# BAB IV

# HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama melaksanakan proyek akhir di bagian *sekretaris* Divisi *Consumer Service* II Timur PT. Telkom Indonesia Tbk. Surabaya selama tiga bulan, penulis melaksanakan prosedural sekretaris dalam menangani tamu dan beberapa tugas pokok sekretaris yang meliputi persiapan rapat, pendisposisian surat masuk, penanganan perjalanan dinas pimpinan dan jamuan makan.

Metode yang digunakan dalam membantu pelaksanaan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi *Observasi*, yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada divisi umum kesekretariatan bagian arsip sebagai pembantu pada bagian kearsipan selama 3 (tiga) bulan
2. Wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara dengan orang yang dapat memberikan informasi tugas serta tanggung jawab di bagian kearsipan.
3. Studi Literatur atau Perpustakaan, yaitu dengan mencari dan membaca literatur dan buku-buku yang tersedia di perpustakaan.
4. Penyusunan Laporan, yaitu pembuatan laporan Proyek Akhir dengan proses bimbingan dari dosen pembimbing.
5. Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan Proyek Akhir yang telah dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan.

Adapun pembahasan proyek akhir adalah sebagai berikut:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

## 4.1 Peranan Resepsionis PT Telekomunikasi Tbk, Divisi *Consumer Service* II Surabaya

Resepsionis PT Telkom adalah petugas yang pertama kali memberikan kesan bagi tamu yang baru tiba di perusahaan. Hal ini sesuai dengan pekerjaan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang tiba di perusahaan. Berikut ini peranan resepsionis pada PT Telkom:

1. Diplomat (sebagai seorang diplomat)

Seorang resepsionis yang diplomatis harus mampu mengatakan sesuatu dengan cara lugas, efektif, efisien dan ramah sehingga tamu tidak merasakan kecewa walaupun keinginanya tidak terpenuhi. Dengan demikian, tamu dapat memahami dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan resepsionis yang baik.

2. *Record keeper* (penyimpan data)

Kantor depan *(front office)* merupakan pusat kegiatan penerimaan tamu perusahaan. Semua data tamu tersimpan/tercatat di *front office*. Dengan demikian, resepsionis hanya mendistribusikan laporan-laporan tamu tersebut ke departemen yang akan ditemui tamu.

3. *Information Source* (sebagai sumber informasi)

Oleh karena *front office* merupakan pusat kegiatan tamu perusahaan, maka di mata tamu *front office* adalah wakil manajemen perusahaan secara keseluruhan. Untuk itu, seorang resepsionis harus dapat memahami atau menguasai informasi yang diperlukan oleh para tamu baik informasi mengenai perusahaan maupun informasi global.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

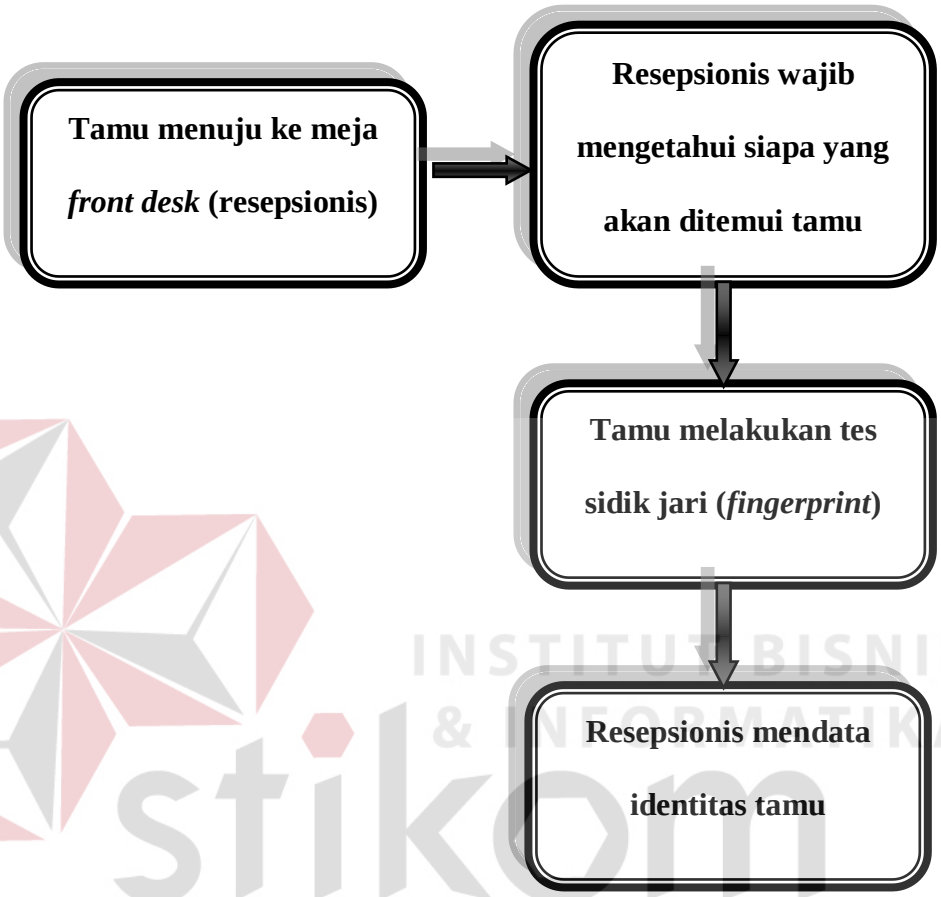
### 4.1.1 Prosedural Resepsionis dalam Menangani Tamu

Pada PT Telekmunikasi Tbk bagian Divisi *Consumer Service Regional* II, tamu yang datang pertama-tama diterima oleh bagian resepsionis. Bagian resepsionis inilah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu sekaligus menanyakan keperluan tamu tersebut. Resepsionis juga memberikan petunjuk atau bahkan arahan kepada tamu untuk menemui pihak-pihak yang dituju. Sehubungan dengan hal ini, perlu untuk diingat bahwa tamu yang datang sangat memerlukan seorang yang dapat memandu terutama jika tempat tersebut masih asing. Dengan demikian, pelayanan yang baik terhadap tamu mulai dari saat tamu tiba sampai dengan tamu meninggalkan perusahaan merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan, pelayanan merupakan manifestasi penghargaan perusahaan terhadap tamu.

Gambar 4. 1 Ruang Resepsionis PT Telkom DCS II Timur

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

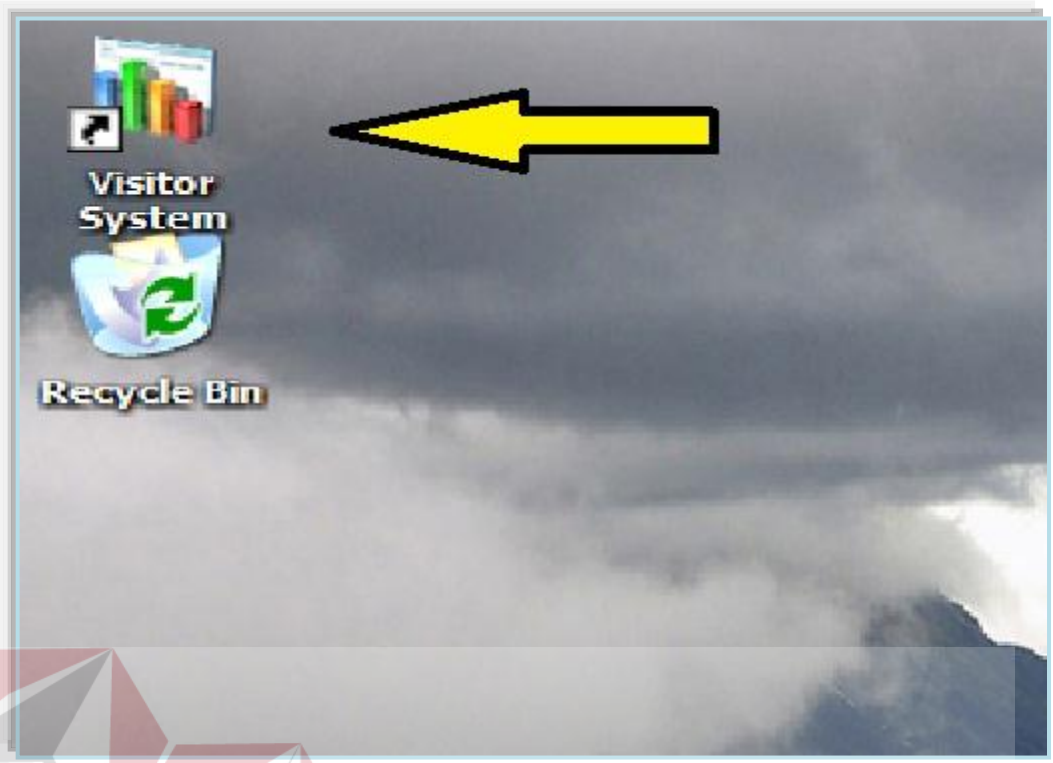
Setiap instansi mempunyai peraturan tersendiri dalam hal menerima tamu. Adapun prosedur yang diterapkan pada PT Telkom bagian Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya sebagai berikut:




Bagan 4. 1 Prosedural Tamu di PT Telkom DCS II

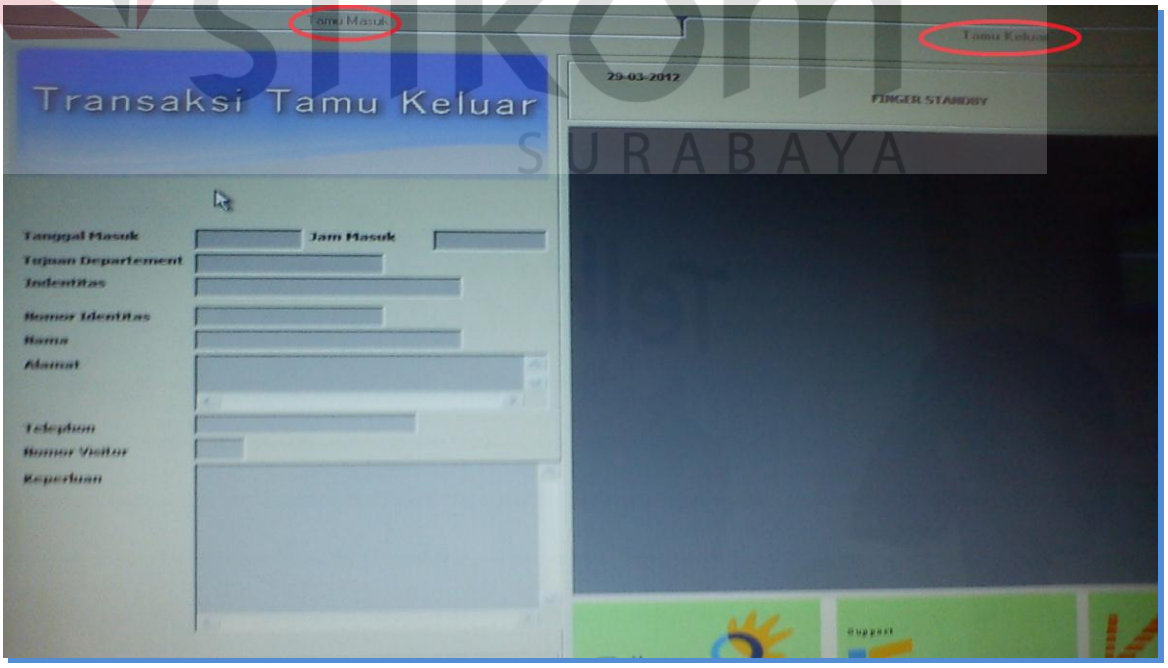
Pada bagan 4.1 dapat dijelaskan bahwa tamu yang datang pertama kali akan disambut oleh resepsionis. Resepsionis berkewajiban menanyakan identitas dan keperluan tamu yang berkunjung. Selanjutnya, tamu yang hadir harus didata terlebih dahulu.

Pada PT Telekpomunikasi Tbk DCS II Timur, sistem pendataan tamu dilakukan dengan menggunakan software "*visitor system*". Berikut adalah tampilan awal *shortcut software visitor system*:




Gambar 4. 2 Tampilan shortcut software visitor system

Dengan mengklik *double* pada *software* tersebut, *software* akan menampilkan menu transaksi tamu masuk dan transaksi tamu keluar.




Gambar 4. 3 Menu transaksi tamu

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Pada transaksi tamu masuk terdapat terdapat *option-option* yang akan diisi sebagai berikut:

a. Kondisi visitor

b. Tujuan departemen

c. Nomor identitas

d. Nama

e. Alamat

f. Telepon

g. Nomor visitor

h. Keperluan

Setiap tamu yang hadir harus melakukan *fingerprint* terlebih dahulu, setelah itu resepsionis dapat meminjam kartu identitas tamu. Hal ini bertujuan untuk menuliskan data diri tamu ke dalam *software visitor system*.

Gambar 4. 4 Alat untuk melakukan *finger print*

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

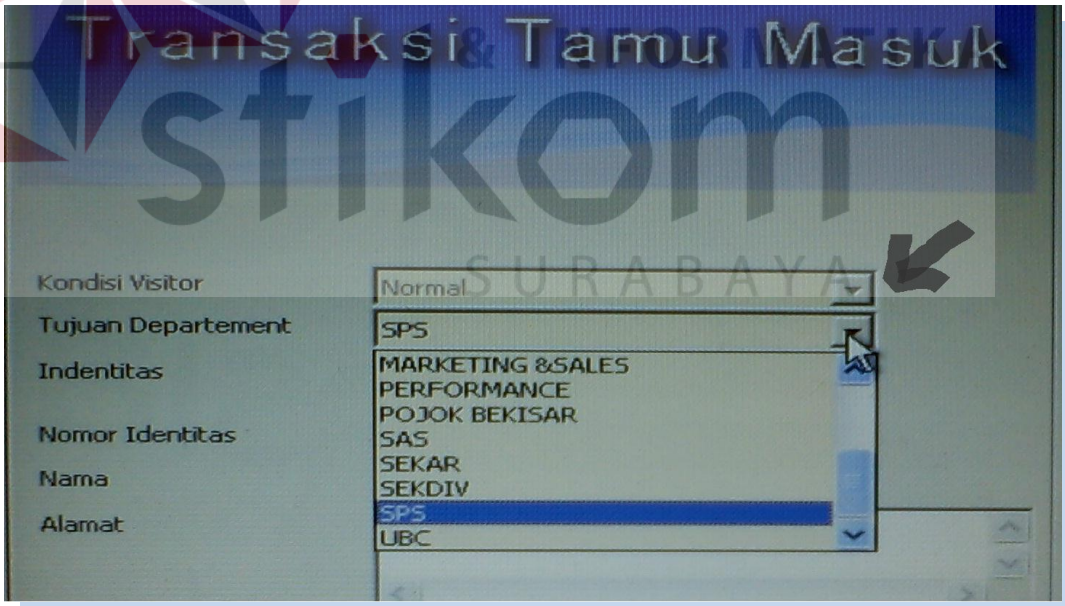
Adapun tahap-tahap yang dilakukan resepsionis dalam mengisikan data diri tamu ke dalam *software visitor system* adalah sebagai berikut:

a. Kondisi visitor

Pada transaksi surat masuk, kondisi visitor tidak perlu diisi karena *combo box* yang ada pada *option* kondisi visitor telah terisi dengan sendirinya.

b. Tujuan Departemen

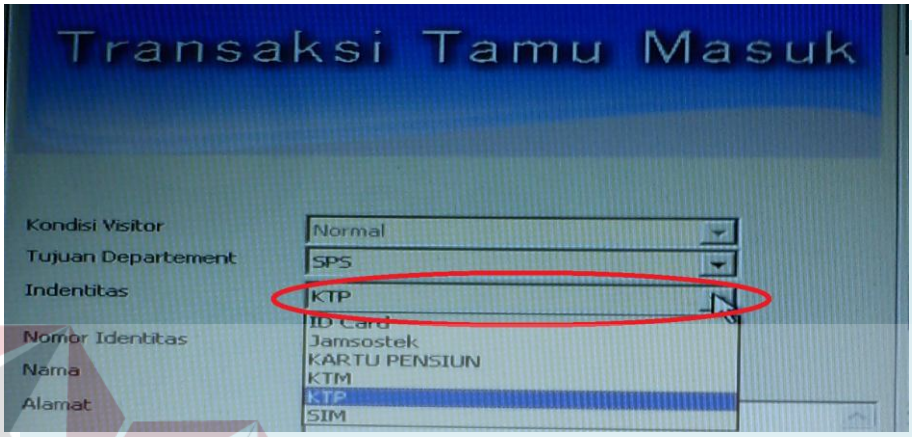
Setelah mengetahui nama departemen yang hendak ditemui tamu, resepsionis mengisikan tujuan departemen dengan cara memilih salah satu dari departemen yang ada pada transaksi tamu masuk *software visitor system.* Beberapa departemen yang terdapat pada PT Telkom DCS II adalah *makrketing & sales*, UCCC, SAS, UBC, Sekdiv, *Performance*, pojok bekisar, sekar, sps, diva, dbs, *finance* dan *legal*.




Gambar 4. 5 Pengisian Tujuan departemen

c. Identitas

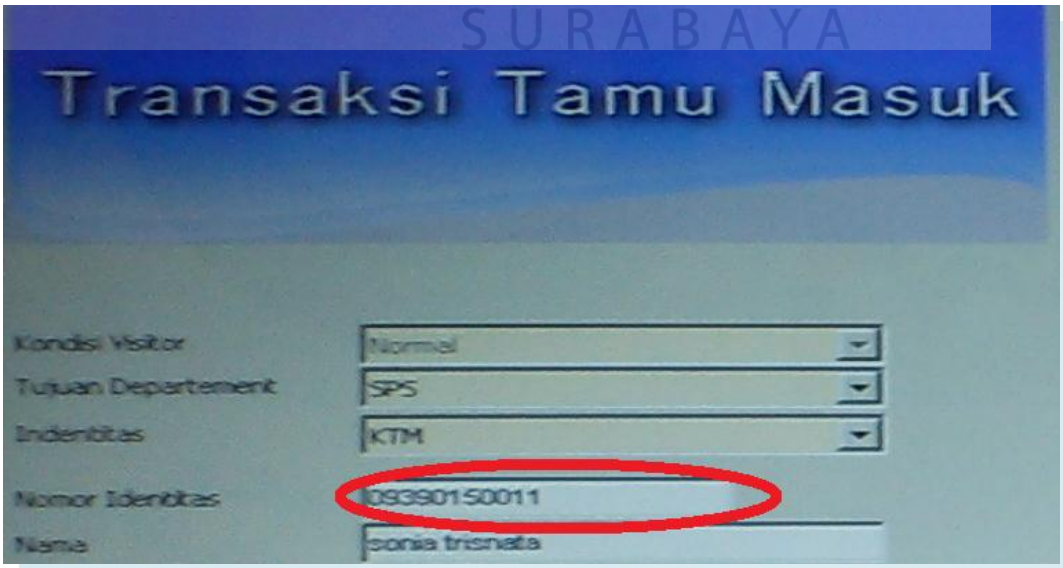
Beberapa identitas yang dapat digunakan untuk pengisian *option* identitas pada software meliputi KTP, SIM, KTM, ID Card, kartu pensiun dan jamsostek.




Gambar 4. 6 Pengisian identitas tamu

d. Nomor Identitas

Resepsionis mengisikan nomor identitas tamu sesuai dengan Id yang diberikan tamu kepada sekretaris. Apabila tamu memberikan Id berupa KTM maka resepsionis dapat mencatatkan NIM pada *option* nomor Identitas.




Gambar 4. 7 Pengisian nomor identitas

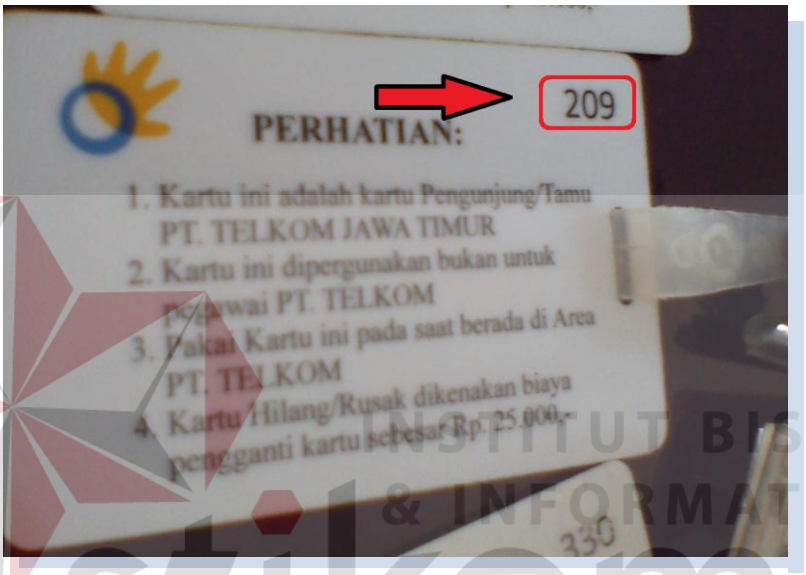
INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

e. Nama, alamat dan keperluan

Nama, alamat dan keperluan dapat langsung diisikan berdasarkan informasi dan kartu pengenal yang diberikan tamu kepada resepsionis.

f. Nomor visitor

Untuk pengisian nomor visitor pada *software visitor system*, resepsionis dapat melihat dibalik kartu tanda kenal tamu.




Gambar 4. 8 Nomor visitor

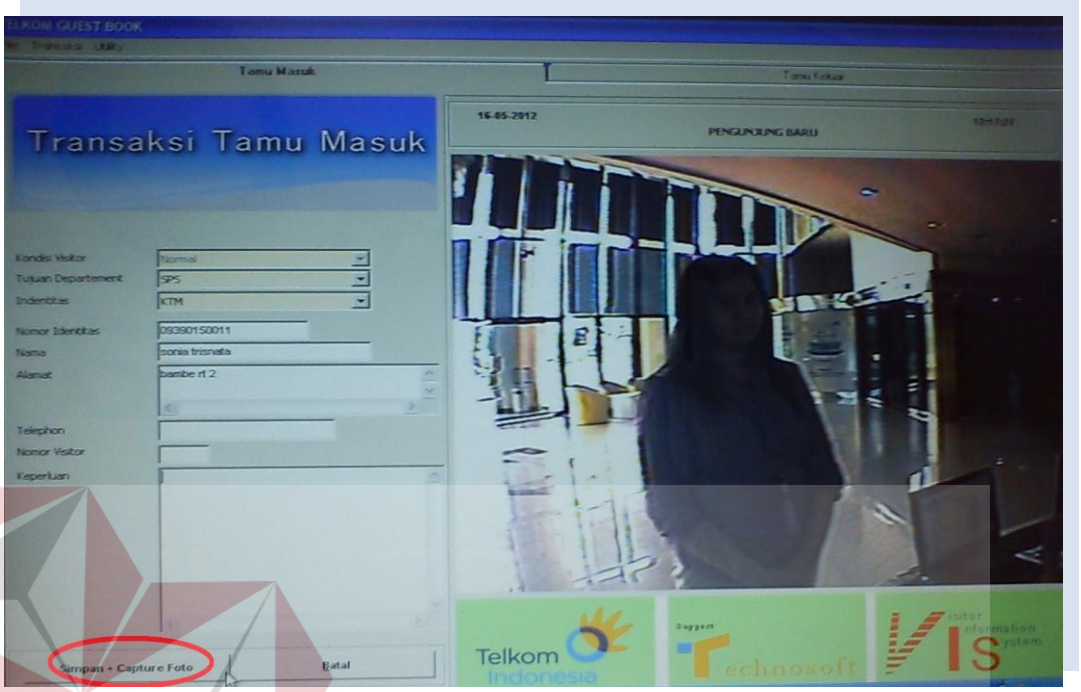
g. Mengambil gambar tamu

Langkah terakhir yang dilakukan resepsionis setelah mengisikan data para tamu adalah mengambil gambar tamu dengan cara mengarahkan tamu untuk melihat kamera yang ada pada meja resepsionis.

Gambar 4. 9 Kamera

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Setelah mengarah ke kamera, langkah yang dilakukan sekretaris adalah klik perintah “simpan + *capture foto*” pada software.




Gambar 4. 10 Menyimpan foto

Setelah resepsionis selesai mengisi identitas dan keperluan, semua data akan tersimpan secara otomatis pada file *telkom guest book*. Berikut tampilan data tentang identitas tamu yang terlihat pada *telkom guest book*:

Gambar 4. 11 Telkom *guest book*

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Telkom *guest book* menampilkan keseluruhan data tamu yang hadir di PT Telkom. Selain menampilkan data, aplikasi tersebut juga dapat menampilkan gambar tamu, tampilan data pertanggal yang dimaksudkan. Data-data yang terdapat dalam telkom *guest book* antara lain:

a. Tanggal masuk
b. Jam masuk
c. Jam keluar
d. Nomor identitas
e. Departemen
f. Nama tamualamat
g. Keperluan

Masing-masing data akan terisi secara otomatis ke dalam telkom *guest book* setelah resepsionis mengisikan data tamu melalui *software visitor system*.

Syarat utama yang harus dilaksanakan untuk memasuki kawasan PT Telkom adalah menggunakan tangda pengenal. Untuk tamu, tanda pengenal ini berupa kartu visitor. Selama tamu masih berada di PT Telkom, tamu akan diberikan kartu *visitor* yang akan menjadikan tanda bahwa orang tersebut merupakan tamu dan berhak memasuki kawasan PT Telkom. Kartu *visitor* tersebut terdiri dari 3 macam yakni kartu visitor berwarna hijau untuk lantai satu, kartu visitor berwarna kuning untuk lantai dua dan lantai tiga dengan kartu visitor berwarna merah.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4. 12 Kartu visitor

Pada PT Telkom DCS II Timur Surabaya, untuk masing-masing lantai memiliki beberapa departement. Berikut pemaparan letak divisi/bagian pada masing-masing lantai:

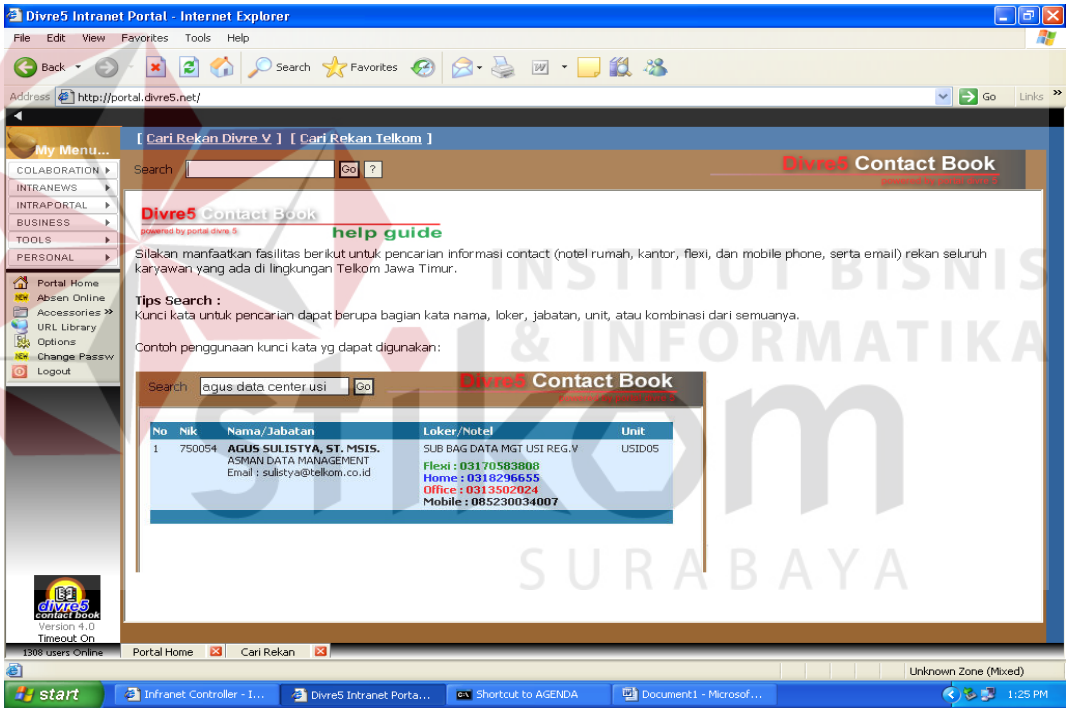
Tabel 4.1 Departemen permasing-masing lantai

| Lantai | Unit |
|---|---|
| Ground | Uner/UCC |
| | Comdiv/Public Relation |
| | USI |
| Lt 1 | Commerce/marketing |
| | SPS/Sistem Pengendalian Surat |
| | Koperasi Pojok Bekisar |
| | General Suport DCS Timur |
| Lt 2 | Finance |
| | CDC |
| | UBC |
| | CIS |
| | Cost Care |
| | SAS |
| Lt 3 | Sekretariat |
| | DBS |
| | Diva |

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Apabila tamu telah selesai dengan kepentingannya dan hendak meninggalkan perusahaan, tamu berkewajiban melakukan *fingerprint* sekali lagi. Hal ini bertujuan untuk mencocokkan data tamu, mengembalikan kartu identitas serta mengisikan jam keluar.

Tidak semua tamu mengetahui di bagian/depertamen mana pegawai yang akan ditemui. Oleh karena itu, sekretaris harus mengantisipasi hal tersebut dengan menghafal atau setidaknya dapat melihat pada portal telkom dengan cara klik http://portal.divre5.com, lalu akan muncul tampilan sebagai berikut:




Gambar 4. 13 Tampilan portal divre 5

Dalam tampilan di atas terdapat pilihan Cari Rekan Telkom. Nama orang yang dituju duketikkan dalam option *search*, setelah mengisi klik "*go*" akan muncul daftar nama yang sesuai dengan yang dituliskan. Selain nama, portal tersebut akan menampilkan Nomor Induk Karyawan (NIK), jabatan, lokasi serta unit seorang di maksud. Tidak semua orang dapat membuka tampilan "cari rekan"

dalam portal telkom, karena di dalam portal ini dilengkapi dengan sistem pengaman dan bersifat rahasia. Jadi, hanya karyawan yang telah memiliki NIK dan *pasword* yang dapat mengakses portal tersebut.

### 4.1.2 Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Resepsionis dalam Menerima Tamu

Seorang resepsionis yang tidak rapi dan tidak bersih akan mengakibatkan atau memberikan *image* buruk terhadap perusahaan. Tamu mungkin akan membatalkan niatnya untuk tinggal apabila melihat penampilan staff yang tidak profesional, tidak sesuai dengan *standard grooming*. *Grooming* dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seseorang resepsionis Berbeda bila penampilan staff yang menawan dan rapi. Penampilan ini dapat menimbulkan rasa hormat kepada siapa pun yang datang di *loby* perusahaan. Berikut penjelasan mengenai kerapian dan pesona diri yang dikemas dalam dua bentuk pada *Standard Receptionist Grooming* yaitu secara fisik dan secara psikis.

*Grooming* secara fisik menangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Kebersihan diri
   a. Menggunakan parfum secukupnya, dengan aroma yang lembut dan tidak menyengat
   b. Menjaga kebersihan rambut dan menyisir hingga rapi
   c. Menjaga kebersihan jari tangan dengan memotong kuku
2. Ketentuan tentang seragam
   a. Menggunakan seragam yang telah disediakan oleh PT Telkom serta menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku
   b. Menggunakan sepatu yang sopan

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Sedangkan groming secara psikis, menyangkut beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada saat bekerja wajah selalu dalam keadaan *fresh* dengan ekspresi muka yang menyenangkan.
2. Menunjukkan sikap positif terhadap perusahaan dan pekerjaan.
3. Selalu bersikap diplomatis dalam menghadapi masalah serta menghindari emosi yang berlebih.
4. Tidak mengutamakan urusan pribadi dalam pekerjaan.
5. Berbicara dan menanggapi pembicaraan secara intelek.
6. Dapat mengerti gagasan orang lain dan dapat bekerja dalam tim.

Citra perusahaan juga ditentukan oleh resepsionis, meskipun juga banyak faktor lainnya. Tapi setidaknya orang melihat perusahaan dan berkomunikasi dengan perusahaan pertama melalui resepsionis. Resepsionis bukan Cuma berwajah cantik, tubuh tinggi semampai, tetapi juga pengetahuan, sikap yang matang dan perilaku yang baik dan benar. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seoran resepsionis saat menerima tamu dan klien.

1. Gigih

Seorang resepsionis selalu mengerjakan pekerjaan yang sama dari pagi hingga sore. Kebosanan adalah kata pertama yang harus dihadapi. Karena kebosanan bisa mengarahkan resepsionis pada keteledoran dalam pekerjaannya. Misalnya, menghadapi tamu perusahaan dengan wajah yang tidak ramah & senyum yang tidak tersungging di bibir. Atau juga, lupa menukarkan KTP tamu dengan ID card “tamu”/”pengunjung” pada tiap tamu perusahaan yang datang.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Oleh karena itu, resepsionis harus mampu membawa dirinya untuk selalu tampil prima dan *fresh*.

2. Baik dan ramah

Baik karena selalu memberikan layanan terbaik kepada antar bagian dalam perusahaan dan kepada perusahaan lain. Resepsionis di perusahaan tertentu, ada kalanya ditugaskan untuk menyambungkan antar bagian dalam perusahaan melalui telepon intra-perusahaan. Resepsionis juga harus ramah kepada perusahaan lain, karena ini adalah salah satu cara untuk menampilkan citra baik perusahaan.

3. Kenal dengan banyak orang dan tahu posisi mereka di perusahaan

Resepsionis harus ramah kepada karyawan dalam perusahaan, resepsionis harus mengenali berbagai nama dan posisi yang jumlahnya sangat banyak itu. Maka dari itu, beberapa karakter seringkali menjadi kriteria untuk menjadi seorang resepsionis. Misalnya, *supel*. *Supel* berarti pandai bergaul. Biasanya mereka yang berkarakter supel, mudah untuk mengingat wajah, nama dan "siapa" orang lain itu. Terkadang, mereka adalah pribadi yang SKSD "sok kenal sok dekat". Karakter seperti inilah yang akan sangat menunjang karir seorang resepsionis yang handal.

4. Bahasa Inggris

Sebagai bahasa internasional harus juga dikuasai oleh resepsionis. Hal ini dikarenakan, bahasa inggris merupakan bahasa pergaulan yang dipakai secara internasional. Bertemu dengan tamu dari negara lain, ekspatriat dari eropa atau amerika, misalnya. Bahkan, kadang-kala eksekutif perusahaan harus diajak berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Selain hal-hal diatas, resepsionis juga dituntut untuk memiliki kemampuan dan sifat sebagai berikut:

1. Berkepribadian yang baik

Seorang resepsionis PT Telkom harus memiliki kepribadian yang baik dan menyenangkan, yang senantiasa selalu siap membantu tamu bila diperlukan, senang berhubungan dengan tamu dan orang lain serta dapat menjadi pendengar yang baik.

2. Rasa Tanggap

Dalam hal ini resepsionis dituntut untuk dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat dalam mengahadapi situasi di kantor depan.

3. Diplomatis

Kerjasama yang harmonis baik dengan atasan, sesama rekan kerja, bawahan maupun dengan departemen lainnya sangat diperlukan demi kelancaran pekerjaan. Untuk itu, resepsionis harus memiliki keinginan untuk saling membantu dan menghormati. Tidak hanya pada saat bekerja tetapi juga di luar pekerjaan.

4. Penampilan yang baik, rapi dan bersih

Hal ini tidak saja berhubungan dengan kepribadian resepsionis yang bersih dan rapi, tetapi juga mencakup hal-hal yang ada disekitarnya, misalnya peralatan kerja seperti alat-alat tulis harus tersusun rapi diatur pada tempatnya. Tamu akan merasa terkesan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh resepsionis yang baik, rapi dan bersih.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

## 4.2 Peranan Sekretaris PT Telekomunikasi Tbk. Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya

Peranan sekretaris pada PT Telekomunikasi Tbk. Divisi *Consumer Service* II Timur surabaya sangatlah penting. Hal ini dikarenakan tugas sekretaris begitu kompleks dan beragam, sehingga apabila tidak dikuasai, tugas tersebut akan menghambat kerja pimpinan. Dapat dikatakan sekretaris menentukan keberhasilan perusahaan dalam mengembangkan usaha.

Gambar 4. 14Ruang sekretaris PT Telkom DCS II Timur Surabaya

Berikut penjelasan mengenai beberapa tugas pokok sekretaris PT Telekomunikasi Tbk. Divisi *Consumer Service* II Timur surabaya yang meliputi persiapan rapat, pendisposisian surat masuk, penanganan perjalanan dinas pimpinan dan jamuan makan tamu perusahaan.

### 4.2.1 Persiapan Rapat

Suatu organisasi pada dasarnya merupakan sistem kerja sama yang dijalankan oleh sekelompok orang dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu. Prinsip ini pula yang dianut oleh PT Telekomunikasi Tbk. Divisi *Consumer Service* II Timur. Dalam proses terciptanya suatu kerja sama yang baik diperlukan adanya suatu komunikasi dan koordinasi yang baik pula dalam segala kegiatan individu dan aktivitas masing-masing Divisi.

Menurut hukum rapat berarti berkumpulnya sekurang-kurangnya dua atau lebih orang untuk memutuskan suatu tujuan (Sharp V. Dawes, 1976), adapun tujuan dari rapat biasanya untuk memberikan informasi, memperoleh informasi, menghimpun pengetahuan serta pengalaman untuk memecahkanmasalah, mengembangkan kerjasama dan mempengaruhi sikap, mengutarakan keluhan dan mengambil suatu keputusan di dalam batas-batas kewenangannya.

Keuntungan didakannya rapat adalah :

1. Para anggota mendapat kesempatan untuk menggunakan waktu mereka untuk menentukan sikap atau mengajukan kepentingan mereka
2. Lebih banyak pengetahuan dan pengalaman dapat dihimpun secara bersama serta lebih banyak informasi tersedia daripada apa yang dapat dikumpulkan seorang dari dengan jumlah waktu yang sama
3. Diskusi sering menguntungkan karena gagasan dikembangkan atau pemecahan baru diusulkan melalui wadah rapat itu sendiri
4. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan jika orang merasa bahwa ia memberikan sumbangan berguna untuk organisasinya

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

5. Pihak manajemen, tetap memperoleh informasi tentang keluhan dan tanggapan para karyawannya dan dengan demikian dapat dicegah penyebab kerusuhan yang mungkin timbul
6. Arus komunikasi ke bawah maupun keatas diperbaiki, dan kmunikasi horizontal dapat dibantu dengan ditetapkannya pelaksanaan rapat secara teratur antara manjer seperingkat

Dalam penyelenggaraan rapat sekretaris selalu siap menangani segala sesuatu yang diperlukan mulai dari agenda rapat, membuat undangan, mempersiapkan ruang.

**a. Agenda Rapat**

Agenda rapat adalah suatu daftar mengenai pokok-pokok pembicaraan yang akan dibahas pada rapat. Agenda rapat yang ada pada PT Telkom DCS II Timur Surabaya, sebagian besar berasal dari pimpinan. Namun, disini pimpinan hanya memberikan perintah dalam bentuk memo atau catatan sederhana. Dengan demikian, sekretaris harus mampu menanggapi hal tersebut secara spesifik.

Selain menentukan tema rapat, yang harus dipersiapkan sekretaris adalah merumuskan acara rapat. Adapun contoh agenda rapat yang dilaksanakan pada PT Telkom DCS II Timur Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Pembukaan
b. Menyanyikan lagu “Jayalah Indonesia” dan doa
c. Paparan dan *welcome speech* oleh *Eksekutif Generel Manager* DCS Timur
d. Presentasi
e. Menyanyikan lagu *hymne* Telkom
f. Penutup

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

**b. Undangan Rapat**

Surat undangan rapat perlu dipersiapkan sebaik-baiknya dan disampaikan paling lambat tiga hari sebelum penyelenggaraan rapat. Dalam proses penentuan undangan atau peserta rapat sekretaris dapat menggunakan agenda rapat sebagai pedoman. Dengan demikian, harus dihindari menghadirkan peserta rapat yang tidak terkait dengan tujuan dan tema rapat.

Dalam surat undangan perlu dicantumkan hari/tanggal, waktu, tempat, acara serta agenda rapat. Agenda rapat hendaknya dicantumkan dengan jelas guna memberikan kesempatan peserta rapat untuk mempersiapkan pemikirannya, terutama yang berkaitan dengan pengambilan keputusan tertentu.

Pada PT Telkom DCS Timur, surat undangan diberikan dalam bentuk nota dinas maupun pesan singkat pada ponsel masing-masing peserta rapat. Nota dinas adalah media penyampaian informasi internal dalam lingkup PT Telkom DCS pada http://portal.telkom.co.id. Selain mempermudah proses komunikasi, diadakannya portal tersebut, untuk mengurangi pemakaian kertas yang ada pada PT Telkom.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Telkom Indonesia

# Nota Dinas

Nomor : C.Tel. 12/UM 000/DC2-A1042000/2012
Kepada : Sdr - sdr Lampiran
Dari : MGR OFFICE ADMINISTRATION CONSUMER SERVICE TIMUR
Lampiran : 1 ( satu ) file Rundown
Perihal : Kunjungan Kerja DIRUT di Telkom Group Surabaya

1. Menunjuk informasi dan pemberitahuan dari Secretariat DIRUT PT.Telkom Indonesia, Tanggal 02 April 2012, Perihal Kunjungan Kerja DIRUT ke Telkom Group di Surabaya.
2. Dalam Upaya mempererat sinergy dan komunikasi antar unit PO-DC dan Anak Perusahaan , serta menjalin Silaturahmi dilingkungan unit Telkom Group di Jawa Timur.
3. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengundang saudara untuk hadir pada :
   a) Hari/Tgl : Kamis, 05 April 2012
   b) Tempat : R.Com 2 U,Kantor Telkom, Jl.Ketintang 156 Surabaya(LT-3)
   c) Waktu : Pk.09.30 wib s/d 13.00 wib
   d) Agenda : Sharing Session dan Diskusi bersama DIRUT
      - Pembukaan
      - Menyanyikan Lagu Jayalah Indonesia dan Do'a
      - Paparan dan Welcome Speech oleh EGM DCS Timur
      - Arahan DIRUT
      - Diskusi dan Tanya jawab
      - Menyanyikan lagu Hymne Telkom
      - Penutup ( dilanjutkan acara kunjungan market & site )
4. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih, Salam "Collaborative Innovation"

Surabaya, 4 April 2012

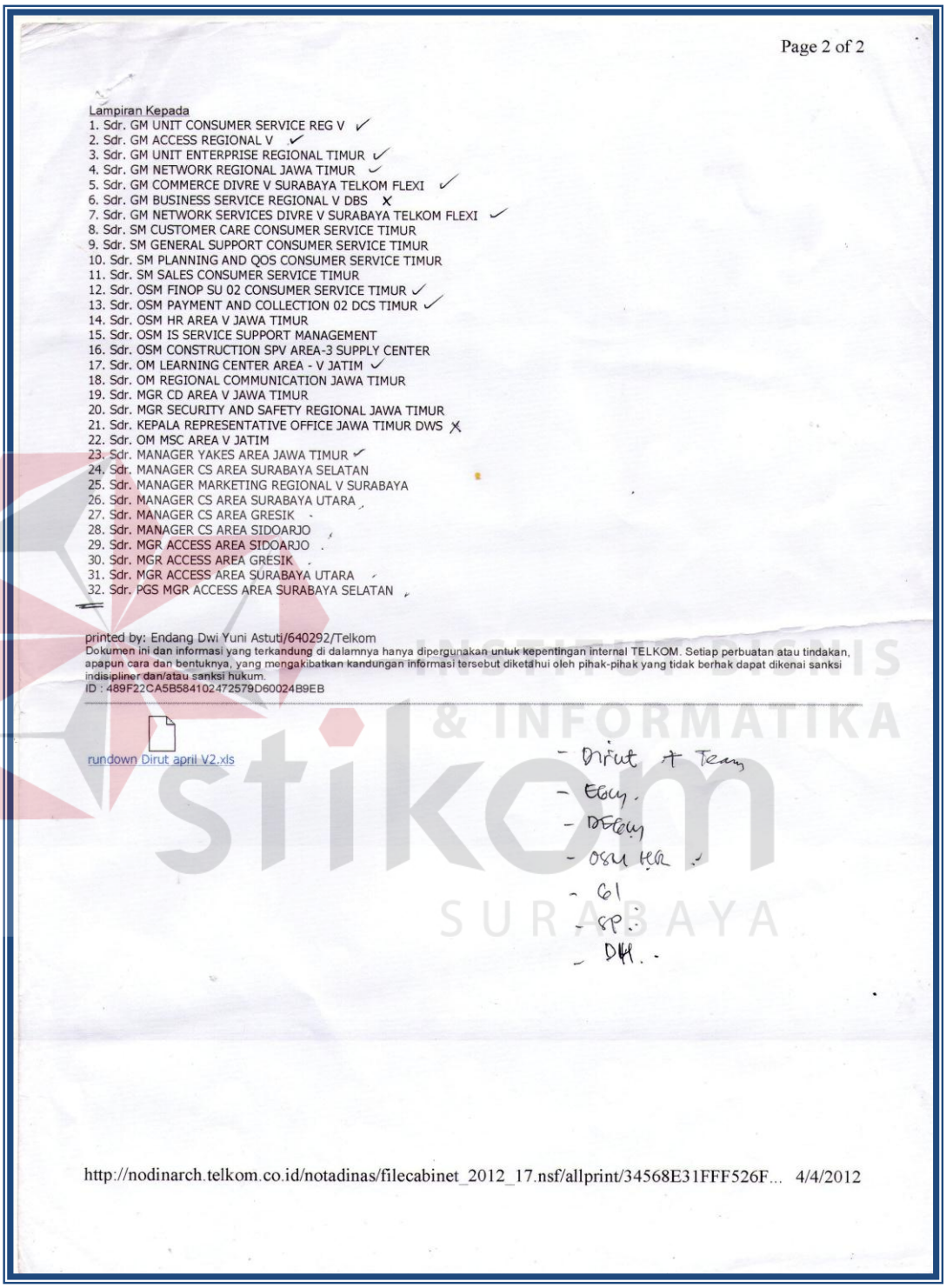
**Saiful Azhar**
NIK: 621402

Tembusan
1. Sdr. EGM DIVISI CONSUMER SERVICE TIMUR
2. Sdr. DEPUTY EGM DIVISI CONSUMER SERVICE TIMUR
3. Sdr. Aris Pramono
4. Sdr. Mochamad Sukma Pradhono
5. Sdr. Endang Dwi Yuni Astuti



INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4. 15 Lembar nota dinas



Page 2 of 2

Lampiran Kepada
1. Sdr. GM UNIT CONSUMER SERVICE REG V
2. Sdr. GM ACCESS REGIONAL V
3. Sdr. GM UNIT ENTERPRISE REGIONAL TIMUR
4. Sdr. GM NETWORK REGIONAL JAWA TIMUR
5. Sdr. GM COMMERCE DIVRE V SURABAYA TELKOM FLEXI
6. Sdr. GM BUSINESS SERVICE REGIONAL V DBS
7. Sdr. GM NETWORK SERVICES DIVRE V SURABAYA TELKOM FLEXI
8. Sdr. SM CUSTOMER CARE CONSUMER SERVICE TIMUR
9. Sdr. SM GENERAL SUPPORT CONSUMER SERVICE TIMUR
10. Sdr. SM PLANNING AND QOS CONSUMER SERVICE TIMUR
11. Sdr. SM SALES CONSUMER SERVICE TIMUR
12. Sdr. OSM FINOP SU 02 CONSUMER SERVICE TIMUR
13. Sdr. OSM PAYMENT AND COLLECTION 02 DCS TIMUR
14. Sdr. OSM HR AREA V JAWA TIMUR
15. Sdr. OSM IS SERVICE SUPPORT MANAGEMENT
16. Sdr. OSM CONSTRUCTION SPV AREA-3 SUPPLY CENTER
17. Sdr. OM LEARNING CENTER AREA - V JATIM
18. Sdr. OM REGIONAL COMMUNICATION JAWA TIMUR
19. Sdr. MGR CD AREA V JAWA TIMUR
20. Sdr. MGR SECURITY AND SAFETY REGIONAL JAWA TIMUR
21. Sdr. KEPALA REPRESENTATIVE OFFICE JAWA TIMUR DWS
22. Sdr. OM MSC AREA V JATIM
23. Sdr. MANAGER YAKES AREA JAWA TIMUR
24. Sdr. MANAGER CS AREA SURABAYA SELATAN
25. Sdr. MANAGER MARKETING REGIONAL V SURABAYA
26. Sdr. MANAGER CS AREA SURABAYA UTARA
27. Sdr. MANAGER CS AREA GRESIK
28. Sdr. MANAGER CS AREA SIDOARJO
29. Sdr. MGR ACCESS AREA SIDOARJO
30. Sdr. MGR ACCESS AREA GRESIK
31. Sdr. MGR ACCESS AREA SURABAYA UTARA
32. Sdr. PGS MGR ACCESS AREA SURABAYA SELATAN

printed by: Endang Dwi Yuni Astuti/640292/Telkom
Dokumen ini dan informasi yang terkandung di dalamnya hanya dipergunakan untuk kepentingan internal TELKOM. Setiap perbuatan atau tindakan, apapun cara dan bentuknya, yang mengakibatkan kandungan informasi tersebut diketahui oleh pihak-pihak yang tidak berhak dapat dikenai sanksi indisipliner dan/atau sanksi hukum.
ID : 489F22CA5B584102472579D60024B9EB

rundown Dirut april V2.xls

- Dirut + Team
- Egy.
- DEgy
- OSM HR
- GI
- SP.
- DM.

http://nodinarch.telkom.co.id/notadinas/filecabinet_2012_17.nsf/allprint/34568E31FFF526F... 4/4/2012

Gambar 4. 16 Lembar kedua nota dinas

**c. Persiapan Ruang Rapat**

Ruang untuk menyelenggarakan rapat menentukan jalannya rapat. Rapat resmi yang berkapasitas 4-5 peserta bisa diselenggarakan di ruang EGM/DEGM PT Telkom DCS Timur. Sedangkan untuk rapat yang memuat lebih dari 10 peserta diselenggarakan di ruang *Committe To U,* yang terletak bersebelahan dengan ruang sekretariat.

Dikarenakan peralatan yang ada di ruang *Committe To U* cukup bervariasi, maka sekretaris berkewajiban memeriksa dan menjamin kelayakan masing-masing peralatan tersebut. Adapun peralatan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Alat tulis
b. *Over head projector* (OHP) beserta layar
c. Pengeras Suara serta *sound siystem*
d. Daftar hadir

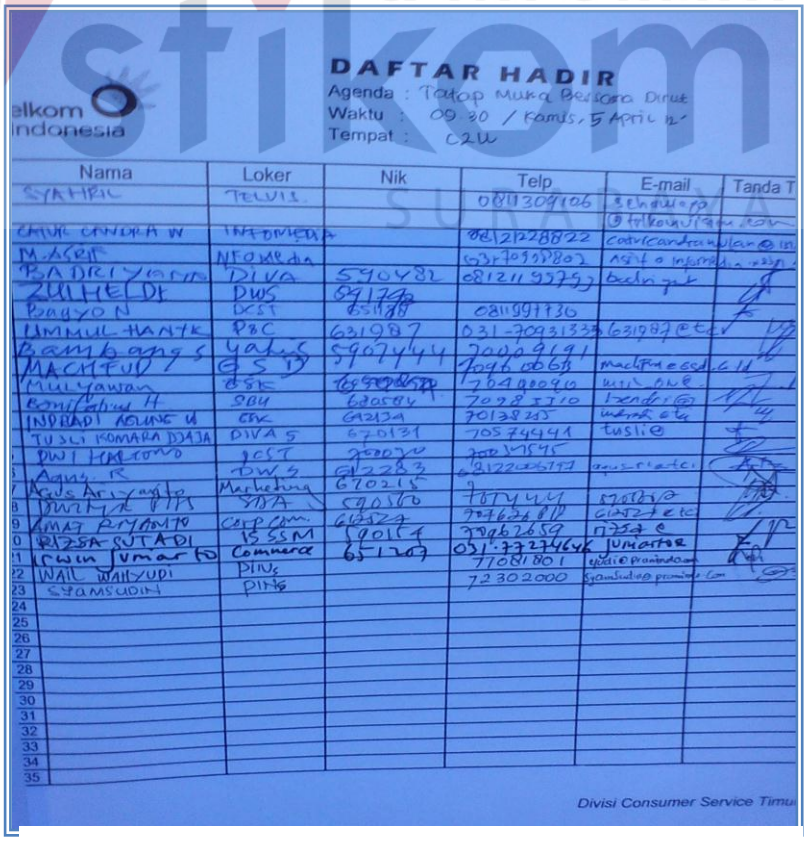
Selain mempersiapkan peralatan diatas, sekretaris juga perlu mempersiapkan konsumsi bagi peserta rapat. Konsumsi ini berupa makanan ringan beserta air mineral. Peralatan dan konsumsi harus disediakan sebelum rapat dimulai. Hal ini dilakukan agar tidak mengganggu konsentrasi peserta rapat pada saat rapat berlangsung.

Sebelum rapat dimulai, sekretaris dapat menghubungi atau melakukan konfirmasi kepada masing-masing peserta rapat. Selain mengingatkan peserta rapat, hal ini juga bertujuan untuk memastikan kehadiran peserta rapat.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4.17 Gambar ruang rapat *Committe to U*

Berikut adalah contoh lembar daftar hadir rapat yang ada pada PT Telkom DCS II Timur surabaya:



**DAFTAR HADIR**

Agenda : Tatap Muka Bersama Direk
Waktu : 09 30 / Kamis, 5 April
Tempat : C2U

| Nama | Loker | Nik | Telp | E-mail | Tanda T |
|---|---|---|---|---|---|
| SYAHRIL | TELVIS | | 0811309106 | | |
| CAHYO CANDRA W | INFOMEDIA | | 081212288822 | | |
| M. ASRIF | INFOMEDIA | | 6287709997802 | | |
| BADRI YANTO | DIVA | 590482 | 081211927593 | | |
| ZULHELDI | DWS | 691729 | | | |
| RAGYON | DCST | 651188 | 0811591736 | | |
| UMMUL HANYK | P&C | 631987 | 031-70931335 | 631987@telkom | |
| BAMBANG S | YAYUS | 590744 | 70090191 | | |
| MACHFUD | GSD | | 70460665 | machfud@gsd | |
| MULYANAN | GSK | | 70490090 | | |
| BONIFATIUS H | SBU | 620584 | 70281710 | bendi@ | |
| INDRADI ADUNG U | GSK | 692134 | 70138215 | | |
| TUSLI KOMARA DJAJA | DIVA S | 670131 | 70574441 | tusli@ | |
| DWI HARTONO | DCST | 700070 | 70057545 | | |
| AGUS R | DWS | 692283 | 6281220267177 | | |
| AGUS ARIYANTO | Marketing | 670215 | | | |
| DWI HAK PIPS | SDA | 590580 | 70744441 | | |
| AMAT RIYANTO | Corp Com | 692524 | 70762681 | | |
| RIZSA SUTADI | IS SSM | 590154 | 70962659 | | |
| EWIN JUMARTO | Commerce | 651207 | 031-7727464 | JUMARTOR | |
| WAIL WAHYUDI | PINS | | 77081801 | | |
| SYAMSUDIN | PINS | | 72302000 | | |

Divisi Consumer Service Timu

Tabel 4.2 Tabel daftar hadir rapat

### 4.2.2 Prosedur Pendisposisian Surat Masuk Pada Sekretariat PT Telkom DCS Timur

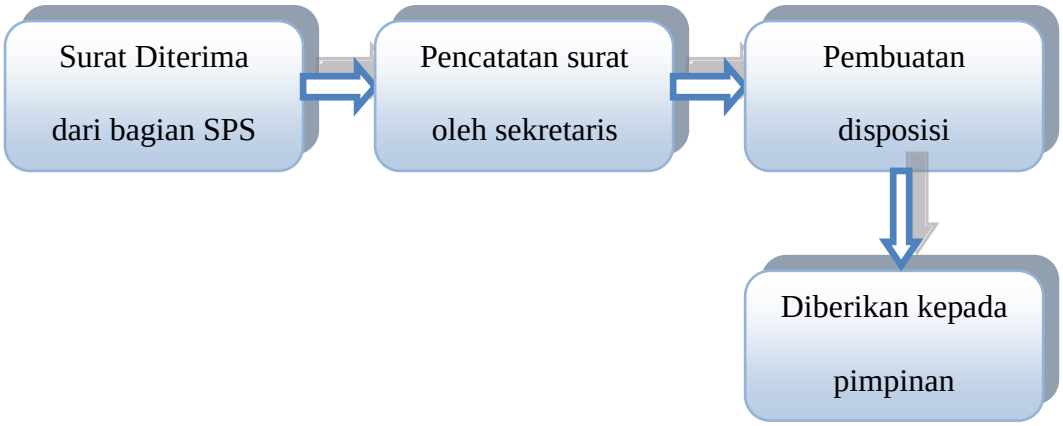
Disposisi merupakan petunjuk singkat tentang tindak lanjut (penyelesaian) terhadap suatu urusan atau surat masuk. Disposisi dibuat oleh pimpinan untuk staf atau bawahan sesuai dengan bidang keahlian atau kewenangannya. Tujuan pembuatan disposisi ialah agar staf dapat menindaklanjuti atau menyelesaikan suatu urusan atau surat masuk sesuai dengan yang dikehendaki oleh pimpinan. Tindak lanjut dapat berupa surat balasan, tindakan-tindakan lain dalam rangka menyelesaikan urusan tersebut.

Sebelum diserahkan kepada pimpinan, surat masuk terlebih dahulu dikendalikan oleh bagian sekretaris dan diberi lembar disposisi. Pengisian lembar disposisi yang menyangkut masalah pengagendaan seperti indeks, kode, nomor urut, dan data-data tentang surat dilakukan oleh sekretaris.

Pengadaan disposisi pada sekretariat PT Telekomunikasi DCS Timur II telah menggunakan *Microsoft Access*. Namun dalam prakteknya, lembar disposisi belum sepenuhnya menggunakan komputerisasi karena masih ada senyawa manual. Adapun gambaran lembar disposisi adalah sebagai berikut:

Oleh karena itu, penulis memberikan usulan pembuatan lembar disposisi yang baru tetapi tetap menggunakan *microsoft access.* Dengan memasukkan unsur *combo box* didalamnya, sehingga memudahkan sekretaris membuat lembar disposisi. Sebelum penjelasan pembuatan lembar disposisi, penulis akan menggambarkan alur surat masuk di sekretariat PT Telkom DCS II Timur sebagai berikut:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA




Bagan 4.2 Alur surat masuk di PT Telkom DCS II Timur Surabaya

Pada bagan 4.2 dapat dijelaskan bahwa surat yang datang pertama kali akan masuk di bagian Sistem Pengendalian Surat (SPS). Apabila terdapat surat untuk bagian sekretariat, petugas dari bagian SPS mengantarkan tugas tersebut ke ruangan sekretaris. Kemudian sekretaris membuka dan mencatat surat tersebut ke dalam buku agenda. Adapun data yang dicatat sekretaris adalah sebagai berikut:

a. Nomor agenda
b. Tanggal surat
c. Jenis surat
d. Asal surat
e. Nomor surat
f. Perihal

Setelah mencatat data surat, sekretaris melanjutkan surat tersebut kepada pimpinan dengan menggunakan disposisi. Lembar disposisi untuk bagian sekretariat DCS II Timur PT Telkom terdiri dari 2 macam yakni lembar disposisi untuk *Executif General Manager* (EGM) dan *Deputy Excecutif General Manager* (DEGM) tergantung tujuan surat.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Pengisian lembar disposisi disesuaikan dengan informasi yang terkandung didalam surat masuk. Setelah lembar disposisi selesai, sekretaris mengantarkan surat beserta lembar disposisi ke meja pimpinan.

***a.*** **Desain *Table***

Desain tabel menggambarkan *entity* yang terdapat dalam *data base* yang digunakan pada pendisposisian surat masuk pada PT Telkom DCS Timur. Adapun desain tabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Lembar Disposisi EGM PT Telkom DCS II

*Primary Key* : NoAgenda

*Foreign Key* : -

Fungsi : Menyimpan data disposisi

Tabel 4.3 Lembar disposisi EGM PT Telkom DCS II Timur Surabaya

| Field Name | Data Type | Description |
|---|---|---|
| NoAgenda | AutoNumber | No Agenda |
| Tanggal | Date/Time | Tanggal |
| Perihal | Text | Perihal |
| Pengirim | Text | Pengirim |
| NoSUrat | Text | No Surat |
| TanggalSurat | Date/Time | Tanggal Surat |

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

2. Lembar Disposisi DEGM PT Telkom DCS II

*Primary Key* : NoAgenda

*Foreign Key* : -

Fungsi : Menyimpan data disposisi

Tabel 4. 4 Lembar disposisi DEGM PT Telkom DCS II Timur Surabaya

| Field Name | Data Type | Description |
|---|---|---|
| NoAgenda | AutoNumber | No Agenda |
| Tanggal | Date/Time | Tanggal |
| Perihal | Text | Perihal |
| Pengirim | Text | Pengirim |
| NoSUrat | Text | No Surat |
| TanggalSurat | Date/Time | Tanggal Surat |

**b. Pengoperasian Lembar Disposisi**

Bagian sekretariat PT Telkom DCS II memiliki dua lembar disposisi. Lembar pertama ditujukan kepada *Executive Geberal Manager* (EGM) PT Telkom DSC II, sedangkan lembar kedua ditujukan kepada *Deputy Executive Geberal Manager* (DEGM) PT Telkom DCS II. Secara garis besar isi dari lembar disposisi ini adalah sama persis, pembeda hanya terletak pada tujuan atau penerima surat. Berikut adalah gambaran lembar disposisi EGM dan DEGM PT Telkom DCS II Timur Surabaya:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

# EGM DCS II (TIMUR)

## LEMBAR DISPOSISI

JENIS SURAT BIASA

Telkom Indonesia

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nomor Agenda | | Pengirim: | |
| Tanggal: | 12-Apr-12 | Nomor surat: | |
| Perihal: | | Tanggal surat: | |

| KEPADA | KETERANGAN |
|---|---|
| ☐ DEGM DCS II | ☐ Untuk Ditindaklanjuti |
| ☐ SM Planning dan Qos | ☐ Untuk Dipedomi |
| ☐ SM Commerce | ☐ Informasi Untuk Saudara |
| ☐ SM Cust. Care | ☐ Dapat Disetujui |
| ☐ SM General Support | ☐ Harap Dimonitor / Diperiksa |
| ☐ GM UCS Reg IV | ☐ Buat Tanggapan / Jawaban |
| ☐ GM UCS Reg V | ☐ Saran / Komentar Saudara |
| ☐ GM UCS Reg VI | ☐ Informasikan kepada ..... |
| ☐ GM UCS Reg VII | ☐ Bicarakan Dengan Kami Tgl ..... |
| | ☐ Pelajari dan Laporkan Kpd ..... |
| ☐ OSM HR Area V | ☐ Harap Hadir / Tentukan Siapa yang hadir |
| ☐ OSM Billing dan Collection | |
| ☐ OSM Finance Center V | ☐ File Saudara |
| ☐ GM Netre V | ☐ Copy Sebanyak..... |
| ☐ GM UNER V | |
| ☐ OSM ISC V | ☐ ..... |
| ☐ GM DTF ..... | ☐ ..... |
| ☐ CISC ..... | ☐ ..... |
| ☐ Multimedia | |
| ☐ RO IAG Area V | |
| ☐ All Senior Leader | |
| ☐ Mgr. OA (Sekretariat) | |

Gambar 4.18 Lembar disposisi EGM PT Telkom DCS II Timur Surabaya

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

**DEGM DCS II (TIMUR)**

**LEMBAR DISPOSISI**

JENIS SURAT BIASA

Telkom Indonesia

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nomor Agenda | | Pengirim: | |
| Tanggal: | 12-Apr-12 | Nomor surat: | |
| Perihal: | | Tanggal surat: | |

| KEPADA | | KETERANGAN |
|---|---|---|
| ☐ SM Planning dan Qos | ☐ Mgr CS Area Sbu | ☐ Untuk Ditindaklanjuti |
| ☐ SM Commerce | ☐ Mgr CS Area Sbs | ☐ Untuk Dipedomi |
| ☐ SM Cust. Care | ☐ Mgr CS Area ML | ☐ Informasi Untuk Saudara |
| ☐ SM General Support | ☐ Mgr CS Area MN | ☐ Dapat Disetujui |
| ☐ GM UCS Reg IV | ☐ Mgr CS Area JR | ☐ Harap Dimonitor / Diperiksa |
| ☐ GM UCS Reg V | ☐ Mgr CS Area PS | ☐ Buat Tanggapan / Jawaban |
| ☐ GM UCS Reg VI | ☐ Mgr CS Area SDA | ☐ Saran / Komentar Saudara |
| ☐ GM UCS Reg VII | ☐ Mgr CS Area KD | ☐ Informasikan kepada ..... |
| ☐ OSM HR Area V | ☐ Mgr CS Area GS | ☐ Bicarakan Dengan Kami Tgl ..... |
| ☐ OSM Billing dan Collection | | ☐ Pelajari dan Laporkan Kpd ..... |
| ☐ OSM Finance Center V | | ☐ Harap Hadir / Tentukan Siapa yang hadir |
| ☐ GM Netre V | | |
| ☐ GM UNER V | | ☐ File Saudara |
| ☐ OSM ISC V | | ☐ Copy Sebanyak ..... |
| ☐ GM DTF ..... | | |
| ☐ CISC ..... | | ☐ ..... |
| ☐ Multimedia | | ☐ ..... |
| ☐ RO IAG Area V | | ☐ ..... |
| | | |
| ☐ RO IAG Area V | | |
| ☐ All Senior Leader | | |
| | | |
| ☐ Mgr. OA (Sekretariat) | | |

Gambar 4. 19 Lembar disposisi DEGM PT Telkom DCS II Timur Surabaya

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Adapun contoh surat masuk yang terdapat pada PT Telkom:

Telkom Indonesia

Nomor : Tel. 14/UM 000/DC2-A1042000/2012

Surabaya, 4 April 2012

Kepada Yth :
Pimpinan PT.PIN
Regional Jawa Timur

Perihal : **Kunjungan Kerja DIRUT di Telkom Group Surabaya**

1. Menunjuk informasi dan pemberitahuan dari Secretariat DIRUT PT.Telkom Indonesia, Tanggal 02 April 2012, Perihal Kunjungan Kerja DIRUT ke Telkom Group di Surabaya.
2. Dalam Upaya mempererat sinergy dan komunikasi antar unit PO-DC dan Anak Perusahaan , serta menjalin Silaturahmi dilingkungan unit Telkom Group di Jawa Timur.
3. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengundang saudara untuk hadir pada :
   a) Hari/Tgl : Kamis, 05 April 2012
   b) Tempat : R.Com 2 U,Kantor Telkom, Jl.Ketintang 156 Surabaya(LT-3)
   c) Waktu : Pk.09.30 wib s/d 13.00 wib
   d) Agenda : Sharing Session dan Diskusi bersama DIRUT
      - Pembukaan
      - Menyanyikan Lagu Jayalah Indonesia dan Do'a
      - Paparan dan Welcome Speech oleh EGM DCS Timur
      - Arahan DIRUT
      - Diskusi dan Tanya jawab
      - Menyanyikan lagu Hymne Telkom
      - Penutup ( dilanjutkan acara kunjungan market & site )

   Note : detil run down acara terlampir
4. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih, Salam "Collaborative Innovation"

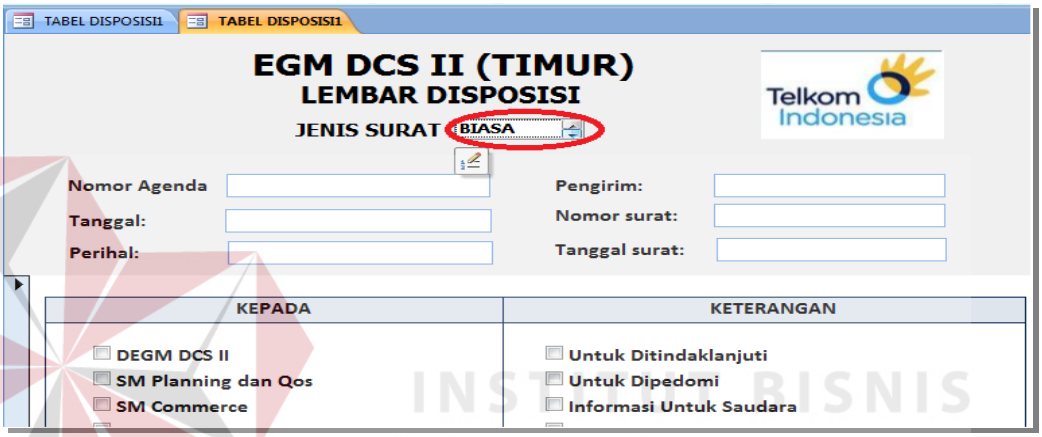
Hormat kami,

Gambar 4.20 Contoh surat masuk

Berikut adalah penjelasan pendisposisian surat masuk:

1. Jenis surat

   Jenis surat digolongkan menjadi empat yakni, rahasia penting biasa. Pemilihan jenis surat dapat dilakukan dengan cara mengklik *combo box* pada jenis surat. Untuk surat pada gambar 4.2.7 surat masuk dimasukkan kedalam jenis surat masuk biasa.




Gambar 4. 21 Jenis surat pada lembar disposisi

2. Nomor agenda

   Pada lembar disposisi ini penomoran agenda tidak perlu diisi karena telah menggunakan sistem *auto number*. Jadi tanpa perlu mengisinya, nomor agenda akan terisi dengan sendirinya sesuai dengan urutan.

3. Tanggal Surat

   Pengisian tanggal surat dilakukan dengan mengklik tabel tanggal, dan memilih tanggal berdasarkan tanggal pengisian atau pembuatan disposisi.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4. 22 Tanggal pada lembar disposisi

4. Perihal, pengirim dan nomor surat

   Perihal dan tanggal surat diisi berdasarkan perihal dan nomor yang tercantum pada surat masuk. Pengirim surat disisi atas nama pengirim surat beserts instansi yang tersebut atau salah satu dari keduanya.

5. Tanggal Surat

   Tanggal Surat diisi berdasarkan tanggal yang tertera pada surat tersebut. Untuk pengisiannya sama dengan pengisian tanggal disposisi yakni dengan mengklik tabel tanggal surat dan memilih tanggal surat.

6. Tujuan dan tindakan

   Lembar disposisi ditujukan dari atasan kepada bawahan untuk ditindak lanjuti. Pemilihan tujuan dan tindakan dilakukan dengan cara mengklik bagian yang akan menerima lembar disposisi.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4. 23 Pengisian tujuan dan keterangan lembar disposisi

### 4.2.3 Menangani Perjalanan Dinas

Perjalanan dinas pimpinan biasa dilakukan karena berbagai kepentingan, antara lain pelaksanaan pengawasan di kantor cabang, seminar, diklat, tender, janji temu, penjajakan kerja sama, menghadiri acara seremonial dan lain-lain.

Sehubungan dengan perjalanan dinas tersebut, PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi *Consumer Services* II Timur Surabaya memberikan biaya perjalanan dinas bagi setiap para staff yang melaksanakan tugas diluar kantor. Ketentuan-ketentuam biaya perjalanan dinas tersebut telah diatur dalam surat keputusan yang dibuat oleh PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi *Consumer Services* II Timur Surabaya. Proses kepengurusannya dapat langsung diserahkan pada sekretaris di PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi *Consumer Services* II Timur Surabaya tempat penulis melaksanakan proyek akhir, sekretaris menangani perjalanan dinas bukan

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

hanya untuk *General Manager*, namun juga untuk seluruh para staff di bagian kesekretariatan PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi *Consumer Services* II Timur Surabaya.

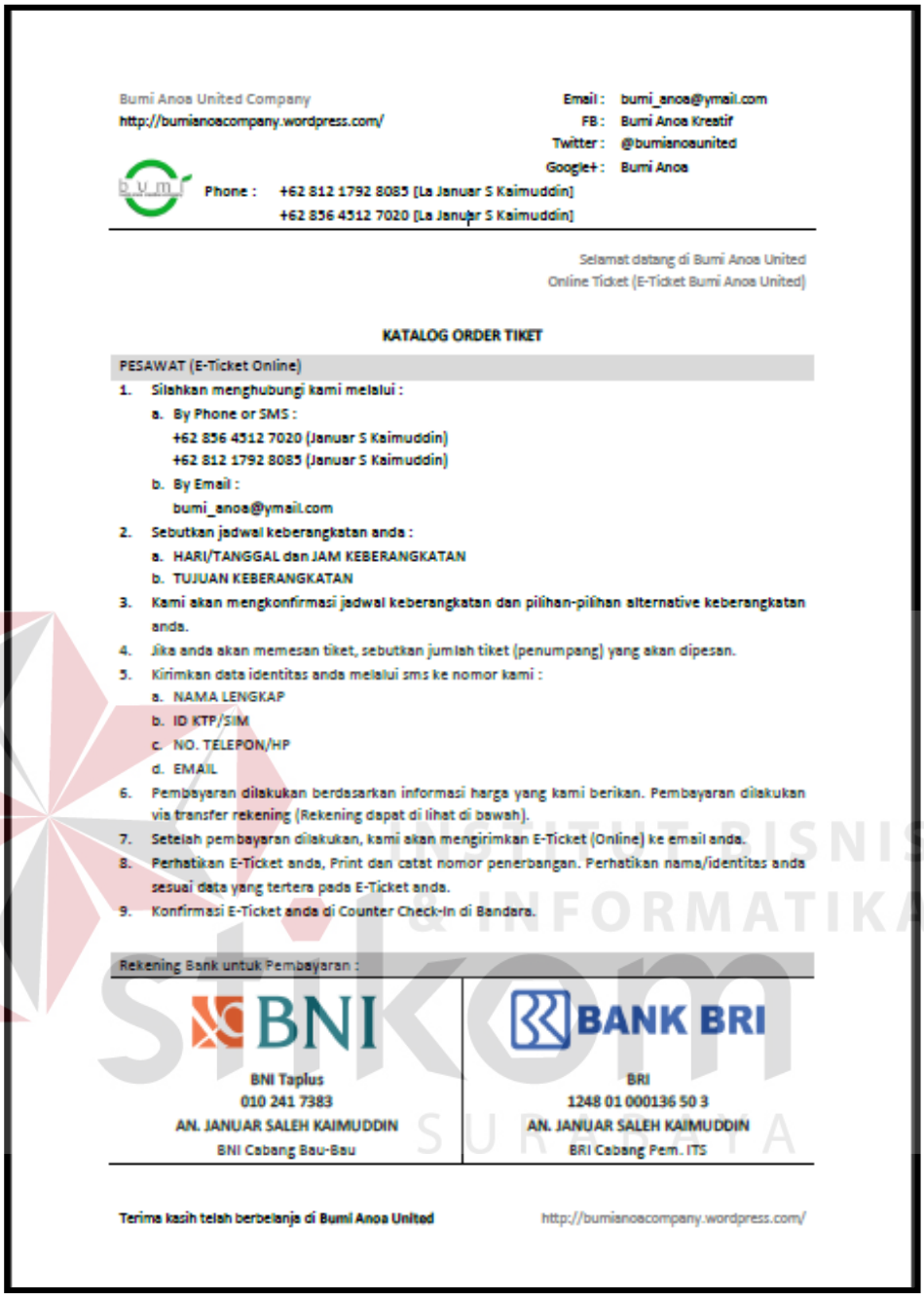
Perjalanan dinas sendiri terdiri dari dua yaitu, perjalanan dinas dalam negeri dan perjalanan dinas luar negeri. Sekretaris tidak menangani secara langsung untuk perjalanan dinas ke luar negeri. Hal ini dikarenakan jangkauan terlalu jauh, sehingga untuk tata kelola perjalanan dinas pimpinan dipindah tangankan ke jasa *travel agent*.

**a. Persiapan Perjalanan Dinas**

Ada beberapa persiapan yang perlu dilakukan sekretaris sehubungan dengan perjalanan dinas dari dalam negeri atau antar wilayah. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Sekretaris melakukan pemesanan dan pembelian tiket, disamping mempersiapkan dokumen-dokumen yang berkaitan langsung dengan tujuan perjalanan dinas. Sehubungan dengan ini, sekretaris harus mengetahui daftar jenis pesawat beserta fasilitas yang ditawarkan, tujuan, harga dan waktu keberangkat. Untuk memudahkan pemesanan, sekretaris PT Telkom DCS II Timur surabaya melakukan pemesanan tiket ini via telepon. Berikut adalah contoh katalog pemesanan tiket pesawat via online.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Bumi Anoa United Company
http://bumianoacompany.wordpress.com/

Email : bumi_anoa@ymail.com
FB : Bumi Anoa Kreatif
Twitter : @bumianoaunited
Google+ : Bumi Anoa

Phone : +62 812 1792 8085 [La Januar S Kaimuddin]
+62 856 4512 7020 [La Januar S Kaimuddin]

Selamat datang di Bumi Anoa United
Online Ticket (E-Ticket Bumi Anoa United)

**KATALOG ORDER TIKET**

PESAWAT (E-Ticket Online)

1. Silahkan menghubungi kami melalui :
   a. By Phone or SMS :
      +62 856 4512 7020 (Januar S Kaimuddin)
      +62 812 1792 8085 (Januar S Kaimuddin)
   b. By Email :
      bumi_anoa@ymail.com
2. Sebutkan jadwal keberangkatan anda :
   a. HARI/TANGGAL dan JAM KEBERANGKATAN
   b. TUJUAN KEBERANGKATAN
3. Kami akan mengkonfirmasi jadwal keberangkatan dan pilihan-pilihan alternative keberangkatan anda.
4. Jika anda akan memesan tiket, sebutkan jumlah tiket (penumpang) yang akan dipesan.
5. Kirimkan data identitas anda melalui sms ke nomor kami :
   a. NAMA LENGKAP
   b. ID KTP/SIM
   c. NO. TELEPON/HP
   d. EMAIL
6. Pembayaran dilakukan berdasarkan informasi harga yang kami berikan. Pembayaran dilakukan via transfer rekening (Rekening dapat di lihat di bawah).
7. Setelah pembayaran dilakukan, kami akan mengirimkan E-Ticket (Online) ke email anda.
8. Perhatikan E-Ticket anda, Print dan catat nomor penerbangan. Perhatikan nama/identitas anda sesuai data yang tertera pada E-Ticket anda.
9. Konfirmasi E-Ticket anda di Counter Check-In di Bandara.

Rekening Bank untuk Pembayaran :

| BNI | BANK BRI |
|---|---|
| BNI Taplus<br>010 241 7383<br>AN. JANUAR SALEH KAIMUDDIN<br>BNI Cabang Bau-Bau | BRI<br>1248 01 000136 50 3<br>AN. JANUAR SALEH KAIMUDDIN<br>BRI Cabang Pem. ITS |

Terima kasih telah berbelanja di Bumi Anoa United

http://bumianoacompany.wordpress.com/

Gambar 4. 24 Katalog pemesanan tiket pesawat *online*

2. Untuk pengurusan akomodasi, sekretaris dapat menghubungi hotel tempat menginap pimpinan selama melakukan perjalanan dinas lewat telepon. Hal ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas-fasilitas sekaligus *price list* yang ditawarkan hotel. Setelah menetapkan hotel yang akan dipilih, sekretaris membuat *guarantee letter* atau surat jaminan yakni surat keterangan bahwa

seseorang yang bersangkutan akan bermalam di hotel tersebut. Untuk mempermudah dan memperlancar pengurusan akomodasi, sekretaris harus memberikan informasi tentang nama pimpinan, alamat dan nomor telepon perusahaan serta jam kedatangan pimpinan dibandara sehingga pihak hotel dapat menjemput pimpinan tepat waktu.

Berikut adalah langkah-langkah yang ditempuh sekretaris Divisi untuk melakukan reservasi hotel:

a. Sekretaris harus mengetahui lokasi perjalanan dinas atau lokasi yang dituju pimpinan.
b. Mencari hotel yang dekat dengan lokasi kegiatan pimpinan
c. Menelpon hotel terdekat untuk mencari *room* yang masih tersedia beserta *price list* dan fasilitas yang ditawarkan
d. Melaporkan serta meminta persetujuan dari pimpinan atas informasi hotel yang telah didapat
e. Membuat *guarantee letter*

Adapun contoh dari *Guarantee lett*er adalah sebagai berikut:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Telkom Indonesia

Nomor : Tel. 007 /UM 000/DC2-A1042000/2011

Surabaya, 17 Februari 2012

Kepada
Management Hotel Sheraton
Di tempat

Perihal : Guarantee Letter

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan kunjungan tamu kami. Untuk itu mohon bantuan saudara untuk menyediakan akomodasi bagi tamu kami, dengan keterangan sbb :

- 1 kamar Executive Tower, King Size, Non-Smoking, terhitung check in 17 Feb 2012 – 18 Feb 2012 **an. Linda Megawati**

Dengan kesepakatan harga Rp.1.925.000-,/kmr/mlm

Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari keperluan pengguna, menjadi beban PT. TELKOM DIVISI CONSUMER SERVICE TIMUR.
Untuk keperluan pembayaran agar ditagihkan kepada kami :
Manager Office Administrasi
PT. Telkom Divisi Comsumer Service Timur
Jl. Ketintang No. 156, Surabaya
Telepon : 031 8287421
Faximile : 031 8286080

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Saiful Azhar
Manager Office Administration

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4. 25 *Guarantee Letter*

3. Setelah itu, pembayaran pemesanan kamar dan tiket pesawat dilakukan melalui bank.
4. Mempersiapkan peralatan dan perlangkapan yang akan dibawa pimpinan dalam perjalanan dinas. Adapun peralatan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Printer portable

b. Alat tulis kantor

c. Obat-obatan

d. Materi yang akan dibahas

e. *Guarantee letter*

### 4.2.4 Etiket Jamuan Makan/*Table manners*

Etika makan atau *table manners* adalah aturan yang harus dilakukan saat bersantap bersama dimeja makan. Etika makan diperkenalkan oleh bangsa eropa merupakan aturan standar terutama saat bersantap bersama-sama disebuah acara resmi atau makan bersama di keluarga besar.

Jika mampu menunjukkan sopan santun di meja makan, sebenarnya secara tidak langsung menunjukan kualitas pergaulan, intelektualitas dan etika pergaulan seseorang. Etika makan tidak dibentuk secara tiba-tiba.

Bila seseorang diundang di sebuah perjamuan makan resmi dengan meja makan yang sudah disetting sedemikian rupatentu saja akan menimbulkan nilai positif. Pengaturan ruang jamuan tidak dapat dilakukan secara sembarangan mengingat bahwa pada suatu jamuan makan ada aturan-aturan yang harus ditaati. Pada dasarnya, pengaturan ruang jamuan makan yang ada pada PT Telkom DCS II Timur Surabaya telah memiliki dekorasi tersendiri.

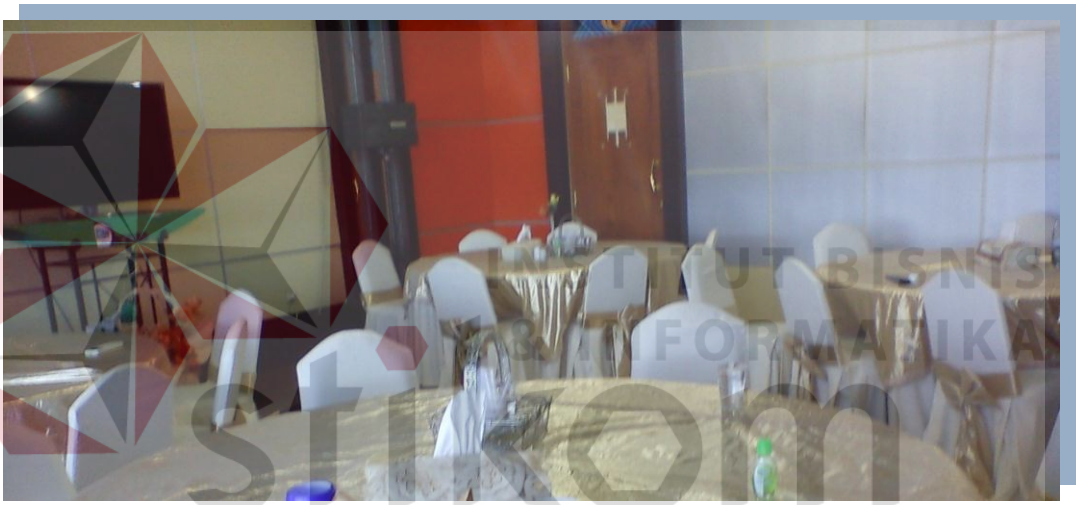
PT Telkom DCS II Timur Surabaya tidak sepenuhnya menganut aturan jamuan makan yang berlaku di istana kerajaan Perancis. Hal ini dikarenakan makanan tidak hanya dijadikan sebagai kebutuhan pokok manusia, tetapi melalui makanan seseorang dapat melakukan berbagai hal diantaranya yakni proses komunikasi, negosisasi dan diskusi antar personal maupun antar lembaga.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Sekretaris PT Telekom DCS II Timur Surabaya berkewajiban mengatur ruang dan meja makan, susunan menu yang akan disediakan serta sistem pelayanan. Selain mampu menyiapkan beberapa hal mengenai penjamuan tamu ada kalanya sekretaris juga harus mengetahui tata cara makan sesuai dengan ajaran *table manners*.

**a. Cara mengatur ruangan dan meja**

Pada PT Telekomunikasi Divisi *Consumer Service* II Timur Surabaya jamuan makan dilaksanakan di ruang *cafetaria* yang terletak di lantai 3.



Gambar 4. 26 Ruang *Caffetaria*

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA stikom SURABAYA

Pengaturan ruang jamuan tidak dapat dilakukan secara sembarangan mengingat sebenarnya pengaturan ruang dan meja makan secara tidak langsung menunjukkan kualitas pergaulan, intelektualitas dan menggambarkan citra perusahaan.

Hal utama yang harus diperhatikan pada saat mengatur meja ialah menghindarkan peletakkan kursi yang terlalu dekat. Demi kelancaran pelayanan, semua alat makan yang akan digunakan selama jamuan berlangsung ditata sebelum acara berlangsung diatas meja.

Ada dua cara jenis penataan makanan yang ada di PT Telkom DCS II Timur Surabaya yakni, makanan langsung disediakan di masing-masing meja tamu undangan dan *buffet*/prasmanan.

Pada dasarnya alat makan dapat dibedakan antara sendok, garpu dan pisau.

1. Fungsi sendok: alat makan ini dipergunakan untuk makanan yang mengandung cairan, terutama sekali *soup*.
2. Fungsi garpu: dipergunakan untuk menusuk dan menyuapkan makanan ke mulut. Apabila dipergunakan berpasangan dengan sendok maupun dengan pisau, maka garpu dipegang di tangan kiri.
3. Fungsi pisau: dipergunakan untuk memotong makanan dan bukan untuk menyuapkan ke mulut. Dalam penggunaannya dipegang dengan tangan kanan.

Pada umumnya, peralatan dan persiapan yang dilakukan sekretaris dalam menata makanan yang langsung disediakan dimasing-masing meja adalah sebagai berikut:

a. Menyerasikan letak meja dan kursi. Posisi kursi diatur sedemikian rupa, tidak terlalu jauh atau terlalu dekat dengan sisi meja.
b. Menjaga kebersihan ruang caffetaria.
c. Memasang *molleton* diatas meja yang berfungsi sebagai peredam bunyi pada waktu meletakkan peralatan makan serta menjaga taplak meja yang dipasang tidak bergeser.
d. Memasang taplak meja dengan ukuran sesuai dengan meja yang ada. Bagian taplak meja yang menggantung di sisi meja yang baik panjangnya bekisar antara 15-20 cm

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

e. Meletakkan alat makan (sendok dan garpu) diatas piring. Garpu diletakkan disebelah kiri piring, sedangkan pisau dan sendok berada di sisi kanan piring.

f. Meletakkan minuman di sebelah kanan piring.

Gambar 4. 27 Peletakkan peralatan makan

g. Meletakkan serbet makan atau tissu yang telah dibentuk secara menarik.

Dalam tata cara penyajian makanan tidak lengkap rasanya kalau belum ada serbet makan. Alangkah baiknya apabila semua telah tertata dengan rapi dan bersih. Berikut adalah tata cara melipat Serbet Makan dengan bentuk topi berdiri:

a. Letakkan serbet berbentuk segi empat pada meja, lipat tepat di tengah sampai ujung bertemu ujung

b. Sudut kanan bawah secara diagonal dilipat keatas, sudut kiri atas dibentuk secara diagonal kebawah, sehingga membentuk dua segitiga siku-siku

c. Balik lipatan serbet dan secara memanjang lipat di tengah. Setelah langkah ini akan muncul segitiga yang terletak didalamnya

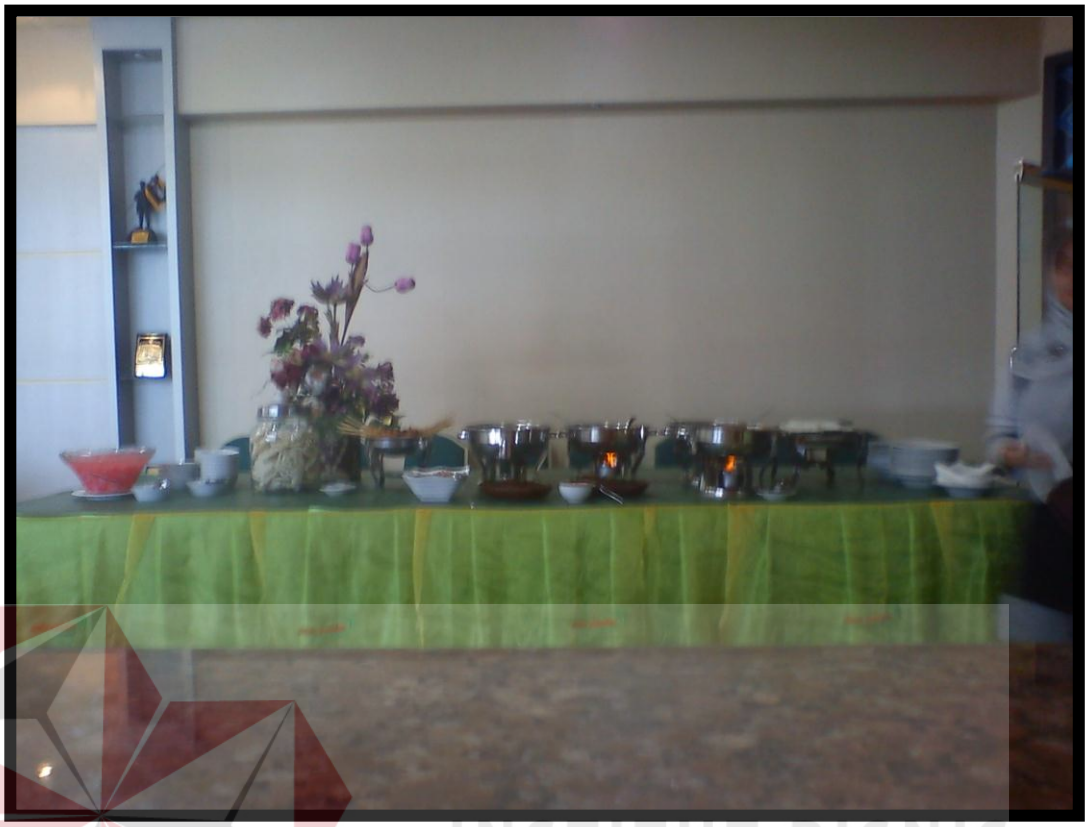
INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

d. Serbet dibalik, ujung sebelah kiri dilipat ke muka dan disisipkan ke dalam segitiga di depannya. Putar serbet dan ulangi langkah tersebut.

Gambar 4. 28 Peletakkan peralatan makan

Sedangkan untuk pengaturan letak makan secara *(buffet)* prasmanan, yakni dengan cara meletakkan makanan pada meja panjang dan tamu mengambil sendiri menu yang diinginkan. Prasmanan juga sangat populer di Indonesia karena praktis dan mengurangi jumlah pelayan yang diperlukan, oleh karena itu dalam jamuan makan tamu perusahaan sekretaris PT Telkom DCS II timur lebih sering menggunakan cara tersebut.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Gambar 4. 29 Tata meja makan tamu secara *buffet*

**b. Menu**

Menu untuk jamuan makan sudah harus dipersiapkan sebelum hari kedatangan tamu. Jauh sebelum tamu datang ke PT Telkom, sekretaris berkewajiban untuk memperoleh informasi tentang kegemaran atau pantangan makanan dari tamu. Informasi yang diperoleh dipergunakan untuk menyusun menu. Oleh karena itu, sekretaris harus mengetahui bermacam *restaurant*, jenis-jenis makanan yang disediakan, harga masing-masing makanan beserta kualitas yang ditawarkan.

Pemesanan dan pembelian makanan pada PT Telkom DCS II Timur Surabaya dilakukan via telepon. Proses pemesanan makanan harus dilakukan selambat-lambatnya satu hari sebelum tamu tiba diperusahaan.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Setelah melakukan pemesanan, sekretaris menelepon kembali *restaurant* tersebut dan menanyakan apakah pesanan sudah dapat diambil atau diantar. Apabila dari pihak *restaurant* tidak menyediakan layanan kirim pesanan, sekretaris dapat meminta bantuan kepada petugas umum PT Telkom untuk mengambil pesanan tersebut.

Menu hidangan yang disajikan dalam jamuan makan formal biasanya adalah menu *table d'hote*, yaitu menu hidangan dimana semua hidangan disajikan dalam satu kesatuan menu mulai dari hidangan pembuka *(appetizer)* sampai dengan hidangan penutup *(dessert).*

*a. Appetizer*

Appetizer merupakan hidangan pembuka sebelum hidangan utama (*main course*) yang disajikan dengan tujuan membangkitkan nafsu makan atau selera makan. Hidangan pembuka yang biasa disajikan dalam jamuan rapat PT Telkom adalah soup, salad dan roti.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4. 30 Contoh *appetizer*

*b. Main course*

*Main course* adalah hidangan utama yang disajikan pada waktu *lunch* atau *dinner*, ukuran porsinya lebih besar dari *appetizer*. Hidangan utama yang disajikan dalam jamuan makan biasanya adalah sumber protein hewani yang berasal dari daging, unggas, ikan maupun *seafood.*

Gambar 4. 31 Contoh *main course*

c. *Dessert*

Hidangan penutup (*dessert)* yang disajikan dalam acara jamuan makan formal dapat berupa *hot dessert, cold dessert* ataupun *frozen dessert.* Namun, hidangan penutup yang sering disajikan pada PT Telkom adalah *cold desset* dan *frozen dessert*. Contoh hidangan penutup dingin adalah pudding, aneka buah dan kue-kue kecil. Sedangkan contoh hidangan penutup beku adalah *ice cream.*

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4. 32 Contoh *dessert*

**c. Sopan santun yang perlu diperhatikan selama menghadiri acara jamuan makan.**

Pada saat pimpinan mendapatkan undangan untuk jamuan makan, adakalanya sekretaris juga turut menemani pimpinan. Oleh karena itu pengetahuan tentang *table manners* atau etiket makan sangat diperlukan, karena tidak setiap orang mempunyai aturan yang sama saat dimeja makan. Hal ini karena perbedaan adat dan kebudayaan dari setiap individu.

Pada saat sekretaris menerima undangan untuk jamuan makanan bersama pimpinan dan klien, ada beberapa sopan santun yang harus diperhatikan, diantaranya yaitu bagaimana cara duduk, cara menggunakan serbet, cara berbicara sampai pada cara mempergunakan alat makan.

1. Cara duduk
   a. Posisi kursi diatur sedemikian rupa, tidak terlalu jauh atau terlalu dekat dengan sisi meja.
   b. Posisi tubuh tetap tegak dan menghadap kedepan dan tidak terlalu membungkuk pada waktu makan.
   c. Posisi tangan tetap menggantung.

d. Posisi kaki tetap normal, tidak dilipat dan tidak pula menumpang satu di atas yang lainnya.

2. Cara menggunakan serbet makanan

Setelah duduk, sekretaris mengambil serbet makan yang berada dihadapan, kemudian dibuka dan diletakkan diatas pangkuan. Serbet makan hanya dipergunakan untuk menyeka bibir setiap kali diperlukan. Mempergunakan bagian ujung yang ditopang jati tengah dan telunjuk.

Setiap kali setalah menggunakan serbet, serbet makan harus selalu kembali ke atas pangkuan. Pada saat jamuan selesai, serbet makan tidak perlu dilipat rapi namun juga tidak meninggalkan serbet makan dalam keadaan terlalu kusut.

3. Cara berbicara

a. Menghindari berbicara padasaat masih terdapat makanan di dalam mulut.

b. Menghindari berbicara dengan gerakan yang berlebihan bahkan sampai memegang alat makan.

c. Selalu sopan dengan tidak memotong pembicaraan orang lain, tunggu sampai pihak yang bersangkutan selesai.

d. Menyesuaikan intonasi bicara, tidak terlalu keras dan tidak terlalu lemah.

4. Tata cara untuk minum

a. *Mug* (gelas sedikit besar tanpa kaki) yang digunakan untuk minum kopi, teh atau minuman panas lainnya, biasanya digunakan untuk acara tidak resmi. Tatakan biasanya disertakan untuk meletakkan sendok kecil bahkan terkadang tidak disertakan sama sekali. Apabila disertakan tatakan sendok

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

diletakkan dengan posisi menghadap ke bawah atau disisi piring makan. Saat akan meminum, sendok yang ada di mug dikeluarkan terlebih dahulu.

b. Meletakkan teh celup yang telah dicelupkan ke dalam cangkir yang berisi air panas pada piring alas/tatakan cangkir.

c. Sebelum meneguk minuman dingin, keluarkan sendok pengaduk yang berbentuk panjang dan meletakannya pada tatakan.

d. Apabila disuguhi minuman dengan gelas yang biasa digunakan untuk anggur merah, pegang kaki gelas. Untuk anggur putih, pegang badan gelas untuk menjaga kedinginan minuman tersebut.

Gambar 4. 33 Cara memegang gelas

e. Untuk meminum minuman yang panas, dapat diaduk secara perlahan dan tunggu sampai panasnya berkurang.