BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sekrataris

Adalah penting sekali jika selalu mengerti benar-benar maksud sesuatu perkataan tertentu. Perkataan " *Sekretaris* " berasal dari bahasa latin " *SECRETUM* " atau " *SECRETARIUM* ", yang berarti " *pejabat* " yang memegang rahasia " *Istilah* " *Sekretaris* " mempunyai banyak arti. Akan tetapi Sekretaris yang dimaksudkan disini, adalah mengenai seorang pembantu dari seorang Pimpinan untuk menyelenggarakan bagian-bagian kecil dari tugas pekerjaan Pimpinan, dan yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab daripada seorang stenographer. Bahkan dia dapat berkedudukan sebagai pimpinan dalam unit pekerjaannya. Seperti Nanassy and Selden mengatakan, bahwa Sekretaris adalah " *An officer employed who has a more resposible position than a stenographer and whose duties usually include taking and transribing dictation; dealing with the public by appointments; maintaining or filing records, letter, etc. A secretary frequently acts as an administrative assistant or junior excecutive.*"

Meskipun macam pekerjaan itu pada hakekatnya adalah pekerjaan kantor, tetapi perlu ditekankan disini bahwa pekerjaan kantor berarti tugas-tugas di kantor yang bermutu tinggi.

Untuk tingkat pekerjaan-pekerjaan kantor setinggi ini maka Sekretaris harus berpendidikan cukup tinggi untuk menjalankan tugas-tugas kantor yang banyak itu, dan terutama ia harus mempunyai kesanggupan penuh dalam apa yang dinamakan keahlian-keahlian tentang pekerjaan-pekerjaan kantor tertentu.

Untuk menjadi seorang Sekretaris yang efektif maka pelajaran steno, mengetik, dan lain-lain, bertujuan untuk menyiapkan agar seorang Sekretaris dapat memberikan bantuan kepada Pimpinan dalam menyeleggarakan bagian-bagian kecil dari tugas Pimpinan. Juga dimaksudkan terutama untuk menjadikan semua keperluan-keperluan tugas seorang Sekretaris menjadi jelas dan dapat dimengerti benar-benar, serta agar seorang Sekretaris mengerti bagaimana bekerja dengan baik.

Ditinjau dari segi ketelitian maka pekerjaan seorang Seretaris adalah suatu tugas yang sebaiknya diselenggarakan oleh wanita-wanita yang masih muda. Dalam negara-negara dimana wanita banyak mengambil bagian, maka bidang pekerjaan seorang Sekretaris diperlukan untuk memperbaiki kedudukanya dan memperluas bidang-bidang pekerjaan-pekerjaan yang tinggi mutunya.

Tapi banyak pula kantor-kantor yang lebih menyukai pria-pria muda sebagai Sekretaris. Terutama jika tugas Sekretaris itu meliputi pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan tempat-tempat yang agak jauh dari kantornya sendiri. Apabila ia melaksanakan pekerjaannya dengan baik, maka Pimpinan akan menghargainya, dan pada waktunya dia akan memberikan kenaikan tingkat, atau mengajukannya untuk menjalankan tugas-tugas sebagai

seorang Wakil Kepala, atau bahkan yang akan dijadikan Kepala Kantor dikemudian hari. Banyak pria yang bekerja sebagai Sekretaris pada Pimpinan yang tinggi kedudukannya dan yang telah mengakui kemampuan-kemampuan mereka, akan memperoleh kedudukan yang tinggi pula.

2.2. Kedudukan (status) seorang Sekretaris

Agar supaya Sekretaris dapat meningkatkan kedudukannya serta memperoleh penghargaan dari Pimpinannya, maka mereka harus melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik, sehingga Pimpinannya mengakui manfaat mereka yang sebenarnya. Tidak setiap Pimpinan dapat mengetahui cara yang sebaik-baiknya untuk mempergunakan keahlian dan kemampuan Sekretaris, pria atau wanita. Oleh karenanya Sekretaris harus berusaha menunjukan kemampuan mereka agar dengan demikian Pimpinan mereka tidak ragu-ragu untuk mempergunakan keahlian dan kemampuan Sekretarisnya.

Seorang Pimpinan harus juga belajar mempraktekkan prinsip-prinsip manajemen dimana salah satu dari prinsip-prinsip manajemen yang telah diakui kebenarannya, adalah prinsip pelimpahan tugas, yang berarti bahwa ada beberapa tugas tertentu yang harus diselenggarakan dan dapat diselesaikan oleh seseorang untuk orang lain. Prinsip pelimpahan wewenang ini mempercayakan tugas kepada orang lain akan mengurangi pekerjaan-pekerjaan Pimpinan dalam hal-hal kecil, tetapi yang kerapkali memakan waktu. Dengan penyerahan wewenang ini Pimpinan dapat memusatkan waktu dan tenaganya pada tugas-tugas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Seorang Pimpinan yang tahu bagaimana melimpahkan pekerjaan-pekerjaan kecil tetapi termasuk bagian yang penting dari tugasnya, adalah seorang Pemimpin yang mengerti dan mengetahui bagaimana mempraktekkan kepemimpinan yang modern. Seorang Pimpinan yang mencoba mengerjakan segala-galanya sendiri dan mengira bahwa tidak seorangpun dapat menyelenggarakan sebaik dia sendiri, seakan-akan takut, bahwa pembantu-pembantunya akan berpengetahuan yang sama tinggi dengan dia tentang suatu tugas, adalah seseorang yang tidak cukup berbakat untuk menjadi seorang Pemimpin.

Agar supaya seseorang Pimpinan dapat melimpahkan tugas-tugas kepada seorang Sekretaris dengan penuh kepercayaan, dan bahwa tugas itu akan dapat diselesaikan dengan sempurna, maka seorang Sekretaris harus telah siap sedia untuk menerima tugas-tugas yang bertanggung jawab itu.

2.3. Ruang Lingkup Tugas Sekretaris

Tugas seorang Sekretaris adalah membantu Pimpinan dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan teknis, tetapi cukup penting artinya bagi Pimpinan. Bayangkan, seorang Presiden Direktur dari perusahaan yang besar setiap pagi membuka surat yang datang, mengetik jawaban surat-surat itu, menyimpan surat-surat itu, dan mengerjakan beberapa pekerjaan lainnya. Tentu saja tidak akan ada waktu yang lebih baginya untuk melakukan tugas-tugas kepemimpinannya yang sangat diharapkan oleh perusahaannya. Oleh karena itu dia harus mempunyai seseorang yang dapat membantunya,

dan kepadanya Pimpinan dapat melimpahkan tugas-tugasyang telah disebutkan diatas. Dan Sekretaris-lah yang dapat memberikan bantuan yang dimaksud.

Seseorang Pemimpin akan sangat memerlukan bantuan Sekretaris dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan kantor, seperti menerima tamu, menerima telepon, mengambil dikte dan melatinkan, mengurus surat menyurat, menyimpan surat menyurat, menyimpan surat, dan sebagainya. Untuk itu seorang Pimpinan mengharapkan, bahwa bantuan yang diberikan oleh Sekretaris dalam melaksanakan tugas-tugas bantuannya dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Tugas-tugas bantuan yang akan diberikan oleh seorang Sekretaris akan berbeda, tergantung dari bidang usaha yang dilakukan oleh Pimpinan. Umpamanya tanggung jawab dan pekerjaan seorang Presiden Direktur dari perusahaan Percetakan akan sangat berbeda dengan Lembaga Bantuan Hukum (LBH), berbeda dengan Walikota, berbeda pula dengan dengan Manager Perusahaan Penerbangan. Oleh karena demikian banyak variasi dari pekerjaan-pekerjaan Pimpinan, maka pendidikan seorang Sekretaris haruslah memadai dan meliputi seluruh kemungkinan tanggung jawab pekerjaan Pimpinan.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang Sekretaris adalah seseorang yang berdiri sendiri. Kemungkinan sekali dia tidak mempunyai seseorang yang mengawasi pekerjaanya. Memang benar bahwa seorang Sekretaris menerima perintah-perintah tetapi setelah itu seorang Sekretaris harus menyelesaikan perintah itu secara sempurna seorang diri. Pada umumnya pekerjaan-pekerjaan Sekretaris dikelompokkan ke dalam 4 sifat, yaitu :

a. Tugas-tugas yang sifatnya rutin

Tugas rutin adalah tugas-tugas yang tidak lagi memerlukan perintah khusus, maupun pengawasan khusus.

Tugas-tugas dimaksud meliputi tugas-tugas :

- Membuka surat
- Menerima tamu
- Filing
- Membuat jadwal tamu, dan lain sebagainya

Yang harus dilaksanakan oleh Sekretaris tanpa membuang waktu, dan tanpa memerlukan usaha-usaha khusus. Selama tugas-tugas tersebut menjadi tanggung jawab Sekretaris, maka Sekretaris harus dapat melaksanakan dan menyelesaikan dimana ada waktu yang memungkinkan untuk mengerjakan, tanpa menunggu diperintah atau menunggu waktu.

b. Tugas-tugas Khusus

Ada kalanya seorang Pimpinan meminta Sekretaris untuk melakukan tugas-tugas yang khusus. Mungkin dalam memberikan tugas-tugas khusus ini akan memberikan perintah secara lengkap, tetapi mungkin sekali Pimpinan mengharapkan Sekretarisnya mempergunakan pertimbangan dan pengalaman-pengalaman Sekretaris untuk menyelesaikan.

Tugas-tugas ini meliputi :

- Membuat konsep telegram sampai dengan mengirimkannya
- Membuat deposito bank

- Mencari pesawat terbang yang dapat sampai di Australia pada hari senin petang
- Membuat perjanjian dengan perusahan-perusahan lain dan lain-lainnya

Seorang Pimpinan akan memberikan tugas-tugas khusus ini setiap hari, oleh karenanya Sekretaris harus dapat mengatur waktunya agar tugas-tugas khusus ini dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

c. Tugas-tugas yang bersifat kreatif

Dalam bidang tugas ini Sekretaris dapat menemukan sendiri tugas-tugas yang menurut Sekretaris merupakan sesuatu bantuan yang sangat diperlukan oleh Pimpinan. Sekretaris melakukan tanpa diminta oleh Pimpinan, dan ini semuanya dilakukan dengan maksud agar tugas bantuan yang diberikan kepada Pimpinan dapat terlaksana dengan lebih berhasil guna dan berdaya guna.

Jenis tugas yang dilakukan Sekretaris yang dapat tergolong dalam tugas-tugas yang bersifat kreatif ini umpamanya :

- Mengumpulkan keterangan yang sekiranya dapat diperlukan oleh Pimpinan. Dan apabila keterangan itu telah tersedia, maka sewaktu-waktu Pimpinan memerlukan, Sekretaris dapat menyerahkan.
- Apabila Sekretaris menemukan suatu artikel yang mungkin akan memberikan manfaat banyak bagi keberhasilan Pimpinan, maka Sekretaris akan menggaris bawahi serta memberi komentar, atau bahkan mengguntingnya.

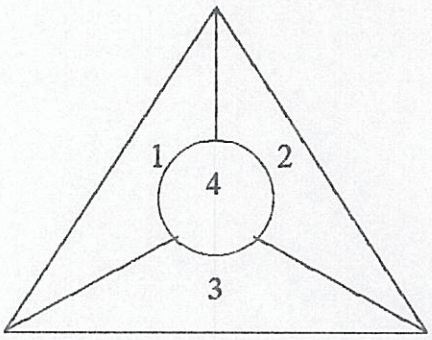
d. Melakukan Hubungan dan Kerja sama

Meskipun seorang Sekretaris harus dapat melaksanakan tugas tanpa bantuan orang lain, tetapi dia tidak akan dapat terlepas dari kemungkinan untuk berhubungan dan bekerja sama dengan orang lain. Oleh karena itu seorang Sekretaris harus dapat bekerja sama dengan orang lain dengan harmonis. Dia yang akan menyebabkan dia untuk tidak disenangi.

Seorang Sekretaris harus selalu berusaha untuk mencari cara-cara yang baik untuk menumbuhkan hubungan dan kerja sama yang baik antara dia dengan Pimpinan dalam batas-batas kedinasan. Seperti dikatakan oleh Thelma Smith, Sekretaris dari seorang eksekutif didalam suatu pabrik elektronika : " Atasan saya dan saya bekerja sama sebagai satu " team", namun ia atasan bagi saya ".

Jika keempat tugas Sekretaris itu digambarkan akan nampak sebagai berikut :

(1)
(2)
(3)
(4)



Gb. 3. Macam-macam tugas Sekretaris

Keterangan Gambar :

(1) tugas-tugas rutin
(2) tugas-tugas khusus
(3) tugas-tugas yang bersifat kreatif
(4) melakukan hubungan dan kerja sama

Keempat tugas ini merupakan kesatuan yang tidak terpisahkan.

2.4. Sarana-sarana Bantu Daya Ingat Seorang Sekretaris

Daya ingatan yang baik adalah merupakan dasar dari bekerja secara efisien. Seorang Sekretaris memerlukan daya ingatan yang sangat baik untuk dapat merencanakan pekerjaan yang akan dilakukan pada suatu hari, dan untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan pertimbangan-pertimbangan yang datang dari pengalaman-pengalaman yang diingatnya. Sekretaris harus dapat mengingat apa yang dilihat dan apa yang didengarnya. Sekretaris harus melihat dengan teliti sampai habis semua kertas bertulisan yang lewat di tangannya, dan mendengarkan segala sesuatu yang orang lain katakan (meskipun hal ini kadang-kadang tidak menyenangkan, tetapi lebih baik mendengarkannya), dan harus selalu mencoba untuk mengingat sampai hal-hal yang mendetil.

Suatu daya ingat yang dapat dipercaya adalah suata bantuan yang nyata bagi Sekrataris untuk dapat membantu pelaksanaan tugas Pimpinannya. Untuk itu ada beberapa alat yang dapat dipergunakan oleh Sekretaris, antara lain kalender meja, file pengingat (tickler file), file pending (pending file), file kartu (card file) dan buku agenda.

2.4.1. Kalender Meja

Setiap Sekretaris sebaiknya mempunyai kalender meja yang dapat dilepas lembaran-lembarannya, sehingga lembaran-lembaran tersebut dapat dipergunakan untuk mencatat informasi-informasi yang diperkirakan sangat berguna bagi Pimpinannya.

Meskipun kalender meja merupakan alat pengingat yang sangat mudah penanganannya, akan tetapi meskipun demikian catatan ini tidak dapat disimpan lama. Kemungkinan untuk hilang juga lebih banyak. Oleh karena itu pencatatan pada kalender meja hanya bersifat sementara. Setelah itu Sekretaris harus memindahkannya ke suatu alat pengingat yang lain.

2.4.2. File pengingat (Tickler file)

Tickler file ini merupakan suatu alat untuk mengingatkan Sekretaris untuk berbuat sesuatu pada saat tertentu. Kalender meja yang lembarannya terlepas dapat dipergunakan untuk menuliskan segala informasi yang harus dilakukan untuk sesuatu saat tertentu di masa mendatang. Tetapi selama kalender meja lembarannya terbatas, maka satu kertas khusus yang dipersiapkan untuk pencatatan kegiatan di waktu yang akan datang dapat dibuat.

Kertas yang paling sesuai untuk keperluan ini adalah kartu perpustakaan yang dapat disimpan bersama-sama dalam suatu kotak kartu, dengan memberikan tanggal 1 sampai 31, masing-masing tanggal disiapkan dua atau tiga lembar. Nama bulan yang sedang berjalan ditulis pada kartu yang paling depan dari semua file. Suatu masalah untuk sesuatu saat di waktu yang akan datang dapat ditulis di kartu khusus, dan kartu ini diletakkan di belakang bulan yang berkenan dengan masalah tersebut, dan pada tanggal dimaksud (misalnya, tanggal 4/8/00 rapat parusahaan)

Apabila suatu masalah sering terjadi yang kemungkinan kejadiannya dimundurkan atau justru, maka Sekretaris dapat mencatat masalah ini dengan pensil sehingga mudah untuk dihapus dan diganti tanggalnya.

Sekretaris membuat catatan masalah yang harus dilakukan dan tindakan yang harus diambil pada tanggal 4 Ags, untuk rapat nanti. Pencatatannya singkat, karena sifatnya hanya sebagai peringatan.

Menyiapkan tickler merupakan pekerjaan rutin bagi seorang Sekretaris untuk selalu dapat memberikan jawaban, mengatur, ataupun untuk pengawasan bagi segala yang diperlukan oleh Pimpinan. Apabila seorang Sekretaris tidak berhasil memperingatkan tentang sesuatu masalah yang penting yang harus dilakukan oleh Pimpinannya, maka akibatnya mungkin akan dapat memberikan kerugian yang bernilai besar.

Tujauan dari penyiapan tickler file ini adalah untuk dijadikan alat peringatan dalam tiga hal :

1. Mencatat pekerjaan yang harus dilakukan pada sesuatu waktu yang akan datang;
2. Mencatat perubahan pekerjaan yang harus dilakukan;
3. Mencatat perubahan tugas yang harus disempurnakan.

Agar dapat memberikan bantuan yang sebaik-baiknya kepada Pimpinan maka Sekrataris harus menyiapkan tickler file dengan teliti dan tepat.

2.4.3. File Pending (Pending File)

Pending file adalah juga merupakan alat peringatan bagi seorang Sekretaris. Pending file ini adalah suatu map khusus yang berisikan surat-surat mengenai masalah-masalah yang masih harus menunggu keputusan (masih *" pending "*). Map ini dapat disimpan di dalam laci meja Sekretaris, atau

meja Pimpinan, atau ditempatkan di sesuatu tempat dimana Sekretaris dapat segera mencapainya apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Kemungkinan bahwa surat-surat yang berisikan masalah yang bersifat " *pending* " ini banyak sehingga menyebabkan map tempat penyimpanannya menjadi megelembung. Untuk menghindarkan hal ini maka Sekretaris dapat menyiapkan map yang lain untuk memindahkan surat-surat yang baru di "*pending* "kan.

Apabila surat yang dianggap " *pending* " telah selesai permasalahannya, maka sebaiknya Sekretaris segera memindahkan surat ini ke file biasa. Seringkali Sekretaris lupa untuk memindahkannya sejak lama, sehingga dapat juga menyebabkan map menjadi menggelembung.

2.4.4. File kartu (Card file)

Dalam perananya sebagai seorang Sekretaris, maka dia dapat menggunakan *card file* sebagai alat peringatan baginya. Kartu ini dimaksudkan untuk dapat dengan segera mencari alamat, nomor telepon, jenis pekerjaan yang dapat dilakukan, apa kepentingannya dengan organisasi kita, dan sebagainya. Untuk keperluan ini Sekretaris dapat menyimpan kartu-kartu dimaksud dalam sistim abjad untuk memudahkan penemuannya.

Apabila Sekretaris tidak berhasil memperoleh kartu nama dari tamu yang dikehendakinya, maka Sekretaris dapat membuatnya sendiri pada kartu indeks perpustakaan, dengan menuliskan nama kartu, pekerjaanya, organisasinya, dengan komentar seperlunya.

2.4.5. Buku Penerima Tamu

Cara lain yang dapat dipergunakan untuk mengingatkan Sekretaris kepada tamu-tamu yang datang adalah dengan mencatatnya ke dalam buku penerima tamu, dimana akan dapat memberikan keterangan tentang tamu setiap hari, misalnya :

Buku Penerimaan Tamu

Tanggal.....

No.	Nama Tamu	Instansi / Organisasi	Keperluan	Keterangan Lain-lain

Sumber : Buku tentang Sekretaris dan Tugas-tugasnya

2.5. Pengertian dan Fungsi Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan sumber daya paling penting dalam suatu organisasi dalam mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya.

Pengertian Sumber Daya Manusia menurut Drs. Faustino C Gomes (1997 : 1:1) " *Sumber Daya Manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas.* " Secara umum Sumber Daya Manusia yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam yaitu, (1) sumber daya manusia (human resources) dan (2) sumber daya non-manusia (non human resources).

Menurut Roby Adiwijaya (1994 : 41) " *sumber daya manusia merupakan modal dasar yang dominan untuk dikembangkan secara efektif.* "

Masyarakat telah meningkatkan perhatiannya kepada aspek manusia, sebab betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi, tanpa aspek manusia tujuan-tujuan organisasi sulit dicapai. Betapapu bagusnya perumusan tujuan dan rencana organisasi agaknya hanya akan sia-sia belaka jika unsur sumber daya manusianya tidak diperhatikan, apabila kalau ditelantarkan.

2.6. Pengertian Mutu Sumber Daya Manusia

Pengertian Mutu menurut Kamus Bahasa Indonesia susunan W.J.S Poerwadarminta (1987 : 665) mutu adalah kualitas, saraf, atau derajat (kepandaian, kecerdasan dan sebagainya) baik dan buruk.

Mutu memiliki sistem penggolongan mutu yang kategori nilainya ditentukan sebelumnya dan dirumuskan secara hati-hati. Misalnya didalam suatu perusahaan golongan mutu karyawan ditentukan dan disesuaikan dengan prestasi kerja karyawanitu sendiri.

Pengertian Sumber Daya Manusia menurut Drs. Faustino C Gomes (1997 : 1:1) *Sumber Daya Manusia adalah merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas.* Yaitu manusia-manusia yang diharapkan memiliki kemampuan dalam melakukan aktivitasnya dalam organisasi sehingga mampu memberikan hasil yang terbaik atau diharapkan bagi organisasi tersebut.

Dengan melihat uraian diatas, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa Mutu Sumber Daya Manusia adalah kualitas dari kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh manusia dalam organisasi sehingga dapat menghasilkan suatu produk baik dalam bentuk jasa maupun barang, yang kualitasnya ditentukan dari kemampuan manusia itu sendiri.