ABSTRAK

Sekretaris memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan ataupun sebuah instansi pemerintah untuk menangani tugas-tugas yang berhubungan dengan administrative dan juga sebagai citra perusahaan. Laporan Proyek Akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami Peranan Resepsionis dan Sekretaris dalam Menunjang Kinerja Pimpianan pada PT Telekomunikasi Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya yang meliputi bagaimana prosedural resepsionis menangani tamu serta bagaimana peranan sekretaris PT Telekomunikasi Tbk DCS II Timur Surabaya dalam membantu kelancaran kerja pimpinan. Metode yang digunakan adalah observasi, *interview* dan studi *literature* selama 3 bulan. Berdasarkan observasi, *interview* dan studi literature didapatkan bahwa peranan resepsionis dan sekretaris Divisi *Consumer Services* II Timur PT Telkom Surabaya meliputi prosedural penanganan tamu, penanganan rapat, pendisposisian surat, pengaturan perjalanan dinas pimpinan serta menjamu tamu perusahaan sudah berjalan dengan cukup baik.

Kata kunci : Resepsionis, Sekretaris, Penanganan Rapat, Pendisposisian Surat, Pengaturan Perjalanan Dinas, Menjamu Tamu.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA