BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di zaman ekonomi global dengan tingkat teknologi tinggi, para eksekutif menjadi tergantung pada dukungan stafnya untuk mengontrol sistem yang baru. Sedangkan kondisi dari para pelaku bisnis adalah menghadapi berbagai tantangan dan berada dalam lingkungan yang serba bersaing. Kondisi demikian membuat para pimpinan perusahaan membutuhkan jasa sekretaris yang lebih handal dan profesional.

Sekretaris adalah seseorang yang mempunyai tugas yang sangat berkaitan dengan kegiatan tulis-menulis atau catat-mencatat dari suatu kegiatan perkantoran atau perusahaan (Saiman, 2002:24). Dan seorang pimpinan perusahaan memiliki berbagai macam tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas rutin jabatannya. Dengan demikian, tentunya pimpinan akan sangat memerlukan bantuan seseorang untuk melancarkan tugas tersebut. Tenaga bantuan yang dimaksud adalah tenaga bantuan sekretaris yang mampu membantu pimpinan dalam menjalankan roda perusahaan, agar dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.

Salah satu tugas Sekretaris dalam membantu melaksanakan tugas pimpinan adalah seorang Sekretaris sebagai Resepsionis. Dan Resepsionis sebagai customer service adalah kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan melalui pelayanan yang di berikan oleh

seseorang (Kasmir, SE., M.M, 2005:180). Mengatur dan menyiapkan tugas rutin sekretaris dalam membantu pimpinan khususnya pada menerima tamu dan menerima telepon merupakan hal yang harus selalu disiapkan setiap saat. Berkomunikasi yang baik dengan orang lain, diantaranya dengan suara yang menyenangkan, lafal yang digunakan harus jelas, dan memiliki penguasaan bahasa yang baik. Oleh karena itu, seberapapun pentingnya suatu pekerjaan apabila tidak mampu menerapkannya dengan baik, maka hasilnya akan kurang memuaskan. Tugas sekretaris sebagai resepsionis yaitu : 1) Menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan-pesan lewat telepon; 2) Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan; 3) Mencatat janji-janji dengan pimpinan; 4) Menyusun acara kerja sehari-hari pimpinan (Sutarto, 1992:83).

PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000 merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang Jasa dan Perdagangan, dimana turut serta dalam melaksanakan dan menunjang program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya pada pelayanan pos dan jasa giro di Dalam Negeri Mupun di Luar Negeri dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Dalam hal ini selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, serta berupaya memberikan solusi terbaik atas berbagai macam keluhan dari pelanggan dimana seorang sekretaris berperan membantu tugas-tugas pimpinan khususnya dalam melayani tamu dan menerima telepon (keluhan publik).

PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000, pimpinan dibantu oleh seorang sekretaris dalam menjalankan tugas rutinnya. Sekretaris menjalankan

segala tugas rutin pimpinan, termasuk menerima tamu dan menerima telepon. Terkadang karena tugas seorang sekretaris sangat kompleks, sehingga seringkali terjadi kesalahan dan kelalaian. Misalkan dalam mencari *price list* harga kiriman barang keluar negeri maupun di dalam negeri yang tidak tertata dengan baik sehingga sulit untuk mencarinya, tidak tersedia pula buku identitas tamu dan penanganan keluhan tamu yang cenderung lamban dalam penanganannya oleh sekretaris sebagai reepsionis.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengambil judul **" Analisis Tugas Rutin Sekretaris Sebagai Resepsionis Dalam Membantu Tugas Pimpinan Customer Service di PT. Pos Indonesia KP II Bandung 40000"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tugas-tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis yang dilakukan sekretaris sebagai resepsionis di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000
2. Bagaimana tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu pimpinan pada bagian Customer Service di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000

3. Bagaimana hambatan dan upaya sekretaris dalam menjalankan tugas-tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis pada bagian Customer Service di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian adalah untuk mengetahui,

1. Pelaksanaan tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis pada bagian di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000
2. Pelaksanaan tugas-tugas rutin sekretaris sebagai resepsionis dalam membantu pimpinan pada bagian customer service di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000
3. Upaya dan hambatan apa yang dihadapi sekretaris sebagai resepsionis pada customer service di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000

1.4 Kegunaan Tugas Akhir

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi penulis pribadi, perusahaan maupun pembaca umumnya.

1. Bagi Penulis

   Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, mengenai pekerjaan sekretaris khususnya tugas rutin sekretaris dalam menerima tamu dan menerima telepon.

2. Bagi Perusahaan

   Menjadi bahan masukan bagi karyawan atau sekretaris pada bagian Customer Servive di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000 dalam mengerjakan tugas.

3. Bagi Pihak Lain

   Mahasiswi Universitas Komputer Indonesia **(UNIKOM)** program studi Sekretaris Eksekutif khususnya, yang membutuhkan agar menjadi suatu masukan untuk dikembangkan lagi.

1.5 Metode Penelitian

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

Sedangkan menurut Madira, Deskriptif yaitu melukiskan apa yang terlihat dan tertangkap di depan mata atau panca indera. (1996:128)

Teknik-teknik pengumpulan data yang penulis gunakan diantaranya :

1. Pengamatan Berperanserta (*Participant Observation*)

   Partisipant Observation yaitu melakukan pengamatan secara langsung, sebagai pengamat dan sekaligus sebagai anggota resmi dari kelompok yang diamati.

2. Wawancara

   Wawancara yaitu pengumpulan data untuk memperoleh informasi secara langsung. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara tatap muka dengan sekretaris, beberapa karyawan dan beberapa pelanggan yang datang ke bagian Customer Service di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000.

3. Dokumenter

   Teknik documenter yaitu teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Data yang diperoleh disebut dokumen dan yang penulis dapatkan seperti berupa gambar maupun lembar daftar pengaduan sesuai permasalahan penelitian.

4. Studi Pustaka

   Studi Pustaka yang dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan data-data dari buku yang dijadikan sebagai sumber referensi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan penelitian pada bagian Customer Service di PT. POS INDONESIA KP II BANDUNG 40000 yang bertempat di jalan Asia Afrika No. 49 Bandung.

Waktu dalam kegiatan penelitian ini, dilaksanakan pada tanggal 16 Mei sampai dengan 21 Mei 2011 Dalam waktu 4 hari penulis memanfaatkan sebaik

mungkin untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian sehingga penyusunan laporan tugas akhir tidak begitu mengalami kesulitan.

Tabel 1.1
Time Secedule Penelitian
Tahun Akademik
2010 / 2011

No	KETERANGAN	BULAN															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi pustaka																
2	Penelitian																
3	Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi																
4	Pengolahan dan Analisis Data																
5	Penulisan Laporan																
6	Sidang																