ABSTRAK

“Analisis Tugas Rutin Sekretaris Sebagai Resepsionis Dalam Membantu Tugas Pimpinan Customer Service Di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000”

Tugas rutin sekretaris merupakan bagian penting dari pekerjaan sekretaris dalam sebuah instansi/organisasi perusahaan. Dalam mewujudkan manjemen yang baik dan dilaksanakan tanpa perlu menunggu perintah khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus diselesaikan, sesuai dengan *job descriction*nya. Tapi terkadang peran sekretaris sebagai resepsionis menuntut pekerjaan yang kompleks misalnya dari tugas rutinnya yaitu memberikan sebuah informasi yang penting yang diperlukan oleh pelanggan terkadang perlu waktu yang cukup lama dalam penyelesaiannya ataupun dari segi penyimpanan *pristlist* yang tidak tertata dengan benar sehingga memperlamban kinerja sekretaris sebagai resepsionis.

Tujuan diadakan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu tugas pimpinan, dan analisis tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu tugas pimpinan customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam Tugas Akhir yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah memaparkan apa yang terlihat mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan dengan perusahaan yang lain.

Tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu tugas pimpinan customer service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000 terdapat perbedaan dari praktek di lapangan dengan teori yang di kemukakan oleh Sedarmayanti yaitu dalam penyediaan buku tamu untuk pencatatan identitas tamu tapi di bagian Customer service itu tidak ada, dan dalam melayani tamu yang datang langsung cenderung terlalu lama membiarkan tamu menunggu untuk penyelesaian keluhannya, juga dalam tidak tersedianya bahan bacaan (Koran atau majalah) di dalam ruangan customer service untuk tamu yang terpaksa harus menunggu. Maka dari itu penulis menyarankan sabaiknya lebih cepat dalam menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan, harus adanya buku identitas tamu untuk tamu yang datang, menyediakan bahan bacaan bagi tamu yang sedang menunggu dan mengusahakan tersedianya rak atau tempat khusus untuk *pristlist-pristlist* yang berserakan.

Kata Kunci : Tugas Rutin Sekretaris, Resepsionis