BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pada hakekatnya perusahaan yang sedang berkembang berusaha untuk meningkatkan usaha disegala bidang, baik perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Semakin besar usaha suatu perusahaan, maka semakin besar pula volume kerja pada perusahaan tersebut. Semakin bertambahnya volume kerja dan kegiatan yang terjadi didalam perusahaan, tidak memungkinkan kegiatan tersebut dilakukan oleh satu orang saja. Untuk itu bantuan dari seorang sekretaris sangat diperlukan oleh pimpinan.

Kelancaran tugas seorang pimpinan sering kali tidak dapat dilakukan karena kurang diperhatikannya hal-hal yang bersifat rinci yang sesungguhnya merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan tugas pimpinan, dan juga pimpinan dituntut untuk mengetahui dengan cepat dan tepat setiap kondisi perusahaannya dan memanfaatkan waktunya dengan efektif dan efisien serta menguasai setiap masalah yang menyangkut pelaksanaan tugas pokok perusahaannya.

Untuk membantu kelancaran tugas pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugas rutin perusahaan maka pimpinan memerlukan bantuan dari seorang sekretaris. Dengan adanya bantuan dari seorang sekretaris maka pimpinan dapat berkonsentrasi dalam melaksanakan kegiatan perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam suatu perusahaan atau organisasi peranan sekretaris dapat menentukan kelancaran kerja pimpinan, terutama dalam melaksanakan tugas-tugas yang bersifat rutin, seperti menerima tamu dan telepon, serta mengatur jadwal kerja pimpinan dan lain-lain.

Mengingat kedudukan seorang sekretaris sangat penting dalam membantu Pimpinan melaksanakan pekerjaan kantor, maka sekretaris harus bekerja sama dalam mengelola semua informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan. Untuk itu sekretaris merupakan orang yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam meringankan tugas pimpinan yang

menjadi atasannya. Sekretaris juga penghubung atasan, staf dan pegawai serta pihak luar.

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang maskapai penerbangan yang dalam aktivitasnya juga membutuhkan seorang sekretaris mengingat banyaknya pekerjaan pimpinan yang memerlukan penanganan secara profesional demi kelancaran tugas pimpinan. Maka bantuan dari seorang sekretaris sangat penting bagi pimpinan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk agar dapat menyelesaikan semua pekerjaannya dengan cepat dan tepat sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dengan baik. Menurut Sedarmayanti (2005:23) tugas sekretaris dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok besar yaitu tugas rutin, tugas khusus dan tugas yang bersifat kreatif.

Adapun tugas rutin yang dilakukan oleh sekretaris PT Garuda Indonesia untuk membantu kelancaran kerja pimpinan antara lain membuat dan mengatur jadwal kerja pimpinan sehari-hari, menerima tamu dan telepon dari relasi PT. Garuda Indonesia, membuat dan menerima surat, menyiapkan ruang meeting, mengingatkan pimpinan agenda sehari-hari, membantu proses penandatanganan dokumen dari unit lain untuk diteruskan ke pimpinan, membantu kelancaran atau persiapan perjalanan dinas pimpinan dan mengatur jadwal pertemuan pimpinan dengan relasi.

Namun pada kenyataannya masih terdapat kendala yang dihadapi sekretaris dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan bahwa peranan sekretaris dalam membantu kelancaran kerja pimpinan belum terlaksana sebagaimana mestinya. Hal ini dapat dilihat dalam mencatat dan mengatur jadwal kegiatan pimpinan yang belum maksimal. Sekretaris PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk mencatatnya pada buku agenda yang berukuran 9cm x 30 cm seperti buku ekspedisi yang membuat buku agenda tersebut menjadi sering tertumpuk di dokumen-dokumen lain dan terkadang diletakkan di laci meja yang tidak terlihat langsung oleh sekretaris sehingga jadwal kegiatan pimpinan menjadi lupa

disampaikan oleh sekretaris kepada pimpinan. Selain masalah pencatatan jadwal kegiatan kerja pimpinan, terdapat masalah lain yaitu tidak adanya formulir atau kartu penerimaan pesan telepon. Sekretaris hanya membuat catatan pada selembar kertas kecil yang ditempel pada komputer kerja. Hal tersebut akan menimbulkan kemungkinan seperti kertasnya mudah hilang ataupun lepas. Apabila hal ini terjadi akan mempersulit dan menghambat sekretaris dalam menyampaikan pesan dan tamu atau relasi pimpinan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk memilih Judul **“PERANAN SEKRETARIS DALAM MEMBANTU KELANCARAN KERJA PIMPINAN PADA PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK BRANCH OFFICE PALEMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang, beberapa peranan-peranan sekretaris seperti halnya dalam mengatur jadwal kegiatan kerja pimpinan belum dilaksanakan secara maksimal. Sekretaris mencatat jadwal kegiatan kerja pimpinan pada buku agenda berukuran kecil seperti buku ekspedisi sehingga sering tertumpuk di dokumen-dokumen lain dan dalam pencatatan pesan telepon sekretaris hanya mencatat pada selembar kertas kecil kemudian ditempelkan pada komputer kerja yang mengakibatkan kertas tersebut mudah hilang atau lepas dari komputer kerja.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana peranan sekretaris dalam pencatatan jadwal kegiatan kerja pimpinan?
2. Bagaimana peranan sekretaris dalam penerimaan pesan telepon?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis perlu membuat suatu batasan ruang lingkup mengenai permasalahan yang akan dibahas. Ini bertujuan agar memudahkan penulis dalam melakukan analisa mengenai data-data yang berkaitan dengan

permasalahan pada isi laporan, dan juga agar tidak terjadi penyimpangan dalam pembahasan pembuatan laporan akhir.

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas oleh penulis mengenai peranan-peranan sekretaris yaitu:

1. Peranan sekretaris dalam mengatur jadwal kegiatan kerja pimpinan
2. Peranan sekretaris dalam penggunaan formulir penerimaan pesan telepon

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana cara sekretaris PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dalam membuat atau mengatur jadwal kegiatan pimpinan.
2. Meninjau cara kerja sekretaris PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dalam menerima dan mencatat pesan telepon.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis adalah untuk mengetahui peran sekretaris dalam mengatur jadwal kegiatan pimpinan dan menerima pesan telepon pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Kesekretariatan.
2. Bagi perusahaan sebagai masukan yang positif untuk mengetahui dimana harus melakukan perubahan-perubahan sehingga dapat melakukan perbaikan dan perkembangan khususnya dibidang Kesekretariatan.
3. Untuk memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

1.5 Metodologi penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan dan lebih terarah, maka ruang lingkup pembahasan dibatasi pada “Peranan Sekretaris Dalam Membantu Kelancaran Kerja Pimpinan Pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang”

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:193), adapun jenis data berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah suatu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dan objek, dalam hal ini yang penulis lakukan adalah mengumpulkan data dan data tersebut diolah sendiri dan objek penelitian yaitu pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang dalam bentuk sejarah perusahaan, struktur organisasi dan lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari internet, buku-buku penunjang, jurnal penelitian dan pertanyaan yang diajukan kepada sekretaris.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam hal ini penulis menggunakan metode yang sudah sering digunakan untuk suatu penelitian adapun teknik yang digunakan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Riset lapangan (*Field Research*)

Riset Lapangan adalah kegiatan mengumpulkan data dengan caramengadakan penelitian secara langsung ke PT Garuda Indonesia (Persero) Branch Office Palembang.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, dalam Sugiyono (2012:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dan berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara. Penulis melakukan wawancara dengan sekretaris PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang guna memperoleh data-data perusahaan mengenai agenda jadwal kegiatan pimpinan dan pesan-pesan telepon dari tamu atau relasi.

2. Studi Kepustakaan (*Liberary Research*)

Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan topik masalah yang sedang dibahas sehingga dapat dijadikan bahan penyelesaian penulisan Laporan akhir ini.

1.5.4 Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisa kualitatif yaitu:

Menurut Kuncoro (2003:124) Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Pada metode analisa ini berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Jadi,teknik analisa kualitatif digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan peranan sekretaris dalam mengatur jadwal kegiatan kerja pimpinan dan mencatat pesan telepon pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang