



**PENTINGNYA KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI
SEORANG SEKRETARIS DALAM KEGIATAN KEPALA
PROGRAM STUDI DIV KOMPUTER MULTIMEDIA DI
STIKOM SURABAYA**



WORKSHOP

Program Studi

DIII Komputerisasi Perkantoran Dan Kesekretariatan

Oleh:

YUNI ARSARI

14.39015.0011

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

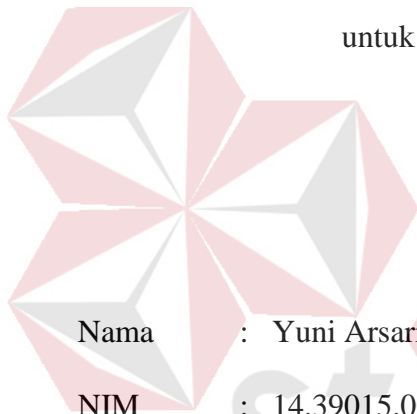
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

2017

**PENTINGNYA KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI SEORANG
SEKRETARIS DALAM KEGIATAN KEPALA PROGRAM
STUDI DIV KOMPUTER MULTIMEDIA DI STIKOM
SURABAYA**

WORKSHOP

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menempuh Proyek Akhir



Oleh:

Nama : Yuni Arsari

NIM : 14.39015.0011

Program : DIII (Diploma Tiga)

Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

2017

**PENTINGNYA KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI SEORANG
SEKRETARIS DALAM KEGIATAN KEPALA PROGRAM
STUDI DIV KOMPUTER MULTIMEDIA DI STIKOM
SURABAYA**

dipersiapkan dan disusun oleh

YUNI ARSARI

NIM : 14.39015.0011

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada : 20 Januari 2017

Susunan Dewan Pembimbing dan Pembahas

Pembimbing

I. **Rahayu Arya Shintawati, S.Pd., M.M.** _____

NIDN. 0717057306

II. **Karsam. MA., Ph.D.** _____

NIDN. 0705076802

Pembahas

I. **Rudi Santoso, S.Sos., M.M.** _____

NIDN. 0717107501

II. **Mochammad Arifin, S.Pd., M.Si., MOS** _____

NIDN. 0717106501

Workshop ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Menempuh Proyek Akhir

Ayuningtyas, S.Kom., M.MT., MOS

Ketua Program Studi D3 Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA



“Jangan Mudah Menyerah dengan Impianmu. Ingatlah, Kesuksesan bukan

Kunci Kebahagiaan, Kebahagiaanlah Kunci Kesuksesan”

~ Yuni Arsari ~

stikom
SURABAYA

SURAT PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya:

Nama : Yuni Arsari
NIM : 14.39015.0011
Program Studi : DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Workshop
Judul Karya : **PENTINGNYA KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI SEORANG SEKRETARIS DALAM KEGIATAN KEPALA PROGRAM STUDI DIV KOMPUTER MULTIMEDIA DI STIKOM SURABAYA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni , saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut diatas untuk disimpan, dialih mediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar ahli madya yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Januari 2017

Yang Menyatakan

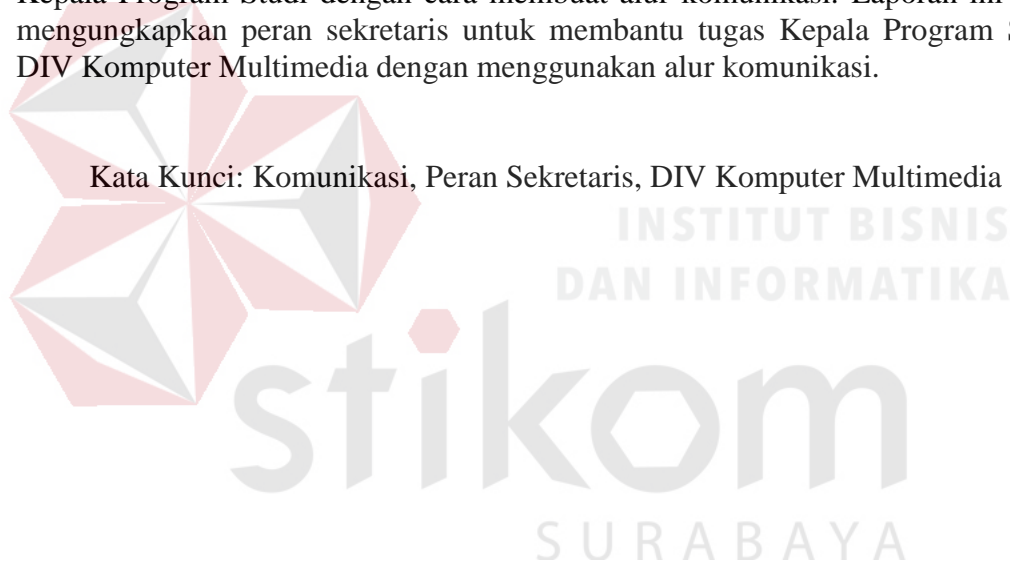
Yuni Arsari

NIM: 14390150011

ABSTRAK

Program Studi DIV Komputer Multimedia adalah prodi yang mengajarkan mahasiswa sehingga mampu menyampaikan pesan yang bisa menggunakan alur audio visual. Untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi, dibutuhkan peran sekretaris dalam menunjang kinerja Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia. Kondisi saat ini pada DIV Komputer Multimedia tugas-tugas yang dikerjakan Kepala Program Studi melebihi batas waktu yang telah ditentukan dan kurangnya *face to face* dengan rekan kerja. Hal ini disebabkan karena padatnya kegiatan dan tidak terjadwal. Sehingga Kepala Program Studi kesulitan membangun komunikasi dengan rekan kerja atau bawahan. Untuk itu dipilih peran serta sekretaris dan menyelesaikan atau membantu tugas sehari-hari Kepala Program Studi. Sehingga mampu menyelesaikan atau membantu tugas sehari-hari Kepala Program Studi dengan cara membuat alur komunikasi. Laporan ini akan mengungkapkan peran sekretaris untuk membantu tugas Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia dengan menggunakan alur komunikasi.

Kata Kunci: Komunikasi, Peran Sekretaris, DIV Komputer Multimedia



ABSTRACT

Computer Multimedia Department is a study program teaches students to be able to convey the message that can use audio-visual flow. To improve communication skills, takes the role of secretary in supporting the performance of the Head of the Department Multimedia Computer. Current conditions in the Multimedia Computer Department tasks carried Head of Department exceeds the predetermined time limit and the lack of face to face with colleagues. This is because the density of activities and unscheduled. So the head of Program difficulty establishing communication with colleagues or subordinates. For that been the role of the secretary and resolve or help everyday tasks Head of Department. So as to resolve or help everyday tasks Head of Department by creating a communication flow. This report will reveal the role of secretary to assist the Head of Computer Multimedia Department using a communication flow.

Keyword: Communication, Role of Secretary, Computer Multimedia Department



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang dengan rahmat dan inayah-Nya, laporan *workshop* ini telah selesai penulis susun dengan baik dan merupakan persyaratan untuk mengikuti Proyek Akhir Program Studi Diploma III Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Laporan ini penulis susun berdasarkan hasil tugas *Workshop* pada bagian Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang dilaksanakan dari tanggal 18 Juli 2016 sampai dengan 01 September 2016. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dan Bapak yang pastinya turut mendoakan anaknya juga keluarga yang memberi dukungan dan do'a yang tidak pernah putus setiap waktu, untuk diberikan kelancaran penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan *workshop*.
2. Ibu Rahayu Arya Shintawati, S.Pd., M.M. sebagai pembimbing dalam pelaksanaan dan pembuatan laporan *workshop* dan juga sebagai Dosen Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan *workshop*.
3. Bapak Karsam MA., Ph.D. sebagai Ketua Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang mengijinkan penulis untuk melaksanakan *workshop* serta sebagai pembimbing penulis saat melaksanakan *workshop*.

4. Bapak Krisna Yuwono Fora, M.T., Thomas Hanandry Dewanto, M.T dan Novan Andrianto, M.I.Kom. sebagai pembimbing penulis saat melaksanakan *workshop* di bagian Program Studi DIV Komputer Multimedia yang selalu menuntun penulis untuk mengerjakan tugas-tugas selama pelaksanaan *workshop* dan berkenan *sharing* tentang sedikit ilmu mengenai perfilman, game, karya seni dan teknik melukis.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah membimbing saya dan memberikan penulis banyak ilmu dan wawasan, baik dalam hal tentang materi perkuliahan maupun pengalaman hidup.
6. Akbar Jefri Duardi sebagai teman yang telah menyemangati dan membantu dalam menyempurnakan laporan *workshop* ini.
7. Mery Diah Candraeni dan Ade Reski M. sebagai sahabat penulis yang membantu dalam menyempurnakan laporan *workshop* ini.
8. Semua teman-teman Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan tahun angkatan 2014 di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya lainnya yang tak henti membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan laporan *workshop*.
9. Dan juga semua pihak yang telah membantu terlaksananya penulisan laporan *workshop* ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan semangat, sehingga penulis dapat mendapatkan tambahan ilmu dan informasi.

Besar harapan penulis agar laporan ini bisa dimanfaatkan untuk pembaca sebagai tambahan ilmu dalam mempelajari bagaimana *workshop* dan cara penulisan laporannya.

Surabaya, 26 Januari 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT WORKSHOP	5
2.1 Gambaran Umum Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.	5
2.1.1 Visi dan Misi.....	10
2.1.2 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	11
2.1.3 Arti logo sebagaimana terdapat pada ayat (1) pasal ini adalah:	12
2.1.4 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	13
2.1.5 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Departemen / Unit.....	14
2.2 Gambaran Umum Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.	16

2.2.1	Sejarah Singkat	16
2.2.2	Visi dan Misi dan Tujuan Program Studi DIV Komputer Multimedia.....	17
2.2.3	Logo Program Studi DIV Komputer Multimedia.....	18
2.2.4	Struktur Organisasi	19
2.2.5	Lokasi, Tempat dan Waktu terlaksananya Workshop	19
BAB III LANDASAN TEORI.....		21
3.1.	Komunikasi	21
3.1.1	Bentuk Dasar Komunikasi	22
3.1.2	Proses Komunikasi	23
3.1.3	Hambatan Komunikasi	24
3.1.4	Faktor yang Terlibat Dalam Komunikasi	26
3.2.	Sekretaris.....	27
3.2.1	Peran Sekretaris	29
3.2.2	Tugas – Tugas Sekretaris	30
3.3.	Telepon	32
3.2.1	Menerima dan Melayani Telepon	32
3.2.2	Menerima Telepon (<i>incoming calls</i>).....	33
3.4	Tugas-Tugas Kepala Program Studi	34
BAB IV DISKRIPSI PEKERJAAN		36
4.1	Pelaksanaan Kegiatan	36
4.2	Metode Penulisan.....	36
4.3	Penerimaan Telepon.....	38
4.4	Mempersiapkan dan Penyelenggaraan Rapat	39
4.5	Menerima Tamu.....	43
4.6	Fungsi Komunikasi Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	43
4.7	Peranan Sekretaris Dalam Berkomunikasi.....	44
4.8	Alur Komunikasi.....	45

4.8.1	Alur Komunikasi Dalam Permintaan Nilai.....	45
4.8.2.	Alur Kegiatan Rapat	46
4.8.2	Alur Komunikasi Pembuatan Surat Tugas Dosen	47
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN.....		53
BIODATA MAHASISWA		60



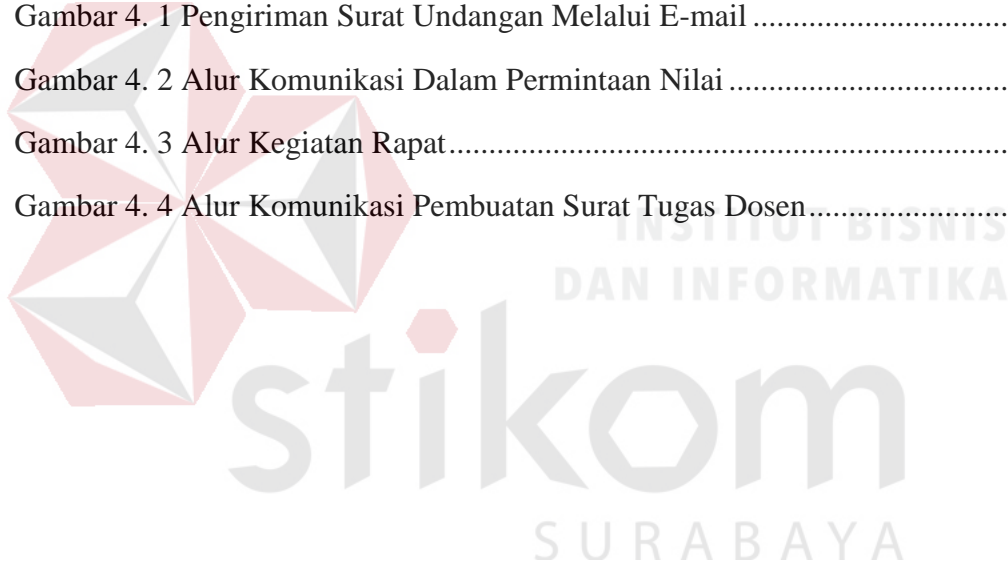
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Sejarah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	7



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	11
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.....	15
Gambar 2. 3 Logo Program Studi DIV Komputer Multimedia	18
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Program Studi DIV Komputer Multimedia.	19
Gambar 2. 5 Denah Ruang Program Studi DIV Komputer Multimedia.....	20
Gambar 4. 1 Pengiriman Surat Undangan Melalui E-mail	42
Gambar 4. 2 Alur Komunikasi Dalam Permintaan Nilai	46
Gambar 4. 3 Alur Kegiatan Rapat.....	47
Gambar 4. 4 Alur Komunikasi Pembuatan Surat Tugas Dosen.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Ruang Prodi DIV Komputer Multimedia	53
Lampiran 2 Meja Dosen DIV Komputer Multimedia.....	53
Lampiran 3 Prodi DIV Komputer Multimedia.....	54
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Workshop 2016.....	55
Lampiran 5 Daftar Hadir Workshop	56



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi yang baik, jelas, dan akurat sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi. Setiap organisasi seperti halnya perguruan tinggi dan program studi di dalamnya untuk melakukan peningkatan berkomunikasi yang baik agar dapat diterima atau dipahami oleh lawan bicara. Setiap organisasi yang berjalan di bidang masing-masing pekerjaan juga berusaha meningkatkan kualitas berkomunikasi, begitu juga dengan fakultas dan jurusan yang bernaung didalam organisasi perguruan tinggi.

Program Studi DIV Komputer Multimedi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya ingin meningkatkan komunikasi yang efektif dan efisien. Dalam menunjang hal tersebut diperlukan adanya kemampuan seseorang untuk menyampaikan informasi atau pesan yang akurat. Untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dibutuhkan peran sekretaris dalam menunjang kinerja Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia.

Kondisi saat ini pada DIV Komputer Multimedia, tugas-tugas yang dikerjakan Kepala Program Studi melebihi batas waktu yang telah ditentukan dan kurangnya *face to face* dengan rekan kerja. Kegiatan Kepala Program Studi dalam satu minggu bisa 2 (dua) kali menghadiri rapat rutin, koordinasi dengan dosen untuk membicarakan tugas atau pekerjaan yang telah diberikan, menghadiri kegiatan internal Program Studi dan Institusi, Menjadi pembimbing laporan TA (Tugas Akhir) dan menjadi penguji sidang laporan TA mahasiswa Program Studi

DIV Komputer Multimedia, menyusun jadwal perkuliahan semester 16.1, dan 2 (dua) kali dalam seminggu melakukan wawancara dengan Kompas TV. Padatnya kegiatan tersebut tidak terjadwalkan dengan rapi. Sehingga beberapa kegiatan akan menumpuk dan ketersampingkan. Hal ini berdampak pada Kepala Program Studi kesulitan membangun komunikasi dengan rekan kerja atau bawahan.

Berdasarkan uraian di atas untuk itu perlunya peran serta seorang sekretaris dan mampu menyelesaikan atau membantu tugas sehari-hari Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia. Dengan adanya bantuan peran sekretaris setiap tugas dari Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia dapat terselesaikan dengan baik dan tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Terjadwalnya setiap kegiatan dan pekerjaan yang menumpuk atau tersampingkan dapat terselesaikan. Sehingga Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia tidak kesulitan untuk membangun komunikasi dengan rekan kerja dan bawahan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskan, yaitu: "Bagaimana meningkatkan kemampuan berkomunikasi bagi seorang sekretaris dalam membantu tugas sehari-hari Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia".

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam kegiatan workshop ini adalah:

- a. Data survey diambil dari Program Studi DIV Komputer Multimedia.

- b. Data survey diambil dari tahun 2015-2016

1.4 Tujuan

Tujuan dalam rumusan masalah tersebut adalah memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi bagi seorang sekretaris dalam membantu tugas sehari-hari Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan workshop ini terdiri dari beberapa bab, yang terdiri dari judul dan sub-sub bab yang bertujuan untuk memperjelas pokok-pokok bahasan berdasarkan apa yang telah dilaksanakan selama melakukan workshop pada prodi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Penulisan dari hasil workshop tersebut terdiri atas:

BAB I PENDAHULUAN

Dibahas mengenai latar belakang permasalahan yang terdapat dalam Prodi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT WORKSHOP

Dibahas tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta gambaran umum tempat pelaksanaan workshop, yaitu pada ruangan Prodi DIV Komputer Multimedia di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

BAB III LANDASAN TEORI

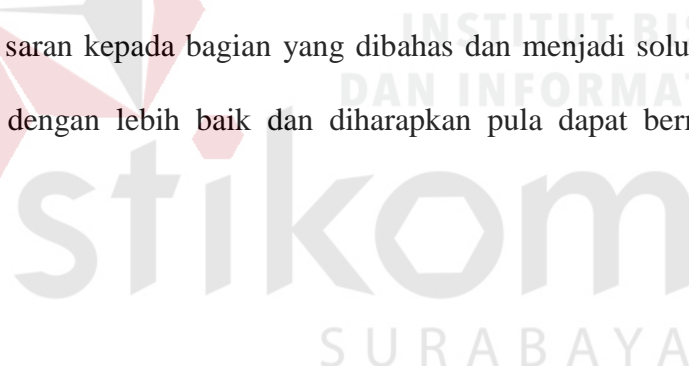
Dibahas tentang landasan teori yang digunakan sebagai penunjang dan pendukung dalam menyelesaikan penelitian meliputi: peranan sebagai sekretaris, menerima telepon, berkomunikasi dengan pihak luar.

BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Hasil dan pembahasan membahas tentang uraian pekerjaan selama workshop, serta pemecahan masalah dan cara alternatif untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi selama workshop.

BAB V PENUTUP

Dibahas tentang kesimpulan dari kegiatan yang dilakukan pada bagian Program Studi Komputer Multimedia di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya serta saran kepada bagian yang dibahas dan menjadi solusi agar dapat dikembangkan dengan lebih baik dan diharapkan pula dapat bermanfaat bagi pembaca.



BAB II

GAMBARAN UMUM TEMPAT WORKSHOP

Berikut ini penjelasan sejarah singkat Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

2.1 Gambaran Umum Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Di tengah kesibukan derap Pembangunan Nasional, kedudukan informasi semakin penting. Hasil suatu pembangunan sangat ditentukan oleh materi informasi yang dimiliki oleh suatu negara. Kemajuan yang dicitakan oleh suatu pembangunan akan lebih mudah dicapai dengan kelengkapan informasi. Cepat atau lambatnya laju pembangunan ditentukan pula oleh kecepatan memperoleh informasi dan kecepatan menginformasikan kembali kepada yang berwenang.

Sebuah informasi sangat dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, karena suatu keputusan tidak akan bisa terjadi dan tidak boleh sembarangan ketika seseorang manajer/atasan tidak mengetahui landasan dia harus mengambil keputusan tersebut. Bisa dikatakan seorang manajer/atasan wajib mengambil keputusan tersebut. Sehingga informasi berperan sebagai landasan pengambilan keputusan yang tidak bisa dianggap remeh.

Kemajuan teknologi telah memberikan jawaban akan kebutuhan informasi. Dengan adanya kemampuan teknologi ini, memungkinkan bagi kita untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat. Kesadaran tentang pentingnya informasi inilah yang menuntut para tenaga pendidik untuk

menghasilkan lulusan-lulusan yang ahli dan trampil dalam mengelola informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Atas dasar pemikiran inilah maka untuk pertama kalinya di wilayah Jawa Timur dibuka Pendidikan Tinggi Komputer, Akademi Komputer & Informatika Surabaya (AKIS) pada tanggal 30 April 1983 oleh Yayasan Putra Bhakti. Ini ditetapkan berdasar Surat Keputusan Yayasan Putra Bhakti No. 01/KPT/PB/III/1983. Tokoh pendirinya pada saat itu adalah:

1. Laksda. TNI (Purn) Mardiono
2. Ir. Andrian A. T
3. Ir. Handoko Anindyo
4. Dra. Suzana Surojo
5. Dra. Rosy Merianti, Ak

Kemudian berdasarkan rapat BKLPTS yang diadakan pada tanggal 2-3 Maret 1984, kepanjangan AKIS diubah menjadi Akademi Manajemen Informatika & Komputer Surabaya yang bertempat di jalan Ketintang Baru XIV/2 Surabaya. Tanggal 10 Maret 1984 memperoleh Ijin Operasional penyelenggaraan program Diploma III Manajemen Informatika dengan surat keputusan nomor: 061/Q/1984 dari Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dikti) melalui Koordinator Kopertis Wilayah VII. Kemudian pada tanggal 19 Juni 1984 AKIS memperoleh status TERDAFTAR berdasar surat keputusan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dikti) nomor: 0274/O/1984 dan kepanjangan AKIS berubah lagi menjadi Akademi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya. Berdasar SK Dirjen DIKTI nomor: 45/DIKTI/KEP/1992, status DIII Manajemen Informatika dapat ditingkatkan menjadi DIAKUI.

Waktu berlalu terus, kebutuhan akan informasi juga terus meningkat. Untuk menjawab kebutuhan tersebut AKIS ditingkatkan menjadi Sekolah Tinggi dengan membuka program studi Strata 1 dan Diploma III jurusan Manajemen Informatika. Pada tanggal 20 Maret 1986 nama AKIS berubah menjadi STMIK Surabaya, singkatan dari Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya berdasarkan Surat Keputusan Yayasan Putra Bhakti nomor: 07/KPT/PB/03/86, yang selanjutnya memperoleh STATUS TERDAFTAR pada tanggal 25 Nopember 1986 berdasarkan Keputusan Mendikbud nomor: 0824/O/1986 dengan menyelenggarakan pendidikan S1 dan DIII Manajemen Informatika. Di samping itu STMIK STIKOM SURABAYA juga melakukan pembangunan gedung Kampus baru di jalan Kedung Baruk no.98 yang saat ini menjadi Kampus II Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Peresmian gedung tersebut dilakukan pada tanggal 11 Desember 1987 oleh Gubernur Jawa Timur, Bapak Wahono pada saat itu. Sejarah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Sejarah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Tanggal	Keterangan
19 Juni 1984	AKIS membuka program DIII Manajemen Informatika.
20 Maret 1986	AKIS membuka program S1 Manajemen Informatika
30 Maret 1986	AKIS ditingkatkan menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer Surabaya (STMIK)
1990	Membuka bidang studi DI Program Studi Komputer Keuangan / Perbankan

Tanggal	Keterangan
1 Januari 1992	Membuka Program S1 jurusan Teknik Komputer. Pada 13 Agustus 2003 , Program Studi Strata 1 Teknik Komputer berubah nama menjadi Program Studi Strata 1 Sistem Komputer.
1 November 1994	Membuka program studi DI Komputer Grafik Multimedia
12 Mei 1998	<p>STMIK Surabaya membuka tiga program pendidikan baru sekaligus, yaitu:</p> <p>DIII bidang studi Sekretari Berbasis Komputer. Pada 16 Januari 2006, berdasar surat izin penyelenggaraan dari DIKTI nomor: 75/D/T/2006, Program Studi Diploma III Komputer Sekretari dan Perkantoran Modern berubah nama menjadi Program Diploma III Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan.</p> <p>DII bidang studi Komputer Grafik Multimedia</p> <p>DI bidang studi Jaringan Komputer</p>
Juni 1999	Pemisahan program studi DI Grafik Multimedia menjadi program studi DI Grafik dan program studi DI Multimedia, serta perubahan program studi DII Grafik Multimedia menjadi program studi DII Multimedia.
20 April 2006	Membuka bidang studi DIV Program Studi Komputer Multimedia.
8 Nopember 2007	Membuka program studi S1 Desain Komunikasi Visual
2009	Membuka program studi S1 Sistem Informasi dengan

Tanggal	Keterangan
	<p>Kekhususan Komputer Akuntansi. Hingga saat ini, STMIK STIKOM memiliki 8 program studi dan 1 bidang studi kekhususan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Program Studi S1 Sistem Informasi 2. Program Studi S1 Sistem Informasi Kekhususan Komputer Akuntansi 3. Program Studi S1 Sistem Komputer 4. Program Studi S1 Desain dan Komunikasi Visua 5. Program Studi DIV Komputer Multimedia 6. Program Studi DIII Manajemen Informatika 7. Program Studi DIII Komputer Perkantoran dan Kesekretariatan 8. Program Studi DIII Komputer Grafis dan Cetak
2014 s/d Sekarang	<p>Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 378/E/O/2014 tanggal 4 September 2014 maka STIMIK berubah bentuk menjadi Institut dengan nama Institut Bisnis dan Informatika Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Program studi yang diselenggarakan oleh Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya adalah sebagai berikut:</p> <p>Fakultas Ekonomi dan Bisnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Program Studi S1 Akuntansi - Program Studi S1 Manajemen

Tanggal	Keterangan
	<ul style="list-style-type: none"> - Program Studi DIII Komputer Perkantoran & Kesekretariatan <p>Fakultas Teknologi dan Informatika:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Program Studi S1 Sistem Informasi - Program Studi S1 Sistem Komputer - Program Studi S1 Desain dan Komunikasi Visual - Program Studi S1 Desain Grafis - Program Studi DIV Komputer Multimedia - Program Studi DIII Manajemen Informatika - Program Studi DIII Komputer Grafis & Cetak

(Stikom Surabaya (A), 2016)

2.1.1 Visi dan Misi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya memiliki visi dan misi, sebagai berikut :

1. Visi

Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.

2. Misi

- a. Mengembangkan ipteks sesuai dengan kompetensi.
- b. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompetensi.
- c. Menciptakan *corporate* yang sehat dan produktif.
- d. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat.
- e. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.

3. Tujuan Instansi

- a. Menghasilkan pengembangan dan karya inovatif ipteks sesuai bidang kajian dan kompetensi.
- b. Menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi, mandiri, dan profesional.
- c. Meningkatkan kualifikasi dan kompetensi Sumber Daya Manusia.
- d. Menjadi lembaga pendidikan tinggi yang sehat, bermutu dan produktif.
- e. Meningkatkan kerjasama dan pencitraan.
- f. Meningkatkan pemberdayaan ipteks bagi masyarakat.
- g. Memperluas akses pendidikan bagi masyarakat.
- h. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.

2.1.2 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Berikut adalah Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang terdapat pada Gambar 2.1.



(Stikom Surabaya (B), 2016)

Gambar 2. 1 Logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

2.1.3 Arti logo sebagaimana terdapat pada ayat (1) pasal ini adalah:

Tiga buah kubus yang bersatu membentuk satu kesatuan, melambangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Melalui Tri Dharma inilah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya memberikan dharma baktinya kepada masyarakat.

Warna merah pada bagian luar kubus melambangkan keberanian, sedangkan warna putih dan abu-abu pada bagian dalam melambangkan kesucian dan kesederhanaan. Warna-warna tersebut melambangkan bahwa setiap pribadi Sivitas Akademika Institut bersikap pemberani, namun didasari hati yang suci, berpenampilan sederhana, dan rendah hati.

Sembilan bidang sisi kubus yang tampak, melambangkan sembilan karakter individu Institut, yaitu:

JUJUR: Melaksanakan tugas dan kewajiban dengan lurus hati sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan tidak menyimpang dari prinsip moralitas, serta segala tindakan yang dilakukan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.

CERDAS: Kritis, kreatif, dan inovatif dalam menanggapi segala sesuatu, senantiasa berorientasi kepada Ipteks, produktif, namun tetap rendah hati, serta terbuka dan reflektif untuk memperbaiki kinerja sendiri.

PEDULI: Memiliki rasa kasih sayang terhadap sesama dan lingkungan, bersikap toleran dan tenggang rasa, santun, cinta damai, dan suka bekerja sama.

PROFESIONAL: Dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban selalu mengutamakan keahlian dan mutu dengan tetap berpegang pada etika, dan setiap tindak tanduknya menunjukkan ciri seorang profesional.

TANGGUNG JAWAB: Sadar dalam bersikap dan berperilaku, serta tuntas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dengan segala resikonya.

BERDEDIKASI: Melaksanakan tugas dan kewajiban dengan penuh pengabdian, dan rela berkorban demi tercapainya visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.

TANGGUH: Pantang menyerah, andal, kukuh, dan tahan menghadapi setiap tantangan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab demi mencapai keberhasilan.

TERPADU: Dalam setiap melaksanakan tugas dan kewajiban mengutamakan team work, selalu memperhatikan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi, dengan melakukan komunikasi yang efektif sehinggadapat tercapai sinergi.

OPTIMIS: Memiliki keyakinan akan keberhasilan dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang diembannya.

2.1.4 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya adalah sebuah oranisasi yang berada di bawah naungan Yayasan Putra Bhakti. Pelaksanaan organisasi di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dipimpin oleh Rektor Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Rektor Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sendiri di bantu oleh 3 orang Pembantu Rektor, dimana masing-

masing Pembantu Rektor bertanggung jawab terhadap bidang yang ada di bawahnya, yakni:

- a. Pembantu Rektor I (Bidang Akademik),
- b. Pembantu Rektor II (Bidang Sumber Daya),
- c. Pembantu Rektor III (Bidang Kemahasiswaan dan Alumni).

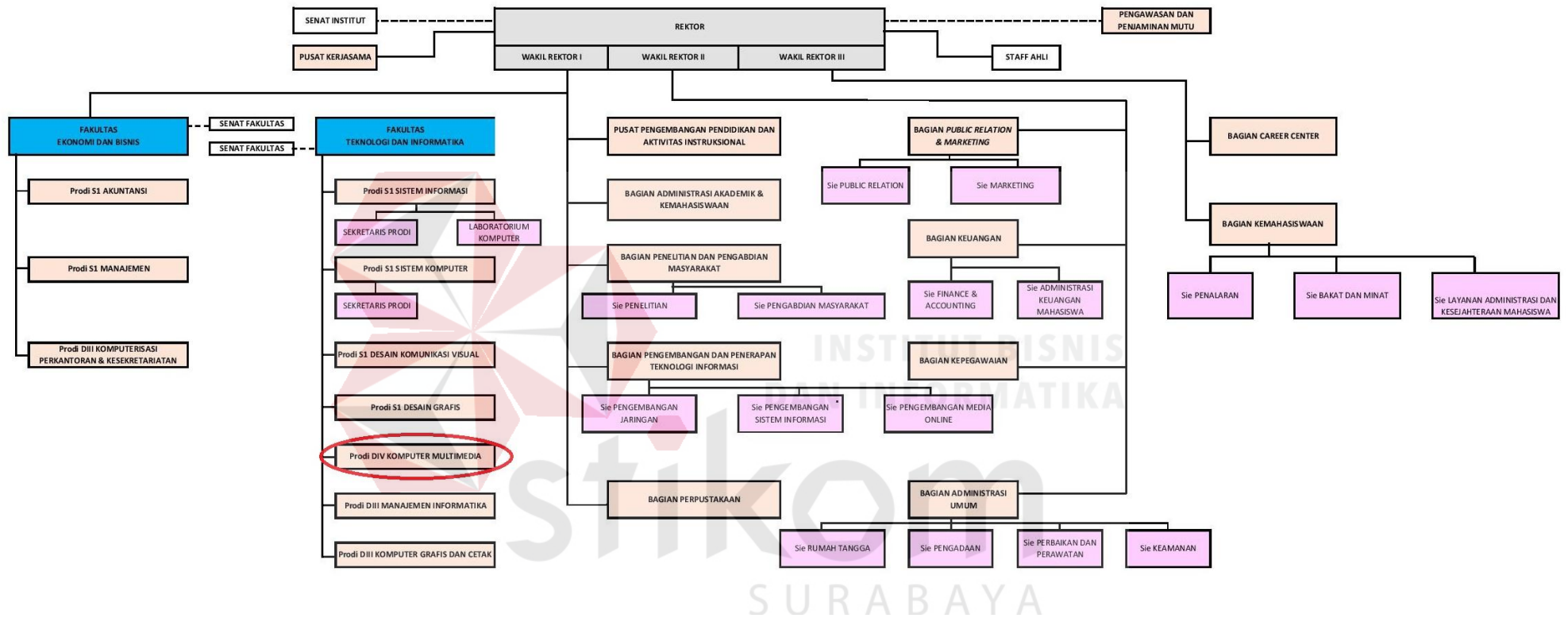
2.1.5 Struktur Organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Departemen / Unit

Dalam operasionalnya Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dibagi menjadi beberapa departemen. Masing-masing departemen akan bertanggungjawab terhadap spesifikasi pekerjaan tertentu, departemen meliputi :

- a. PSDM (Pengembangan Sumber Daya Manusia)
- b. AAK (Administrasi Akademik & Kemahasiswaan)
- c. AU (Administrasi Umum)
- d. Kemahasiswaan
- e. Keuangan
- f. Penerimaan Mahasiswa Baru (Penmaru)
- g. Pengembangan & Penerapan TI
- h. Kendali Mutu
- i. Pusat Pengabdian Masyarakat
- j. Hubungan Masyarakat (HUMAS) atau Pemasaran
- k. Perpustakaan
- l. Solusi Sistem Informasi
- m. Staf Ahli
- n. Sekretaris Lembaga
- o. STIKOM *Career Center* & Alumni

STRUKTUR ORGANISASI INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA



(Stikom Surabaya (C), 2016)

Gambar 2. 2 Struktur Orgnaisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

2.2 Gambaran Umum Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Berikut penjelasan tentang sejarah singkat Prodi DIV Komputer Multimedia.

2.2.1 Sejarah Singkat

Prodi DIV Komputer Multimedia merupakan satu-satunya program studi multimedia yang mendidik mahasiswa agar mampu menyampaikan pesan yang bisa menggunakan alur audio maupun visual, alur pandang, dan alur dengar. Alur ini dapat dijumpai pada media televisi, multimedia interaktif, dan dikemas dalam unsur-unsur yang kreatif dalam penyampaian pesan-pesannya agar lebih menarik.

Sebelum menjadi Program Studi DIV Komputer Multimedia pada tahun 12 Mei 1998, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya membuka tiga program pendidikan baru sekaligus. Diploma III Bidang Studi Sekretaris Berbasis Komputer, Diploma II Bidang Studi Komputer Grafik Multimedia dan Diploma I Bidang Studi Jaringan Komputer. Pada bulan Juni 1999 pemisahan program studi Diploma I Grafik Multimedia menjadi program studi Diploma I Grafik dan program studi Diploma I Multimedia, serta perubahan program studi Diploma II Grafik Multimedia menjadi program studi Diploma II Multimedia. Pada tanggal 20 April 2006 membuka bidang studi Diploma IV Program Studi Komputer Multimedia sampai saat ini.

2.2.2 Visi dan Misi dan Tujuan Program Studi DIV Komputer Multimedia

1. Visi

Menjadi Progam Studi Komputer Multimedia unggulan yang menghasilkan lulusan Komputer Multimedia dengan Animasi, Videografi, Multimedia Interaktif, dan Web Desain.

2. Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan Studi Komputer Multimedia yang efektif, efisien dan berkualitas, yang mengacu pada kurikulum berbasis kompetensi dan relevan dengan kebutuhan masyarakat dan industri.
2. Meningkatkan profesionalisme dan kompetensi tenaga pengajar.
3. Meningkatkan kerjasama dengan industri yang berhubungan dengan multimedia, seperti advertising, rumah produksi, post production, TV Station, dan industri yang memiliki in house production.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian bidang Komputer Multimedia yang dapat bermanfaat dalam memecahkan yang berhubungan dengan penciptaan karya Multimedia yang dibutuhkan masyarakat.
5. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melibatkan civitas akademika dalam kegiatan pendidikan dan penelitian, terutama yang berkaitan dengan Komputer Multimedia.

3. Tujuan

Menghasilkan sarjana sain terapan dengan kompetensi animasi Game, Videografi, atau Multimedia Interaktif di bidang industri, pendidikan dan

pemerintahan yang mendukung Pengembangan dan Pembangunan Pemerintah Daerah dalam era ekonomi daerah.

Menghasilkan sarjana sains terapan yang memiliki sertifikasi Internasional berkompetensi Multimedia dan memiliki jiwa profesionalisme, global dan entrepreneurship.

Menghasilkan sarjana sains terapan yang memiliki kemauan, kemampuan, dan keterampilan untuk bekerja dengan efektif, memiliki kepekaan dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta mampu mengikuti perkembangan teknologi terbaru sesuai dengan bidangnya.

Menghasilkan penelitian dan pengabdian yang dapat bermanfaat bagi masyarakat, dunia industri dan pemerintah.

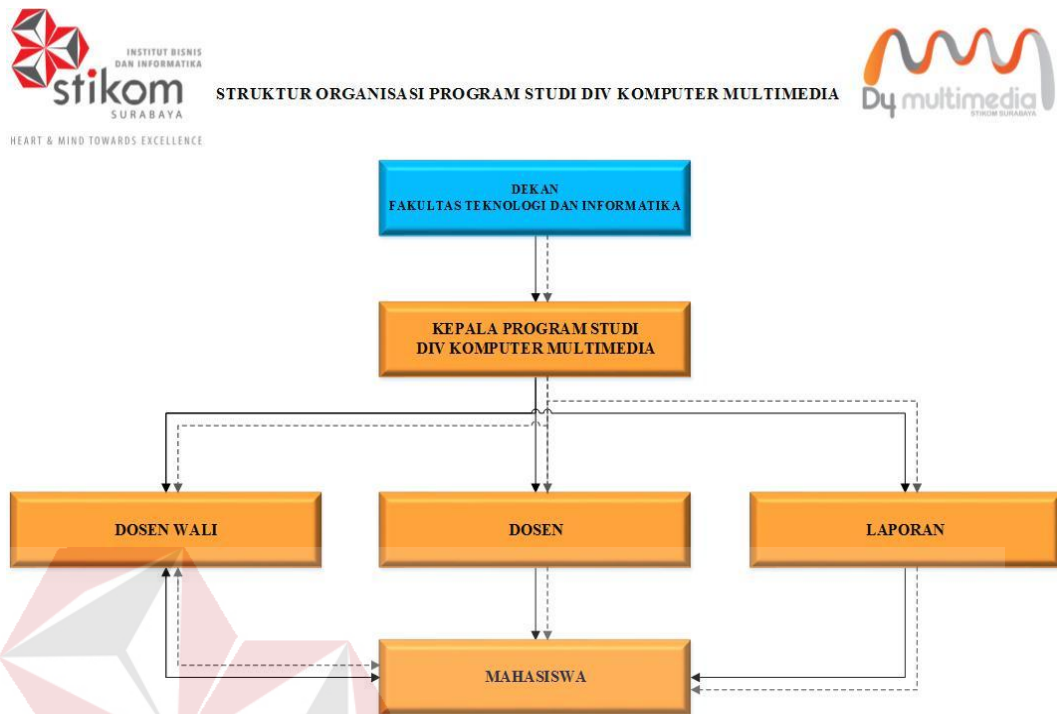
2.2.3 Logo Program Studi DIV Komputer Multimedia

Berikut adalah logo prodi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang terdapat pada Gambar 2.3.



Gambar 2. 3 Logo Program Studi DIV Komputer Multimedia

2.2.4 Struktur Organisasi

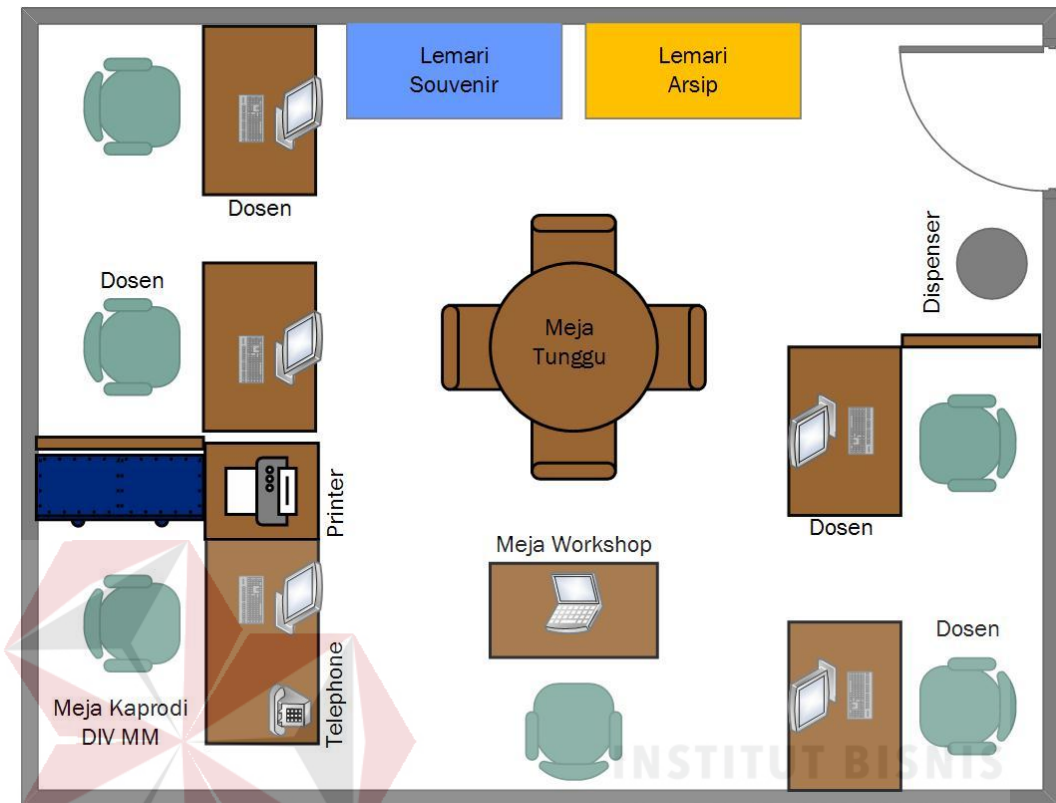


Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Program Studi DIV Komputer Multimedia.

2.2.5 Lokasi, Tempat dan Waktu terlaksananya Workshop

Didalam ruangan Program Studi DIV Komputer Multimedia dilantai 7 gedung biru Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang terletak di Jalan Raya Kedung Baruk no.98 Rungkut - Surabaya.

Layout Office Program Studi DIV Komputer Multimedia



Gambar 2. 5 Denah Ruang Program Studi DIV Komputer Multimedia.

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Komunikasi

Menurut Himstreet dan Baty (1990), komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Sementara itu menurut Bovee, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan.

Pengertian komunikasi ini paling tidak melibatkan dua orang atau lebih, dan proses pemindahan pesannya dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara komunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang melalui lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal. Jadi, komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup komunikasi verbal dan nonverbal.

Secara umum, ada tiga tujuan komunikasi bisnis yaitu: memberi informasi (*informing*), persuasi (*persuading*), dan melakukan kolaborasi (*collaborating*) dengan audiens.

a. Memberi Informasi

Tujuan utama dalam komunikasi bisnis adalah memberikan informasi yang berkaitan dengan dunia bisnis kepada pihak lain.

b. Memberi Persuasi

Tujuan kedua komunikasi bisnis adalah memberikan persuasi kepada pihak lain agar apa yang disampaikan dapat dipahami dengan baik dan benar.

c. Melakukan kolaborasi

Tujuan ketiga dalam komunikasi bisnis adalah melakukan kolaborasi atau kerja sama bisnis antara seseorang dengan orang lain, melalui jaringan komunikasi bisnis tersebut seseorang dapat dengan mudah melakukan kerja sama bisnis.

3.1.1 Bentuk Dasar Komunikasi

Menurut Purwanto (2010), ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan untuk berkomunikasi, yaitu antara lain:

1. Komunikasi Verbal (*verbal communications*) merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.
2. Komunikasi Nonverbal (*nonverbal communications*) menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain.

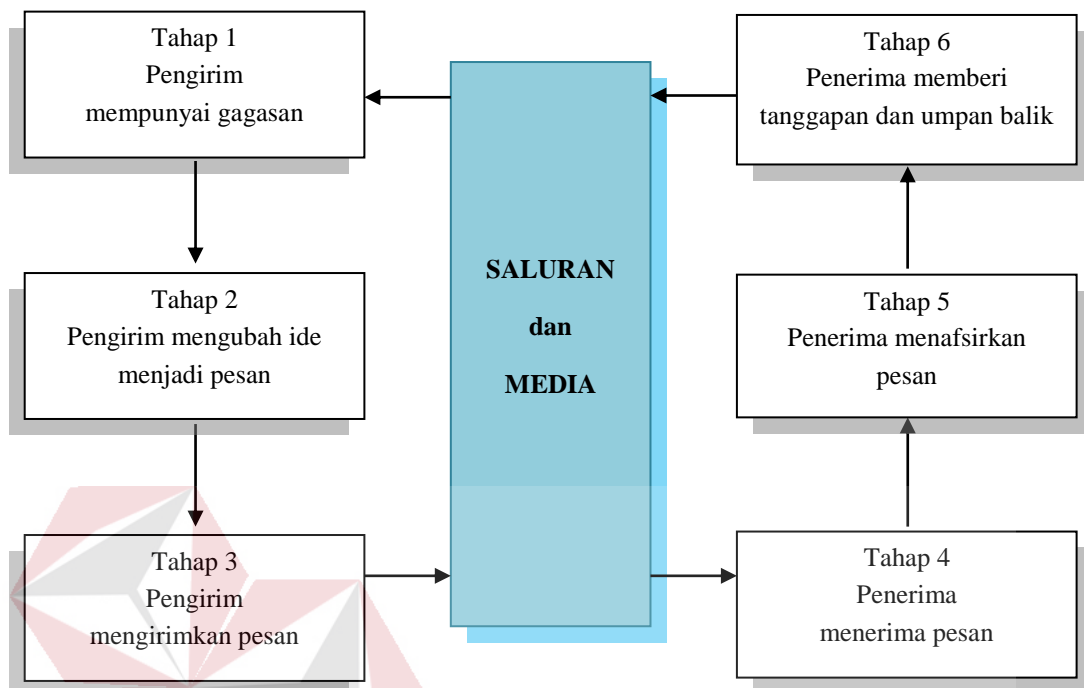
3.1.2 Proses Komunikasi

Sesuatu yang dapat dinikmati saat ini seperti buku yang sedang anda baca, *compact disc* dengan lagu-lagu nostalgia, acara-acara televisi yang beraneka ragam, internet yang banyak membawa informasi baru, komputer yang semakin canggih, dan sejenisnya tidaklah muncul begitu saja, tetapi melalui suatu proses yang cukup panjang. Demikian pula, komunikasi memerlukan proses.

Menurut Purwanto, 2006: 11 – 13 proses komunikasi terdiri atas enam tahap, yaitu:

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
3. Pengirim menyampaikan pesan
4. Penerima menerima pesan
5. Penerima menafsirkan pesan
6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim.

Keenam tahapan dalam proses komunikasi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.3.2 Enam Tahapan Proses Komunikasi

3.1.3 Hambatan Komunikasi

Menurut Effendi (1993), pada sebuah proses komunikasi yang terjadi akan mengalami banyak hambatan dalam berkomunikasi. Beberapa hambatan komunikasi yaitu:

1. Hambatan semantik

Faktor pemahaman bahasa dan penggunaan istilah tertentu. Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara komunikator dan komunikan.

2. Hambatan mekanik

Komunikasi yang disebabkan oleh faktor elektrik, mesin atau media lainnya, misalnya: gambar televisi yang tidak jelas, salah cetak pada surat kabar atau majalah.

3. Hambatan antropologis

Hambatan yang disebabkan oleh perbedaan pada diri manusia.

4. Hambatan psikologis

Hambatan psikologis dan sosial terkadang mengganggu komunikasi, misalnya: perbedaan nilai-nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan menerima pesan, sehingga menimbulkan emosi diatas pemikiran-pemikiran dari pengirim maupun penerima pesan yang hendak disampaikan.

5. Hambatan manusiawi

Terjadi karena adanya faktor emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan dan tidak cakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat panca indera seseorang, dll.

6. Hambatan Lintas Budaya, Menurut Devito, (1997: 488-491) yaitu antara lain :

- a. Mengabaikan perbedaan antara kelompok kultural yang berbeda
- b. Mengabaikan perbedaan dalam makna
- c. Melanggar adat kebiasaan kultural
- d. Menilai perbedaan secara negatif

3.1.4 Faktor yang Terlibat Dalam Komunikasi

Menurut Scott M. Cultip & Allen H. Center (2013), terdapat tujuh faktor komunikasi, yaitu:

1) *Credibility* (keterpercayaan)

Proses komunikasi sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan. Dalam hal ini, komunikasi terjadi karena antara komunikator dan komunikan ada hubungan saling mempercayai dan saling membutuhkan. Apabila tidak ada sedikitpun rasa kepercayaan maka komunikasi tidak akan berjalan lancar.

2) *Context* (Perhubungan)

Proses komunikasi dipengaruhi oleh faktor perhubungan. Apabila tidak terjadi kontak atau hubungan maka komunikasi tidak akan terjadi. Keberhasilan suatu komunikasi berhubungan erat dengan situasi yang sering disebut dengan sikon ketika komunikasi berlangsung.

3) *Content* (Kepuasan)

Pada dasarnya, komunikasi harus menimbulkan rasa puas antara kedua belah pihak (komunikator dan komunikan). Kepuasan akan dicapai apabila pesan atau informasi yang disampaikan komunikator dapat diterima dan dimengerti dengan baik dan ada umpan balik dari komunikan.

4) *Clarity* (Kejelasan)

Faktor kejelasan sangat penting dalam proses komunikasi. Kejelasan tersebut meliputi kejelasan dari isi berita, kejelasan tujuan yang akan dicapai, dan kejelasan kata-kata yang dipergunakan, serta kejelasan dalam menggunakan bahasa tubuh.

5) *Continuity & Consistency* (Kesinambungan & Konsisten)

Komunikasi akan berlangsung lancar jika terjadi kesinambungan dan konsisten hubungan antar kedua belah pihak. Dalam hal semacam ini, komunikasi perlu dilakukan secara terus menerus dan konsisten. Selain itu pesan atau informasi yang disampaikan jangan saling bertentangan.

6) *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikan)

Kemampuan komunikan sangat menentukan dalam proses komunikasi. Penyampaian pesan atau berita harus disesuaikan dengan tingkat pengetahuan dan kemampuan dari pihak komunikan. Oleh karena itu, komunikator harus memperhatikan dan menggunakan istilah-istilah seperti bahasa dan mimik yang sesuai dan mudah dipahami oleh pendengar. Jangan sampai menggunakan istilah-istilah yang sukar dimengerti komunikan.

7) *Channels of Distribution* (Saluran Pengiriman Berita)

Saluran atau sarana yang digunakan dalam menyampaikan pesan atau informasi sangatlah penting dalam proses komunikasi. Sebaiknya menggunakan saluran atau media yang umum digunakan disuatu wilayah tertentu supaya orang lain sebagai komunikan tidak bingung dalam penggunaan media yang digunakan komunikator.

3.2. Sekretaris

Menurut Hendarto & Tulusharyono (2003), Sekretaris sebenarnya berasal dari bahasa latin *secretum* yang berarti “rahasia” atau *secretarius/secretarium* yang berarti “seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia”. Akar kata *secretary* dalam bahasa Inggris adalah *secret* yang juga berarti “rahasia”. Jadi,

bila dilihat dari asal katanya, sekretaris adalah seseorang yang seharusnya bisa menyimpan rahasia.

Beberapa definisi lain tentang sekretaris yang bisa kita dapatkan dari kamus ataupun yang diberikan oleh beberapa tokoh kesekretaritan dalam buku Hendarto (2003):

1. *Ruth J. Anderson.*

Secretary is “a personal office assistant to a designated supervisor who has close and direct working relationship with supervisor.

Sekretaris adalah seorang asisten personil kantor yang menjalankan atau melayani pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi/perusahaan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Seperti mengelolah informasi-informasi yang diperlukan untuk berjalannya kegiatan organisasi, serta menentukan tujuan dan kebijaksanaan, memberikan garis besar yang akan digunakan sebagai pedoman pokok dalam pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

2. *H.W. Flower dan F.G. Flower.*

“Person employed by another to assist him in correspondence, literary work, getting information and other confidential matters”.

Seorang sekretaris yang harus mampu menangani pekerjaan korespondensi/surat-menyurat, pekerjaan sastra atau jurnalis dalam suatu organisasi/perusahaan, mendapatkan informasi/pesan dari berbagai pihak perusahaan ataupun luar perusahaan dan beberapa hal rahasia tentang suatu organisasi/perusahaan. Karena seorang sekretaris juga harus mampu menyimpan atau menggenggam rahasia dari organisasi/perusahaan tersebut.

3. *The European Association Of Profesional Secretary* (Ikatan Sekretaris Eropa).

“One who his considerable amount delegated to her, is able to have considerable amount delegated to her, is able to make decision in business occasion”.

Dalam ikatan seorang sekretaris eropa tersebut menjelaskan tentang salah satu tugas sekretaris yang mempunyai wewenang dan mampu membuat keputusan dalam kegiatan bisnis dalam suatu organisasi/perusahaan.

Melihat dari deskripsi tersebut diatas, jelas bahwa tanggung jawab sekretaris berkisar pada urusan administrasi perkantoran, seperti surat, arsip, dan pengurusan informasi seseorang.

3.2.1 Peran Sekretaris

1. Penjaga/Beranda Perusahaan

Menurut Hendarto & Tulusharyono (2003) dalam menerima tamu, sekretaris menyeleksi siapa yang bisa dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan, kapan waktunya supaya diatur jadwalnya dan tidak saling bertabrakan.

2. Filter dan Pengelola Informasi

Menurut Hendarto & Tulusharyono (2003), Surat yang masuk dicatat, diatur, dan diolah terlebih dahulu. Sekretaris mencari, mengelolah, menyimpan, mengatur, dan bila diperlukan mencari informasi-informasi yang diperlukan oleh pimpinan. Boleh dikatakan bahwa Sekretaris adalah orang yang mengetahui berbagai hal yang strategis sebuah perusahaan.

3. Asisten Pribadi/Tangan Kanan Pimpinan

Menurut Hendarto & Tulusharyono (2003), Sekretaris membantu pimpinan dalam tugas-tugas sehari-hari bahkan untuk banyak kesempatan mewakili pimpinan untuk keperluan perusahaan.

4. *Secret keeper*/Pemegang Rahasia

Menurut Hendarto & Tulusharyono (2003) Sekretaris yang baik menyadari bahwa ia memiliki informasi yang tidak boleh diteruskan kepada pihak yang tidak berhak.

5. Sekretaris Sebagai Duta

Menurut Nuraeni (2008) Sekretaris bertindak sebagai wakil dari perusahaan. Dengan begitu, penampilan dan sikap seorang sekretaris harus baik dan profesional, baik dalam berhubungan dengan klien maupun dengan masyarakat umum yang berhubungan dengan kepentingan perusahaan.

3.2.2 Tugas – Tugas Sekretaris

Menurut Hendarto & Tulusharyono (2003) Walaupun sudah dikatakan bahwa sekretaris terkadang bekerja sangat serabutan, tugas sekretaris bisa dibagi sebagai berikut:

1. Menurut Wewenanganya.

a. Tugas Rutin

Tugas-tugas yang hampir setiap hari dihadapi dan harus dikerjakan tanpa menunggu perintah atau instruksi khusus dari pimpinan, antara lain:

- 1) Melakukan pengetikan (surat, laporan, proposal)

- 2) Menelepon dan menerima telepon
- 3) Menerima tamu
- 4) Korespondensi
- 5) Pengurusan surat-surat masuk

b. Tugas Instruksi

Tugas-tugas yang tidak setiap hari dihadapi dan hanya dikerjakan bila ada perintah dari pimpinan, antara lain:

- 1) Penyusunan jadwal perjalanan
 - 2) Pengaturan keuangan
 - 3) Persiapan dan penyelenggaraan rapat
2. Menurut Jenis Tugasnya

1) Tugas Administrasi/Perkantoran.

Tugas yang berhubungan dengan tulis-menulis, dokumentasi, dan pengetikan, antara lain:

- a. Menangani surat
 - b. Pengetikan laporan/notulen
 - c. *Filling*
- 2) Tugas Resepsionis
- Tugas yang berhubungan dengan pekerjaan komunikasi, antara lain:
- a. Menerima telepon
 - b. Melayani tamu
 - c. Menyusun jadwal perjanjian pimpinan

3.3. Telepon

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

3.2.1 Menerima dan Melayani Telepon

Menurut Sedianingsih, dkk (2010), Setiap karyawan, khususnya sekretaris harus mampu menerima dan menelepon dengan piawai. Untuk menciptakan kesan yang baik, usahakan pada saat menerima maupun melayani telepon untuk selalu mengatur suara agar terdengar *phonogenic*, mengatur kecepatan berbicara, nada suara, dan kejelasan pengucapan.

- a. Suara yang *phonogenic*, adalah suara yang pas dan enak didengar di telinga orang yang mendengarkannya. *Mengapa suara dipermasalahan?* Hal ini disebabkan Suara yang *phonogenic* memiliki nilai tambah bagi seseorang yang sering menggunakan pesawat telepon dalam kariernya. Kita tidak dapat melihat gerakan bibir, mata, atau anggota badan lainnya yang memberikan aksen untuk memperjelas apa yang ingin kita komunikasikan.
- b. Kecepatan berbicara, harus diperhatikan agar semua ucapan tertangkap pendengaran lawan berbicara.

- c. Nada suara, harus diperhatikan agar terdengar ramah, bersahabat, dan penuh perhatian. Apabila suara yang kita miliki adalah suara nada tinggi, maka diperlukan latihan dengan menurunkan suara satu oktaf lebih rendah.

Selain beberapa hal di atas, ada juga yang harus diperhatikan, yaitu *the courtacy dial* atau kepribadian menelepon, adalah suatu istilah yang digunakan dalam pelayanan telepon secara professional. Berikut ini akan diuraikan tentang hal-hal yang harus diperhatikan dalam menerima telepon atau menelepon.

3.2.2 Menerima Telepon (*incoming calls*)

A. Persiapan dalam menerima telepon

Menurut Sedianingsih, dkk (2010), 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 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 telepon hendaknya bersikap wasapada/hati-hati, usahakan jangan menyela (mengadakan interupsi), atau memutuskan pembicaraan dan jangan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan.
- f. Bersikap seperti sedang bertatap muka, ramah, sewajarnya, gunakan kata yang singkat, jelas dengan nada dan volume yang teratur.

- g. Usahakan dapat cepat memahami maksud pembicaraan dan beri kesan bahwa penelpon diperhatikan dan dibantu.
- h. Jangan menampakkan kesan sibuk pada waktu sedang bertelepon.
- i. Jangan terlalu cepat dalam berbicara, batasi pada masalah yang penting, dan usahakan pembicaraan lancar.
- j. Hindari penyampaian informasi rahasia, dan masalah yang bersifat pribadi.

B. Pada saat menerima telepon

Menurut Sedianingsih, dkk (2010), Ada beberapa hal yang harus diperhatikan pada saat menerima telepon:

Jika telepon berdering tiga kali, segera angkat dengan tangan yang tidak dipakai untuk menulis, sedangkan tangan yang dipakai untuk menulis meraih alat tulis untuk persiapan barangkali ada pesan atau hal yang harus dicatat. Menjawab telepon secara singkat, jelas, dan hormat dengan terlebih dahulu memberi ucapan salam hormat serta berikan identitas. Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan apabila penelepon salah sambung. Jika pimpinan tidak ada di tempat, hubungi orang yang telah diberi kuasa untuk menggantikan pimpinan dan utarakan hal tersebut kepada penelepon.

3.4 Tugas-Tugas Kepala Program Studi

1. Mengelola Program Studi

Dalam mengelola Program Studi pastinya harus mempunyai kelebihan dan kemampuan agar bisa meningkatkan nilai akreditasi. Tidak hanya meningkatkan akreditasi saja tetapi juga mengawasi & menilai

kinerja dosen, program kerja yang dijalankan oleh Himpunan Mahasiswa dan memantau perkembangan akademis mahasiswa.

2. Ploting Dosen

Sebelum masuk plotting dosen, seorang Kepala Program Studi harus mencari calon dosen yang memenuhi kriteria dengan memiliki kompetensi yang dibutuhkan oleh Program Studi. Setelah mendapatkan dosen, Kepala Program Studi menguji dosen tersebut sesuai atau tidak dengan kriteria yang dibutuhkan. Dengan adanya menguji calon dosen, Kepala Program Studi dapat mengetahui apakah dosen tersebut layak. Kepala Program Studi juga harus membina dosen tersebut sebelum menjalankan proses belajar mengajar.

3. Penyusunan Kurikulum

Kurikulum merupakan perangkat mata kuliah dan program pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan yang berisi rancangan pembelajaran yang akan diberikan kepada peserta pelajar dalam satu periode jenjang pendidikan. Dalam penyusunannya Kepala Program Studi berperan untuk menyusun kurikulum yang bisa diterapkan dalam proses belajar mengajar.

BAB IV

DISKRIPSI PEKERJAAN

4.1 Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan *workshop* berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari. Dalam kurun waktu 1 (satu) bulan ini, program *workshop* yang dilaksanakan pada Program Studi DIV Komputer Multimedia di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang dilaksanakan pada :



Tanggal	: 18 Juli 2016 – 02 September 2016
Tempat	: Ruang Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Peserta	: Yuni Arsari
NIM	: 14390150011

Dalam pelaksanaan *workshop* yang berlangsung dalam kurun waktu satu bulan di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, berikut ini adalah metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan *workshop* pada Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

4.2 Metode Penulisan

- 1) Studi *observasi*, yaitu dengan melakukan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

- 2) Wawancara, yaitu dengan melakukan Tanya jawab dengan Ketua Program Studi pada tempat pelaksanaan *workshop* yaitu pada Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- 3) Studi *literature* atau perpustakaan, yaitu dengan mencari referensi dan membaca literature dan buku-buku yang mendukung penyelesaian laporan *workshop* yang tersedia di perpustakaan.
- 4) Penyusunan laporan, yaitu membuat laporan setelah melakukan kegiatan *workshop* yang menjadi prasyarat untuk mengambil mata kuliah Proyek Akhir.

- 5) Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan *workshop* yang telah dilaksanakan.

Pada saat melakukan kegiatan *workshop* pada Program Studi DIV Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya penulis mengerjakan tugas-tugas yaitu:

- 1) Sebagai penerima telepon
- 2) Mempersiapkan dan penyelenggaraan rapat
- 3) Menyusun jadwal perjanjian dengan Kompas TV Jakarta dan Dosen ISI Solo
- 4) Menerima tamu
- 5) Menyampaikan pesan/informasi yang berhubungan dengan bagian AKK dan Admin FTI

4.3 Penerimaan Telepon

Suatu perusahaan atau organisasi terdapat alat komunikasi yaitu telepon. Telepon adalah alat elektronik untuk berkomunikasi untuk menyampaikan informasi dan menerima informasi. Pada *workshop* ini penulis hanya sebagai penerima telepon atau penerima informasi yang nantinya informasi yang dititipkan kepada penulis akan disampaikan kepada yang bersangkutan.

Pada saat telepon berbunyi ditunggu satu sampai dua deringan telepon kemudian diangkat menggunakan tangan kiri, ucapkan salam terlebih dahulu. Tanyakan dengan siapa berkomunikasi di telepon kemudian, dengarkan setiap informasi yang diberikan. Jika penelepon ingin berbicara dengan orang yang berada didalam satu ruangan kita bekerja panggil saja orang itu dengan meletakkan ganggang telepon atau menutup microfon di ganggang telepon.

Jika orang yang bersangkutan tidak ada diruangan bisa ditanyakan apa ada pesan tinggalkan kepada orang yang dituju, kalau misalnya tidak ada siapkan buku catatan, kemudian rangkum pesan dari penelepon dan sampaikan ketika orang yang bersangkutan sudah kembali kalau perlu telepon balik.

Hal-Hal yang harus diperhatikan saat menerima telepon:

- a. Siapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal penting bila diperlukan. Pegang gagang telepon menggunakan tangan kiri, karena jika ada pesan yang harus dicatat kita tidak kebingungan karena harus memindahkan gagang telepon.
- b. Setiap kali telepon berdering harus segera diangkat, jangan biarkan telepon berdering lebih dari 3 kali, sebab akan mengganggu suasana kerja sekitar.

- c. Berilah salam terlebih dulu sesuai waktu yang ditentukan kepada penelepon kemudian sebutkan identitas organisasi tempat bekerja Anda, penyampaian salam dengan suara jelas. Misalkan: “Selamat pagi DIV Komputer Multimedia Disini, Ada yang bisa dibantu?”
- d. Tanyakan dengan siapa kita bertelepon dengan jelas jangan langsung melakukan pembicaraan dengan penelepon kalau perlu dipotong pembicaraan dan langsung menanyakan dengan siapa kita berbicara sebelum telepon diserahkan kepada orang yang dituju oleh penelepon agar kita juga tidak kebingungan ketika ditanya dari siapa oleh objek penelepon. Kita bisa menggunakan kalimat sebagai berikut, Misalkan: ”Mohon maaf dengan siapa saya berbicara.”
- e. Bila penelepon ingin berbicara dengan pimpinan atau orang di sekitar kita, katakan kepadanya untuk menunggu sebentar agar dipanggilkan lebih dulu. Jika pimpinan atau orang di sekitar kita tidak ada, kita dapat menginformasikan keberadaan pimpinan. Misalkan: “Mohon maaf, beliau sedang tidak ada di ruangan, apakah ada pesan yang harus disampaikan.”
- f. Jika ada telepon salah sambung, katakan Mohon maaf, dan beri penjelasan kalau dia salah sambung. Misalkan: ”Mohon maaf, Anda salah sambung. Disini Ruang Prodi DIV Komputer Multimedia”.

4.4 Mempersiapkan dan Penyelenggaraan Rapat

Dalam setiap organisasi/perusahaan selalu mengadakan rapat rutin setiap satu bulan sekali atau untuk membahas suatu program kerja dan proses belajar mengajar Semester Ganjil 2016.

Tanggung jawab seorang sekretaris dalam persiapan penyelenggaraan rapat, yaitu:

1. Membuat agenda rapat dan susunan acara rapat.
 - a. Agenda rapat adalah daftar yang berisi pokok-pokok permasalahan yang akan dibicarakan dalam suatu rapat.
 - b. Susunan acara rapat adalah rincian atau penjabaran lebih lanjut dari topik-topik dalam agenda rapat

2. Menentukan peserta rapat

Siapa saja peserta yang akan diundang dalam rapat rutin tersebut.

3. Membuat undangan rapat

Undangan yang dibuat hendaklah memenuhi beberapa syarat, yaitu:

- a. Menggunakan kepala surat atau kop surat
- b. Mencantumkan nomor surat undangan serta tanggal pembuatannya
- c. Mencantumkan perihal undangan rapat
- d. Nama-nama orang yang diundang rapat
- e. Hari, tanggal, waktu dan tempat rapat tersebut diselenggarakan
- f. Ditanda tangani oleh pejabat yang bertanggung jawab atas surat undangan tersebut
- g. Sekretaris juga harus memperhitungkan waktu untuk mencetak undangan, memprosesnya, hingga waktu pengiriman.

Undangan rapat tersebut dapat dikirim melalui via e-mail, jadi sekretaris harus mempunyai catatan alamat e-mail seseorang yang akan diundang ke acara rapat tersebut. Sebelum mengirim undangan via e-mail, lebih baik di cek kembali agar tidak terjadi kesalahan.

4. Membuat daftar hadir rapat

Untuk mengetahui jumlah peserta yang datang pada rapat tersebut.

5. Mempersiapkan bahan rapat

Bahan-bahan rapat yang perlu dibutuhkan antara lain:

- a) Agenda rapat
- b) Notula rapat
- c) Bahan-bahan rapat yang akan dibicarakan dalam rapat (berupa softcopy atau hardcopy)

6. Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan rapat

Peralatan dan perlengkapan yang perlu dipersiapkan dalam rapat, yaitu:

- a. LCD projector lengkap dengan layarnya
- b. *Sound system* lengkap dengan mikrofonnya
- c. Note beserta dengan bolpoinnya

7. Mempersiapkan ruang rapat

Hal-hal yang harus diperhatikan berhubungan dengan pengaturan ruang rapat, yaitu:

- a. Cahaya penerangan
- b. Ventilasi udara usahakan agar udara di ruangan rapat tetap sejuk
- c. Pengaturan tempat duduk

8. Konsumsi

Konsumsi berupa minuman dan makanan ringan yang dapat disajikan dengan cara sebagai berikut:

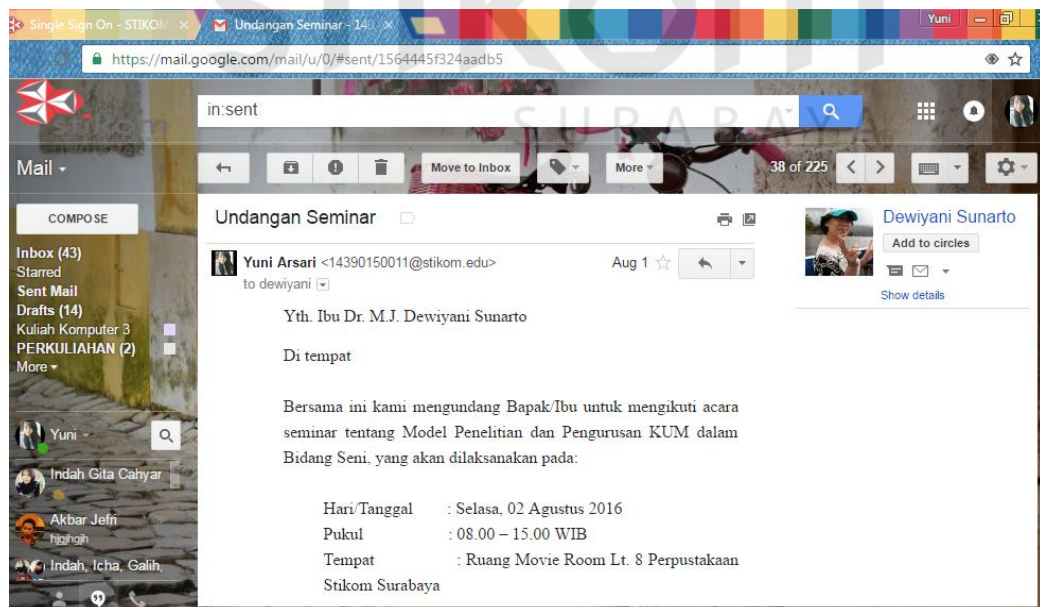
- a. Disajikan sebelum peserta rapat duduk
- b. Disajikan selama rapat berlangsung

- c. Disajikan pada waktu istirahat dengan cara mengambil sendiri
- d. Disajikan secara kombinasi, pada awal rapat tersedia minum dan pada saat istirahat para peserta rapat mengambil sendiri makanan dan minuman di tempat yang telah disediakan.

9. Pengecekan persiapan terakhir

Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- a. Apakah kursi telah sesuai dengan jumlah peserta rapat
- b. Apakah semua alat perlengkapan rapat telah tersedia dalam ruangan
- c. Apakah bahan-bahan atau materi rapat yang akan digunakan telah disiapkan
- d. Apakah daftar hadir, agenda rapat dan susunan rapat telah disiapkan
- e. Apakah konsumsi rapat telah disiapkan/dipesan



Gambar 4. 1Pengiriman Surat Undangan Melalui E-mail

4.5 Menerima Tamu

Dalam menerima tamu, seorang sekretaris perlu memperhatikan beberapa hal antara lain:

1. Apabila tamu masuk, hendaknya berdiri, tersenyum dan bersalaman
2. Berikan sapaan ramah kepada tamu
3. Mempersilakan tamu duduk
4. Duduk berhadapan dengan tamu dan melayani dengan sikap duduk yang sopan

Saat menerima tamu hendaknya tidak boleh membedakan tamu, dari jabatan atau penampilan. ketika mengantarkan tamu ketempat yang dituju dengan telapak tangan kearah atas dan jari merapat, jangan menunjuk arah dengan telunjuk karena itu adalah sifat yang tidak sopan. Dan ketika mengantarkan tamu ketempat tujuan berjalan agak kedepan posisi sedikit miring sambil sesekali menengok kebelakang untuk memperhatikan jalan tamu.

4.6 Fungsi Komunikasi Dalam Melaksanakan Pekerjaan

- a. Agar dapat menyelesaikan tugas-tugasnya secara efisien, fungsi informasi yang dibutuhkan adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti: menyampaikan pesan kepada bagian AKK atau Admin FTI, menyampaikan pesan kepada dosen untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh Kepala Program Studi.
- b. Mempunyai kesempatan untuk bertukar pikiran.

4.7 Peranan Sekretaris Dalam Berkomunikasi

1. Internal Program Studi DIV Komputer Multimedia

Peran seorang sekretaris ketika melaksanakan pekerjaannya:

- a) Sekretaris sebagai sumber dan filter segala macam informasi bagi pimpinan. Sekretaris harus dapat menjadi sumber segala macam informasi bagi pimpinan dan dalam menyampaikannya kepada pimpinan hendaknya memilih terlebih dahulu mana informasi yang benar-benar valid atau informasi yang benar-benar penting. Jangan sampai seorang sekretaris menyampaikan hal-hal yang tidak penting untuk disampaikan kepada pimpinan.
- b) Sebagai tangan kanan pimpinan dalam mengatur aktivitas kegiatan Program Studi DIV Komputer Multimedia. Sebagai kepercayaan pimpinan, segala sesuatu aktivitas atau pekerjaan yang bersifat membantu pimpinan dan dipercayakan sepenuhnya kepada sekretaris. Mulai dari tugas yang bersifat administrative seperti: pengelolaan surat, penyimpanan arsip, mengurus rapat, mengatur agenda kerja pimpinan sampai dengan kegiatan sebagai *public relations*.
- c) Sebagai perantara bagi pimpinan dan pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan.
- d) Membantu pimpinan dalam mengambil keputusan. Agar pimpinan tidak salah dalam mengambil suatu tindakan, peran terpenting seorang sekretaris yaitu ikut serta dalam memberikan solusi-solusi yang baik dengan mempertimbangkan beberapa akibat setelah keputusan diambil.

2. Eksternal Program Studi DIV Komputer Multimedia

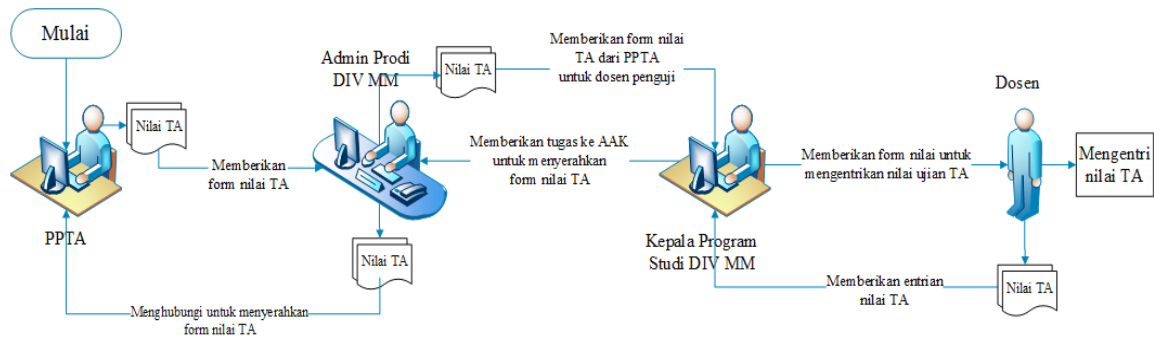
Memelihara komunikasi yang baik dengan bagian AAK dan Admin FTI. Hubungan tersebut akan berjalan dengan baik jika komunikasi selalu dijaga. Cara menjaga komunikasi itu sendiri bermacam-macam, salah satunya yaitu dengan cara ketika berbicara menggunakan kata-kata yang sopan dan tidak menggunakan nada tinggi sehingga tidak menyinggung perasaan lawan bicara.

4.8 Alur Komunikasi

4.8.1 Alur Komunikasi Dalam Permintaan Nilai

Program Studi DIV Komputer Multimedia ingin melakukan penyampaian pesan atau informasi ke bagian PPTA untuk memberikan form nilai TA (Tugas Akhir) yang sudah diisi. Pertama bagian PPTA memberikan form nilai TA yang masih kosong untuk mengentrikan nilai ujian TA melalui admin Prodi DIV Komputer Multimedia. Admin Prodi menyampaikan pesan tersebut ke Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia. Setelah itu Kepala Program Studi memberikan form nilai tersebut ke Dosen untuk pengentrian nilai ujian TA. Selesai dosen mengentrikan nilai ujian TA, form nilai tersebut akan dikembalikan lagi ke Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia. Form tersebut akan dikembalikan lagi ke bagian PPTA, Kepala Program Studi memberikan form tersebut melalui Admin Prodi, lalu Admin Prodi memberikan nilai TA ke bagian PPTA. Sehingga PPTA bisa mengentrikan nilai TA yang sudah diisi. Berikut adalah alur komunikasi dalam

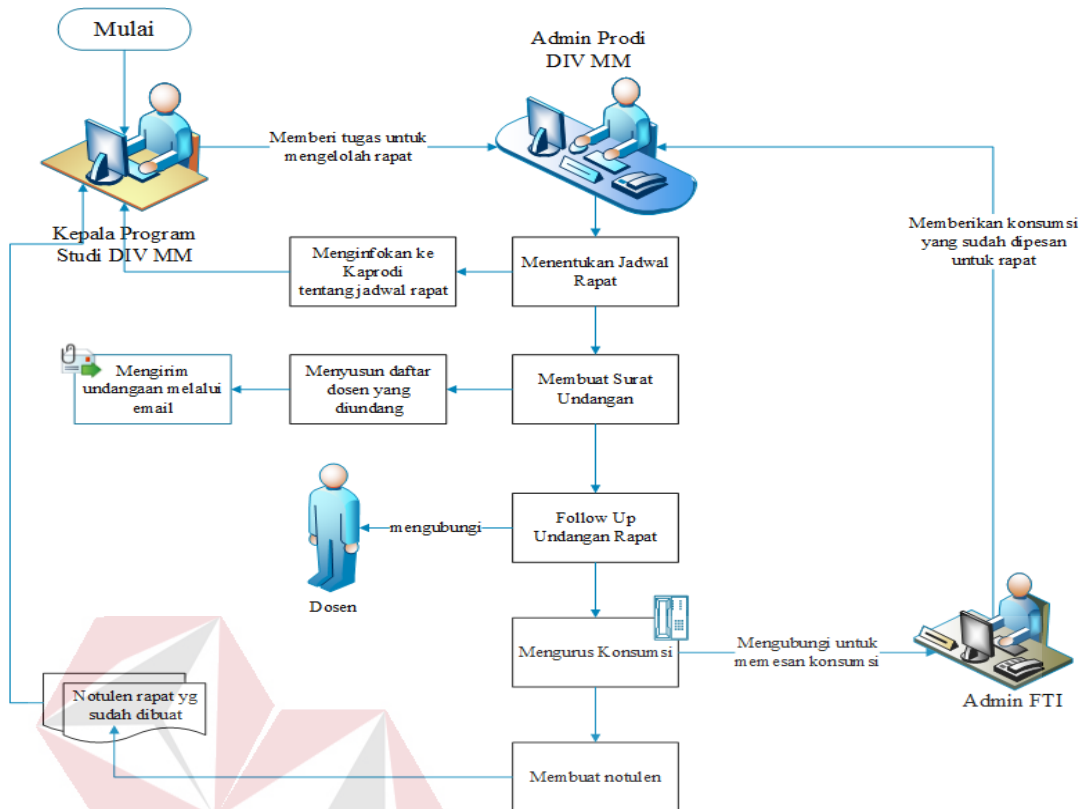
permintaan nilai pada Program Studi DIV Komputer Multimedia. Pada gambar 4.2 alur komunikasi dalam permintaan nilai:



Gambar 4. 2 Alur Komunikasi Dalam Permintaan Nilai

4.8.2 Alur Kegiatan Rapat

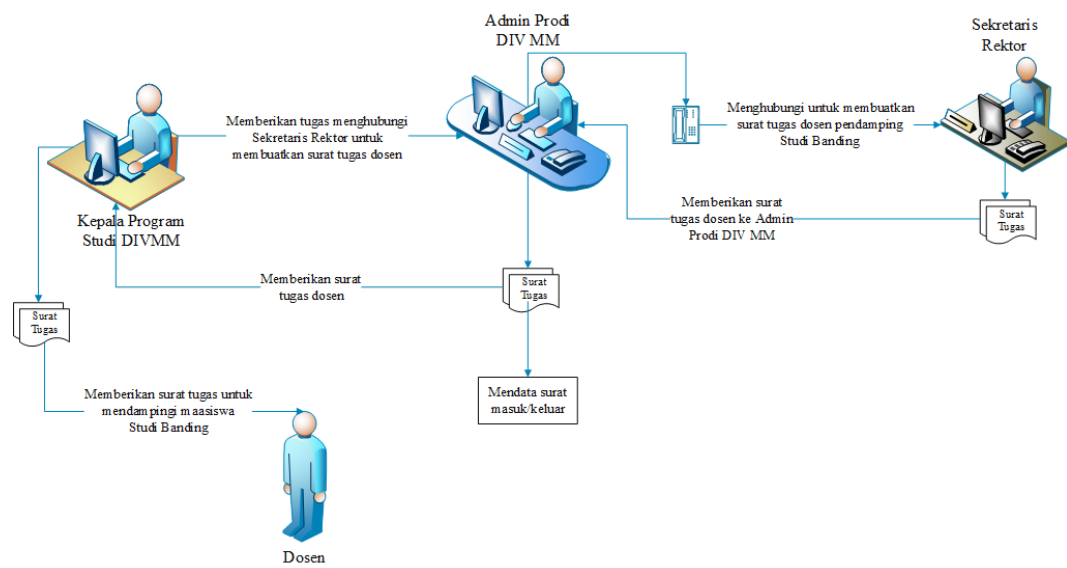
Dalam mengelola rapat, sekretaris harus menentukan jadwal pelaksanaan rapat tersebut. Setelah jadwal sudah ditentukan, sekretaris membuat surat undangan rapat dan menyusun siapa saja yang menghadiri rapat tersebut. Menyediakan konsumsi untuk pelaksanaan rapat dan anggaran didapat dari Admin FTI. Setelah rapat selesai sekretaris diberi tugas Kepala Program Studi untuk membuat notulen rapat yang sudah dilaksanakan. Berikut adalah alur kegiatan rapat pada Program Studi DIV Komputer Multimedia. Pada Gambar 4.3 Alur Kegiatan Rapat:



Gambar 4. 3 Alur Kegiatan Rapat

4.8.3 Alur Komunikasi Pembuatan Surat Tugas Dosen

Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia memberikan tugas kepada Admin Prodi untuk menyampaikan pesan ke Sekretaris Rektor untuk membuat surat tugas dosen mendampingi mahasiswa Studi Banding. Admin Prodi menghubungi Sekretaris Rektor untuk membuat surat tugas dosen. Agar dosen tersebut bisa mendampingi mahasiswa yang akan berangkat Studi Banding. Berikut adalah alur komunikasi pembuatan surat tugas dosen pada Program Studi DIV Komputer Multimedia. Pada Gambar 4.4 Alur Komunikasi Pembuatan Surat Tugas Dosen:



Gambar 4. 4 Alur Komunikasi Pembuatan Surat Tugas Dosen



BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil *workshop* yang telah dilaksanakan pada Program Studi DIV Komputer Multimedia di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan *workshop* Pada Program Studi DIV Komputer Multimedia di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dengan terjun secara langsung pada dunia kerja, telah banyak pengalaman dan ilmu yang bermanfaat serta telah sedikit banyak mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

Kesimpulan yang dapat diambil selama melakukan *workshop* Pada Program Studi DIV Komputer Multimedia di Institut Bisnis Stikom Surabaya. Peran sekretaris untuk membantu tugas Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia, antara lain yaitu:

a. Membantu penjadwalan

Penjadwalan perkuliahan semester 16.1, jadwal wawancara dengan pihak Kompas TV, dan jadwal tugas atau pekerjaan Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia.

b. Menjadi mediator antara Kepala Program Studi dengan dosen

Menyampaikan pesan atau informasi dari Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia ke dosen yang bersangkutan.

c. Mengelolah rapat

Mengatur jadwal rapat, membuat undangan, menyusun siapa saja yang diundang, peran sekretaris yang membantu mengelola rapat tersebut dan membuat notulen rapat.

Dengan adanya peran serta sekretaris tugas sehari-hari Kepala Program Studi DIV Komputer Multimedia mampu terjadwal dan terselesaikan dengan baik. sehingga Kepala Program Studi mampu membangun komunikasi dengan rekan kerja atau bawahan. Cara menyelesaikan atau membantu tugas sehari-hari Kepala Program Studi yaitu dengan membuat alur komunikasi.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran dapat diberikan pada Program Studi Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang telah menjadi tempat pelaksanaan *workshop* pada kurun waktu satu bulan.

Menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi untuk para staf. Kemampuan tersebut sangat berguna saat menghubungi pihak institusi atau ada tamu dari institusi luar.

Pada proses administrasinya lebih diperhatikan untuk segera ditangani dalam hal pembagian tugas agar prosedur administrasinya dapat berjalan dengan cepat serta semua berjalan dengan baik guna menghemat waktu. Dan mendistribusikan deskripsi tugas yang jelas sehingga setiap staf yang bertanggung jawab pada deskripsi pekerjaan yang telah diberikan.

Agar mempertahankan kinerja, kerja sama serta keramahan yang telah ada dan dimiliki oleh Program Studi Komputer Multimedia Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Karena selama kegiatan *workshop* berlangsung pada bagian tersebut merasa diterima dan dibimbing dengan sangat baik oleh semua staf yang ada dalam ruangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Baty dan Himstreet. 1990. *business communications: principles and methods*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Center & Cultip. 2013. *effective public relation*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph A. 1997. *komunikasi bisnis*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 488-491
- Effendi. 1993. *ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Hendarto, M. H., & Tulusharyono, F. 2003. *menjadi sekretaris profesional*. Jakarta: PPM.
- Stikom Surabaya (A). (2016). Sejarah. Retrieved Desember 10, 2016, from <http://www.stikom.edu/id/sejarah>
- Stikom Surabaya (B). (2016). Logo. Retrieved Desember 10, 2016, from <http://www.stikom.edu/id/logo-stikom-baru>
- Stikom Surabaya (C). (2016). *Struktur Organisasi*. Retrieved Desember 10, 2016, from <http://www.stikom.edu/organization-structure>
- Nuraeni, Nani. 2008. *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Visi Media.
- Purwanto, Djoko. 2006. *komunikasi bisnis*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 11-13.
- Purwanto, Djoko. 2010. *komunikasi bisnis*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Sedianingsih, Suetanto, N. P., & Mustikawati, F. 2010. *teori dan praktik : administrasi perkantoran*. Jakarta: prenada media group.