BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Tugas Rutin Sekretaris Pada Bagian Marketing di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung.

Pada bab 2 sebelumnya, penulis telah menyampaikan bahwa terdapat 7 (tujuh) tugas rutin sekretaris yang pada umumnya terdapat pada sebuah organisasi/perusahaan, yaitu:

a) Menyusun/membuat surat (korespondensi)

Menyusun dan membuat surat (korespondensi) yaitu kegiatan sekretaris dalam melakukan penyusunan surat dan membuat surat baik untuk kepentingan internal perusahaan maupun surat kepada pihak external perusahaan seperti partner usaha, calon konsumen dan./atau konsumen.

Siwi Kadarmo (1998 : 95) berpendapat bahwa

> Dalam menyusun surat tugas pertama yang harus dilakukan oleh sekretaris adalah menyortir surat bagi pimpinan berdasarkan surat-surat penting, yang pada umumnya kebanyakan surat-surat dari pemerintah, surat-surat dinas dari perusahaan, dan surat-surat pribadi yang harus dipisahkan sebagai surat yang tidak penting. Sekretaris bisa membedakan antara surat yang penting dan tidak penting dengan cara meneliti sumber surat dan meneliti cara pengiriman surat.

Sedangkan menurut pendapat Sedarmayanti (2005 : 27) mengatakan bahwa

> Surat menyurat (korespondensi) merupakan salah satu bentuk komunikasi yang menggunakan surat sebagai media, dimana dalam arti luas komunikasi mempunyai makna proses penyampaian pendapat, pesan atau lambang yang mengandung pengertian antar perorangan atau golongan, oleh karena itu untuk membantu kelancaran komunikasi tertulis, maka prinsip yang harus diterapkan adalah: *completeness* (lengkap), *conciseness* (ringkas), *consideration* (pertimbangan), *concreteness* (konkrit), *clarity* (jelas), *courtesy* (sopan), dan *correctness* (benar)

b) Menata Arsip (Berkas)

Menata arsip merupakan tugas sekretaris yang harus dilakukan secara konsisten dan terstruktur agar tidak menyebabkan hilangnya dokumen atau surat-surat berharga perusahaan. Dalam menata arsip, seorang sekretaris perlu menerpakan sistem pengarsipan yang standar, sehingga mudah dibaca dan dipahami.

Ursula Ernawati (2003 : 117) berpendapat bahwa sistem pengarsipan adalah cara pengaturan atau penyimpanan arsip secara logis dan matematis dengan menggunakan abjad, numeric/nomor, huruf ataupun kombinasi huruf dan nomor sebagai identitas arsip terkait.

Sedangkan menurut pendapat Siwi Kadarmo (1998 : 139) mengatakan bahwa sistem pengarsipan (*filling*) adalah proses pengaturan dan penyimpanan bahan-bahan secara sistematis, sehingga bahan-bahan tersebut dengan mudah dan cepat dapat ditemukan kembali setiap kali diperlukan

Berdasarkan kedua pendapat diatas, penulis bisa menyimpulkan bahwa sistem pengarsipan merupakan suatu cara dan proses untuk menyimpan dokumen-dokumen dan surat-surat perusahaan ataupun barang lainnya dalam bentuk yang rapih dan terstruktur agar mudah dicari dan didapatkan bilamana dokumen/surat ataupun barang tersebut dibutuhkan kembali oleh pihak yang berkepentingan. Pada dasarnya ada 5 (lima) sistem pengarsipan yang sering digunakan, yaitu:

1. Sistem abjad, yaitu dokumen/surat ataupun barang lainnya disusun dengan menggunakan nama (abjad) (Siwi Kadarmo, 1998 : 140)
2. Sistem perihal, yaitu dokumen/surat ataupun barang lainnya disusun berdasarkan perihal ataupun pokok isi surat/dokumen. (Ursula Ernawati, 2003 : 131)
3. Sistem daerah/wilayah, yaitu dokumen/surat ataupun barang lainnya disusun berdasarkan pembagian daerah/wilayah yang menjadi alamat suatu surat (Ursula Ernawati, 2003 : 139)
4. Sistem nomor, yaitu dokumen/surat ataupun barang lainnya disusun berdasarkan pengelempokan-pengelompokan tertentu dimana setiap pengelompokan diberikan identitas dengan menggunakan nomor, misal surat cuti dengan nomor 003 dan lain sebagainya (Siwi Kadarmo, 1998 : 144)
5. Sistem khronologis, yaitu dokumen/surat ataupun barang lainnya disusun berdasarkan urutan tanggal datangnya atau dibuatnya dokumen/surat ataupun barang tersebut (Siwi Kadarmo, 1998 : 146)

c) Mengurus dan mengendalikan surat

Mengurus dan mengendalikan surat merupakan tugas rutin sekretaris yang harus dilakukan setiap hari. Ursula Ernawati (2003 : 60) berpendapat bahwa ada 3 (tiga) kegiatan pokok dalam mengurus dan mengendalikan surat, yaitu:

1. Menyeleksi surat-surat yang ditujukan kepada pimpinan.
2. Mendistribusikan surat-surat masuk yang telah diberi lembar disposisi untuk ditindaklanjuti oleh pejabat lain yang disebutkan dalam disposisi.
3. Meneruskan surat yang telah ditandatangani pimpinan ke unit ekspedisi atau unit organisasi lain yang membuat surat itu.

d) Menerima dan melayani tamu serta bertamu

Menerima dan melayani tamu merupakan tugas sekretaris dalam menerima dan melayani tamu-tamu yang berkunjung ke perusahaan. Pada dasarnya tamu yang berkunjung ke perusahaan adalah tamu yang mempunyai kepentingan dengan pimpinan ataupun pejabat-pejabat tertentu, namun tidak semua tamu tersebut layak dan harus dilayani oleh pimpinan dan/atau pejabat tertentu, oleh karena itu untuk membatu pimpinan dan/atau pejabat tertentu sehingga waktu mereka tidak terbuang habis oleh tamu-tamu yang tidak layak, maka seorang sekretaris wajib menyaring tamu-tamu tersebut. Dalam menerima dan melayani tamu sekretaris harus memyaring tamu-tamu tersebut menjadi:

1. Tamu yang dapat ditangani oleh sekretaris
2. Tamu yang dapat dihadapkan kepada pimpinan
3. Tamu yang dapat disalurkan kepada pejabat lain.

e) Menerima dan melayani telepon serta menelpon

Menerima dan melayani telepon serta menelpon merupakan tugas sekretaris yang hampir bahkan setiap hari dilakukan karena pada dasarnya 90% dari seluruh transaksi pada sebuah organisasi/perusahaan dilakukan dengan menggunakan telepon.

Siwi Kadarmo (1998 : 71) berpendapat ada beberapa aturan sederhana dalam menelpon, yaitu:

1. Berbicara dengan kecepatan normal.
2. Berbicara dengan nada seperti kalau berbicara berhadapan.
3. Berbicara langsung di depan "transmitter".
4. Selalu berusaha untuk bersikap bersahabat, sopan, ramah dan penuh perhatian.

f) Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan

Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan merupakan kegiatan sekretaris dalam membuat dan mengatur *schedule* pimpinan, memberikan *reminder* (peringatan) untuk kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan, mengatur perjalanan dinas pimpinan, menjadwalkan perjanjian dan lain sebagainya.

Ursula Ernawati (2004 : 83) berpendapat ada beberapa hal yang harus diperhatikan sekretaris dalam membuat jadwal perjanjian, yaitu:

1. Pertemuan yang mana yang harus diberika prioritas utama, kedua dan seterusnya.
2. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam setiap perjanjian.
3. Selera pimpinan dalam pembuatan jadwal.
4. Mengetahui kebiasaan pimpinan dalam bekerja.
5. Mengenal relasi-relasi bisnis pimpinan dari teman-teman pimpinan.

g) Menyiapkan pembuatan laporan dan lain-lain

Laporan merupakan referensi-referensi utama yang dijadikan oleh pimpinan sebagai parameter dalam pengambil keputusan. Menurut analisis, 4 (empat) jam dari seluruh jam kerja pimpinan dihabiskan untuk membaca laporan guna membuat dan/atau mengambil sebuah keputusan. (Siwi Kadarmo, 1998 : 247)

Laporan harus menyajikan informasi-informasi yang bisa dan mudah dibaca dan dimengerti oleh pimpinan. Laporan tidak harus panjang dan berbelit-belit dan usahakan dalam penyajian laporan, sekretaris diharapkan bisa memberikan informasi serapih mungkin ditambah dengan data-data statistik dari informasi yang disajikan.

Berdasarkan referensi dari 7 (tujuh) tugas diatas ditambahkah dengan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis menyimpulkan ada 6 (enam) tugas rutin yang harus dilakukan oleh seorang sekretaris pada CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung (parameter-parameter serta pedoman yang penulis gunakan dalam menentukan tugas rutin sekretaris bisa dilihat pada bagian bab 4.3), khususnya dalam hal membantu pimpinan Manajer pada bagian *Marketing* (penulis melakukan pengurutan tugas berdasarkan priortias dan tingkat *volume* pekerjaan), berikut ini tugas-tugas rutin tersebut, yaitu:

4.1.1. Menyusun, membuat serta mengendalikan surat (korespondensi)

Dalam sebuah organisasi/perusahaan surat merupakan alat komunikasi sekaligus dokumentasi tertulis yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pihak internal ataupun external perusahaan. Perusahaan dengan skala kecil bisa memfungsikan karyawannya dengan tugas rangkap untuk mengurus surat-surat, baik surat masuk ataupun surat keluar, namun untuk perusahaan dengan skala menengah ke atas memerlukan seorang karyawan dengan tugas khusus untuk menangani surat-surat tersebut.

CV. Karsa Perdana Mandiri merupakan jenis perusahaan dengan skala menengah dengan lingkup dan kompleksitas surat masuk dan keluar dengan kategori kompleks, khusunya dibagian marketing, oleh karena itu diperlukan seorang sekretaris yang mempunyai tugas rutin untuk mengurus surat-surat tersebut, seperti diantaranya: menyorting surat, memfilter surat, membuat surat, mengirim surat hingga mengarsipkan surat.

CV. Karsa Perdana Mandiri membagi jenis surat baik masuk ataupun surat keluar menjadi beberapa jenis, yaitu:

a). Surat Dinas (resmi), yaitu surat-surat yang berhubungan dinas perusahaan, seperti misalnya: Surat kontrak kerjasama, surat-surat dari pemerintahan terkait dengan perizinan usaha, perpajakan dan lain sebagainya serta surat-surat kepada konsumen seperti surat perjanjian jual-beli surat penawaran dan surat-surat lainya yang bersifat resmi.

b). Surat Pribadi, yaitu surat-surat yang ditujukan kepada pribadi karyawan, khususnya dalam hal ini adalah surat yang ditujukan kepada pimpinan, seperti misalnya: surat tagihan pasca bayar handphone, surat tagihan kartu kredit, dan surat-surat lainnya.

c). Surat Iklan, yaitu surat-surat yang ditujukan sebagai penawaran baik penawaran produk, penawaran kerjasama, dan penawaran-penawaran lainnya, sebagai contoh: surat iklan penawaran jasa event organizer untuk penyegaran karyawan oleh perusahaan penyedia jasa event organizer, surat iklan penawaran produk internet, dan lain sebagainya. Khusus untuk surat jenis iklan, biasanya sekretaris akan menunggu waktu luang untuk memprosesnya.

Pembagian surat menjadi 3 (tiga) jenis kategori diatas bisa digunakan oleh sekretaris sebagai dasar untuk penyortingan dan memfilter surat, dimana surat-surat yang masuk akan disorting berdasarkan prioritas kepentingan ataupun mendesak atau tidaknya surat tersebut.

Dalam melaksanakan tugas korenspondensi, ada beberapa hal yang telah ditetapkan oleh CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung yang harus patuhi oleh sekretaris, yaitu:

1. Menjawab dan menanggapi surat dengan cepat menurut urutan pentingnya
2. Membuat catatan tentang instruksi khusus yang ada hubungannya dengan surat
3. Memproses surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan format database agenda yang telah disediakan (format database agenda surat masuk bisa dilihat pada bagian selanjutnya).

4. Membuat konsep dan mengetik surat dengan kelengkapannya (amplop, lampiran, tembusan, alamat dan lain sebagainya) serta meneliti kembali sebelum ditandatangani oleh pimpinan.
5. Membuat dan menyimpan buku atau daftar alamat penting baik yang bersifat pribadi atau kedinasan guna keperluan surat menyurat selanjutnya.

4.1.2. Pembuatan dan Pengaturan Jadwal Pimpinan

Penjadwalan digunakan agar kegiatan yang akan dilakukan bisa terencana dan terstruktur, sehingga diharapakan kegiatan tersebut bisa berjalan sesuai dengan harapan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pembuatan jadwal tidaklah mudah, karena kita harus bisa memprediksikan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, serta perencanaan yang bisa membuat kegiatan tersebut berjalan dengan lancar.

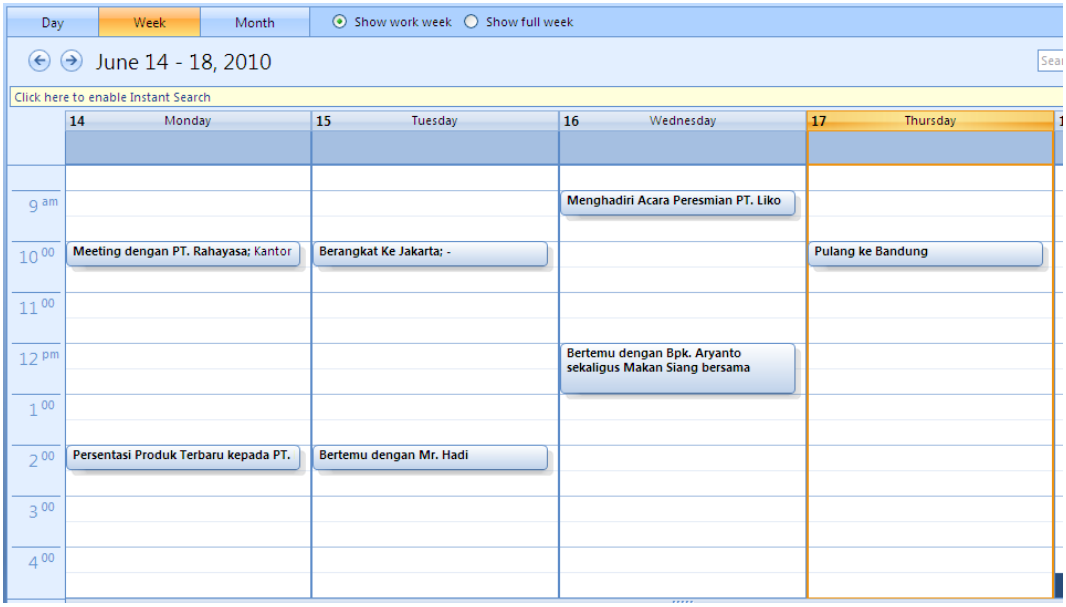
Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan, khususnya dunia otomotif, jadwal seorang pimpinan manajer pada bagian *marketing* sangatlah padat. Banyak hal yang harus dilakukan baik dalam sisi teknis maupun strategis. Salah satu kegiatan yang paling banyak memakan waktu dan tenaga adalah kegiatan promosi dan mencari area/lahan baru dalam pemasaran produk, kemudian jadwal *meeting* dan bertemu dengan pelanggan dan/atau calon pelanggan, jadwal bertamu ke perusahaan yang menjadi partner dan lain sebagainya.

Untuk membuat dan mengatur jadwal, ada beberapa hal yang bisa dilakukan, agar jadwal yang dibuat bisa menggunakan waktu seefektif dan seefesien mungkin yaitu:

a) Menentukan tugas-tugas dan kegiatan yang akan dilakukan
b) Menentukan skala prioritas berdasarkan *volume* kepentingan tugas tersebut serta kondisi dan situasi (*urgently*)
c) Mensosialisasikan atau mendiskusikan jadwal tersebut dengan pimpinan (sinkronisasi).
d) Membuat perencanaan per kegiatan berdasarkan jadwal yang sudah dibuat
e) Membuat reminder atas jadwal yang sudah dibuat.

Untuk membuat perencanaan kerja dan kegiatan, ada beberapa *tools* yang bisa digunakan, salah satunya adalah *Microsoft Outlook*. Berikut ini merupakan salah satu contoh jadwal aktivitas manajer marketing selama 1 (satu) minggu:

Gambar 4.1 Penggunaan *Microsoft Outlook* untuk membuat perencanaan kerja.



Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

Contoh perencanaan kerja yang telah penulis sampaikan diatas merupakan perencanaan kerja yang bersifat rutin, selain perencanaan kerja seperti diatas, terdapat juga perencanaan kerja untuk kegiatan tertentu yang memakan waktu yang cukup lama, seperti pengaturan jadwal untuk perjalanan dinas pimpinan.

> Untuk membuat jadwal perjalanan dinas pimpinan, sekretaris dituntut untuk bisa membaca *timetable*, yaitu buku yang berisi rute-rute perjalanan waktu keberangkatan (*departure*) dan waktu tiba ditempat tujuan (*arrival*) jenis pesawat terbang atau kapal (Ursula Ernawati, 2004 : 155).

Untuk membuat perencanaan kerja perjalanan dinas pimpinan, ada beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu:

a. Mengetahui rencana perjalanan pimpinan, termasuk acara kegiatan pimpinan, baik dengan bertanya secara langsung ataupun mempelajari dan menganalisis dari surat-surat yang diperlukan dalam perjalanan dinas.
b. Mempelajari *timetable*.

Berikut ini merupakan contoh pengaturan jadwal dalam kasus perjalanan dinas pimpinan dari Bandung - Jakarta – Singapore – Jakarta – Bandung, untuk melakukan beberapa kegiatan, yaitu: promosi produk, penandatangan kerjasama (MOU) dengan perusahaan partner, menghadiri meeting, menghadiri berbagai pelatihan mengenai dunia manajemen dan dunia otomotif dan sebagainya, untuk itu sekretaris harus mempunyai dan membaca timetable satu atau lebih maskapai yang menyediakan layanan penerbangan ke tempat-tempat yang akan didatangi oleh pimpinan, untuk itu perhatikan contoh *timetable* berikut:

Gambar. 4.2 Contoh *Timetable Air Asia Air Lines*

Day	Dep/Arr	Flight No	Air Craft
1. Jakarta – Singapore dengan penerbangan Air Asia AirLines			
1234567	**1700/1945**	**AA.8847**	**733**
2. Singapore – Malaysia dengan penerbangan Air Asia Air Lines			
7748474	**9994/9948**	**AB.884**	**733**
3. Malaysia – Jakarta dengan penerbangan Air Asia Air Lines			
9848444	**9474/9938**	**AB.823**	**733**

Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

Timetable diatas merupakan contoh timetable dari salah satu maskapai di Indonesia, yaitu Air Asia Air Lines. Setelah membaca dan mengetahui rute perjalanan, sekretaris harus membuat atau menysusun *itinerary* (acara kegiatan)

pimpinan, berikut ini merupakan contoh itinerary yang telah penulis buat selama melakukan penelitian, yaitu:

1. Hari Minggu, tanggal 2 Mei 2010 (Berangkat dari Bandung menuju Jakarta kemudian berangkat ke Singapore)
    a. Pukul 05:00 – 10:00 (berangkat dari bandung menuju Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng)
    b. Pukul 10:00 (tiba di Bandara Internasional Soekarno Hatta Bandung)
    c. Pukul 10:00 – 11:00 (istirahat di hotel Melati Jakarta)
    d. Pukul 11:00 – 13:00 (berangkat ke Singapore)
    e. Pukul 14:00 (istirahat di hotel Singapore Town)
2. Hari Senin, tanggal 3 Mei 2010 (Bertemu dengan PT. Marichan Singapore)
    a. Pukul 08:00 (berangkat dari hotel)
    b. Pukul: 10:00 (meeting mengenai kerjasama CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung dengan PT. Marichan Singapore)
    c. Pukul: 12:00 (makan siang bersama Direktur PT. Marichan Singapore)
    d. Pukul: 13:00 (meeting sesi ke 2, yaitu penandatangan MOU kerjasama)
3. Hari Selasa, tanggal 4 Mei 2010 (berangkat pulang ke Jakarta)
    a. Pukul 08:00 (Berangkat ke Bandara Singapore)
    b. Pukul 10:00 (take off pesawat Singapore – Jakarta)
    c. Pukul 13:00 (tiba di Jakarta dan istirahat di Hotel Indonesia)
4. Hari Rabu, tanggal 5 Mei 2010 (berangkat pulang ke bandung)

4.1.3. Menerima dan Melayani Tamu serta Bertamu.

Dalam melakukan kegiatan operasional sehari-hari CV. Karsa Perdana Mandiri sering menerima tamu dari berbagai jenis, seperti partner usaha, calon pelanggan, pelanggan, atau teman pribadi pimpinan. Tingkat intensitas tamu di perusahaan ini cukup tinggi, yaitu antara 10 s/d 30 tamu per hari, kebanyakan dari mereka adalah pelanggan dan calon pelanggan yang ingin mendapatkan informasi mengenai mobil baik untuk melakukan pembelian mobil ataupun menjual mobil mereka, itulah mengapa sebabnya penulis menempatkan posisi tugas rutin menerima dan melayani tamu pada posisi ke 2 (dua) setelah membuat perencanaan kerja.

Untuk menerima dan melayani tamu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang sekretaris, yaitu:

a) Sopan dan ramah
b) Berkepribadian menarik
c) Bijaksana
d) Mempunyai cukup pengetahuan tentang struktur organisasi dan hal penting tentang organisasi dimana ia bekerja, serta pengetahuan lainnya.

Untuk data persusahaan, ada baiknya tamu yang berkunjung ke perusahaan/organisasi dicatat dalam sebuah *database* baik secara konvensional maupun dengan menggunakan komputerisasi. Berikut ini merupakan contoh format penyimpanan data tamu.

Tabel 4.1 Contoh Format penyimpanan data tamu

No	Nama dan/atau Perusahaan	Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Tujuan	Keperluan	Ttd

Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

4.1.4. Menerima dan Melayani Telepon serta Menelpon.

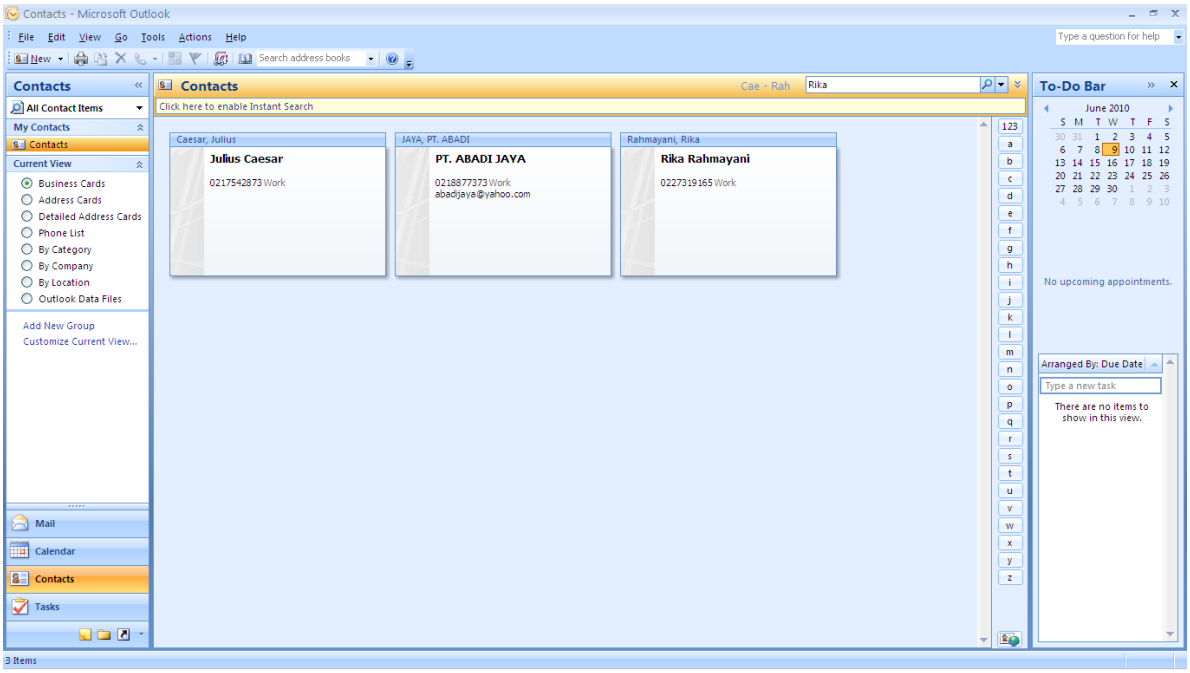
Menelpon merupakan salah satu cara untuk berkomunikasi secara cepat. Seperti halnya dalam hal menerima dan melayani tamu, menerima dan melayani telpon juga biasanya dilakukan oleh bagian tertentu, yaitu resepsionis atau operator, yang kemudian akan diteruskan kepada bagian/orang yang dituju.

Dalam menerima dan melayani telepon ada beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu:

a) Menyiapkan formulir penerimaan telpon dan alat tulis, serta meletakannya di dekat pesawat telepon, agar mudah dijangkau bila membutuhkannya sambil memegang gagang telpon. Contoh kasus yang sering terjadi untuk persiapan ini adalah untuk mencatat no telepon, alamat atau hal-hal tertentu yang bersifat tidak terlalu panjang.
b) Membuat daftar no telepon yang sering dibutuhkan dan menyediakannya di meja kerja untuk memduahkan bila sewaktu-waktu diperlukan. Dalam hal ini,

kita juga bisa menggunakan program aplikasi komputer untuk mencatat daftar no telepon tersebut, sehingga akan lebih mudah dan cepat bila kita melakukan pencarian no telepon tertentu. Berikut ini merupakan contoh gambar *Microsoft Outlook* yang digunakan untuk menyimpan daftar no telepon.

Gambar 4.3 Penggunaan *Microsoft Outlook* untuk penyimpanan daftar no telepon



Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

c) Memahami cara mengadakan atau menyambung telepon interlokal baik dalam maupun luar negeri dan mencatat lama pembicaraan serta menanyakan biaya ke kantor telepon

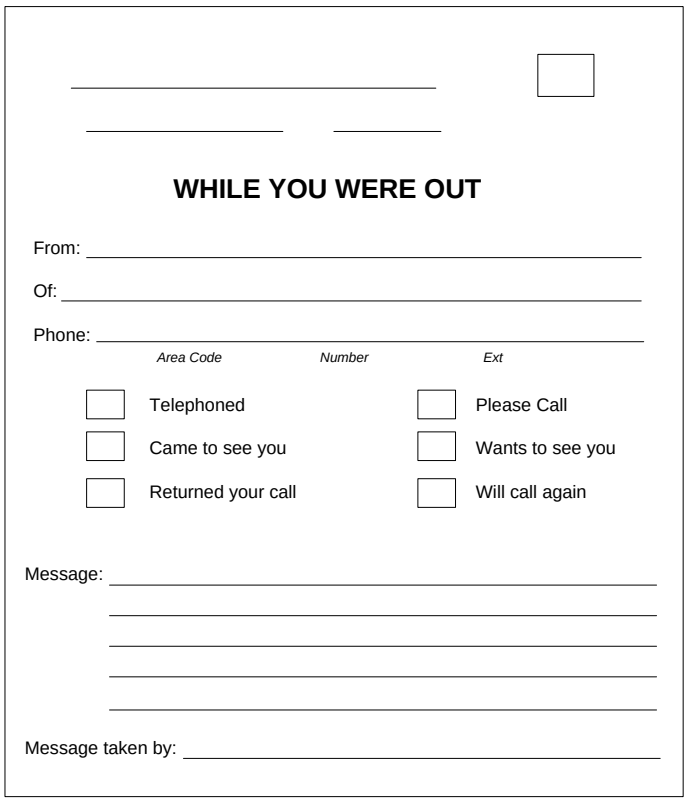
d) Jangan banyak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi. Untuk mengantisipasi hal ini, sekretaris bisa mengusulkan kepada pimpinan agar, penggunaan telepon dibatasi dengan menggunakan password untuk setiap

pegawai, sehingga pada akhir bulan, pemakaian telepon setiap pegawai bisa dihitung dan diakumulasi.

e) Dalam percakapan telepon hendak bersikap waspada dan hati-hati, usahakan jangan menyela (mengadakan interupsi), atau memutuskan pembicaraan dan jangan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung persaan.
f) Bersikap seperti sedang bertatap muka, ramah, sewajarnya, pergunakan kata yang singkat dan jelas dengan nada dan volume suara yang baik dan teratur.
g) Usahakan dapat cepat memahami maksud pembicara dan beri kesan bahwa penelpon diperhatikan dan dibantu.
h) Jangan menampakan kesan sibuk, pada waktu sedang menelpon.
i) Jangan terlalu cepat dalam berbicara, batasi pada masalah yang penting, usahakan pembicaraan lancar.
j) Hindari penyampaian informasi rahasia dan masalah yang bersifat pribadi.

Kadangkala sering terjadi kasus dimana perusahaan/organisasi dalam keadaan kosong, sehingga tidak ada orang yang menerima telpon. Dalam situasi ini, biasanya penelpon sering meninggalkan pesan ditelpon, sehingga akan diterima lebih lambat dari seharusnya. Untuk mencatat pesan ini, ada 2 (dua) jenis format record yang bisa digunakan, yaitu format record blank (kosong) atau format record yang sudah ditentukan oleh perusahaan/organisasi, seperti gambar berikut:

Gambar 4.4 *A Telephone Message Slip*.



WHILE YOU WERE OUT

From: _____

Of: _____

Phone: _____

Area Code *Number* *Ext*

☐ Telephoned ☐ Please Call

☐ Came to see you ☐ Wants to see you

☐ Returned your call ☐ Will call again

Message: _____

_____

_____

_____

_____

Message taken by: _____

Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

Dalam menerima telepon terkadang kita sering menghadapi sedikit "gangguan" pendengaran, misalnya dalam hal mendengarkan kode suatu transaksi *booking*, id kartu kredit, alamat *email* dan lain sebagainya. Seringkali kita mendengar persamaan antara huruf "B" dengan huruf "D", huruf "A" dengan huruf "H", oleh karena itu kita perlu menggunakan kode ejaan seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Kode Ejaan

A	Alpha	A	Ambarawa
B	Bravo	B	Bandung
C	Charlie	C	Cirebon
D	Delta	D	Demak
E	Echo	E	Endeh
F	Foxtrot	F	Flores
G	Golf	G	Garut
H	Hotel	H	Hongkong
I	India	I	Indramayu
J	Juliet	J	Jakarta
K	Kilo	K	Kediri
L	Lima	L	Lumajang
M	Mike	M	Madiun
N	November	N	Nurdin
O	Oscar	O	Osaka
P	Papa	P	Padang
Q	Quebec	Q	Quadrat
R	Romeo	R	Rembang
S	Siera	S	Solo
T	Tango	T	Tegal
U	Uniform	U	Ulfah
V	Victor	V	Valencia
W	Whiskey	W	Wonoshobo
X	X-ray	X	Xerox
Y	Yankee	Y	Yogyakarta
Z	Zecra	Z	Zanzibar

Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

4.1.5. Menata Arsip

Arsip merupakan warkat baik tertulis ataupun bergambar yang menggambarkan kondisi dan situasi kegiatan atau peristiwa tertentu. Agar segala kegiatan dan peristiwa yang dianggap penting bisa terrekam secara teratur, diperlukan adanya pengelolahan arsip yang baik.

Menurut pendapat Sedarmayanti (2005 : 72) mengatakan bahwa

Untuk melakukan pengelolahan dan menata arsip, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

a) Menghimpun, mengklasifikasi, menyusun, menyimpan dan memelihara arsip berdasarkan sistem yang berlaku baik arsip bersifat kedinasan maupun arsip bersifat pribadi pimpinan.
b) Dalam menciptakan suatu sistem penataan arsip yang baik, hendaknya diperhatikan beberapa faktor, yaitu:
    1. Kesederhanaan, yaitu sistem penataan arsip yang dipilih dan diterapkan harus mudah, supaya bukan hanya dimengerti oleh sekretaris atau petugas arsip saja, melainkan dapat dimengerti oleh orang lain
    2. Kecepatan menyimpan dan mengambil kembali arsip, berdasarkan sistem yang digunakan, harus memungkinkan penyimpanan dan penemuan kembali arsip dengan cepat dan tepat.
    3. Memenuhi persyaratan ekonomis, yaitu harus memanfaatkan ruangan, tempat dan peralatan yang ada, serta biaya yang tidak terlalu tinggi.
    4. Menjamin keamanan, artinya arsip harus terhindar dari kerusakan, pencurian/kemusnahan dan harus aman dari bahaya, yaitu: api, air, gangguan binatang, kecurian, udara lembab dan lain-lain sehingga menyimpannya harus benar-benar aman dari segala gangguan.
    5. Penempatannya harus strategis, maksudnya agar tempat penyimpanan mudah dicapai oleh setiap unit atau yang memerlukannya tanpa memerlukan banyak waktu.
    6. Sistem yang digunakan harus fleksibel, yaitu maksudnya harus member kemungkinan adanya perubahan dalam rangka penyempuranaan dan pengingkatan efisiensi kerja.
    7. Memahami peraturan dibidang kearsipan
c) Menggandakan dan melayani peminjaman arsip
d) Mencatat dan menyimpan pidato serta peristiwa penting yang terjadi setiap hari, lengkap dengan tanggal kejadiannya, agar dapat menemukan atau mempertimbangkan kembali bila diperlukan
e) Mengadakan pengawasan arsip secara periodic agar dapat memahami seluurh media informasi yang ada dan mengajukan saran untuk mengadakan penyusutan serta pemusnahan bila perlu.

4.1.6. Menyiapkan Pembuatan Laporan

Laporan merupakan hasil akhir dari sebuah proses. Laporan digunakan oleh pimpinan atau pihak manajemen dalam menentukan strategi perusahaan, membuat perencanaan, melakukan evaluasi kerja dan mengambil keputusan.

Pada dasarnya pelaporan dibuat oleh tiap-tiap bagian sesuai dengan kapasitas dan hasil kerja yang telah mereka lakukan. Pada CV. Karsa Perdana Mandiri, sekretaris bertugas mengumpulkan dan mengkolektifkan laporan-laporan dari tiap bagian yang kemudian disusun dan disajikan secara rapih agar mudah dipelajari oleh pimpinan, khususnya manajer marketing.

4.2 Pelaksanaan Tugas Rutin Sekretaris Dalam Membantu Tugas Manajer di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung.

Setiap bagian/departemen dalam sebuah perusahaan mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing untuk melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawab yang sudah diberikan oleh perusahaan, begitupun dengan sekretaris pada CV. Karsa Perdana Mandiri, walaupun terdapat sedikit perbedaan antara SOP sekretaris dengan bagian lainnya, dimana SOP sekretaris tidak hanya bersifat teknis, namun juga menitikberatkan kepada penyikapan dan tingkat respon yang harus diberikan kepada pimpinan, hal ini dikarenakan posisi sekretaris pada CV. Karsa Perdana Mandiri merupakan posisi yang bersifat

supporting atau membantu, khususnya meringankan beban pimpinan, yang dalam hal ini manajer marketing dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dalam melaksanakan tugasnya, ada beberapa kepribadian yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris pada CV. Karsa Perdana Mandiri, yaitu:

a. Bersikap simpatik menyenangkan bagi orang lain, tidak egois, terbuka dan tenang.
b. Bersikap dewasa dalam berfikir maupun bertindak, artinya senantiasa belajar meningkatkan kemampuan dan kualitas dirinya
c. Senantiasa mengembangkan sikap-sikap positif yang dimiliki dan berupaya memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada pada dirinya
d. Rajin belajar dari berbagai referensi seperti buku/tulisan-tulisan maupun pengalaman orang lain yang sukses
e. Luwes dan mudah bergaul dengan orang lain
f. Senantiasa bersih dan rapih, baik dalam menata kantor maupun penampilan dirinya
g. Memperhatikan sikap tubuh (*body language*), karena sikap tubuh mencerminkan watak seseorang. Biasakan untuk berdiri, duduk ataupun berjalan dengan sikap wajar tidak membungkuk ataupun kaku.
h. Menggunakan asesoris tubuh yang sederhana. Jangan memakai anting-anting yang terlalu besar ataupun asesoris lainnya yang tidak sesuai dengan tatakrama.
i. Sepatu tertutup dengan tumit yang tidak terlalu pendek, sebaiknya tinggi tumit 5cm atau lebih sesuai dengan postur tubuhnya. Jangan membiasakan diri memakai sepatu sandal ataupun sandal dikantor

j. Pandai berbicara dengan jelas, suara volume harus pas, mimik wajah yang sesuai, gaya bicara yang menarik, kaya akan pembendaharaan kata, mempunyai gaya humor dan tidak grogi.

Selain mempunyai kepribadian-kepribadian yang suda penulis sebutkan diatas, sekretaris juga dituntut untuk bisa bersikap yang baik dalam bekerja, oleh karena itu CV. Karsa Perdana Mandiri menetapkan ada 5 (lima) sikap kerja yang harus dimiliki oleh sekretaris, khususnya sekretaris pimpinan manajer marketing, yaitu:

a. Accuracy (ketelitian)

Sikap ketelitian merupakan salah satu kunci untuk meraih keberhasilan dalam bekerja. Untuk bisa bersikap teliti, sekretaris harus melatih dirinya untuk bisa berkonsentrasi penuh dan fokus terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan.

b. Follow Through (melaksanakan pekerjaan secara sempurna)

Sikap ini menuntut sekretaris untuk bekerja secara tuntas, tidak setengah-setengah ataupun sebagian-sebagian. Untuk dapa bersikap *follow through*, sekretaris harus *detail minded*, yaitu: mau memperhatikan, mengingat-ingat dan melaksanakan unit-unit yang sekecil-kecilnya dari suatu pekerjaan atau masalah, sedangkan pimpinan tidak harus bersikap *detail-minded*.

c. Good judgement (pertimbangan/perhitungan sebelum melaksanakan tindakan)

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

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

1. Mendalami masalah yang dihadapi
2. Mempelajari dan menganalisa keterkaitan masalah yang dihadapi dengan faktor-faktor lain.
3. Membuat beberapa alternatif dengan membuat solusi masing-masing, lalu pilihlah solusi dengan resiko minimal
4. Bertindak sesuai dengan pertimbangan yang sudah dilakukan.

d. Resourcefulness (panjang akal)

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

e. Initiative (inisiatif)

Dengan sikap ini, seorang sekretaris dituntut untuk bisa memecahkan masalah secara mandiri, sehingga bisa membantu pimpinan dalam memcahkan permasalahan yang sedang dihadapinya. Untuk dapat bersikap inisiatif, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang sekretaris, yaitu:

1. Dalam batas wewenang sekretaris, yaitu tindakan-tindakan yang bisa dilakukan langsung oleh seorang sekretaris, misalnya memperindah hiasan ruangan,

merapihkan dan menyusun nomor telepon, merapihkan dan menyusun arsip-arsip dan lain sebagainya

2. Dalam luar batas wewenang sekretaris, yaitu tindakan-tindakan yang harus dikonsultasikan terlebih dahulu kepada pimpinan ataupun pihak lain yang terkait, seperti misalnya pembelian alat-alat kantor, perubahan tata letak kantor dan lain sebagainya.

Berikut ini merupakan SOP dari masing-masing tugas rutin sekretaris yang telah penulis paparkan diatas.

a. Menyusun/membuat surat (korespondensi)

Pada bagian sebelumnya, penulis menyampaikan bahwa ada 3(tiga) jenis surat yang digunakan oleh CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung, untuk penanganan surat masuk dari ketiga jenis surat tersebut, ada beberapa prosedur baku yang telah ditetapkan oleh CV. Karsa Perdana Mandiri yang harus dilakukan sekretaris, yaitu:

a). Membuka amplop dan mengeluarkan surat dari amplop, terkecuali surat-surat pribadi, khususnya surat yang terkait dengan penagihan pembayaran tertentu yang ditujukan kepada pimpinan, untuk jenis surat ini, sekretaris tidak boleh membuka dan mengeluarkan isi suratnya secara langsung, terkecuali sudah ada instruksi dari pimpinan yang berwenang. Membuka isi surat dari amplop ditujukan untuk melakukan penyortingan dan memfilter surat, sehingga menghasilkan pembagian surat-surat yang harus ditindaklanjuti dengan

segera, surat-surat yang harus diserahkan kepada pimpinan dengan segera ataupun jenis penanganan lainnya.

b). Menginputkan data surat masuk kedalam database yang sudah disediakan khusus untuk penanganan surat masuk. Aktivitas ini ditujukan untuk melakukan pengarsipan secara digital agar mudah dilakukan pencarian pada saat surat dibutuhkan dilain waktu. Adapun format yang telah disediakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Format Pencatatan Surat Masuk

Terima		**Instansi**	**Tanggal Surat**	**No. Surat, Penjelasan ataupun Perihal surat**	**Tujuan**		**Keterangan**
Jam	**Tanggal**				**Kepada**	**Tanggal**	
08:00	**21 Juni 09**	**PT. INKA**	**20 Juni 09**	**Penawaran Kerjsama**	**Manager Pemasaran**	**25 Juni 09**	**-**

Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

c.) Memberi tanda atau catatan-catatan kecil untuk surat-surat tertentu yang dianggap penting sehingga mudah dipahami oleh pimpinan ataupun orang yang ditujukan untuk menerima surat tersebut.

d.) Mengirimkan surat kepada pimpinan dan/atau orang yang ditujukan oleh surat tersebut beserta penjelasan surat berdasarkan catatan-catatan kecil ataupun tanda yang sudah diberikan (jika ada) sehingga mudah dipahami oleh pimpinan dan/atau orang yang ditujukan oleh surat tersebut.

e.) Menduplikasi surat-surat yang dianggap penting untuk diarsipkan dalam arsip surat masuk.

f.) Menindaklanjuti surat baik dengan pembalasan surat ataupun aktivitas lain seperti misalnya untuk menindaklanjuti surat penagihan pimpinan, maka sekretaris melakukan pembayaran tagihan tersebut berdasarkan instruksi dari pimpinan dan aktivitas-aktivitas lainnya.

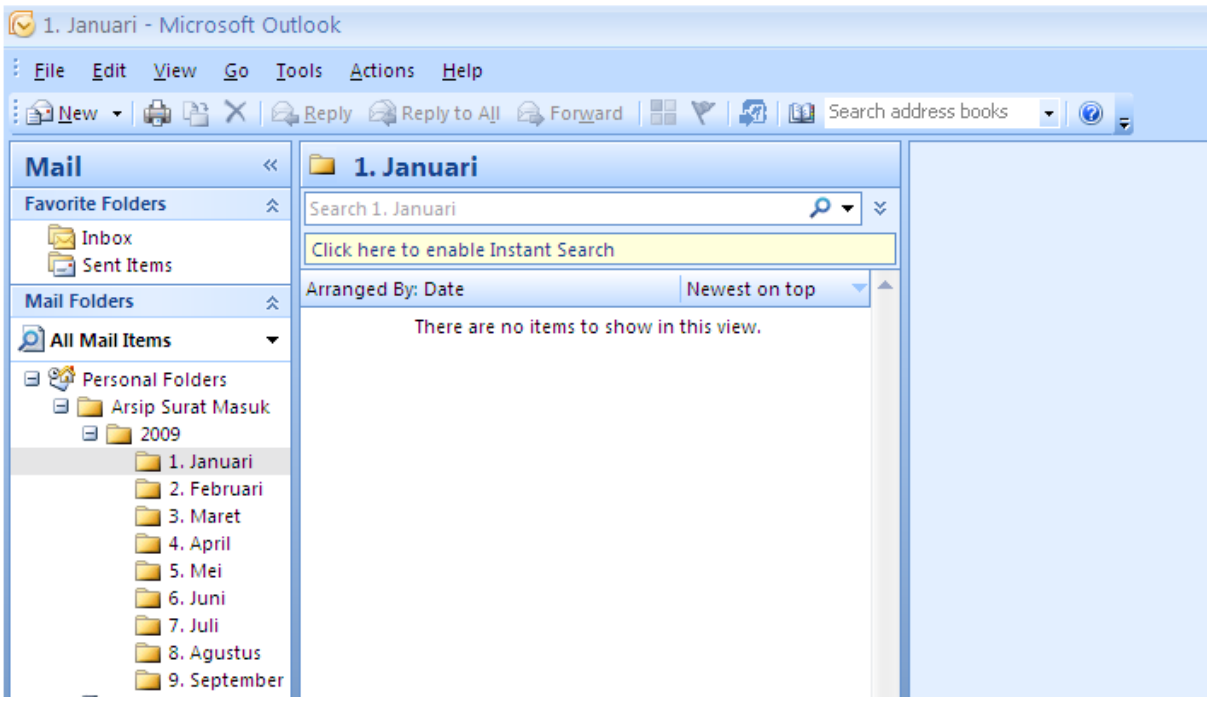
Khusus untuk penanganan surat elektronik (*e-mail*) ada beberapa standar baku yang harus dilakukan oleh sekretaris, yaitu:

a). Membuka email dan memeriksa surat dalam hal ini sama halnya seperti surat konvensional yaitu melakukan penyortingan dan memfilter surat berdasarkan kepentingan-kepentingan tertentu (penyortingan dan memfilter surat bisa ditentukan berdasarkan ketiga jenis surat yang sudah dibahas diatas)

b). Melakukan *forwarding email* untuk surat-surat yang dianggap penting kepada pimpinan ataupun orang yang ditujukan oleh surat tersebut.

c). Melakukan pengarsipan surat kedalam folder draft yang telah disediakan. CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung menggunakan sistem pengarsipan berdasarkan waktu penerimaan surat yaitu diarsipkan perbulan, seperti contoh dibawah ini.

Gambar 4.5 Sistem Pengarsipan Surat Elektronik (*E-mail*)



Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

Adapun standar baku yang ditetapkan oleh CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung yang harus dilakukan oleh sekretaris dalam membuat dan mengirim surat adalah sebagai berikut:

a). Membuat surat, baik atas perintah/instruksi dari pimpinan ataupun surat untuk penindaklanjutan surat masuk. Adapun nomor surat harus disesuaikan dengan nomor surat terakhir yang dikeluarkan berdasarkan surat keluar yang tercatat dalam database agenda surat keluar. Berikut ini format database agenda surat keluar yang digunakan pada CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung, yaitu:

Tabel 4.4 Format Database Agenda Surat Keluar

Tanggal	No.Surat	Kepada	Perihal	Keterangan
1 Jan 09	KPM/2009/IV.003	PT. INKA	Tindak lanjut penawaran kerjasama	-

Sumber : CV. Karsa Perdana Mandiri (2010)

b). Jika diperlukan persetujuan atau penandatanganan oleh pimpinan marketing ataupun orang lain yang berkepentingan, maka sekretaris harus menghubungi orang tersebut terlebih dahulu untuk meminta persetujuan.

- ✓ Melakukan pengecekan surat dengan spesifikasi pengecheckan sebagai berikut:
- ✓ Pemeriksaan tanda tangan, nama dan alamat
- ✓ Mencocokan lampiran surat
- ✓ Kode wilayah pos diamplop surat (bila memakai jasa pos)
- ✓ Tanggal surat
- ✓ Memberikan tanda pada amplop surat dan paket yang memakai layanan khusus.

c). Menginputkan surat keluar berdasarkan format databse agenda surat keluar yang telah penulis gambarkan diatas. Hal ini digunakan untuk memudahkan pengecheckan/verifikasi pada waktu lain saat diperlukan.

d). Mengirim surat, dimana pada dasarnya CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung menggunakan jasa pengiriman surat menggunakan TIKI, JNC, Fed Ex ataupun Pos Indonesia.

b. Pembuatan dan Pengaturan Jadwal Pimpinan

Pembuatan dan pengaturan jadwal pimpinan dibuat dan dievaluasi perminggu, dengan rincian sebagai berikut:

1. Senin – Kamis (melaksanakan perencanaan jadwal yang sudah dibuat)
2. Jum’at (melakukan evaluasi realisasi perencanaan sebelumnya dan pembuatan serta pengaturan jadwal untuk periode minggu selanjutnya)

Jika terjadi kesalahan atau diperlukan adanya revisi atau perubahan, maka perubahan itu bisa dilakukan setiap hari sesuai dengan kebutuhan, sedangkan untuk pembuatan jadwal perjalanan dinas, tidak dibatasi oleh waktu, mengingat perjalanan dinas ini sering dilakukan secara tiba-tiba atau mendadak, dan ini merupakan salah satu kelemahan manajemen dari CV. Karsa Perdana Mandiri yang masih harus diperbaiki.

Pada tiap akhir bulan, sekretaris melakukan evaluasi realisasi perencanaan kerja pada jadwal yang sudah dibuat, hal ini ditujukan agar sekretaris bisa mempelajari dan menemukan titik lemah baik dari sisi manajemen perusahaan ataupun sisi lainnya. Dari hasil evaluasi ini, sekretaris harus kreatif dalam mencari solusi guna memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada agar tidak terjadi lagi pada periode bulan selanjutnya.

c. Menerima dan Melayani Tamu serta Bertamu

Dalam hal menerima dan melayani tamu pada CV. Karsa Perdana Mandiri, ada beberapa langkah baku yang harus dilakukan oleh seorang sekretaris, yaitu:

1) Mengucapkan salam
2) Memperkenalkan secara singkat identitas diri/department ataupun perusahaan (sesuai dengan tamu yang dihadapi)
3) Menanyakan maksud kedatangan dan tujuan serta orang yang ingin ditemui oleh tamu tersebut.
4) Meminta kepada tamu untuk mengisi buku tamu yang telah disediakan.
5) Mempersilahkan tamu untuk menunggu diruang tunggu, yang kemudian sekretaris harus menghubungi orang yang ingin ditemui oleh tamu tersebut.
6) Menyampaikan permohonan maaf secara baik kepada tamu apabila orang yang ingin ditemui tidak bisa menemui tamu tersebut dan/atau membuat dan memberikan informasi kepada tamu mengenai waktu yang lain agar tamu tersebut bisa datang kembali.
7) Memberikan hadiah atau bingkisan bila diperlukan. Hal ini ditujukan kepada tamu yang bersifat istimewa seperti tamu atasan, tamu partner usaha dan lain sebagainya.

Dalam mengucapkan salam kepada tamu, ada beberapa etika dan peraturan yang harus dilakukan oleh sekretaris, yaitu:

1. Menyapa dengan ucapan selamat pagi/siang/sore ataupun malam, sesuai dengan rincian waktu berikut:

- Pagi : 08:00 – 11:00
- Siang : 11:00 – 15:00
- Sore : 15:00 – 18:00
- Malam : 18:00 – 24:00

2. Menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu/Tuan/Nyonya dan jangan sekali-kali menyapa dengan sebutan tante atau oom.
3. Bila tamu tersebut sudah dikenal, harus disebutkan namanya.

d. Menerima dan Melayani Telpon serta Menelpon

Dalam menerima telepon, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang sekretaris di CV. Karsa Perdana Mandiri, yaitu:

1. Telepon dari luar melalui saluran langsung (tidak melalui operator), caranya:
   a. Menyebutkan nama perusahaan atau organisasi, misalnya: "*CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung*"
   b. Mengucapkan salam, seperti: "*Selamat pagi/siang/sore/malam*"
   c. Menanyakan apakah yang dapat dibantu dan ingin berbicara dengan siapa, sebagai contoh: "*CV Karsa Perdana Mandiri Bandung, selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?*"
2. Telepon dari luar melalui saluran tak langsung, melalui sentral telepon internal, baru kemudian disalurkan ke pesawat-pesawat telepon diperusahaan, caranya:
   a. Menyebutkan nama satuan kerja (tidak perlu menyebutkan nama perusahaan)
   b. Mengucapkan salam, seperti: "*Selamat pagi/siang/sore/malam*"

c. Menanyakan apakah yang dapat dibantu dan ingin berbicara dengan siapa, sebagai contoh: "*Departemen Keuangan, selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?*"

3. Penelpon yang belum atau tidak dikenal sekretaris, caranya:
   a. Apabila penelpon yang dibicarakan memang ada relevansinya dengan wewenang dan tanggungjawab pimpinan, dan pimpinan sedang ada ditempat, cara yang perlu dilakukan sekretaris adalah menghubungkan penelpon dengan pimpinan didahului dengan ucapan: "maaf, tunggu sebentar", tetapi apabila pimpinan sedang tidak ada ditempat, maka sekretaris harus menjelaskannya
   b. Apabila penelpon hanya mengatakan ingin berbicara dengan pimpinan, dan mengatakan keperluannya tatapi belum menyebutkan identitasnya, maka sekretaris harus menanyakan identitas penelpon
   c. Apabila penelpon mau mengatakan identitas dirinya, maka sekretaris harus menanyakan keperluannya.
   d. Apabila penelpon hanya ingin menyebutkan keperluannya dan ia mendesak ingin berbicara dengan pimpinan, maka sekretaris harus melaporkan hal itu kepada pimpinan
   e. Menghadapi penelpon yang sudah menyebutkan identitasnya, tetapi belum menyebutkan keperluannya, maka sekretaris harus memberitahukan bahwa pimpinan sedang tidak ada ditempat atau pimpinan sedang rapat, lalu tanyakan hal yang ingin dibicarakan. Seandainya hal yang ingin dibicarakan

itu tidak relevan dan diluar wewenang pimpinan, maka sekretaris bisa mengatakan kepada penelpon bahwa dia salah alamat.

4. Penelpon yang telah dikenal oleh sekretaris.

   Untuk melayani penelpon yang telah dikenal oleh sekretaris, maka sekretaris tidak perlu melayani secara formal seperti menanyakan keperluan dan lain sebagainya, namun tetap menjaga etiket dan tatakrama. Sekretaris harus bisa bersikap *warm welcome* dan mengetahui jabatan dari penelpon. Berikut ini merupakan langkah dan aturan baku dari CV. Karsa Perdana Mandiri untuk sekretaris dalam menerima telepon dari penelpon yang telah dikenal.

   a. Menyebutkan nama perusahaan/organisasi
   b. Mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore/malam”
   c. Menanyakan “ada yang dapat dibantu?” atau “ingin bicara dengan siapa?”
   d. Menghubungkan dengan pimpinan

Kadangkala ketika menerima telepon, ada beberapa pesan-pesan singkat yang harus dicatat oleh sekretaris, untuk itu CV. Karsa Perdana Mandiri menerapkan aturan berikut untuk mencatat pesan ketika menerima telepon, yaitu:

1. Catatlah tanggal, waktu dan nama lengkap pelepon serta nama perusahaannya, nomor telepon, isi pesan untuk pimpinan, tanda tangan sekretaris
2. Pindahkan segera ke lembar pesan telepon
3. Letakan pesan telepon diatas meja pimpinan agar mudah terlihat bila pimpinan kembali.

Selain menerima telepon, sekretaris juga dimungkinkan untuk menelpon guna menyampaikan informasi dan pesan dari pimpinan. Berikut ini beberapa aturan yang ditetapkan oleh CV. Karsa Perdana Mandiri bagi sekretaris untuk menelpon, yaitu:

1. Menyambungkan telepon untuk pimpinan, denga langkah sebagai berikut:
    a. Mengucapkan salam, yaitu "selamat pagi/siang/sore/malam" (sebelum itu pastikan tidak salah alamat)
    b. Memberikan identifikasi diri
    c. Mengatakan bahwa pimpinan ingin bicara (sekretaris tidak boleh mendahului mengatakan apa yang ingin dibicarakan oleh pimpinan, sekretaris hanya diperbolehkan mengatakan perihal pembicaraan)
    d. Memastikan bahwa orang yang menerima telepon adalah orang yang bersedia menyambungkan dengan orang yang dimaksud dengan pimpinan
    e. Menyambungkan pimpinan dengan penerima telepon.
2. Menyampaikan pesan dari pimpinan, yaitu dengan langkah sebagai berikut:
    a. Mengucapkan salam, yaitu "selamat pagi/siang/sore/malam" (sebelum itu pastikan tidak salah alamat)
    b. Memberikan identifikasi diri
    c. Mengatakan bahwa sekretaris diminta oleh pimpinan untuk menyampaikan kepada bapak……tentang masalah…..
    d. Minta bicara dengan bapak….(bila pesan yang harus disampaikan harus diterima langsung)

e. Setelah memastikan bahwa bapak/orang yang dimaksud adalah yang dituju, maka berikan identitas diri, menyampaikan pesan yang dimaksud oleh pimpinan, mengucapkan terimakasih.

e. Menata Arsip

Dalam menata arsip, CV. Karsa Perdana Mandiri menggunakan sistem tanggal (*chronologis*). Hal ini ditujukan memudahkan pencarian jika nanti dokumen/surat yang diarsipkan tersebut diperlukan lagi untuk kegiatan operasional ataupun kegiatan lainnya.

Sistem tanggal adalah sistem penyimpanan surat/dokumen didasarkan kepada tanggal surat diterima (untuk surat masuk) dan tanggal surat dikirim (untuk surat keluar). Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Perlengkapan yang digunakan, yaitu:
   a. Filling cabinet
   b. Judul arsip dengan menggunakan “tahun” sebagai periode
   c. Guide per bulan
   d. Folder dan kartu kendali
2. Pembagian dalam sistem tanggal

   Pembagian dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

   a. Pembagian utama dengan format tahun

b. Pembagian kedua dengan format bulan

c. Pembagian ketiga dengan format tanggal

3. Susunan guide dan folder dalam filling cabinet, yaitu:

a. Laci menggambarkan tahun

b. Guide menggambarkan bulan

c. Folder menggambarkan tanggal

4. Penyimpanan surat, yaitu:

a. Menetapkan kode surat sebelum disimpan

b. Mencatat surat pada kartu kendali

c. Menyiapkan surat.

f. Menyiapkan pembuatan laporan

Untuk menyajikan laporan kepada pimpinan khusunya dalam hal ini adalah manajer marketing, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh sekretaris, yaitu:

1. Mengumpulkan laporan-laporan dari tiap bagian yang berkepentingan.
2. Menyusun dan menyortir laporan, sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh pimpinan.
3. Membuat dokumen-dokumen pendukung laporan seperti latar belakang, maksud dan tujuan pembuatan laporan serta hal-hal lain yang dibutuhkan.
4. Meminta perbaikan baik dalam hal format laporan maupun kelengkapan isi laporan kepada pihak yang terkait apabila dirasakan laporan belum bisa mewakili apa yang dilaporkan.

4.3 Analisis Tugas Rutin Sekretaris Dalam Membantu Manajer Marketing di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung

Dalam melakukan analisis tugas rutin sekretaris, ada beberapa parameter yang digunakan oleh penulis untuk menentukan prioritas ataupun kelayakan tugas tersebut untuk menjadi tugas rutin sekretaris, parameter tersebut yaitu:

1. Intensitas kebutuhan, yaitu seberapa besar kebutuhan akan suatu tugas diperlukan oleh pimpinan, misalnya seorang pimpinan sangat memerlukan pembuatan dan pengaturan jadwal baik dalam hal perencanaan kerja rutin ataupun perjalanan dinas, melakukan penerimaan tamu, dengan maksud untuk memfilter tamu-tamu yang benar-benar layak untuk ditemui pimpinan sehingga waktu pimpinan bisa lebih efektif dan efisien dan lain sebagainya.
2. Pengaruh kebutuhan terhadap kinerja pimpinan, sebagai contoh: jika tidak dilakukan pembuatan dan pengaturan jadwal, maka pimpinan akan sering melakukan kesalahan disebabkan tidak adanya reminder dan kerangka kerja untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, dan tentu saja hal ini akan berpengaruh negatif terhadap perkembangan perusahaan.

Berikut ini hasil analisis tugas rutin sekretaris yang sudah dilakukan penulis di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung :

1. Menyusun dan membuat surat (korespondensi)

Pada dasarnya dalam menyusun dan membuat surat (korespondensi) terdapat beberapa perbedaan dengan uraian sebagai berikut :

Ada beberapa prosedur baku yang telah ditetapkan oleh CV. Karsa Perdana Mandiri yang harus dilakukan sekretaris, yaitu:

1. Membuka amplop dan mengeluarkan surat dari amplop, terkecuali surat-surat pribadi.
2. Menginput data surat masuk ke dalam data base yang sudah disediakan khusus untuk penanganan surat masuk.
3. Memberi tanda atau catatan-catatan kecil untuk surat-surat tertentu yang dianggap penting, sehingga mudah dipahami oleh pimpinan ataupun orang yang ditujukan untuk menerima surat tersbut.
4. Mengirimkan surat kepada pimpinan dan/atau orang yang ditujukan oleh surat tersebut beserta penjelasan surat berdasarkan catatan-catatan kecil ataupun tanda yang sudah diberikan (jika ada) sehingga mudah dipahami oleh pimpinan dan/atau orang yang ditujukan oleh surat tersebut.
5. Menduplikasi surat-surat yang dianggap penting untuk diarsipkan dalam arsip surat masuk.
6. Menindaklanjuti surat baik dengan pembalasan surat ataupun aktivitas lain seperti misalnya untuk menindaklanjuti surat penagihan pimpinan, maka sekretaris melakukan pembayaran tagihan tersebut berdasarkan instruksi dari pimpinan dan aktivitas-aktivitas lainnya.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh sekretaris dalam korespondensi adalah :

1. Menjawab dan menanggapi surat dengan cepat menurut urutan pentingnya.

2. Membuat catatan tentang instruksi khusus yang ada hubungannya dengan surat.
3. Memproses surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan buku agenda atau kartu kendali yang dilengkapi dengan lembar disposisi.
4. Membuat konsep, mengetik surat, telegram, memo, dan bentuk lain dengan kelengkapannya (amplop, lampiran, tembusan, alamat, dan lain-lain), serta meneliti kembali sebelum ditandatangani oleh pimpinan.
5. Membuat dan menyimpan buku atau daftar alamat penting bagi yang bersifat pribadi atau kedinasan guna keperluan surat menyurat dan lainnya. (Sedarmayanti, 2005 : 30).

Berdasarkan uraian diatas terlihat beberapa perbedaan dalam menyusun dan membuat surat (korespondensi), seperti telihat dalam prosedur baku yang telah ditetapkan oleh CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung pada point nomor 2 (Menginput data surat masuk ke dalam data base yang sudah disediakan khusus untuk penanganan surat masuk), sedangkan menurut sedarmayanti (2005 : 30) memproses surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan buku agenda atau kartu kendali yang dilengkapi dengan kartu disposisi.

2. Menata Arsip

Hasil analisis mengenai menata arsip pada CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung yaitu dengan menggunakan sistem tanggal (*chronologis*). Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

5. Perlengkapan yang digunakan, yaitu:
   e. Filling cabinet
   f. Judul arsip dengan menggunakan “tahun” sebagai periode
   g. Guide per bulan
   h. Folder dan kartu kendali
6. Pembagian dalam sistem tanggal

Pembagian dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

d. Pembagian utama dengan format tahun
e. Pembagian kedua dengan format bulan
f. Pembagian ketiga dengan format tanggal

7. Susunan guide dan folder dalam filling cabinet, yaitu:
   d. Laci menggambarkan tahun
   e. Guide menggambarkan bulan
   f. Folder menggambarkan tanggal
8. Penyimpanan surat, yaitu:
   d. Menetapkan kode surat sebelum disimpan
   e. Mencatat surat pada kartu kendali
   f. Menyiapkan surat.

Hal ini ditujukan untuk memudahkan pencarian jika nanti dokumen atau surat yang diarsipkan tersebut diperlukan lagi untuk kegiatan operasional ataupun kegiatan lainnya.

3. Menerima dan melayani tamu serta berrtamu

Langkah awal dari menerima dan melayani tamu serta bertamu yang harus dilakukan sekretaris yaitu :

a. Mengucapkan salam
b. Memperkenalkan secara singkat identitas diri/department ataupun perusahaan (sesuai dengan tamu yang dihadapi)

c. Menanyakan maksud kedatangan dan tujuan serta orang yang ingin ditemui oleh tamu tersebut.
d. Meminta kepada tamu untuk mengisi buku tamu yang telah disediakan.
e. Mempersilahkan tamu untuk menunggu diruang tunggu, yang kemudian sekretaris harus menghubungi orang yang ingin ditemui oleh tamu tersebut.
f. Menyampaikan permohonan maaf secara baik kepada tamu apabila orang yang ingin ditemui tidak bisa menemui tamu tersebut dan/atau membuat dan memberikan informasi kepada tamu mengenai waktu yang lain agar tamu tersebut bisa datang kembali.
g. Memberikan hadiah atau bingkisan bila diperlukan. Hal ini ditujukan kepada tamu yang bersifat istimewa seperti tamu atasan, tamu partner usaha dan lain sebagainya.

4. Menerima dan melayani telepon serta menelepon

Dalam menerima telepon, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh sekretaris di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung, yaitu :

a. Telepon dari luar melalui saluran langsung (tidak melalui operator), caranya:

1). Menyebutkan nama perusahaan atau organisasi, misalnya: "*CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung*"

2). Mengucapkan salam, seperti: "*Selamat pagi/siang/sore/malam*"

3). Menanyakan apakah yang dapat dibantu dan ingin berbicara dengan siapa, sebagai contoh: "*CV Karsa Perdana Mandiri Bandung, selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?*"

b. Telepon dari luar melalui saluran tak langsung, melalui sentral telepon internal, baru kemudian disalurkan ke pesawat-pesawat telepon diperusahaan, caranya:

1). Menyebutkan nama satuan kerja (tidak perlu menyebutkan nama perusahaan).

2). Mengucapkan salam, seperti: "*Selamat pagi/siang/sore/malam*"

3). Menanyakan apakah yang dapat dibantu dan ingin berbicara dengan siapa, sebagai contoh: "*Departemen Keuangan, selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?*"

Namun dalam hal menerima dan melayani telepon pada CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung terdapat beberapa kelemahan yaitu sering terjadinya jaringan telepon yang terputus-putus.

5. Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan

Untuk pembuatan dan pengaturan jadwal pimpinan dibuat dan dievaluasi perminggu dengan rincian sebagai berikut :

1. Senin – Kamis (melaksanakan perencanaan jadwal yang sudah dibuat)
2. Jum'at (melakukan evaluasi realisasi perencanaan sebelumnya dan pembuatan serta pengaturan jadwal untuk periode minggu selanjutnya)

Sedangkan untuk perjalanan dinas pimpinan tidak dibatasi oleh waktu, mengingat perjalanan dinas ini sering dilakukan secara tiba-tiba dan mendadak, dan ini merupakan salah satu kelemahan manajemen di CV. Karsa Perdana Mandiri Bandung yang harus diperbaiki.

6. Menyiapkan pembuatan laporan

Hasil analisis mengenai menyiapkan pembuatan laporan ternyata terlihat adanya perbedaan dalam menyiapkan pembuatan laporan seperti yang terlihat pada tabel 4.5 berikut ini :

Perbedaan menyiapkan pembuatan laporan

Perbedaan menyiapkan pembuatan laporan	
1. Mengumpulkan laporan-laporan dari tiap bagian yang berkepentingan. 2. Menyusun dan menyortir laporan, sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh pimpinan. 3. Membuat dokumen-dokumen pendukung laporan seperti latar belakang, maksud dan tujuan pembuatan laporan serta hal-hal lain yang dibutuhkan. 4. Meminta perbaikan baik dalam hal	1. Memahami tata cara dan syarat membuat laporan. 2. Mencari, mengumpulkan mencatat dan mengolah data dan keterangan yang ada, buku-buku, peraturan, laporan yang lalu, pidato-pidato, dan bahan-bahan lain yang dianggap perlu. 3. Mencoba membuat kerangka laporan sesuai dengan kebutuhan, setelah meminta persetujuan atau mendapat ijin dari pimpinan. 4. Mengetik konsep/naskah laporan dengan tata cara pengetikan yang berlaku. (Sedarmayanti, 2005 : 109)

format laporan maupun kelengkapan isi laporan kepada pihak yang terkait apabila dirasakan laporan belum bisa mewakili apa yang dilaporkan.	

Berdasakan uraian diatas terdapat beberapa kesamaan yaitu pada dasarnya dalam menyiapkan pembuatan laporan mencari dan mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam pembuatan laporan dan memahami isi dari laporan tersebut.