang baik dapat terwujud dengan adanya seorang pemimpin yang bisa mengkoordinir karyawan dan melaksanakan tugas jabatannya dengan baik.

Sebagai seorang pemimpin dalam suatu perusahaan baik dalam skala yang besar maupun kecil sudah barang tentu memiliki tanggung jawab yang lebih besar dari bawahannya. Karena selain bertanggung jawab atas tugas jabatannya, seorang pemimpin juga harus mengawasi dan bertanggung jawab atas hasil kerja karyawan atau bawahannya.

Demi kelancaran pelaksanaan tugas-tugas perkantoran, pemimpin perusahaan memerlukan seorang sekretaris yang dapat membantu tugas-tugasnya. Seorang sekretaris akan diberikan kepercayaan penuh oleh pimpinan untuk melaksanakan tugas perkantoran. Kelancaran seorang sekretaris dalam menjalankan tugas-tugasnya akan memudahkan pimpinan untuk fokus mengerjakan tugas jabatannya.

Tugas seorang sekretaris kerap kali dikhususkan untuk membantu seorang pimpinan dalam perusahaan. Namun dalam kondisi riilnya selain membantu pimpinan, ternyata seorang sekretaris juga memiliki peran penting bagi karyawan lainnya. Tidak menutup kemungkinan seorang sekretaris juga bisa membantu karyawan lain dalam melaksanakan tugas jabatannya, sehingga terkadang ada beberapa pekerjaan yang tidak dapat dikerjakan dengan maksimal bahkan terkadang ada beberapa pekerjaan yang sama sekali tidak dapat dikerjakan. Oleh karena itu dalam penelitian ini diangkat judul mengenai peranan sekretaris dalam melancarkan tugas perkantoran di Hotel Melia Bali Nusa Dua.

Adapun masalah yang diajukan adalah seberapa besar peranan sekretaris dalam melancarkan tugas-tugas perkantoran di Hotel Melia Bali? Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tugas-tugas sekretaris secara mendetail dan sejauh mana pekerjaan tersebut dapat dikerjakannya. Sehingga hasil temuan tersebut akan dipakai sebagai salah satu acuan untuk merevisi kurikulum di jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, mengingat penulis adalah salah satu staf pengajar di jurusan tersebut.

Metode Penelitian

Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung dengan karyawan (sektaris) guna mendapatkan informasi yang terkait berkenaan dengan penelitian. Observasi juga dilakukan untuk mengetahui dari dekat kegiatan atau tugas-tugas yang dikerjakan oleh sekretaris. Kuesioner juga digunakan untuk menjangkau data untuk mendukung kedua metode sebelumnya. Responden dalam penelitian ini adalah 10 orang sekretaris yang tersebar di masing-masing departemen di Hotel Melia Bali Nusa Dua.

Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu teknik analisis dengan menguraikan kondisi yang sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Untuk mengetahui seberapa besar tugas-tugas perkantoran yang dapat dikerjakan oleh sekretaris perhitungan diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar ke semua sekretaris yang ada di hotel ini. Menurut Riduwan (2003:10) dalam buku Dasar-Dasar Statistika, besarnya peranan sekretaris dalam melancarkan tugas perkantoran dapat dilihat dari seberapa besar tugas-tugas perkantoran yang dapat dikerjakan dengan baik oleh sekretaris.

Tinjauan Pustaka

Untuk mengadakan pendekatan terhadap pokok permasalahan dalam penelitian ini diperlukan beberapa teori sebagai

landasan dalam pemaparan masalah yang diangkat. Dengan adanya beberapa landasan teori akan memungkinkan terciptanya suatu pembahasan yang lebih rinci dan terarah.

Tugas-tugas sekretaris di kantor tidak pernah terlepas dari administrasi, karena administrasi merupakan proses dari kegiatan organisasi. Dimana organisasi merupakan bentuk kerja sama diantara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. Salah satu bagian penting dari organisasi adalah proses administrasi, sehingga administrasi juga merupakan bagian dari manajemen, karena dalam prosesnya terdapat unsur penataan dan pengelolaan suatu kegiatan untuk mempermudah mencapai tujuan.

Berdasarkan hal tersebut, ternyata administrasi memiliki keterkaitan dengan organisasi, seperti yang dikemukakan Saiman (2012:12) keterkaitan tersebut dapat dilihat dari beberapa hal seperti adanya proses pencatatan surat-surat dan data lainnya yang sangat berkaitan dengan perkantoran, adanya pencatatan kekayaan dan persediaan yang dimiliki oleh perusahaan untuk aktivitas produksi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut M. Braum dan Ramon C. yang dikutip oleh Wursanto (2006:2), mengatakan sekretaris merupakan seorang pembantu pimpinan yang bertugas menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat atau korespondensi, menerima tamu, mengingatkan pimpinan tentang kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya serta melakukan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas kerja pimpinan. Sedangkan menurut Jess Stein yang dikutip oleh Sedianingsih, dkk. (2010:4), menyatakan bahwa sekretaris adalah: (1) *A person who conducts correspondence, keep record, etc; for an individual or organization* (seseorang yang melakukan korespondensi, memelihara warkat, dan lain-lain untuk perorangan atau organisasi) (2) *An official in charge of department* (seorang pegawai yang mengepalai suatu departemen).

Syarat-syarat untuk menjadi sekretaris menurut Wursanto (2006:22) adalah berkepribadian luwes, kemampuan dalam menghadapi berbagai persoalan dan berbagai macam tantangan dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan dalam mengemukakan ide-ide kepada pihak lain dengan menggunakan bahasa yang lugas, kemampuan berbahasa asing baik lisan maupun tulisan. Percaya diri dalam menghadapi berbagai persoalan. Memiliki kesehatan yang cukup prima akan mempengaruhi prestasi kerja serta mampu membangkitkan gairah atau semangat kerja yang tinggi. Seorang sekretaris di dalam melaksanakan tugasnya harus selalu menunjukkan sikap simpati terhadap siapa pun.

Tugas sekretaris menurut Sedianingsih, dkk (2010:14), menyatakan bahwa tugas-tugas sekretaris meliputi: (1) tugas rutin atau operasional yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan tanpa menunggu perintah dari atasan atau tugas yang sesuai dengan *job description*-nya. Tugas rutin ini mencakup: menangani surat masuk dan surat keluar, menerima tamu, menerima telepon dan menelpon, tugas filing, mengatur jadwal kegiatan/agenda pimpinan, dan mengelola kas kecil (*petty cash*). (2) Tugas insidentil dilaksanakan apabila ada instruksi dari pimpinan. Pemberian tugas khusus ini berdasarkan unsur kepercayaan pimpinan kepada sekretaris, karena dapat dianggap mampu dan bisa diandalkan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. (3) Tugas kreatif atau inisiatif, tugas ini dilakukan atas inisiatif sekretaris sendiri tanpa diminta atau instruksi pimpinan, dan 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.

Sekretaris dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Wursanto (2006:2) mengemukakan, bahwa jenis-jenis sekretaris dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian,

yaitu berdasarkan ruang lingkup dan tanggung jawabnya, berdasarkan bidang kerja, dan berdasarkan kemampuan dan pengalaman kerja. Adapun pengelompokkan dari jenis-jenis sekretaris tersebut adalah sebagai berikut: Berdasarkan ruang lingkup dan tanggung jawabnya ada sekretaris organisasi dan sekretaris pribadi. Sekretaris organisasi merupakan sekretaris yang disamping menjalankan tugas atas perintah pimpinan, juga memiliki kedudukan sebagai manajer yang mengelola suatu unit kerja dalam bidang kesekretariatan. Sedangkan sekretaris pribadi merupakan sekretaris yang hanya melayani atasan namun kedudukannya tetap diperhitungkan dan bahkan kadang-kadang sangat penting. Berdasarkan bidang kerja, di samping memiliki keterampilan dan kemampuan bekerja sebagai sekretaris, seorang sekretaris juga memiliki atau memahami pengetahuan khusus dan keahlian dalam bidang tertentu seperti: sekretaris dalam bidang hukum (*Legal Secretary*), sekretaris dalam bidang kedokteran (*Medical Secretary*), Sekretaris dalam bidang pemasaran (*Marketing Secretary*) dan lain-lain. Berdasarkan kemampuan dan pengalaman kerja sekretaris dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sekretaris junior dan sekretaris senior.

Pada dasarnya setiap sekretaris mempunyai peranan yang sama, yaitu membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pimpinan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, seorang sekretaris bukan hanya berhubungan dengan pimpinannya saja melainkan juga dengan klien perusahaan, karyawan lain, dan dengan pekerjaan yang ditekuninya. Adapun peranan sekretaris yang dikemukakan oleh Hartiti dan Tulus Haryono (2003:6) adalah sebagai berikut: (1) Penjaga atau beranda perusahaan, dalam menerima tamu, sekretaris menyeleksi siapa yang bisa dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan, kapan waktunya supaya diatur jadwalnya dan tidak saling bertabrakan. (2) *Filter* dan pengelola informasi, surat yang masuk dicatat,

diatur, dan diolah terlebih dahulu. Sekretaris mencari, mengolah, menyimpan, mengatur, dan bila diperlukan mencari informasi-informasi yang diperlukan pimpinan. Dengan bertindak sebagai pusat informasi, sekretaris mampu menjalankan peran dan tanggung jawab “Strategis-Teknis-Pendukung” (STI). Adapun penjelasan dari peran tersebut menurut Sedianingsih, dkk (2010:13) adalah sebagai berikut: (a) Peran strategis yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada status dan performa organisasi melalui kelancaran arus informasi baik ke dalam maupun ke luar dan (b) Peran teknis yaitu peran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pimpinan. Aktivitas sekretaris yang menyalurkan informasi kepada pimpinan secara jelas dan akurat akan sangat membantu dan memfasilitasi pimpinan untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan demikian, semakin berat beban kerja pimpinan maka tugas sekretaris akan semakin intensif.

Besarnya peranan sekretaris dalam melancarkan tugas perkantoran dapat dilihat dari seberapa besar tugas-tugas perkantoran yang dapat dikerjakan dengan baik oleh sekretaris. Untuk mengetahui persentase tugas-tugas sekretaris pada hotel melia Bali dalam hasil penelitian ini akan dipaparkan perhitungan sederhana dari hasil kuesioner dengan *interpretasi skor*:

Angka 0% - 20% = sangat lemah/ sangat jelek = 1

Angka 21% - 40% = lemah/jelek = 2

Angka 41% - 60% = cukup/sedang = 3

Angka 61% - 80% = kuat/baik = 4

Angka 81% - 100% = sangat kuat/sangat baik = 5 (*Riduwan, 2003*)

Berdasarkan *score* tersebut, maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor max.} \times \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{Jumlah responden}$$

Dari perhitungan tersebut akan diperoleh nilai yang merupakan batasan-batasan dari masing-masing ruang pernyataan. Setelah total pernyataan dikalikan dengan masing-

masing *score*, maka hasil dari perhitungan tersebut dijumlahkan untuk menghitung persentasenya dengan rumus

$$\frac{\text{Nilai skor}}{\text{Skor total}} \times 100\%$$

Hasil dan Pembahasan

Melihat persaingan bisnis yang semakin kuat, khususnya di sektor pariwisata membuat pelaku bisnis berlomba-lomba memberikan pelayanan maksimal kepada konsumennya. Begitu pula halnya dengan hotel-hotel yang ada di Bali. Untuk menarik wisatawan dan mempertahankan tingkat hunian kamar, setiap hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamunya.

Peranan sekretaris di hotel ini selain membantu kelancaran tugas pimpinan, sekretaris juga mempunyai peranan terhadap karyawan lain diantaranya sebagai penjaga atau beranda perusahaan. Dalam hal ini sekretaris biasanya akan menyeleksi siapa yang bisa dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan, serta mengatur semua permintaan meeting dengan pimpinan ataupun salah satu manager.

Sebagai *filter* dan pengelola informasi. Mengingat peran sekretaris yang tidak hanya membantu pimpinan, sekretaris dituntut untuk menguasai informasi detail mengenai hotel dan kebijakan-kebijakannya, sehingga dapat dikatakan bahwa sekretaris sebagai pusat informasi. Terkait dengan teori yang menjelaskan bahwa peran sekretaris sebagai pusat informasi memiliki tiga jenis peran. **(a)**, peran strategi, sekretaris diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada status

dan performa organisasi melalui kelancaran informasi baik ke dalam maupun ke luar. Misalnya saja dalam memberikan informasi kepada *travel agent* yang belum mempunyai kontrak. *Travel agent* yang belum mempunyai kontrak sudah barang tentu tidak mengetahui harga kamar yang ada di Hotel Melia Bali, Indonesia, sehingga harus menelpon dan menanyakan harga. Dalam hal ini sekretaris akan menginformasikan harga kamar sesuai dengan jenis kamar yang diinginkan oleh *travel agent*. Selain itu sekretaris juga menyarankan kepada *travel agent* untuk mengirim *e-mail* permohonan kontrak sesuai dengan market yang diinginkan.

(b) Peran teknis, sekretaris diharapkan dapat meningkatkan kinerja pimpinan. Menyampaikan informasi yang jelas kepada pimpinan akan membantu pimpinan untuk menjalankan fungsinya dengan baik. **(c)** Peran pendukung, peran ini lebih diharapkan dapat memberikan dorongan positif kepada anggota organisasi lainnya dengan mendistribusikan informasi dengan baik.

Sebagai asisten atau tangan kanan pimpinan. Sebagai orang kepercayaan pimpinan sekretaris membantu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, seperti menyiapkan kontrak pada saat akan mengikuti *contracting* dengan *travel agent*, membantu membuat laporan bulanan, membuat presentasi, dan mempersiapkan berkas-berkas untuk *meeting*. Selain itu tidak menutup

kemungkinan sekretaris menggantikan pimpinan untuk menghandiri acara-acara tertentu jika pimpinan berhalangan hadir.

Sebagai penghubung atau humas, sekretaris berdiri diantara pimpinan dan pihak lain, sehingga sekretaris harus pandai menyampaikan informasi, baik informasi dari pimpinan kepada karyawan, dari departemen lain kepada seluruh karyawan Departemen, dan klien yang bekerja sama dengan hotel. Selain itu sekretaris juga harus mampu menyampaikan informasi ke luar dengan baik. Misalnya saja dalam menerima tamu. Tidak menutup kemungkinan ada tamu yang ingin bertemu dengan pimpinan ketika beliau sedang tidak ada di kantor. Sebagai sekretaris harus bisa memberikan penjelasan kepada tamu tersebut, dan mungkin bisa sedikit membantu apa yang diperlukan oleh tamu tersebut.

Sebagai pemberi saran atau ide-ide, dalam hal ini terkadang sekretaris dimintai pendapat untuk hal-hal tertentu, baik itu dari pimpinan maupun karyawan lainnya, seperti ide-ide untuk penyusunan presentasi, pembuatan *surprise* untuk karyawan yang sedang berulang tahun.

Selain peran di atas, tugas lain dari sekretaris adalah menerima telepon (*Handling telephone*). *Handling telephone* ini biasanya diawali dengan *greeting standard* yang sudah ditentukan oleh hotel yaitu, “*Melia Bali Good Morning*” atau “*Sales and Marketing Good Morning, Tita Speaking how may help you?*”. Dalam hal ini sekretaris harus menghafal beberapa nomor ekstensi dari karyawan, baik karyawan pada Departemen Sales & Marketing maupun karyawan pada departemen lain. Karena jika ada penelpon dari luar, operator akan mem-*filter* tujuan dari penelepon, kemudian menyambungkannya kepada departemen yang bersangkutan. Biasanya telepon yang langsung disambungkan ke departemen akan disambungkan ke *line* telepon sekretaris,

kecuali ada permintaan langsung dari penelepon ingin berbicara kepada siapa dan departemen apa.

Selain meng-*handle* telepon di meja sendiri, sekretaris juga harus tanggap dengan telepon karyawan lain. Jika ada karyawan lain yang tidak ada di ruangnya, sekretaris sebaiknya mengangkat telepon, dan mengusahakan agar tidak membiarkan telepon berdering lebih dari tiga kali, kemudian mencatat pesan penting yang harus disampaikan.

Membuat agenda harian, agenda harian dibuat berdasarkan koresponden melalui *e-mail*. Hal yang harus diingat oleh sekretaris sebelum pulang adalah melihat agenda kegiatan untuk hari berikutnya. Jika ada kegiatan, maka harus mempersiapkan dan mengingatkan kepada siapa yang akan bertugas dalam kegiatan tersebut.

Tugas lain sekretaris adalah menangani *filling* seperti *filling contract*, *complimentary form*, *purchase request form*, *payment voucher form*, *petty cash form*, *leave/absence form*, dan korespondensi melalui *e-mail*.

Membuat laporan, laporan yang dibuat oleh sekretaris seperti *attendance report*, *minutes meeting*, *weekly sales plan* dan *travel expense report*, kemudian laporan tersebut dikirim melalui *e-mail* kepada pimpinan dan residence manager (kecuali *travel expense*).

Travel expense report merupakan laporan yang harus dibuat setelah salah satu karyawan selesai melakukan perjalanan bisnis. Laporan ini biasanya berisikan rincian biaya yang dikeluarkan selama melakukan perjalanan bisnis. Rincian tersebut biasanya disertakan dengan mengumpulkan bukti-bukti pembayaran.

Membuat jadwal kerja (*schedule*), selain bertugas mengatur jadwal kerja pimpinan setiap bulan sekretaris juga bertugas meng-*update* jadwal kerja karyawan kecuali bagian *reservation*. Selain jadwal kerja, setiap

hari sekretaris juga wajib memperhatikan absensi kerja karyawan. Jika ada permintaan cuti, sekretaris harus mengubah jadwal yang sudah tercatat pada sistem.

Tugas lain sekretaris adalah tugas insidentil. Tugas ini merupakan tugas yang dilaksanakan jika ada instruksi dari pimpinan antara lain menyiapkan *site inspection*.

Site inspection ini biasanya dilakukan oleh *travel agent* yang ingin membawa tamunya menginap ke Hotel Melia Bali, Indonesia. Selain itu sekretaris juga harus menyiapkan *sales kit* yang terdiri dari brosur, CD Rom dan *Flyer*. Menerima dikte dari pimpinan untuk surat-surat penting merupakan tugas insidentil lainnya.

Menyiapkan perjamuan makan juga merupakan tugas sekretaris. Jamuan makan ini biasanya dilakukan disalah satu *restaurant* yang ada di hotel. Sebelum jamuan makan dimulai, sekretaris harus menginformasikan kepada *F&B team* untuk mempersiapkan menu yang diinginkan. Selain itu sekretaris juga harus menyiapkan *entertainment approval*.

Menyiapkan kontrak untuk *travel agent*. Dalam hal ini sekretaris biasanya menyiapkan dua jenis kontrak, yaitu kontrak untuk *active agent* dan kontrak untuk *non active agent*. Pengiriman kontrak biasanya dilakukan melalui *e-mail* dan fax.

Tugas lain sekretaris adalah menyiapkan perjalanan bisnis, perjalanan bisnis biasanya dilakukan oleh pimpinan. Hal-hal yang dipersiapkan untuk perjalanan bisnis adalah sebagai berikut: Visa, Brosur, CD Rom, dan *Flyer*, uang *cash* untuk biaya selama melakukan perjalanan bisnis, *hotel voucher*,

Door prize letter, *Presentation kit*, *Business card*, kontrak dan *meeting schedule*.

Menangani *Petty Cash* juga merupakan tugas sekretaris lainnya. *Petty cash* digunakan untuk pengeluaran yang nominalnya dibawah Rp 1.000.000,-. Pengambilan uang untuk *petty cash* ini dilakukan di general chasier. Menangani *Payment voucher form*, *form* ini digunakan untuk pembayaran yang nominalnya di atas Rp 1.000.000,-. Pembayaran yang dilakukan dengan *form* ini akan ditransfer langsung oleh bagian *account payable*, kecuali untuk biaya perjalanan bisnis. Untuk perjalanan bisnis uang akan diberikan secara *cash*.

Menangani *Complimentary form*, *Complimentary form* ini digunakan untuk *travel agent* yang mendapatkan *complimentary* atas pesanan yang minimal mencapai 20 kamar. Selain itu *complimentary* juga bisa diberikan untuk tujuan promosi kepada beberapa *travel agent* yang memiliki *production* banyak di Melia Bali, Nusa Dua

Tugas sekretaris yang terakhir adalah tugas kreatif. Tugas ini merupakan tugas yang dikerjakan atas inisiatif sendiri antara lain; membuat perencanaan kerja. Mengingat banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekretaris, hendaknya sekretaris harus memiliki perencanaan kerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Dalam perencanaan kerja tersebut sekretaris dapat memilah-milah pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu.

Dalam analisis ini akan dikemukakan seberapa besar peranan sekretaris dapat membantu melancarkan tugas perkantoran. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar maka dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Hasil Penilaian terhadap Tugas-tugas Sekretaris
pada Hotel Melia Bali, Nusa Dua**

Responden	Tugas Rutin																	Tugas Insidental								Tugas Kreatif				Pencapaian Sko			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TR	1	2	3	4	5	6	7	8	TI	3	2	3	4	TK	(TR,TI,TK)
1	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	57	4	4	3	3	3	3	4	3	27	4	5	4	3	16	100
2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	53	4	4	3	3	4	5	4	3	30	4	4	3	3	14	97
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	2	4	3	12	99
4	3	2	4	3	3	2	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	61	3	4	4	3	3	3	5	3	28	4	4	3	4	15	104
5	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	64	3	4	4	3	3	5	4	3	29	4	5	4	3	16	109
6	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	66	3	4	3	4	2	4	3	4	27	3	4	3	3	13	106
7	3	2	4	5	4	2	3	4	2	5	3	5	4	3	3	2	5	66	2	3	4	5	3	4	4	4	29	3	4	3	4	14	109
8	2	4	3	3	4	3	5	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	65	3	3	3	4	3	4	5	3	28	4	5	4	3	16	109
9	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	2	3	5	66	4	3	2	4	3	5	3	3	27	4	3	3	4	14	107
10	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	64	3	3	4	3	3	4	4	4	28	4	4	3	3	14	106
Total	31	26	34	34	32	29	37	33	33	38	39	33	35	32	32	33	37	623	33	35	33	35	30	41	39	33	279	37	40	34	33	144	1046

Berdasarkan *range score* yang telah ditentukan, yaitu jawaban sangat setuju/sangat baik diberi skor lima (5), jawaban setuju/baik diberi skor empat (4), jawaban cukup setuju/cukup baik diberi skor tiga (3), kurang setuju/kurang baik diberi skor dua (2), dan jawaban tidak setuju/tidak baik diberi skor (1).

Dari 10 orang responden yang diambil masing-masing menjawab 29 butir pernyataan yang terdiri dari dari; tugas rutin 17 butir pernyataan, tugas insidental 8 butir pernyataan dan 4 butir pernyataan untuk tugas kreatif, maka diperoleh skor maksimal sebesar 5 X 29 X 10 = 1450.

Berdasarkan interpretasi skor tersebut, maka besarnya persentase tugas perkantoran yang dapat dikerjakan dengan baik oleh sekretaris di hotel Melia Bali sebagai berikut:

$$1. \text{ Tugas rutin } 623 / 1450 \times 100\% = 42,96\%$$

$$2. \text{ Tugas Insidental } 279/1450 \times 100\% = 19,24\%$$

$$3. \text{ Tugas Kreatif } 144/1450 \times 100\% = 9,93\%$$

Sehingga tugas perkantoran yang dapat dikerjakan oleh sekretaris sebesar 72,13%.

Keterangan:

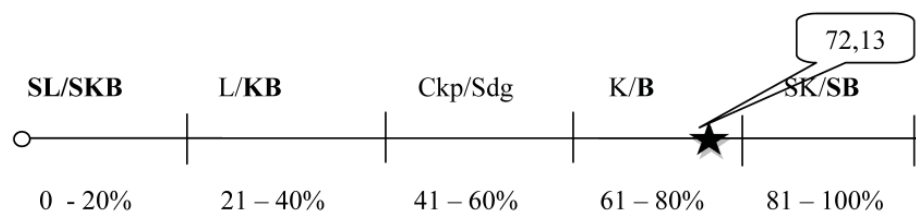
SL/SKB = Sangat lemah/sangat kurang baik

L/KB = Lemah/kurang baik

Ckp/Sdg = Cukup/sedang

K/B = Kuat/Baik

SK/SB = Sangat kuat/ sangat baik



Ini berarti angka 72,13% tergolong kuat, yang artinya tugas sekretaris dalam melancarkan tugas perkantoran dapat dikerjakan dengan baik. Sedangkan sisanya

27,87% belum dapat dikerjakan dengan baik, karena menurut beberapa alasan dari 10 orang responden, yaitu: a) Jumlah *e-mail* yang masuk sangat banyak, sehingga sekretaris

tidak dapat membalas semua *e-mail* masuk pada hari itu juga, b) berapa pihak yang membuat janji tidak datang tepat waktu, sehingga beberapa kegiatan berjalan tidak sesuai agenda yang telah dibuat, c) tugasnya yang padat, sekretaris jarang melakukan pengecekan terhadap surat atau dokumen masuk pada *pageant hole*. Pengecekan hanya sempat dilakukan sekali dalam sehari, d) dalam *handling telephone* sekretaris tidak dapat mengangkat telepon sebelum nada dering ketiga, karena beberapa hal seperti pada saat memenuhi panggilan direktur, sedang keluar ruangan, dan sedang mengambil file, e) *attendance report* tidak dapat diserahkan kepada HRD, karena terkadang terjadi kerusakan pada sistem (Harisma), e) *Posting* kehadiran dan kepulangan karyawan terkadang tidak muncul semuanya karena terjadi kerusakan pada sistem (Harisma), dan f) *Minutes meeting report* tidak dapat diselesaikan setelah *meeting* selesai, karena ada tugas yang harus diselesaikan dengan segera.

Sedangkan dalam tugas insidentil yang biasanya tercecer adalah klien tiba-tiba datang ke hotel untuk mengadakan inspeksi tanpa janji, sehingga kunci *showing room* dan *sales kit* tidak dapat dipersiapkan sebelumnya.

Untuk tugas kreatif, karena saking banyaknya tugas yang dikerjakan, sekretaris terkadang tidak sempat mengecek stok *sales kit*, brosur, *stationary*, dan air mineral di kantor. Adanya tugas mendadak yang diperintahkan, sehingga perencanaan kerja yang telah dibuat tidak dapat berjalan sesuai jadwal.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dipaparkan, maka peranan sekretaris pada Hotel Melia Bali adalah sebagai penjaga atau beranda perusahaan, sebagai *filter* dan pengelola informasi, sebagai asisten atau tangan kanan pimpinan dan

sebagai penghubung atau humas. Sedangkan tugas-tugasnya yang meliputi; *Handling telephone*, membuat agenda harian, mengecek *pageant hole*, *Filling*, membuat laporan, menangani *purchase request form*, menyiapkan sales meeting, membuat jadwal kerja karyawan (*schedule*), membuat *welcome letter*; Tugas insidentil meliputi; menyiapkan *site inspection*, menyiapkan perjamuan makan, menyiapkan kontrak untuk *travel agent*, menyiapkan perjalanan bisnis, menangani, *complimentary form*, menangani *petty cash*, menangani *payment voucher form* dan menyiapkan *birthday surprise* untuk *travel agent*; tugas kreatif; membuat perencanaan kerja, mengecek keperluan kantor, dan merapikan *file*. Sedangkan peran sekretaris dalam melancarkan tugas perkantoran sebesar 72,13%. Sedangkan sisa tugas 27,87% dikerjakan oleh karyawan lain.

Saran

Sebaiknya ditambah staf yang bertugas untuk membantu sekretaris, karena selain bertanggung jawab terhadap pimpinan, sekretaris disini juga membantu beberapa karyawan, sehingga tugas-tugas yang dikerjakan cukup banyak dan membutuhkan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan adanya staf tambahan yang membantu sekretaris, maka tugas-tugas perkantoran yang dikerjakan oleh sekretaris dapat dikerjakan dengan baik sesuai jadwal.

Daftar Pustaka

- Dwiantara, Lukas dan Rumsari Hadi Sumarto. 2000. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hadiri, Martini Dra. H. M. dan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi. 1994. *Ilmu Administrasi*. Pontianak: Ghalia Indonesia.
- Hendarto, Hartiti M.G. dan Drs. F.X Tulusharyono, M.M.. 2003. *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Victoria Jaya Abadi.

- Munir, Badri Sukoco S.E. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Surabaya: Erlangga.
- Nuraida S.E..2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius
- Riduwan. 2001. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Saiman M.Si, Drs. 2002. *Manajemen Sekretaris*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Setianingsih, Dra. S.E.,M.Si., Ak.. 2010. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Surabaya: Prenada Media Group.
- Wirawan, Nata.2001. *Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Denpasar: Keraras Emas.
- Wursanto, Ignatius Drs..2006. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.