

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Sekretaris

3.1.1 Pengertian Sekretaris

Menurut (Darmo, 2014) *Secretary* berasal dari kata *secret* yang berarti rahasia. Sesuai dengan asal katanya, sekretaris adalah orang yang diberi kepercayaan untuk menyimpan rahasia dalam melaksanakan pekerjaannya dalam arti rahasia perusahaan atau yang tidak perlu diketahui oleh orang lain atau para pegawai.

Sedangkan menurut (Dewi, 2011) Sekretaris merupakan seorang yang membantu pimpinan menyelenggarakan bagian - bagian kecil tugas pimpinan dan memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab. Sekretariat merupakan satuan organisasi dimana di dalamnya, sekretaris beserta para pembantunya melakukan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok dan administrasi.

3.1.2 Tugas – Tugas Sekretaris

Menurut (Darmo, 2014) Dimensi citra profesi sekretaris, yaitu Sekretaris sebagai duta, sekretaris sebagai pintu gerbang, sekretaris sebagai 'Tbu Rumah Tangga' perusahaan, dan sekretaris sebagai humas yang mana melaksanakan tugas rutin, tugas khusus dan tugas kreatif sebagai berikut:

- a. Tugas rutin sekretaris adalah tugas-tugas yang harus dikerjakan setiap hari tanpa memerlukan perintah khusus maupun pengawasan khusus dari pimpinan. Contoh yang paling umum dari tugas rutin sekretaris antara lain:

Surat-menyurat (korespondensi) perusahaan, menata arsip, menerima dan melakukan panggilan telepon, menerima dan melayani tamu pimpinan/perusahaan, mengatur agenda kegiatan pimpinan, mempersiapkan laporan, dan lain-lain. Aktivitas tersebut merupakan tanggung jawab sekretaris dalam menjaga kelancaran alur manajemen unit kerja manajemen yang dilayaninya. Tugas khusus sekretaris yaitu tugas yang diinstruksikan oleh pimpinan secara khusus untuk dilaksanakan oleh sekretaris mencakup hal-hal teknis penyelesaian suatu proyek tertentu. Tugas khusus antara lain: mengonsep surat perjanjian/kerjasama dengan relasi, menyusun surat-surat rahasia (konfidensi), mengatur pertemuan bisnis (*appointment*), mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan, menyelenggarakan rapat, mengelola dana *petty cash* dan sebagainya.

- b. Tugas kreatif adalah tugas yang dilaksanakan oleh sekretaris berdasarkan kreatifitasnya untuk kepentingan pimpinan dan perusahaan misalnya membenahi tata letak alat tulis pimpinan beserta perlengkapan yang diperlukan, bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada para relasinya, mengadakan pemeriksaan peralatan kantor yang perlu diperbaiki atau penambahan alat-alat dan sarana kantor, serta memberikan ucapan selamat/dukacita kepada klien perusahaan, dan sebagainya.

Menurut (Sudarwinarti, 2014) Kedudukan, wewenang dan tanggung jawab seorang sekretaris perusahaan dapat berbeda antar perusahaan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Besar kecilnya perusahaan atau organisasi
2. Sifat perusahaan atau organisasi
3. Kedudukan orang yang bekerjasama dengan sekretaris
4. Kesiapan pimpinan dalam mendelegasikan tugas dan wewenang kepada sekretaris
5. Kompetensi diri sekretaris serta kesediaannya untuk memikul tanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya

3.1.3 Penampilan Sekretaris

Menurut (Dewi, 2011) penampilan sekretaris yaitu meliputi:

1. Kebersihan dan kesehatan diri
2. Kerapian dan daya tarik pribadi
3. Ekspresi suara dan tingkah laku
4. Busana dan tata rias

3.1.4 Macam – Macam Sekretaris Sesuai Kedudukan Wewenang Dan Tanggung Jawab

Menurut (Dewi, 2011) sesuai kedudukan, wewenang dan tanggung jawabnya, sekretaris dibedakan dua macam yaitu:

a. Sekretaris Eksekutif (*Executive Secretary*)

Sekretaris yang berfungsi sebagai manajer karena secara formal menjalankan fungsi manajer. Sekretaris ini memiliki pegawai atau bawahan umumnya untuk salah satu unit organisasi. Misalnya Sekretaris Jendral, Sekretaris Yayasan, Sekretaris Wilayah dan sebagainya.

b. Sekretaris Pribadi (*Private Secretary*)

Sekretaris untuk pimpinan yang berperan semata – mata sebagai pembantu dan tidak memiliki bawahan. Misalnya Sekretaris Manajer, Sekretaris Direktur, Sekretaris Artis dan sebagainya.

3.1.5 Peranan Sekretaris Sebagai Administrasi Kesekretariatan

Seorang sekretaris sangat berperan penting dalam administrasi kesekretariatan demi keberhasilan sebuah organisasi.

Berikut peranan seorang sekretaris menurut (Hendarto, Hartiti, & Tulusharyono, 2003) sebagai berikut:

a. Penjaga/beranda perusahaan.

Seorang sekretaris dalam menerima tamu, harus bisa menyaring siapa yang bisa dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan sehingga seorang sekretaris harus dapat mengatur jadwal janji tamu.

b. *Filter* dan pengelola informasi.

Ketika ada surat yang masuk, surat tersebut harus dicatat, diolah, dan disimpan agar dapat memudahkan dalam penemuan surat tersebut ketika dibutuhkan.

c. Asisten pribadi/tangan kanan pimpinan.

Ia harus membantu pimpinan dalam mengerjakan tugas-tugas sehari-hari bahkan untuk banyak kesempatan mewakili pimpinan untuk keperluan perusahaan.

d. *Secret keeper*/pemegang rahasia.

Sekretaris harus dapat menyimpan rahasia organisasi maupun rahasia pimpinan dan menjaganya dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

e. Penasihat untuk dimintakan berbagai pendapat.

Sekretaris harus mampu memberikan saran dan pendapat kepada pimpinan ketika di mintai oleh pimpinan.

f. Penghubung atau humas.

Sekretaris harus bisa menjadi penghubung informasi yang diterima dari dalam/luar organisasi untuk disebarkan kepada pimpinan organisasi maupun seluruh pihak di dalam organisasi

g. Perawat/pelindung.

Sekretaris harus mampu menjaga dan melindungi keselamatan dan kesehatan pimpinan, agar pimpinan dapat bekerja secara optimal

3.1.6 Sekretaris Dalam Organisasi

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) dengan bertindak sebagai pusat informasi, sekretaris mampu menjalankan peran dan tanggung jawab

“Strategis – Teknis – Pendukung” (STI)

1. Peran strategis, yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada status performa organisasi melalui kelacaran arus informasi baik ke dalam maupun keluar.
2. Peran teknis, yaitu peran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pimpinan. Aktivitas sekretaris dalam menalurkan informasi kepada pimpinan secara jelas dan akurat akan sangat membantu dan memfasilitasi pimpinan

untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan demikian semakin berat beban kerja pimpinan maka tugas sekretaris akan semakin intensif.

3. Peran pendukung, yaitu peran yang diharapkan dapat memberikan pengaruh positif kepada anggota organisasi lainnya, yang dapat dicapai dengan pendistribusian informasi (*incomming* dan *outgoing*)

3.1.7 Kualifikasi Sekretaris Organisasi

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) ada beberapa kualifikasi yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris organisasi, yaitu:

1. Pengetahuan, antara lain meliputi:
 - a. Mempunyai pengetahuan yang luas
 - b. Memahami seluk – beluk tentang organisasi, misi, fungsi, dan tugas pokok organisasi
 - c. Mempunyai ilmu pengetahuan yang relevan dengan bidang tugasnya
 - d. Memiliki pengetahuan tentang tata naskah, kearsipan, dan peralatan perkantoran
 - e. Mempunyai pengetahuan yang baik tentang bahasa Indonesia dan bahasa asing.
2. Keterampilan, antara lain meliputi:
 - a. Mampu menyusun laporan
 - b. Mampu berkorespondensi
 - c. Mampu menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa asing
 - d. Mampu menggunakan teknologi perkantoran

3. Kepribadian

- a. Memiliki kepribadian yang menarik dan baik
- b. Loyalitas dan dedikasi yang tinggi
- c. Ketekunan, ketelitian, kejelian, kejujuran, keterbukaan, kesabaran, ramah – tamah, serta tanggung jawab.

3.1.8 Sekretaris Sebagai Resepsionis

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

1. Sopan dan ramah tamah
2. Berkepribadian tinggi
3. Bijaksana
4. Cerdas
5. Memiliki pengetahuan tentang struktur organisasi

3.1.9 Jenis – Jenis Tamu

Menurut (Dewi, 2011) jenis – jenis tamu dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Tamu yang sudah mengadakan perijinan terlebih dahulu
2. Tamu yang belum mengadakan perijinan

3. Tamu relasi pimpinan
4. Tamu instansi pemerintah
5. Tamu pegawai sendiri
6. Tamu yang ingin membeli barang
7. Tamu yang meminta sumbangan
8. Tamu yang menawarkan barang
9. Tamu luar negeri
10. Tamu keluarga pimpinan

3.1.10 Hal Yang Harus Diperhatikan Dalam Melayani Tamu

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melayani tamu, yaitu:

1. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan, dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi daftar tamu
2. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan
3. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perjajian dengan tamu
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, memberikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu
5. Usahakan agar tamu merasa senang apabila tamu harus menunggu, dan sediakan bahan bacaan di ruang tamu.
6. Berikan perhatian kepada setiap tamu, dan segera ambil keputusan, bila tamu ternyata harus atau dapat disalurkan ke pejabat atau lain bagian.

3.1.11 Aturan Dalam Melayani Tamu

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) agar dapat membantu pimpinan dalam menerima dan melayani tamu secara baik. Untuk itu perlu diperhatikan aturan – aturan dalam melayani tamu.

1. Berpenampilan rapi, bersih dan segar
2. Berperilaku sopan dan ramah
3. Ekspresi wajah yang sangat hangat namun meyakinkan
4. Menghafal nama tamu
5. Senang bergaul dan luwes
6. Menjadi pendengar yang baik
7. Menjaga sikap tubuh agar tidak melakukan kebiasaan jelek
8. Berlaku sopan dan hormat kepada tamu
9. Penuh semangat kerja
10. Pakailah nada suara yang enak dan jelas
11. Senantiasa bersikap tenang
12. Menangani tamu yang *complaint* secara profesional
13. Duduk pada posisi yang memungkinkan dapat melihat orang yang masuk ruangan
14. Jangan menginterupsi pembicaraan tamu.

Menurut (Sudarwinarti, 2014) hal lain yang harus diperhatikan sekretaris agar komunikasi berjalan secara baik dan lancar adalah :

1. Berperilaku empatik yaitu memahami perasaan orang lain dan berperilaku empati
2. Tanamkan rasa percaya diri tanpa terpengaruh orang lain
3. Apa yang diucapkan harus dapat dipertanggung jawabkan

3.1.12 Menyapa tamu (*Greetings*)

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) menyapa harus dilakukan sekretaris saat bertatap muka dengan tamu, dilakukan secara sopan dan ramah dengan tersenyum.

1. Menyapa selamat pagi/siang/sore/malam disesuaikan dengan waktu:
 - a. Pagi : 08.00 s.d 11.00 WIB
 - b. Siang : 11.00 s.d 15.00 WIB
 - c. Sore : 15.00 s.d 18.00 WIB
 - d. Malam : 18.00 s.d 24.00 WIB
2. Menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu/Tuan/Nyonya
3. Bila tamu tersebut sudah dikenal harus disebutkan namanya
4. Lalu menanyakan keperluan tamu dan mempersilahkan mengisi buku tamu

3.2 Sekretariat

3.2.1 Definisi Sekretariat

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, sekretariat berarti pekerjaan, segenap urusan sekretaris, atau dapat berarti pula pepaniteraan.

Menurut (Dewi, 2011) sedangkan definisi sekretariat menurut para ahli antara lain:

1. Webster's New Words Dictionary

- a. Sekretariat adalah kantor atau kedudukan sekretaris
- b. Sekretariat adalah kantor atau tempat dimana sekretaris bekerja
- c. Sekretariat adalah seorang staff atau departemen yang dipimpin sekretaris
- d. Sekretariat adalah seorang staff atau kelompok sekretaris

2. Edward Conrad Smith & Arnold Jon Zucher

Sekretariat adalah sebuah kantor atau badan yang melakukan pengarsipan dan sejumlah fungsi – fungsi *secretarial*

3. Jess Stein

Sekretariat adalah kantor atau pejabat yang dipercaya untuk melakukan pengarsipan dan tugas *secretariat*.

4. Funk & Wagnais

- a. Sekretariat adalah posisi atau kedudukan sekretaris
- b. Sekretariat adalah tempat dimana sekretaris melaksanakan transaksi bisnis dan pemeliharaan maupun pengarsipan beberapa catatan penting
- c. Sekretariat adalah keseluruhan staf sekretaris pada suatu kantor, khususnya departemen pemerintah yang dipimpin sekretaris

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) Sebagai satuan organisasi yang merupakan tempat sekretaris dan pembantunya melakukan rangkaian kegiatan demi menunjang pelaksanaan tugas pokok organisasi agar dapat mencapai tujuan dengan lebih lancar.

3.3 Penanganan Telepon

3.3.1 Pengertian Telepon

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) telepon merupakan alat komunikasi untuk menerima dan menyampaikan informasi dengan cepat. Melalui telepon seseorang dapat menyampaikan maksudnya baik untuk kegiatan bisnis maupun non bisnis dalam bentuk informasi kepada orang lain. Dapat dikatakan bahwa selain sebagai alat komunikasi, telepon juga sebagai alat usaha, alat pembina citra perusahaan, simbol prestise, dan merupakan bagian dari kehidupan manusia *modern*.

Menurut (Dewi, 2011) telepon merupakan alat komunikasi untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat dan bersifat komunikasi tidak langsung, sebab antara komunikator dan komunikan tidak bertatap muka.

3.3.2 Macam–Macam Pesawat Telepon

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) ada bermacam – macam telepon yang digunakan, antara lain:

1. Telepon meja yaitu telepon yang diletakkan di atas meja
2. Telepon dinding yaitu telepon yang dipasang di atas dinding
3. Telepon mobil, kapal, atau pesawat

3.3.3 Hambatan Hubungan Telepon

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) hambatan telepon bisa dijumpai pada saat melakukan hubungan telepon. Hambatan hubungan

telepon dapat dibedakan menjadi 3 macam, yaitu hambatan yang bersifat teknis, hambatan kondisi lingkungan kerja, dan bahasa.

1. Hambatan kondisi fisik pesawat telepon

Pesawat telepon yang rusak akan mengakibatkan hubungan telepon menjadi tidak jelas. Untuk mengatasi hambatan yang demikian sebaiknya pesawat telepon dilengkapi dengan faks. Nomor Faks sama dengan nomor telepon. Faks tersebut akan disampaikan kepada pimpinan, dan setelah mendapat penjelasan dan perintah pimpinan, sekretaris dapat segera memberitahu pihak penelepon.

2. Hambatan kondisi lingkungan

Hambatan kondisi lingkungan seperti suasana kerja yang gaduh, suara orang – orang disekitar kita yang bergurau dan bercanda. Seorang yang menginterupsi minta bantuan karena situasi yang mendesak.

3. Hambatan bahasa

Hubungan telepon akan terhambat apabila bahasa yang digunakan tidak dimengerti, baik karena penelepon menggunakan bahasa asing atau bahasa daerah. Untuk mengatasi hambatan bahasa, sebaiknya kita harus mengembangkan kemampuan bahasa dan istilah yang umum dipakai di dunia bisnis.

3.3.4 Bertelepon

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) setiap karyawan khususnya sekretaris harus mampu menerima dan menelepon dengan piawai. Untuk menciptakan kesan yang baik, usahakan baik pada saat menerima maupun

melayani telepon untuk selalu mengatur suara agar terdengar *phonegenic*, mengatur kecepatan berbicara, nada suara, dan kejelasan pengucapan.

1. Suara yang *phonegenic* adalah suara yang pas dan enak didengar di telinga orang yang mendengarnya.
2. Kecepatan berbicara harus diperhatikan agar semua ucapan tertangkap pendengaran lawan bicara
3. Nada suara harus diperhatikan agar terdengar ramah, bersahabat, dan penuh perhatian. Apabila suara yang kita miliki adalah suara dengan nada yang tinggi, maka diperlukan latihan dengan menurunkan suara satu oktaf lebih rendah
4. Kejelasan pengucapan harus diperhatikan agar semua ucapan tertangkap dan dapat dimengerti oleh lawan bicara. Untuk itu diperlukan latihan meyuarakan bunyi seperti a,i,u,e,o,t,c,k,g, dan seterusnya dengan tepat dan fasih.

3.3.5 Menerima Telepon (*Incoming Calls*)

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menerima telepon.

1. Persiapan dalam menerima telepon

Persiapan yang perlu diperhatikan dalam menerima telepon adalah:

- a. Mempersiapkan formulir penerimaan telepon dan alat tulis
- b. Membuat daftar telepon yang sering dibutuhkan
- c. Memahami cara menyambung telepon interlokal baik dari dalam maupun luar negeri, dan mencatat lama pembicaraan serta menanyakan biaya ke kantor telepon

- d. Jangan banyak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi
- e. Dalam percakapan hendaknya bersikap waspada, usahakan jangan menyela, atau memutuskan pembicaraan dan jangan mengucapkan kata - kata yang dapat menyinggung perasaan
- f. Jangan menampakkan kesan sibuk pada waktu sedang bertelepon
- g. Jangan terlalu cepat dalam berbicara, batasi pada masalah yang penting dan usahakan pembicaraan lancar.

2. Pada saat menerima telepon

- a. Jika telepon berdering tiga kali, segera angkat dengan tangan yang tidak dipakai untuk menulis, sedangkan tangan yang dipakai untuk menulis meraih alat tulis serta formulir penerimaan telepon untuk mengadakan persiapan barangkali ada pesan atau hal yang harus ditulis, atau mungkin masalah yang akan dibicarakan.
- b. Menjawab telepon secara singkat, jelas dan hormat dengan terlebih dahulu memberi ucapan salam hormat serta berikan identifikasi.

3. Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan apabila :

- a. Penelepon salah sambung
- b. Penelepon ingin bicara dengan orang yang sedang tidak ada di tempat
- c. Penelepon perlu menelepon nomor lain, atau orang lain

4. Apabila penelepon tidak langsung menyebutkan nama atau kantornya, sebaiknya ajukan pertanyaan seperti dibawah ini:

- a. "Maaf, saya bicara dengan siapa atau bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu"

- b. “Maaf, boleh saya tahu dari mana Bapak/Ibu menelepon.”

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) penelepon yang telah dikenal sekretaris maka harus bersikap ramah dan jangan bersikap sangat formal dalam menyapa dan bertanya kepada penelepon. Usahakan bersikap *Warm Welcome*, penuh persahabatan. Sekretaris harus mengetahui kedudukan penelepon tersebut apakah lebih tinggi, sederajat, atau lebih rendah dibandingkan dengan pimpinan.

3.3.6 Menelepon Keluar (*Outgoing Calls*)

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) berikut ini adalah tata cara meyambungkan telepon dan menyampaikan pesan pimpinan kepada seseorang. Misalnya:

1. Menyambungkan telepon untuk pimpinan, maka yang diperhatikan adalah:
 - a. Langkah – langkah untuk menelepon pejabat yang kedudukannya lebih tinggi dari pada pimpinan “Mengucapkan salam”
2. Memberikan identifikasi diri
3. Mengatakan bahwa pimpinan ingin bicara dengan Bapak Agus (nama pejabat)
 - b. Langkah – langkah untuk menelepon pejabat yang kedudukannya lebih rendah atau sederajat dengan pimpinan:
 1. Mengucapkan salam
 2. Memberikan identifikasi diri
 3. Mengatakan bahwa pimpinan ingin bicara dengan Bapak Agus (nama pejabat)
 4. Lalu sekretaris *on the line* terlebih dahulu dengan Bapak Agus, sebelum menyambungkan kepada pimpinan

5. Setelah pasti yang dibicarakan adalah orang yang dimaksud, sekretaris kemudian dapat menyambungkan kepada pimpinan

Menurut (Dewi, 2011) *handling* telepon *eksternal* banyak yang harus dipersiapkan, yaitu:

1. Nomor telepon yang akan dihubungi
2. Informasi yang akan disampaikan
3. Catatan dan alat tulis bila ada hal – hal yang perlu dicatat.

3.3.7 Hal – Hal Yang Harus Dihindari Dalam Bertelepon

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) hal yang harus dihindari dalam komunikasi melalui telepon adalah:

1. Menggunakan bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab atau belum tahu siapa orang yang berbicara di telepon
2. Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon
3. Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah permen
4. Berbicara terlalu banyak basa – basi
5. Berbicara dengan nada kasar atau membentak
6. Berbicara dengan nada memerintah
7. Penelepon dibiarkan menunggu terlalu lama, tanpa penjelasan, hanya bunyi musik yang didengarkan
8. Penelepon di *transfer* berkali – kali atau di *transfer* ke alamat yang salah
9. Nada dan intonasi terkesan malas
10. Lupa menyampaikan pesan kepada orang yang dituju penelepon

3.4 Administrasi Perkantoran

3.3.8 Definisi Ilmu Administrasi Perkantoran

Sebagian besar literatur menggunakan istilah administrasi perkantoran dan manajemen dengan pengertian yang sama. Hal ini dipertegas oleh pernyataan PBB (1969), bahwa keduanya sama, walaupun istilah administrasi lebih banyak digunakan untuk hal-hal yang berhubungan dengan negara, sedangkan manajemen lebih banyak berhubungan dengan perusahaan. sedangkan definisi manajemen perkantoran (Gie, 2000) menurut beberapa ahli antara lain adalah:

1. WH Evans (1963): fungsi yang menyangkut manajemen dan pengarahan semua tahap operasi perusahaan mengenai pengolahan bahan keterangan, komunikasi, dan ingatan organisasi.
2. Arthur Grager (1958): fungsi tata penyelengraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat dari suatu organisasi
3. William Lettingwell dan Edwin Robinson (1950): cabang ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, kapan, dan dimana pekerjaan itu harus dilakukan.
4. Georgo Terry (1966): perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasi pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3.3.9 Tujuan dan Fungsi Administrasi Kesekretarian

Sedarmayanti (2010:7) menjelaskan tujuan dan fungsi administrasi kesekretariatan sebagai berikut.

Administrasi kesekretariatan mempunyai tujuan antara lain:

1. Memperlancar lalu lintas dan distribusi informasi ke segala pihak baik intern maupun ekstern.
2. Mengamankan rahasia perusahaan/organisasi
3. Mengelola dan memelihara dokumentasi perusahaan atau organisasi yang berguna bagi kelancaran pelaksanaan fungsi manajemen (*planning, Organizing, Actuating, and Controlling*).

Fungsi Administrasi Kesekretariatan

Sehubungan dengan hal tersebut di atas administrasi kesekretariatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Mengadakan pencatatan dan semua kegiatan manajemen. Hasil pencatatan harus dilakukan menurut suatu sistem yang ditentukan, digunakan sebagai alat pertanggung jawaban dan sebagai sumber informasi. Pencatatan perlu dilakukan dengan tepat guna dan tepat waktu
2. Sebagai alat pelaksana pusat ketatausahaan
3. Sebagai alat komunikasi perusahaan/organisasi
4. Sebagai pusat dokumentasi.

3.3.10 Ruang Lingkup Tugas Administrasi Perkantoran

Ruang lingkup tugas administrasi perkantoran dapat dikatakan tugas pelayanan disekitar keterangan-keterangan yang berwujud 6 (enam) pola perbuatan (Gie, 2007 :16), yakni:

a. Menghimpun

yaitu : kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

b. Mencatat

Yaitu : kegiatan yang meubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern sekarang ini termasuk pula memateri keterangan-keterangan itu dengan alat-alat perekam suara sehingga dapat didengar, pencatatan dengan pita rekaman.

c. Mengelola

Yaitu : bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang berguna.

d. Mengganda

Yaitu : kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.

e. Mengirim

Yaitu : kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepihak lain.

f. Menyimpan

Yaitu : kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.

Hal atau sasaran yang terkena oleh 6 (enam) pola perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan itu ialah keterangan (informasi). Yang dimaksud dengan keterangan atau informasi ialah pengetahuan tentang suatu hal atau peristiwa yang diperoleh terutama melalui pembacaan atau pengamatan.

Dewasa ini, informasi dapat berupa: surat, panggilan telepon, pesanan, faktur dan laporan mengenai berbagai kegiatan bisnis. Semuanya diterima, direkam (*direcord*), diatur, disebar dan dilindungi agar tugas kantor dapat terlaksana dengan efisien dan efektif.

3.3.11 Fungsi Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran umumnya berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijakan umum, sedangkan manajemen berfungsi untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional, karena kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional dilaksanakan oleh kelompok pelaksana.

Banyak penulis yang kerap mempergunakan fungsi manajemen sebagai fungsi administrasi perkantoran (Mills, 2001). Adapun fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan berarti penentuan sasaran sebagai pedoman kinerja organisasi di masa depan dan penetapan tugas-tugas serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran organisasi. (Daft, 2006)

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian melibatkan penetapan tugas, pengelompokan tugas-tugas kedalam departemen dan alokasi bermacam-macam sumber daya ke dalam berbagai departemen. (Daft, 2006)

3. *Leading* (Kepemimpinan)

Kepemimpinan merupakan fungsi manajemen yang melibatkan penggunaan pengaruh untuk memotivasi karyawan meraih sasaran organisasi. (Daft, 2006)

4. *Controlling* (Pengendalian)

Pengendalian adalah fungsi keempat yang mempunyai arti memantau aktivitas karyawan, menjaga organisasi agar tetap berjalan ke arah pencapaian sasaran, dan membuat koreksi bila diperlukan. (Daft, 2006)

Lain halnya dengan *Quible* dalam (Sukoco, 2006), yang menulis ada 5 jenis *office support functions* dalam administrasi perkantoran, fungsi tersebut yaitu :

1. Fungsi Rutin

Yakni fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan, penggandaan dan lainnya. Biasanya fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan sehari-hari.

2. Fungsi teknis

Yakni fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan dan ketrampilan perkantoran yang memadai, seperti familieritas dengan *software*. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi yang tergabung dalam departemen Teknologi Informasi (TI) suatu organisasi.

3. Fungsi Analisis

Yakni fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan pembelian. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh seorang asisten manajer yang bertanggung jawab mensupport keputusan yang akan dibuat oleh atasan.

4. Fungsi Interpersonal

Yakni fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta ketrampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengoordinasikan tim proyek. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi sebagai jenjang karir sebelum naik menjadi manajer pada suatu organisasi.

5. Fungsi Manajerial

Yakni fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran dan pemotivasian seperti pembuatan anggaran, staffing dan mengevaluasi karyawan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh staf setingkat manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi dalam suatu organisasi.

3.5 Resepsionis

Menurut (Soetanto, 2010), 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:

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.

3.3.12 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).