BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Resepsionis

Menurut Soetanto (2010:70), petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis (*receptionist).* Tugas seorang resepsionis adalah membantu para tamu yang ingin bertemu dengan pejabat atau pimpinan. Oleh karena kesan pertama yang diperoleh para tamu adalah sikap resepsionis, maka ada beberapa syarat penting yang harus dipenuhi oleh seorang resepsionis yaitu:

a. Sopan dan ramah
b. Berkepribadian tinggi
c. Bijaksana
d. Cerdas
e. Mengetahui pengetahuan tentang struktur organisasi

Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dari tamu yang memiliki maksud-maksud tertentu, maka resepsionis harus mempunyai catatan identitas tamu yang hendak datang menemui pimpinan. Catatan identitas tamu memiliki format yang berbeda-beda, namun pada umumnya berisi tentang identitas seorang tamu meliputi keterangan-keterangan sebagai berikut: tanggal, nama tamu, jabatan tamu, nama pejabat yang akan ditemui dan tujuan kedatangan tamu.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dilaksanakan dalam melayani tamu, yaitu:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

1. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu atau buku tamu.
2. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu
3. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani serta membuat perjanjian dengan tamu
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung tamu
5. Membuat tamu merasa senang apabila terpaksa harus menunggu
6. Memberikan perhatian kepada setiap tamu dan segera mengambil keputusan apabila tamu disalurkan ke bagian lain.

3.1.1 Pengertian Tamu

Menurut Sumarto (1999:22), menerima tamu merupakan salah satu pekerjaan yang tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab seorang sekretaris. Oleh karena itu, sekretaris profesional harus mengetahui dengan baik karakter tamu-tamu yang datang, kemudian menyikapi kehadiran mereka secara etis. Lebih dari itu, seorang sekretaris juga dituntut kemampuannya mengorganisasikan tamu-tamu yang hadir, kemudian menyinkronkannya dengan kegiatan pimpinan atau perusahaan secara keseluruhan.

Istilah ‘tamu’ tidak asing lagi bagi kita, karena istilah tersebut sudah biasa kita dengar atau bahkan kita temui secara langsung dalam kehidupan kita sehari-hari. Istilah ‘tamu’ dalam kehidupan organisasi pada hakikatnya tidak berbeda dengan istilah yang kita kenal sehari-hari. Dalam kehidupan sosial, apabila kita menerima tamu berarti kita menerima seseorang atau sekelompok

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

orang yang ada dirumah kita, dan mereka harus kita sambut dengan ramah. Tamu organisasi atau perusahaan bisa seseorang atau sekelompok orang dengan membawa satu atau beberapa kepentingan, baik itu kepentingan dirinya sebagai pribadi maupun kepentingan pihak lain, termasuk kepentingan organisasi tertentu karena mereka adalah utusan organisasi tersebut.

3.1.2 Pengetahuan Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *Comunicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Istilah *communicatio* bersumber dari kata *communis* yang artinya sama maknanya. Jadi sekelompok orang yang terlibat dalam komunikasi harus memiliki kesamaan makna, jika tidak maka komunikasi tidak dapat berlangsung. Bila seseorang menyampaikan pesan, pikiran dan perasaan kepada orang lain dan orang tersebut mengerti apa yang dimaksudkan oleh penyampai pesan maka komunikasi berlangsung.

Pengertian komunikasi adalah salah satu proses penyampaian pikiran dan perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang mempunyai arti bagi kedua belah pihak. Proses penyampaian tersebut pada umumnya menggunakan bahasa, karena bahasa merupakan lambang yang dapat mewakili sesuatu, baik yang berwujud maupun tidak. Selain bahasa dapat juga digunakan gerak isyarat atau mimik dan pantomimik. Komunikasi dengan bahasa disebut komunikasi verbal sedangkan komunikasi dengan menggunakan lambang disebut komunikasi non verbal (Bratawidjaja, 1996).

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

3.2 Pengertian Sekretaris

Sekretaris berasal dari bahasa Latin *Secretum* rahasia atau *Secretarius* atau *Secretarium* artinya seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia.

Sekretaris dapat diartikan sebagai seorang petugas yang pekerjaannya menyelenggarakan urusan surat menyurat termasuk penyimpanan dokumen bagi seorang pejabat pimpinan organisasi. Apabila petugas ini menyelenggarakan urusan surat menyurat dari seorang pejabat atau instansi resmi maupun perusahaan swasta yang bersifat pribadi atau rahasia sebutan lainnya adalah *Private Secretary* (The Liang Gie, 2000).

Sekretaris juga dapat diartikan sebagai sebagai seorang pembantu pimpinan untuk menerima dikte, mengonsep surat atau korespondensi, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan pimpinan mengenai kewajibannya untuk meningkatkan efektifitas kerja pimpinannya (The Liang Gie,2000).

Dari pengertian–pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah orang yang memegang rahasia perusahaan yang tugasnya membantu pimpinan untuk kelancaran tugasnya.

3.2.1 Tugas Sekretaris

Tugas seorang sekretaris tidak hanya membantu meringankan tugas seorang pimpinan, namun seorang sekretaris juga dituntuk untuk mampu dan berkompeten dalam mengerjakan tugas-tugas kesekretariatannya. Seperti dalam hal korespondensi, kearsipan dan penyelenggaraan rapat. Semua itu juga merupakan tugas sekretaris. Dan dibawah ini adalah pengertian tugas sekretaris menurut Saiman,

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

> "Tugas sekretaris dalam arti sempit adalah sebagai orang yang dipercaya oleh pimpinan untuk menyimpan rahasia pimpinan. Sedangkan tugas sekretaris dalam arti luas adalah pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat membantu manajer atau pimpinan untuk menjalankan roda organisasi. Lembaga maupun kantor." (Saiman, 2002:40)

A. Rapat

Rapat merupakan suatu media komunikasi yang bersifat *face to face* yang sering diselenggarakan oleh berbagai organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Rapat merupakan alat untuk mendapatkan mufakat melalui musyawarah kelompok. Rapat juga merupakan media pengambilan keputusan dengan musyawarah untuk mufakat.

Menurut Drs. R.J. Suhartin Citrobroto "komunikasi kelompok secara resmi sering disebut rapat". Jadi, menurut pengertian ini setiap terjadi komunikasi kelompok secara resmi, maka terjadilah apa yang disebut rapat.

Rapat diadakan apabila pimpinan memerlukan sumbangan pendapat atau sumbangan pikiran dan para staf atau para pembantunya karena pimpinan tidak dapat mengambil keputusan secara sepihak. Rapat juga dapat diadakan apabila materi yang akan dibicarakan bersifat rahasia sehingga pimpinan berpendapat bahwa materi itu tidak tepat apabila disalurkan melalui saluran administrasi pada umumnya.

a Macam-macam rapat

Rapat dibedakan menjadi beberapa macam, tergantung pada segi peninjauannya Menurut tujuannya rapat dibedakan menjadi 3 macam, yaitu :

1. Rapat penjelasan (*leachingconference*)
2. Rapat pemecahan (*problem solving conference*)
3. Rapat perundingan (*negotiation conference*)

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Rapat penjelasan adalah rapat yang bertujuan memberikan penjelasan kepada para peserta. Rapat pemecahan merupakan rapat yang bertujuan mencari pemecahan suatu masalah. Sementara itu, rapat perundingan adalah rapat yang bertujuan menghindari adanya suatu perselisihan.

Menurut sifatnya, rapat dibedakan menjadi :

1. Rapat formal, yaitu rapat yang diadakan dengan perencanaan terlebih dahulu dan para peserta mendapatkan undangan resmi.
2. Rapat informal, yaitu rapat yang kadang diadakan secara kebetulan, dengan peserta yang tidak tertentu dan tidak ada undangan Rapat informal ini sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari.
3. Rapat terbuka, dimana rapat itu dapat dihadiri oleh setiap anggota. Rapat yang dihadiri oleh setiap anggota sering disebut rapat pleno dan biasanya dibahas masalah-masalah yan tidak bersifat rahasia.
4. Rapat tertutup, yaitu rapat yang hanya dihadiri oleh pemimpin tertentu dan biasanya membahas masalah-masalah yang bersifat rahasia.

Menurut jangka waktunya, rapat dapat dibedakan menjadi :

1. Rapat mingguan, rapat yang diadakan sekali seminggu, yang membahas masalah-masalah rutin yang dihadapi oleh setiap manajemen pimpinan unit/bagian.
2. Rapat bulanan, rapat yank diadakan sekali sebulan, misalnya pada akhir bulan untuk membahas laporan rugi laba bulan yang bersangkutan.
3. Rapat semesteran, rapat yang diadakan sekali setiap enam bulan, untuk membahas langkah-langkah lebih lanjut.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

4. Rapat tahunan, rapat yang diadakan sekali setahun, misalnya rapat Dewan Komisaris, rapat pemegang saham.

b Pengelolaan rapat

Menurut Sumarto (1999:88), rapat merupakan bentuk komunikasi yang dihadiri beberapa orang untuk membicarakan dan memecahkan permasalahan tertentu. Melalui rapat ini berbagai permasalahan dapat dipecahkan, berbagai kebijakan organisasi dirumuskan dan kemajuan serta perkembangan organisasi pun dilahirkan. Oleh karena itu, rapat merupakan salah satu aktivitas organisasi yang vital dan harus mendapatkan perhatian.

Adapun tugas sekretaris dalam rapat menurut Baratawidjaja (1996) yakni:

1. Memeriksa ruangan rapat untuk meyakinkan, apakah segala sesuatunya sudah beres dan siap
2. Menghitung jumlah tempat duduk disesuaikan dengan jumlah peserta yang diundang
3. Memeriksa perlengkapan yang telah tersedia, termasuk bahan-bahan rapat yang diperlukan
4. Sekretaris harus selalu ada di tempat dan tidak perlu jalan mondar-mandir. Bila diperlukan sekretaris menugaskan beberapa orang untuk memberi pelayanan kepada para peserta rapat
5. Sekretaris perlu pula menugaskan orang khusus untuk merekam semua pembicaraan baik melalui *tape recorder* maupun dengan steno

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

6. Sekretaris perlu memberi laporan kepada pimpinan bahwa jumlah peserta yang hadir telah mencapai 80%-90% dan rapat akan segera dimulai tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang tercantum dalam undangan rapat
7. Hasil rekaman dan catatan perlu diedit kembali dan dipertimbangkan mana yang diperlukan serta mana yang sekiranya dapat dibuang, sesuai dengan ketentuan rapat
8. Hasil catatan rapat yang telah disususun perlu dibacakan kembali dihadapan para peserta untuk mendapat tambahan atau koreksi agar menjadi lebih sempurna
9. Apabila dalam rapat terjadi pengambilan suara, sekretaris perlu mencatat nama pihak yang setuju atau tidak.

c Pengendalian rapat

Menurut Stephen P. Robins dalam buku Organizational Behavior (ahli bahasa Dr. Hadyana Pujaatmaka dan Drs. Benyamin molan), kedua belas langkah trsebut adalah:

1. Siapkan agenda rapat. Agenda rapat hendaknya memuat tentang;
   a. Siapa yang hadir
   b. Daftar rinci dari butir-butir yang akan dibahas
   c. Waktu dan tempat penyelenggaraan rapat
   d. Kapan rapat berakhir
2. Bagikan agenda rapat itu sebelumnya sehingga peserta rapat dapat mempersiapkan diri untuk mengikuti rapat dengan baik.
3. Hubungi peserta rapat sebelum rapat dilaksanakan untuk memastikan bahwa mereka benar-benar siap mengikuti rapat.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

4. Mintalah kepada para peserta rapat untuk meneliti agenda rapat karena mungkin akan ada tambahan agenda dari mereka.
5. Tegakkan parameter waktu yang spesifik. Hendaknya rapat dimulai tepat waktu.
6. Peliharalah bahasan yang terfokus:
   a. Rapat hendaknya berfokus pada masalah
   b. Minimaliskan selaan atau interupsi, gangguan, dan komentar.
7. Dorong dan dukung partisipasi semua anggota.
8. Peliharalah suatu gaya yang berimbang. Pemimpin rapat dapat mempertimbangkan kapan harus memberikan dorongan bilamana diperlukan, dan kapan bersikap pasif apabila diperlukan.
9. Doronglah untuk membentuk gagasan. Pemimpin rapat hendaknya dapat memberikan dorongan pada hal-hal tertentu, misalnya:
   a. Pada titik-titik pandang yang berbeda
   b. Pemikiran yang kritis
   c. Ketidaksepakatan yang konstruktif
10. Kecilkan semangat bentrokan kepribadian. Pemimpin rapat hendaknya dapat menjadi penengah apabila terjadi perdebatan yang tidak sehat di antara para peserta rapat. Hentikan serangan-serangan atau kritik-kritik yang mengarah pada pribadi atau kritik-kritik dalam bentuk cercaan verbal lainnya.
11. Jadilah seseorang pendengar yang efektif. Pimpinan rapat hendaknya mampu dan mau mendengarkan setiap komentar atau pendapat yang disampaikan oleh setiap peserta rapat secara intensif, empati (memahami dan berbagi perasaan dengan orang lain), dan objektif.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

12. Lakukan penutupan yang tepat. Rapat hendaknya ditutup dengan:
    a. Memberi ringkasan hasil rapat.
    b. Menjelaskan tindakan-tindakan yang dilakukan apabila diperlukan.
    c. Membagi tugas lebih lanjut apabila diperlakukan.

B. Prosedur Pengelolan Surat Masuk

Menurut Tedjasutisna (2000), prosedur pengelolaan surat yang baik hendaknya menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Penerimaan

Tugas penerimaan adalah :

1) Mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk
2) Meneliti ketepatan alamat sipengirim surat
3) Menggolongkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaian
4) Menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima.

b. Penyortiran

Penyortiran dapat dilakukan berdasarkan atas golongan surat biasa, rutin dan rahasia. Penyortiran adalah kegiatan memisah-misahkan surat untuk pengolahan lebih lanjut.

c. Pencatatan

Setelah surat dicatat distempel (cap) serta memeriksa ketepatan jenis ataupun jumlah lampiran yang harus diterima maka langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

d. Mengagendakan surat masuk.

Mengagendakan surat adalah kegiatan mencatat surat masuk dan surat keluar kedalam buku agenda (buku harian). Buku ini bisa disebut Buku Agenda Masuk *(Daily Mail Record*). Petugasnya dinamakan agendaris (*mail clerk*). Setiap surat masuk dicatat dan diberi nomor agenda surat masuk

e. Pengarahan dan penerusan

Surat-surat yang perlu diproses lebih lanjut, harus diarahkan dan diteruskan kepada pejabat yang berhak mengolahnya.

f. Penyampaian surat

Penayampaian surat dilakukan oleh petugas pengarah atau ekspedisi yang dilaksanakan dengan langkah- langkah sebagai berikut:

1) Surat yang sudah berdisposisi terlebih dahulu dicatat dalam buku Ekspedisi Intern
2) Menyampaikan surat terlebih dahulu melalui buku ekspedisi pejabat yang bersangkutan
3) Petugas pengarah atau ekspedisi mengembalikannya kepada urusan agenda untuk dicatat dalam buku pengarahan

g. Penyimpanan berkas atau arsip surat masuk

Penyimpanan berkas atau arsip surat dari pimpinan dilakukan oleh unit pengolah dengan mempergunakan metode kearsipan yang berlaku untuk kantor tersebut.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

C. Mengatur Perjalanan Dinas Pimpinan

Menurut Sumarto (1999), perjalanan dinas pimpinan biasa dilakukan karena berbagai kepentingan, antara lain pelaksanaan pengawasan dikantor cabang atau perusahaan cabang, seminar, diklat, tender, janji temu, penjajakan kerja sama, menghadiri acara seremonial, kegiatan sosial dan lain sebagainya.

Sehubungan dengan perjalanan dinas tersebut, pimpinan tidak perlu mempersiapkan sendiri segala sesuatunya karena sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan memiliki tugas untuk mengurus kepergian pimpinan mulai dari keberangkatan sampai dengan kepulangannya. Tidak menutup kemungkinan, sekretaris tidak hanya mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan pada waktu berangkat dan kembali saja, tetapi juga selama perjalanan, pada waktu kegiatan utama perjalanan dinas dan setelah perjalanan dinas. Hal ini terjadi karena sekretaris sering diminta untuk mengikuti perjalanan dinas pimpinan setelah perjalanan dinas dilakukan.

Oleh karena segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan dinas pimpinan telah dipersiapkan sekretaris, maka pimpinan dapat mengkonsentrasikan diri untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan langsung dengan tujuan perjalanan dinas. Pimpinan tidak perlu memikirkan bagaimana mengurus transportasi, akomodasi, dokumen-dokumen yang harus dibawa dan bagaimana pengelolaan keuangan selama perjalanan, karena hal-hal tersebut sudah dipersiapkan dan diurus oleh sekretaris.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

D. Etiket Jamuan Makan

Menurut hermine (1991) makan bersama adalah suatu kegiatan yang lazim di semua negara. Jamuan itu diadakan di rumah, restoran, hotel atau di tempat terbuka di luar gedung. Ada yang berlangsung santai, seperti yang terjasi setiap hari di kebanyakan rumah tangga. Tetapi juga makan bersama, di mana tersedia orang-orang tertentu yang bertugas untuk melayani para tamu undangan, atau tuan dan nyonya rumah selaku pengundang melayani tamu-tamu undangannya.

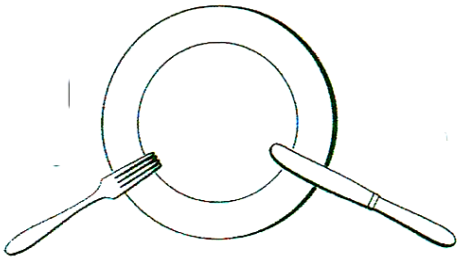
Maksud penyelenggaraan makan bersama itu bermacam-macam misalnya dalam pesta pernikahan, pesta ulang tahun atau memperkenalkan usaha terbaru. Jamuan makan dapat dibagi dalam tiga jenis:

a Jamuan makan yang informal: tidak ada pelayanan yang melayani. Ada dua atau tiga *course* makanan yang disajikan,

b Setengah formal: Pelayanan dilakukan oleh nyonya dan tuan rumah yang kadang-kadang dibantu oleh pelayan. Biasanya disajikan dalam 3 atau 4 course makanan

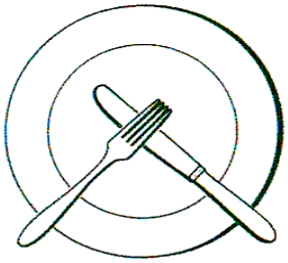
c Jamuan makan formal, pelayanan tersedia sepenuhnya, makanan yang disajikan bisa 4 atau 5 course.

Dalam etiket makan formal atau internasional, ada beberapa arti peletakan alat makan, diantaranya yaitu:

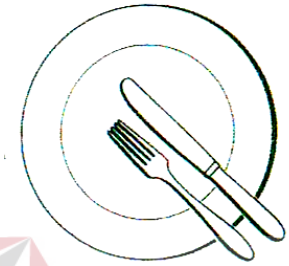


Ketika acara makan berlangsung sedangkan anda sedang beristirahat atau berhenti makan sebentar, tetapi masih berniat melanjutkan makan lagi

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Acara makan masih berlangsung dan bermaksud menambah makanan lagi



Selesai makan dan berarti piring sudah bisa diangkat oleh pelayan

Gambar 3. 1 Peletakan alat makan

3.3 Microsoft Access

Menurut Hengky (2006) *Database* merupakan kelompok fakta atau keterangan yang diatur berhubungan dengan pengolahan data, penyediaan informasi, dan penggunaan referensi. Sebuah *database* dalam program *Microsoft Access* adalah sekumpulan data atau informasi yang disimpan dalam tabel. Melalui *access*, segala informasi dapat terorganisasi, cukup dalam *file* sebuah *database*. Di dalam *file* tersebut, informasi atau data dipisahkan kedalam ruang-ruang penyimpanan yang disebut Tabel. Tabel-tabel tersebut terdiri atas baris (disebut *record*) dan kolom (disebut *field*). Sebuah *field* dapat berisi nama, alamat, profesi,harga atau jenis informasi lainnya.

Selanjutnya dari tabel tersebut dapat diambil data-data yang diperlukan dengan menggunakan *Query* (*dynaset*-kumpulan informasi yang dinamis).

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Untuk dapat menampilkan data sehingga dapat terlihat, terbaca, dan memperbaruhi isi tabel tersebut, kita dapat menggunakan *Form*. Untuk menampilkan dan mencetak informasi yang berasal dari *query* atau tabel, kita dapat menggunakan *Report*.

Gambar 3. 2 Tampilan *Microsoft Access* 2007

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA