

**PENGELOLAAN KEGIATAN PELATIHAN DI DEPARTEMEN DIKLAT  
PADA KANTOR PUSAT PT PAL INDONESIA (PERSERO)  
DI SURABAYA**



**NAMA : NASRUL HIDAYATI**

**NIM : 07390150017**

**Program : DIII (Diploma Tiga)**

**Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan**

**SEKOLAH TINGGI  
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER  
SURABAYA**

**2010**

**PENGELOLAAN KEGIATAN PELATIHAN DI DEPARTEMEN DIKLAT  
PADA KANTOR PUSAT PT PAL INDONESIA (PERSERO)  
DI SURABAYA**

**PROYEK AKHIR**



**Disusun Oleh:**

**NAMA : NASRUL HIDAYATI**

**NIM : 07390150017**

**Program : DIII (Diploma Tiga)**

**Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan**

**SEKOLAH TINGGI  
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER  
SURABAYA**

**2010**

**PENGELOLAAN KEGIATAN PELATIHAN DI DEPARTEMEN DIKLAT  
PADA KANTOR PUSAT PT PAL INDONESIA (PERSERO)  
DI SURABAYA**

**PROYEK AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Ahli Madya Komputer**



**Disusun Oleh:**

**NAMA : NASRUL HIDAYATI**

**NIM : 07390150017**

**Program : DIII (Diploma Tiga)**

**Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan**

**SEKOLAH TINGGI  
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER  
SURABAYA**

**2010**

**LEMBAR PENGESAHAN**

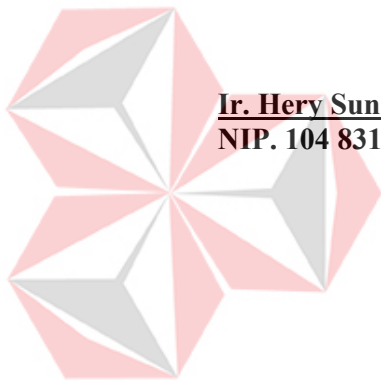
**PENGELOLAAN KEGIATAN PELATIHAN DI DEPARTEMEN DIKLAT  
PADA KANTOR PUSAT PT PAL INDONESIA (PERSERO)  
DI SURABAYA**

**PROYEK AKHIR**

Telah diperiksa, diuji dan disetujui  
Surabaya, Juni 2010

**WAKA DIKLAT**

**PEMBIMBING KERJA PRAKTEK**



**Ir. Hery Sunarvo**  
**NIP. 104 831 362**

**Dra. Eko Rahayu**  
**NIP.105892762**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd**  
**NIDN: 0001127805**

**KETUA PROGRAM STUDI  
KOMPUTERISASI PERKANTORAN DAN KESEKRETARIATAN**

**Panca Rahardiyanto, S. Kom**  
**NIDN: 0721027701**

## PERNYATAAN

Saya (Nasrul Hidayati, 07390150017) menyatakan bahwa:

1. Laporan Proyek Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Laporan Proyek Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Stikom Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Laporan Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar kepustakaan.
3. pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Proyek Akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di STIKOM Surabaya.

Surabaya,      Juni 2010

Nasrul Hidayatii

NIM. 07390150017

## ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan pasti tidak lepas dengan adanya pelatihan, karena pelatihan mempunyai fungsi dan peranan penting dalam meningkatkan kualitas SDM bagi karyawan, meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kemampuan kerja dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan cara bekerja yang paling efektif pada masa sekarang. Permasalahan yang diambil dalam penulisan laporan ini adalah pelatihan apasajakah yang diselenggarakan oleh Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (Persero) dan bagaimana prosedur administrasi pelatihan di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (Persero).

Penulisan laporan ini bertujuan untuk pemahaman lanjut terhadap teori-teori yang didapat selama perkuliahan dengan cara melihat dan mengaplikasikan secara langsung di tempat kerja praktek dilaksanakan. Dengan demikian diharapkan mahasiswi yang terlibat secara langsung dapat memahami bagaimana proses kerja di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (Persero). Lokasi kerja praktek adalah di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (Persero).

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah observasi, studi literatur, wawancara dan dokumen. Hasil laporan proyek akhir yaitu pelatihan yang diselenggarakan di PT PAL INDONESIA (Persero) tidak hanya dilakukan untuk kalangan karyawan PT PAL INDONESIA (Persero) saja melainkan pelatihan tersebut di buka untuk umum. Masyarakat atau perusahaan lain bisa mengadakan pelatihan di PT PAL INDONESIA (Persero). Diklat PT PAL INDONESIA (Persero) membuka pelatihan untuk lembaga luar dalam hal pelatihan teknis dasar (*basic training*), pelatihan lanjutan (*advance training*) dan pelatihan manajerial. Permohonan *on the job training* bagi mahasiswa atau siswa & siswi SMK/SMA di Departemen Diklat. Prosedur administrasi pelatihan dibagi menjadi 2 yaitu pelatihan *intern* dan pelatihan *ekstern*.

Kata Kunci : pelatihan, administrasi pelatihan, *on the job training*

## ABSTRACT

Company can't be separated with the training, because training has an important function and role in improving the quality of human resources for employees, improving employee performance and improving work ability in meeting the needs and demands of the most effective way to work in the present. The aim of the report are to find out what training are organized by the Ministry of Education and Training of PT PAL INDONESIA (Persero) and How the administrative procedures of training activities in the Department of Education and Training of PT PAL INDONESIA (Persero) does.

The hope is the students that directly involved can understand how the work in process in the Training of PT PAL INDONESIA (Persero) is done. Location of the internship is in the Department of Education and Training of PT PAL INDONESIA (Persero).

The data collection method used in this research are observation, literature study, interviews. The result of the final project is that the training held at PT PAL INDONESIA (Persero) is not only done for the employees of PT PAL INDONESIA (Persero), but also open to the public. Society or other companies can conduct training at PT PAL INDONESIA (Persero). PT PAL INDONESIA (Persero) opens the training to the outside institutions in terms of Basic Technical Training (Basic Training), Training Courses (Advanced Training), and Managerial Training. Application for On The Job Training Program for the students of University and the students of SMK / SMA at the Ministry of Education and Training. Training administration procedures are divided into two internal training and external training.

Keywords : Training, administration training, on the job training

## KATA PENGANTAR

Puji syukur sedalam-dalamnya hanya tercurah kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan alam semesta, Pencipta langit dan bumi, Tuhan yang maha pengasih dan penyayang, atas segala limpah kasih karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan tepat waktu.

Laporan kerja praktek ini bertujuan agar mahasiswa dapat dengan mudah mengetahui dan mempelajari segala kegiatan tentang seputar dunia kerja yang akan digeluti oleh penulis.

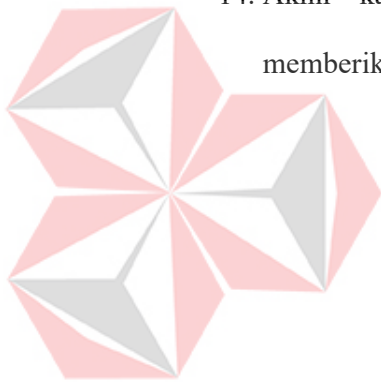
Selain atas karunia Allah SWT, laporan ini tidak akan selesai tanpa bantuan, support, bimbingan dari berbagai pihak. Dengan demikian ucapan terima kasih tidak lupa Penulis sampaikan kepada:

1. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat dan biaya kepada penulis dalam menempuh kuliah sampai penyelesaian laporan ini.
2. Bapak Panca Rahardiyanto, S.Kom, selaku Kaprodi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan STIKOM yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis untuk dapat semangat melaksanakan kerja praktek.
3. Ibu Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd, selaku pembimbing kerja praktek yang telah sabar membimbing dan memberikan motivasi sampai selesainya laporan ini.
4. Bapak Ignatius Adrian Mastan, S.E, selaku koordinator kerja praktek.



5. Bapak DR. Ir. M. Zaed Yuliadi, M.Sc selaku Kepala Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) memberikan ijin untuk melaksanakan kerja praktek selama 1 bulan, dan memberikan panduan pengarahannya berbagai macam kegiatan di Departemen Diklat.
6. Bapak Ir. Hery Sunaryo selaku Wakil Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) yang memberikan pengarahannya tentang pelatihan yang ada di PT PAL INDONESIA (PERSERO).
7. Ibu Dra Eko Rahayu selaku penyelia di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) yang telah memberikan bantuan, pengarahannya, pembelajaran selama pelaksanaan kerja praktek dan membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan ini.
8. Bapak Ir. Eko Murmantonu selaku Koordinator kerja praktek Departemen Diklat Divisi Pembinaan Org & SDM PT PAL INDONESIA (PERSERO) yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Kepada semua dosen/staff prodi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang memberikan bantuan, saran dalam penyelesaian laporan ini.
10. Teman-teman DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan angkatan 2007 (kelompok arisan) yang telah memberikan motivasi, saran, ide kepada penulis.

11. Pihak-pihak lain yang telah banyak membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
12. Yang tersayang Chaniago yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis menerima kritik dan saran yang membangun atas laporan ini. Serta penulis berharap bahwa penyusunan laporan proyek akhir ini menjadi awal yang baik untuk mengadakan kerjasama.
14. Akhir kata Penulis mengharapkan agar laporan proyek akhir dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**  
Surabaya, Juni 2010  
Penulis



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## Motto dan Persembahan

### *Motto*

- ♥ *Yang kupegang bukan Tuhan mengabulkan atau tidak mengabulkan doa ku melainkan berpegang bahwa Dia memberi terbaik untuk hidup dan iman ku (M.B 82).*
- ♥ *Ketekunan membuat yang mustahil menjadi mungkin yang mungkin menjadi kemungkinan besar dan yang kemungkinan besar menjadi pasti (Robert Half).*
- ♥ *Tidak ada rahasia untuk mencapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras, dan mau belajar dari kegagalan (General Colin Powell)*

### **Persembahan**

*Laporan Kerja Praktek ini saya persembahkan untuk orang tua, keluarga kami yang tercinta, mahasiswa DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang telah memberikan*

*dukungan baik moril maupun materiil, serta  
kasih dan sayangnya kepada saya.*



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Prasyarat Gelar .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Halaman Ucapan Terima Kasih .....	viii
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii
Daftar Isi .....	xiv
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

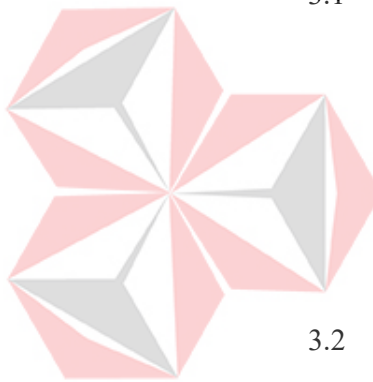
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Proyek Akhir .....	5
1.5. Manfaat Proyek Akhir .....	7

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	8
2.1.1 Sejarah PT PAL INDONESIA (Persero) .....	9
2.1.2 Visi dan Misi PT PAL INDONESIA (Persero) .....	11
2.1.3 Logo PT PAL INDONESIA (Persero) .....	12
2.1.4 Tugas-tugas Pokok Perusahaan .....	12
2.1.5 Struktur Organisasi dan Penjelasan Tugas .....	13

## BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1 Pemagangan atau <i>On The Job Training</i> .....	32
3.1.1 Tujuan Program Pemagangan atau OJT .....	32
3.1.2 Sasaran Program Pemagangan atau OJT .....	33
3.1.3 Beberapa Ciri <i>On The Job Training</i> .....	34
3.1.4 Prinsip-Prinsip Pelaksanaan OJT .....	34
3.2 Pelatihan .....	35
3.2.1 Definisi Pelatihan .....	35
3.2.2 Tujuan Pelatihan .....	36
3.2.3 Alasan Pentingnya Diadakan Pelatihan .....	37
3.2.4 Manfaat Pelatihan .....	38
3.2.5 Pentingnya Pelatihan Bagi SDM .....	41
3.2.6 Jenis Pelatihan .....	41
3.2.7 <i>Hard Skill</i> dan <i>Soft Skill</i> .....	42
3.2.8 Prinsip-Prinsip Pelatihan .....	44



3.3	Pengelolaan Surat Menyurat .....	46
3.3.1	Pengelolaan Surat Masuk .....	46
3.3.2	Pengelolaan Surat Keluar .....	49
3.4	Mengarsip Surat .....	55
3.4.1	Pengertian Arsip .....	55
3.4.2	Sistem Penyimpanan Arsip .....	56
3.4.3	Asas Penyimpanan <i>Filing</i> .....	58
3.4.4	Kegunaan Arsip .....	58
3.4.5	Pengelompokan Arsip Yang Dimusnahkan .....	59
3.5	Administrasi Perkantoran .....	61
3.5.1	Definisi Manajemen Perkantoran .....	61
3.5.2	Pengawasan Administrasi Perkantoran .....	62
<b>BAB IV. DESKRIPSI PEKERJAAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Lokasi Kerja Praktek .....	65
4.2	Objek Penelitian .....	65
4.3	Ruang Lingkup Laporan .....	65
4.4	Metodologi Pengumpulan Data .....	65
4.5	Jenis Data .....	67



## BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Proyek Akhir .....	68
5.1.1 Pelatihan Yang Diselenggarakan Oleh Departemen Diklat.....	68
5.1.2 Prosedur Administrasi Pelatihan .....	72
5.1.3 <i>On The Job Training</i> .....	73
5.1.4 Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar .....	78

## BAB VI Simpulan dan Saran

6.1 Simpulan .....	89
6.2 Saran .....	90



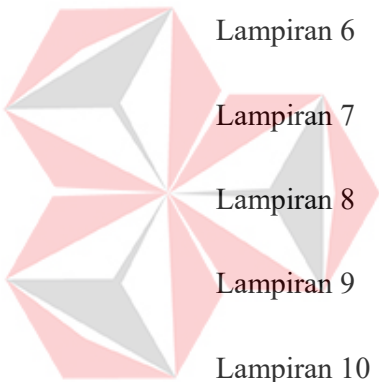
Daftar Pustaka

Lampiran

UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kartu Bimbingan
Lampiran 2	Acuan Kerja Lengkap
Lampiran 3	Kehadiran Kerja Praktek
Lampiran 4	Surat Balasan Untuk Lembaga atau Perguruan Tinggi
Lampiran 5	Memorandum ke unit Kerja PT PAL INDONESIA (Persero)
Lampiran 6	Memorandum Ke Kepala MSDM
Lampiran 7	Gambar Ketika Kerja Praktek
Lampiran 8	Surat Keterangan
Lampiran 9	Daftar Peserta KIKAS
Lampiran 10	Daftar Peserta Pelatihan Instruktur
Lampiran 11	Surat Pelimpahan Wewenang



UNIVERSITAS  
Dinamika

## Daftar Tabel

Tabel 5.1 Format Buku Agenda Surat Masuk Umum .....	79
Tabel 5.2 Format Buku Ekspedisi <i>Intern</i> .....	81
Tabel 5.3 Format Buku Agenda Surat Masuk PKL/OJT .....	83
Tabel 5.4 Format Buku Ekspedisi Umum .....	86



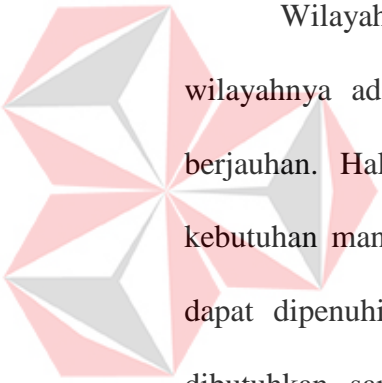
UNIVERSITAS  
**Dinamika**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis membahas permasalahan yang ingin diselesaikan oleh penulis yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, kontribusi dan sistematika penulisan.

### **1.1 Latar Belakang**



Wilayah Indonesia terdiri dari beribu-ribu pulau dan sebagian besar wilayahnya adalah perairan, sehingga bentang antar wilayah daratan sangat berjauhan. Hal ini menjadi kendala utama, mengingat adanya peningkatan kebutuhan manusia di segala bidang yang semakin beraneka ragam dan belum dapat dipenuhi sendiri oleh setiap daerah maupun negara. Oleh karena itu dibutuhkan sarana transportasi yang efektif dan dapat menunjang kegiatan perdagangan antar daerah maupun antar negara. Salah satu jenis transportasi yang sangat efektif dan efisien bagi kegiatan perdagangan adalah dengan menggunakan transportasi laut.

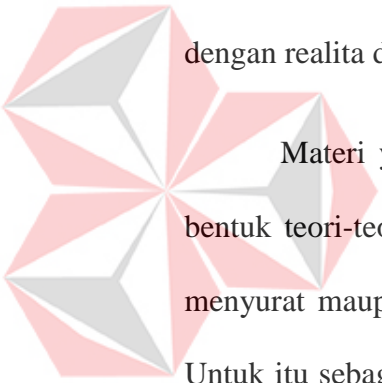
Industri transportasi laut adalah industri yang sangat strategis di Indonesia. Negara Indonesia yang secara alamiah terdiri dari beribu-ribu pulau akan banyak memberikan manfaat secara ekonomi apabila satu sama lain terhubung dalam satu sistem transportasi yang baik. Dengan demikian proses pembangunan akan berlangsung secara tepat dan merata ke seluruh wilayah Indonesia. Untuk

tercapainya industri transportasi yang kuat dan mandiri di perlukan SDM yang berkualitas. Karena tanpa adanya SDM yang berkualitas maka kegiatan produksi tidak akan berjalan.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka transportasi laut juga dituntut untuk dapat memenuhi standard dan kualitas yang diinginkan baik dari segi kualitas maupun keselamatan di era globalisasi serta kemajuan transportasi yang sangat pesat ini maka diperlukan penguasaan di bidang transportasi dan memberikan tantangan tersendiri bagi dunia kerja. Dimana dengan semakin majunya transportasi serta kebebasan berkarya disegala bidang ternyata membawa andil yang besar pada pesatnya perkembangan dunia kerja, sehingga dalam perjalanannya dibutuhkan generasi-generasi muda yang matang dalam hal kemampuan akademik, keahlian khusus (*skill*) serta kepribadian. Generasi muda ini diharapkan mampu menjadi tenaga kerja yang handal dan profesional sehingga mampu bersaing secara sehat dalam era globalisasi.

Daya saing yang tinggi dan berkelanjutan, pada akhirnya sangat ditentukan oleh sejauh mana individu, organisasi, maupun bangsa, mampu mempersiapkan sumber daya manusianya, yang mampu memanfaatkan dan mengembangkan teknologi transportasi. Hal ini tentunya memerlukan waktu dan upaya yang intensif dan pendidikan berkualitas dengan sarana yang ada.

Kerja praktek merupakan salah satu mata kuliah yang wajib diambil oleh setiap mahasiswa program DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan. Sistem perkantoran modern dengan penerapan teknologi dianggap penting dan tidak asing lagi oleh semua orang, khususnya mahasiswa program studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan, sebagai media untuk penyerapan, transfer, dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni budaya, dan pembinaan hubungan dengan orang lain. Kerja praktek dapat menambah wawasan tentang hal-hal yang terjadi di dunia perkantoran. Kerja Praktek merupakan langkah awal untuk penerapan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan dengan realita dunia kerja sesungguhnya.



Materi yang sudah diterima mahasiswa dalam perkuliahan adalah dalam bentuk teori-teori yang menjelaskan tentang kesekretariatan, baik tentang surat menyurat maupun tentang pengelolaan kegiatan yang dilakukan oleh sekretaris. Untuk itu sebagai bagian dari persiapan mahasiswa dalam menjalani dunia kerja, yang merupakan aplikasi dari materi-materi yang sudah diajarkan dalam perkuliahan tersebut, mahasiswa harus melakukan praktek ke perusahaan.

Hal yang lebih penting lagi yaitu mendapatkan pengalaman kerja, cara berkomunikasi dengan personil di perusahaan, dan memperoleh ilmu pengetahuan yang mungkin belum didapat di bangku perkuliahan. Melalui pemahaman terhadap aplikasi kemajuan teknologi serta bertambahnya wawasan ilmu pengetahuan, maka diharapkan mahasiswa dapat memperoleh suatu pengalaman berharga, sehingga dapat dijadikan pijakan untuk terjun secara kompetitif dalam dunia kerja

dan mampu menghasilkan suatu metode dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Selanjutnya diharapkan dapat terbentuk kualitas sumber daya manusia yang bermutu dan dapat mengantisipasi tantangan dimasa depan, serta dapat menghasilkan dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, terlebih lagi dibidang yang berhubungan dengan pemagangan bagi siswa atau mahasiswa yang akan melakukan *On The Job Training* di PT. PAL INDONESIA (PERSERO). Untuk memenuhi hal tersebut, penulis telah melaksanakan kerja praktek pada tanggal 12 April 2010 s/d 12 Mei 2010 di PT PAL INDONESIA(PERSERO) Di Departemen DIKLAT.

Penerapan teknologi pada perkantoran *modern* yang telah di dapatkan oleh mahasiswi program studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan di bangku kuliah menjadi acuan pembelajaran pada saat memasuki dunia kerja mendatang. Kerja praktek ini dapat dijadikan jembatan mahasiswi terhadap permasalahan bagaimana yang terjadi di dunia kerja yang sesungguhnya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Setelah melaksanakan kerja praktek di PT PAL INDONESIA (PERSERO), penulis mengambil beberapa masalah yang cukup kompleks dalam penyelenggaraan kegiatan Kerja praktek tersebut. Adapun permasalahan yang penulis angkat pada laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan apa sajakah yang diselenggarakan oleh Departemen Diklat PT. PAL INDONESIA (PERSERO)?
2. Bagaimana prosedur administrasi kegiatan pelatihan di Departemen Diklat PT. PAL INDONESIA (PERSERO)?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari perumusan masalah di atas, perlu adanya batasan masalah pada laporan ini di bagian Penerimaan Mahasiswa Baru, yaitu :

1. Pengelolaan surat menyurat (surat masuk dan keluar umum dan surat masuk dan keluar OJT/PKL)
2. Kegiatan pemagangan atau *On The Job Training (OJT)*

## 1.4 Tujuan Proyek Akhir

Kerja Praktek ini memiliki tujuan sebagai pemahaman lanjut terhadap teori-teori yang didapat selama perkuliahan dengan cara melihat dan mengaplikasikan tempat Kerja Praktek dilaksanakan. Dengan demikian



diharapkan mahasiswi yang terlibat secara langsung dapat memahami bagaimana proses kerja di Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO). Selain itu masih ada tujuan lainnya, yaitu:

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

- a. Menambah wawasan mahasiswi tentang bagaimana proses dunia kerja dengan segala permasalahannya yang ada didalamnya yang berkaitan dengan kegiatan perkantoran di Departemen Diklat.
- b. Menerapkan sikap sosialisasi dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya, agar mampu berinteraksi dengan orang lain.
- c. Penulis mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan sesuai dengan perkembangan yang ada, sehingga dapat diketahui seberapa jauh adanya kesesuaian antara teori yang didapat dengan kondisi di lapangan


#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui dan memahami kegiatan yang dilakukan oleh sekretaris di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO).
- b. Mendapatkan gambaran tentang kondisi nyata bagian tempat Kerja Praktek, sehingga mendapat pengalaman secara langsung dalam aktivitas tersebut dan mendapatkan kesempatan mengaplikasikan ilmu-ilmu yang diperoleh di perkuliahan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik.

- c. Mengembangkan wawasan berpikir, analisa dan antisipasi terhadap suatu problema, mengacu pada teoritis yang ditempuh dengan kondisi dunia kerja.
- d. Mendapatkan kemampuan untuk mengembangkan ide-ide kreatif dan inovatif, serta mendisiplinkan diri.

## **1.5 Manfaat Proyek Akhir**

### **1.5.1 Untuk Perusahaan**



Dengan adanya pelaksanaan Kerja Praktek di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO), Penulis dapat membantu tugas-tugas/pekerjaan para staff dan karyawan di Departemen Diklat PT. PAL INDONESIA (PERSERO) dengan tujuan meringankan pekerjaan dan mampu bekerjasama.

### **1.5.1 Untuk Mahasiswa**

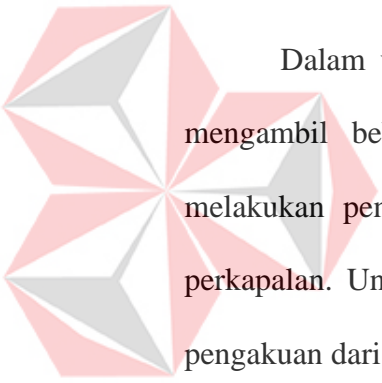
Dengan adanya pelaksanaan Kerja Praktek di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO), mahasiswa mampu mempraktekkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dan menerapkan ilmu secara langsung selama pelaksanaan Kerja Praktek dan dapat dijadikan bekal atau acuan untuk memasuki dunia kerja sesungguhnya.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PT PAL INDONESIA

#### 2.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT PAL INDONESIA (PERSERO) merupakan salah satu perusahaan manufaktur terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang industri berat dengan spesialisasi pembuatan kapal sebagai produk utama. Sebagai salah satu galangan terbesar di Asia Tenggara, PT PAL INDONESIA (PERSERO) berusaha untuk memperoleh andil yang besar dalam pengembangan usaha di sektor kelautan.



Dalam usahanya tersebut, saat ini PT PAL INDONESIA (PERSERO) mengambil beberapa kebijakan yang ditujukan agar tetap dapat bertahan, melakukan pengembangan usaha, dan kompetisi dalam industri maritim dan perkapalan. Untuk memperoleh tujuan tersebut, perusahaan berusaha mendapat pengakuan dari badan standarisasi internasional, dan melakukan pengawasan ketat terhadap proses produksi, terutama *safety* (keselamatan kerja).

Atas kompetensinya perusahaan ini telah memenuhi berbagai macam sertifikasi standart internasional dan diantaranya,

- a. Standart tentang Mutu (ISO 9001)
- b. Standart keselamatan kerja (ISO 14001)
- c. Standart tentang Polusi dan lingkungan (ISO 18001)

Dari berbagai sertifikasi standart yang telah tercapai diatas maka PT PAL Indonesia (Persero) termasuk salah satu perusahaan berstandart internasional (*World Class Company*). Selain mendapat predikat internasional, PT PAL INDONESIA (PERSERO) juga telah memenuhi standart Keselamatan Kerja oleh Departemen Tenaga Kerja RI yakni kurang lebih 90 % dari unsur standart yang harus dipenuhi.

PT PAL INDONESIA (PERSERO) dalam struktur organisasinya memiliki beberapa direktorat yang dipimpin oleh seorang direktur, dan membawahi beberapa divisi yang dikepalai oleh seorang *general manager*. Kerja praktek ini dilakukan di Divisi Kapal Niaga Direktorat Pembangunan Kapal.

### **2.1.1 Sejarah PT PAL INDONESIA (PERSERO)**

Ide untuk membangun industri perkapalan di Indonesia dimulai oleh Gubernur Jenderal V.D. Capellen pada tahun 1822 dengan tujuan menunjang armada laut kerajaan Belanda di wilayah Asia. Pada tahun itu juga dibentuk suatu komisi guna mengadakan penyelidikan mengenai tempat dan sarana untuk keperluan pendirian industri perkapalan tersebut dan akhirnya menetapkan Ujung (Surabaya) sebagai daerah yang memenuhi syarat untuk tempat mendirikan sebuah industri perkapalan.

Pada tahun 1849 sarana perbaikan dan pemeliharaan kapal mulai terwujud di daerah Ujung yang dikembangkan dengan tambahan berbagai sarana baru sesuai dengan kemajuan teknologi pada masa itu. Sarana tersebut diresmikan menjadi milik pemerintah Belanda dengan nama *Marine Establishment* (ME) pada

tahun 1939. Pada waktu Jepang berkuasa di Indonesia, peranan ME tidaklah berubah yakni sebagai sarana perbaikan dan pemeliharaan kapal Angkatan Laut Jepang di bawah pengawasan *Kaigunse 21-24 Butai*.

Di jaman perang kemerdekaan ME kembali dikuasai oleh tentara pendudukan Belanda, dan baru pada tanggal 27 Desember 1949 diserahkan kepada Pemerintah Indonesia dan diberi nama Penataran Angkatan Laut (PAL). Tugas dan peranan PAL tetap, yaitu mendukung perbaikan dan pemeliharaan serta menjadi Pangkalan Angkatan Laut RI. PAL terus berperan dan berkembang menurut irama perkembangan teknologi dan mengalami perubahan pengelolaan seiring dengan perubahan politik pemerintah pada saat itu.

Terhitung mulai April 1960, ditetapkan “Peraturan tentang keorganisasian PAL” berdasarkan SK Menteri Keamanan Nasional No.MP/A/00380/60. Dengan keputusan Presiden RI No.370/1961 tanggal 1 Juli 1961, PAL dilebur ke dalam Departemen Angkatan Laut dan selanjutnya dipergunakan untuk kepentingan Angkatan Laut Republik Indonesia.

Segala sesuatu yang berkaitan dengan peleburan PAL dan penyerahannya diatur lebih lanjut oleh Menteri Keamanan Nasional pada waktu itu. Realisasi tersebut berdasarkan SK Menteri Koordinator Departemen Pertahanan & Keamanan/Kepala Staf Angkatan Bersenjata No.M/242/64, tanggal 1 Januari 1964 yang menentukan antara lain : Bahwa Penguasaan atas PAL beserta segala kekayaannya diserahkan dari Menteri Nasional Menko Hankam/KSAB kepada

Menteri Angkatan Laut/Panglima AL. Serta bahwa sejak tanggal 1 Januari 1964 status PAL tidak lagi perusahaan negara.

Seiring dengan perkembangannya perusahaan tersebut kemudian diubah menjadi bentuk Komando dengan nama Komando Penataran Angkatan Laut (KONATAL) pada tahun 1970, lalu diperkuat dengan SK.MENHANKAM No.SKEP/A/39/VII/1971 tentang pokok-pokok Organisasi dan Prosedur Angkatan Laut. Setelah itu dengan PP No. 14 th. 1978, KONATAL dijadikan badan hukum yang berbentuk Perusahaan Umum dengan nama “Perum Dok dan Galangan Kapal”. Kemudian dengan PP. No.4 th.1980 dan Akte Pendirian No.12 tanggal 15 April 1980 status Perum diubah menjadi PT dengan nama PT PAL Indonesia.



UNIVERSITAS  
Dinamika

### 2.1.2 Visi dan Misi

PT PAL INDONESIA (PERSERO) mempunyai reputasi sebagai kekuatan utama untuk pengembangan industri maritim nasional. Sebagai usaha untuk mendukung pondasi bagi industri maritim, PT PAL INDONESIA (PERSERO) bekerja keras untuk menyampaikan pengetahuan, ketrampilan dan teknologi untuk masyarakat luas industri maritim nasional. Usaha ini telah menjadi relevan sebagai pemegang kunci untuk meningkatkan industri maritim nasional.

Pengenalan lebih luas di pasar global telah menjadi inspirasi PT PAL Indonesia(Persero) untuk memelihara produk yang berkualitas dan jasa yang sempurna.

## 1. Visi

Menjadi perusahaan perkapalan dan rekayasa berkelas dunia yang dihormati.

## 2. Misi

- a. Meningkatkan kesejahteraan bangsa melalui pemuasan pelanggan dan insan PT PAL INDONESIA (PERSERO).
- b. Menjadi bagian penting dalam mendukung pertahanan dan keamanan nasional.

### 2.1.3 Logo PT PAL INDONESIA (PERSERO)

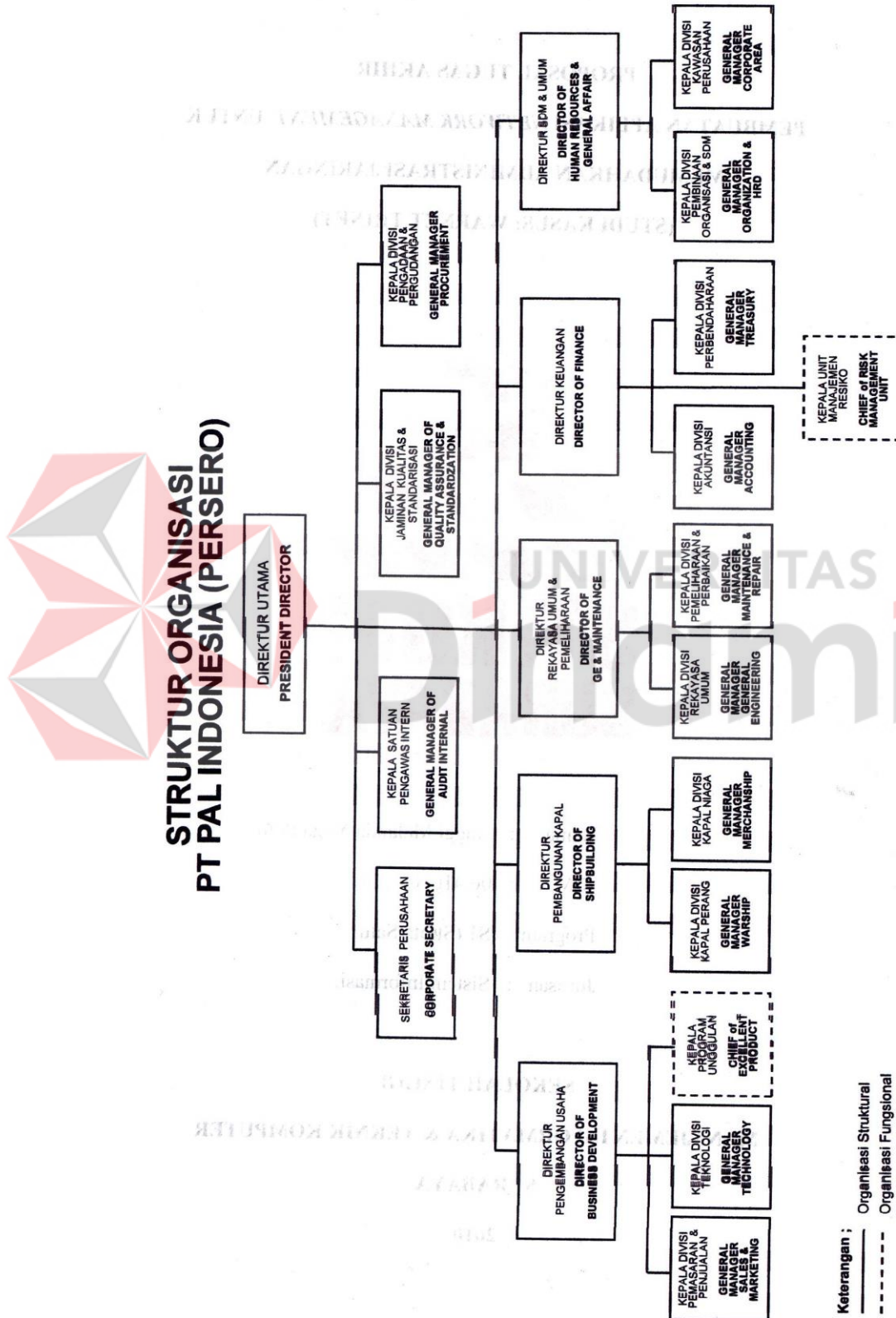


### 2.1.4 Tugas-Tugas Pokok Perusahaan

Adapun tugas-tugas pokok dari PT PAL Indonesia (Persero) pada umumnya adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai pusat produksi, perbaikan dan pemeliharaan industri perkapalan yang menunjang pertahanan dan keamanan Nasional.
- b. Sebagai pusat industri yang menunjang industri kelautan Nasional.
- c. Sebagai pusat penelitian dan pengembangan industri kelautan Nasional.

#### d. Struktur Organisasi dan Penjelasan Tugas





1. Divisi *Corporate Secretary*

Tugas pokok divisi :

Memimpin, mengarahkan, berkoordinasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan :

- a. Penggalakan serta pembinaan hubungan baik dengan *stake holder* (*public relation*) guna menumbuhkan citra positif terhadap perusahaan.
- b. Pembinaan, pengelolaan dan penyempurnaan sistem administrasi yang ada dengan mengacu kepada prinsip-prinsip manajemen kearsipan serta sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan perusahaan.
- c. Pelayanan hukum serta mempersiapkan dokumen-dokumen yang mengandung aspek-aspek hukum dalam rangka persiapan *go public*.
- d. Pembinaan fungsi kesekretariatan Direksi (kesekretariatan bersama).
- e. Mengembangkan dan mengelola hubungan internal maupun eksternal untuk pelaksanaan tugas pokoknya. Membimbing dan membina bagian yang menjadi tanggung jawabnya.

## 2. Divisi Audit Internal

Tugas pokok divisi :

Mengkoordinir, mengarahkan, menjamin dan bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan :

- a. Perencanaan terhadap audit tahunan yang dituangkan dalam program kerja pemeriksaan tahunan.
- b. Pengawasan dan pemeriksaan dalam bidang operasional dan keuangan perusahaan.
- c. Pengawasan secara periodik untuk mengkaji ulang tingkat kecukupan dan efektifitas proses pengelolaan resiko.
- d. Evaluasi terhadap kecukupan struktur pengendalian internal yang diterapkan manajemen.
- e. Pengawasan dan evaluasi terhadap keekonomisan dan efesiensi operasi perusahaan.
- f. Penilaian kualitas pencapaian kinerja manajemen dalam rapat-rapat yang membahas tujuan dan sasaran perusahaan.
- g. Investigasi kasus-kasus yang berhubungan dengan *fraud*, penggelapan dan pencurian.
- h. Membantu manajemen dalam melakukan pemeriksaan, evaluasi, pelaporan dan memberikan rekomendasi perbaikan atas kecukupan dan efektifitas dari proses manajemen resiko.

### 3. Divisi Jaminan Kualitas

Tugas pokok Divisi:

- a. Melaksanakan perencanaan, pemeriksaan dan pengujian proyek-proyek yang sedang diproduksi.
- b. Melaksanakan pemeriksaan dan pengujian guna pengendalian dan jaminan mutu seluruh hasil produksi perusahaan.
- c. Mengkoordinir kegiatan purna jual hasil produksi perusahaan selama masa garansi.
- d. Menganalisa dan mengevaluasi hasil pencapaian mutu produksi perusahaan.
- e. Melaksanakan pengujian baik merusak maupun tidak merusak untuk material dan hasil proses produksi.

### 4. Divisi Pemasaran dan Penjualan

- a. Melaksanakan perencanaan pemasaran jangka panjang dan jangka pendek produk kapal maupun non kapal.
- b. Melaksanakan riset kapal, segmentasi pasar dan studi kelayakan terhadap produk kapal maupun non kapal.
- c. Melaksakan pemasaran dan penjualan produk kapal dan non kapal.
- d. Melaksanakan pengembangan produk dan pasar untuk mendukung kegiatan produksi baru.
- e. Melaksanaka monitoring terhadap pelaksanaan proyek dalam aspek biaya dan kepuasan pelanggan.

5. Divisi Teknologi

- a. Melaksanakan perencanaan desain dan *engineering* untuk proyek-proyek yang sedang diproduksi.
- b. Melaksanakan penelitian dan pengembangan di bidang rancang bangun dan proses produksi.
- c. Merencanakan dan mengembangkan sistem informasi untuk menunjang kegiatan yang berhubungan dengan rancang bangun dan penelitian.
- d. Melaksanakan strategi di bidang teknologi, penelitian dan pengembangan maupun bidang-bidang lainnya sesuai dengan pengarahan dan ketentuan direksi.
- e. Melaksanakan kegiatan *integrated logistic support* untuk kapal-kapal yang diproduksi untuk kapal perang.

6. Divisi Pengadaan

- a. Merencanakan kebutuhan material baik untuk mendukung proyek maupun operasional.
- b. Mengkoordinir pelaksanaan pengadaan material sesuai kebutuhan material.
- c. Mengkoordinir pengelolaan material pada lokasi penyimpanan.
- d. Membuat perencanaan kebutuhan dana untuk menunjang kebutuhan material.
- e. Mengelola sistem informasi material untuk menunjang unit kerja lain.

## 7. Divisi Kapal Niaga

- a. Melaksanakan perencanaan pembangunan kapal-kapal niaga sesuai kebijakan Direktur Pembangunan Kapal.
- b. Melaksanakan pemasaran dan penjualan untuk produk dan jasa bagi fasilitas *idle capacity*.
- c. Merinci IPP (Instruksi Pelaksanaan Proyek) yang telah dibuat oleh Direktorat Pembangunan Kapal menjadi jadwal pelaksanaan proyek dan nilai biaya proyek yang terperinci.
- d. Melaksanakan pembangunan proyek-proyek kapal secara efektif dan efisien . sesuai aspek QCD (*Quality, Cost dan Delivery*).
- e. Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pembangunan proyek-proyek agar mendapatkan hasil pekerjaan yang memenuhi standar kualitas dengan menggunakan biaya, tenaga, peralatan keselamatan kerja dan waktu seefektif mungkin.

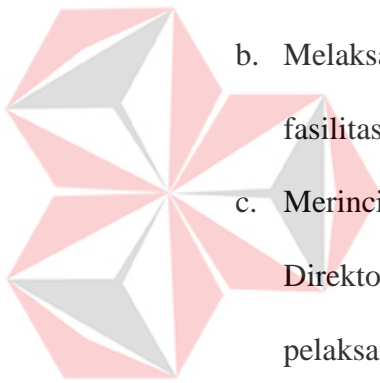
## 8. Divisi Kapal Perang

- a. Melaksanakan perencanaan pembangunan kapal-kapal perang maupun jenis selain kapal perang sesuai kebijakan Direktur Pembangunan Kapal.
- b. Melaksanakan pemasaran dan penjualan untuk produk dan jasa bagi fasilitas *idle capacity*.
- c. Merinci IPP (instruksi Pelaksanaan Proyek) yang dibuat oleh Direktorat Pembangunan Kapal menjadi jadwal pelaksanaan proyek dan nilai biaya proyek yang terperinci.

- d. Melaksanakan pembangunan proyek-proyek kapal secara efektif dan efisien sesuai aspek QCD (*Quality, Cost dan Delivery*).
- e. Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pembangunan proyek-proyek agar mendapatkan hasil pekerjaan yang memenuhi standar kualitas dengan menggunakan biaya, tenaga, material, peralatan keselamatan kerja dan waktu seefektif mungkin.

9. Divisi Pemeliharaan dan Perbaikan

- a. Melaksanakan perencanaan pemeliharaan dan perbaikan kapal maupun non kapal sesuai kebijakan Direktur Pemeliharaan dan Rekayasa Umum.
- b. Melaksanakan pemasaran dan penjualan untuk produk dan jasa bagi fasilitas *idle capacity*.
- c. Merinci IPP (Instruksi Pelaksanaan Proyek) yang telah dibuat oleh Direktorat Pemeliharaan dan Rekayasa Umum menjadi jadwal pelaksanaan proyek dan nilai biaya proyek yang terperinci.
- d. Melaksanakan pembangunan proyek-proyek kapal secara efektif dan efisien sesuai aspek QCD.
- e. Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pembangunan proyek-proyek agar mendapatkan hasil pekerjaan yang memenuhi standart kualitas dengan menggunakan biaya, tenaga, material, peralatan keselamatan kerja dan waktu seefektif mungkin.



10. Divisi Rekayasa Umum

- a. Melaksanakan perencanaan pembangunan produk-produk rekayasa umum sesuai kebijakan Direktur Pemeliharaan dan Rekayasa Umum.
- b. Melaksanakan pemasaran dan penjualan untuk produk dan jasa bagi fasilitas *idle capacity*.
- c. Merinci IPP (Instruksi Pelaksanaan Proyek) yang telah dibuat oleh Direktorat Pemeliharaan dan Rekayasa Umum menjadi jadwal pelaksanaan proyek dan nilai biaya proyek yang terperinci.
- d. Melaksanakan pembangunan proyek-proyek kapal secara efektif dan efisien sesuai aspek QCD.
- e. Mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pembangunan proyek-proyek agar mendapatkan hasil pekerjaan yang memenuhi standart kualitas dengan menggunakan biaya, tenaga, material, peralatan keselamatan kerja dan waktu seefektif mungkin.

11. Divisi Akuntansi

- a. Mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan akuntansi perusahaan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku.
- b. Melaksanakan perencanaan dan pengendalian serta pengawasan atas biaya-biaya perusahaan dan investasi perusahaan.
- c. Menyusun rencana kerja jangka pendek, menengah maupun jangka panjang dalam akuntansi dan keuangan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan perusahaan.

- d. Melaksanakan evaluasi dan analisa terhadap pengelolaan assetliabilities serta kinerja dari anak perusahaan dan kerja sama usaha lainnya.
- e. Melaksanakan implementasi dan pengembangan *software* aplikasi bisnis perusahaan.

12. Divisi Pembinaan Organisasi dan SDM

- a. Merencanakan dan mengevaluasi organisasi sesuai dengan perkembangan bisnis perusahaan.
- b. Merencanakan kebutuhan SDM baik jangka pendek maupun jangka panjang beserta pengembangannya.
- c. Melaksanakan proses administrasi mutasi, promosi, dan rotasi dalam rangka peningkatan kompetensi diri sendiri dan penyegaran penugasan.
- d. Merencanakan, mengelola dan mengembangkan sistem pelatihan baik dari dalam maupun luar perusahaan.
- e. Merencanakan dan mengembangkan sistem informasi untuk menunjang kegiatan yang berhubungan dengan pembinaan dan pengembangan SDM.

13. Divisi Kawasan Perusahaan

- a. Merencanakan dan mengendalikan terhadap pengelolaan dan pemeliharaan bangunan infrastrukturnya beserta anggarannya.
- b. Merencanakan dan mengendalikan terhadap pengelolaan dan pemeliharaan utilitas dan lingkungan hidup.
- c. Merencanakan dan mengendalikan terhadap pengelolaan keselamatan kerja.
- d. Merencanakan dan mengendalikan terhadap pengelolaan keamanan dan ketertiban.



14. Divisi Perbendaharaan

- a. Melaksanakan kebijakan pendanaan perusahaan sesuai dengan prinsip pengelolaan pendanaan dan perbankan yang berlaku.
- b. Melaksanakan strategi optimalisasi *return* kinerja keuangan dan likuiditas perusahaan.
- c. Melaksanakan analisa pasar keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka mengurangi resiko pasar keuangan.
- d. Melaksanakan studi kelayakan kinerja keuangan proyek atau bidang usaha mandiri.
- e. Melaksanakan pengelolaan *invoicing* dan penagihannya, untuk menunjang optimalisasi *cashflow* perusahaan.

15. Divisi Pembinaan Organisasi & SDM

1. kedudukan

Divisi Pembinaan Organisasi & SDM adalah unit kerja structural tingkat divisi yang berkedudukan langsung dibawah Direktur SDM & Umum dan dipimpin oleh seorang kepala Divisi Pembinaan Organisasi dan SDM

2. Tugas Pokok

Menjabarkan dan melaksanakan kebijakan Perusahaan dalam bidang pembinaan, pengembangan dan pengelolaan organisasi dan SDM, serta pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan strategi bisnis perusahaan.

### 3. Fungsi

A. Merencanakan, melaksanakan dan mengembangkan strategi di bidang :

1. Pengelolaan organisasi
2. Pengelolaan sumber daya manusia
3. Pengelolaan sistem informasi sumber daya manusia
4. Pelayanan kesehatan
5. Pengelolaan pendidikan dan pelatihan
6. Pembinaan subkontraktor

B. Membina dan mengendalikan pelaksanaan K3LH dan manajemen resiko di Divisi Pembinaan Organisasi dan SDM

C. Merencanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi biaya-biaya yang menjadi tanggung jawabnya.

D. Memimpin dan membina bagian yang menjadi tanggung jawabnya.

### 4. Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Merekomendasikan usulan sebagai bahan pengambilan keputusan yang akan ditetapkan oleh direksi.
2. Menolak/menerima usulan dari unit kerja lain dalam bidang organisasi, SDM, pelayanan kesehatan serta pendidikan dan pelatihan.
3. Melakukan pembinaan bawahan, berupa:
  - a. Penilaian prestasi kerja
  - b. Pengembangan kompetensi

c. Penjatuhan sanksi

4. Menggunakan secara optimal sumber daya yang ada di divisinya.
5. Tanggung Jawabnya Kepada Direktur SDM & Umum
6. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Divisi Pembinaan Organisasi dan SDM membawahi dan membina:

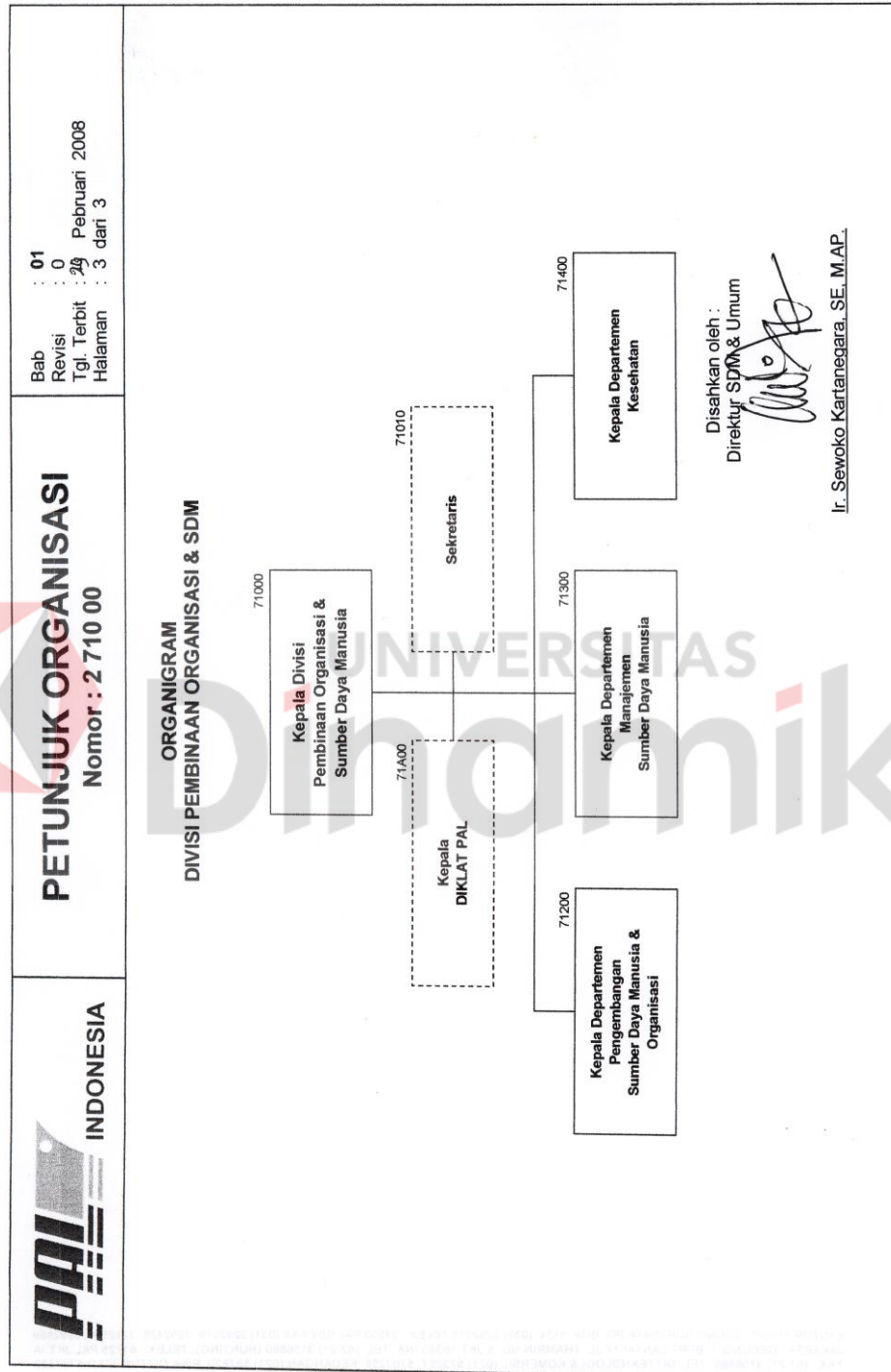
1. Sekretariat Div. Bin. Organisasi & SDM

A. Sekretariat Div. Bin. Organisasi & SDM adalah unit kerja fungsional yang berkedudukan langsung di bawah Kepala Divisi Pembinaan Organisasi dan SDM dan dikelola oleh seorang Sekretaris atau jabatan lain yang relevan dengan fungsi kesekretariatan/ administrasi.

B. Tugas pokok Sekretariat Div. Bin. Organisasi & SDM adalah menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan yang meliputi administrasi umum, administrasi personil dan kerumahtanggaan di lingkungan Divisi Pembinaan Organisasi dan SDM



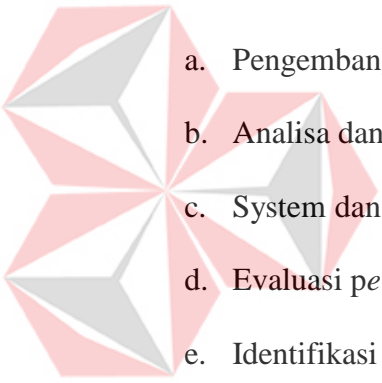
## C. Organigram Divisi Pembinaan Organisasi &amp; SDM



## 2. Departemen Pengembangan SDM & Organisasi

Departemen Pengembangan SDM & Organisasi adalah unit kerja struktural tingkat departemen dalam organisasi Divisi Pembinaan Organisasi & SDM yang berkedudukan langsung di bawah Kepala Divisi Pembinaan Organisasi & SDM dan di pimpin oleh seorang kepala Departemen Pengembangan SDM & Organisasi.

Tugas Departemen Pengembangan SDM & Organisasi yaitu:

- 
- a. Pengembangan, pengelolaan fungsi organisasi
  - b. Analisa dan evaluasi jabatan
  - c. System dan jalur karir
  - d. Evaluasi *performance appraisal*
  - e. Identifikasi dan perencanaan
  - f. Pengembangan personil berpotensi
  - g. Pembinaan sub kontraktor

## 3. Departemen Manajemen SDM

Departemen Manajemen SDM unit kerja structural tingkat departemen dalam organisasi Divisi Pembinaan Organisasi & SDM yang berkedudukan langsung di bawah kepala Divisi Pembinaan Organisasi & SDM dan dipimpin oleh seorang Kepala Departemen Manajemen SDM

Tugas Departemen Manajemen SDM yaitu:

- a. Kurikulum, seleksi dan penempatan
- b. Promosi, mutasi, rotasi dan pengangkatan jabatan
- c. Hubungan industrial
- d. Kesejahteraan (asuransi, puna tugas, seragam)

#### 4. Departemen Kesehatan

Departemen Kesehatan adalah unit kerja struktural tingkat departemen dalam organisasi Divisi Pembinaan Organisasi & SDM yang berkedudukan langsung di bawah Kepala Divisi Pembinaan Organisasi & SDM dan dipimpin oleh seorang Kepala Departemen Kesehatan.

Tugas Departemen Kesehatan yaitu:

- a. Pembinaan kesehatan kuratif, rehabilitasi, promotif dan preventif
- b. Perencanaan kebutuhan obat dan alat kesehatan
- c. *Recording* data & biaya kesehatan karyawan (YK3)
- d. Penyuluhan kesehatan

#### 5. Diklat PAL

Diklat PAL adalah unit kerja struktural tingkat departemen dalam organisasi Divisi Pembinaan Organisasi & SDM dan dipimpin oleh seorang Kepala Diklat.

### 1) Organisasi

Kepala Diklat membawahi dan membina

- a. Fungsional Bidang Uji Kompetensi & Sertifikasi
- b. Fungsional Bidang Pelatihan
- c. Fungsional Bidang Administrasi & Umum

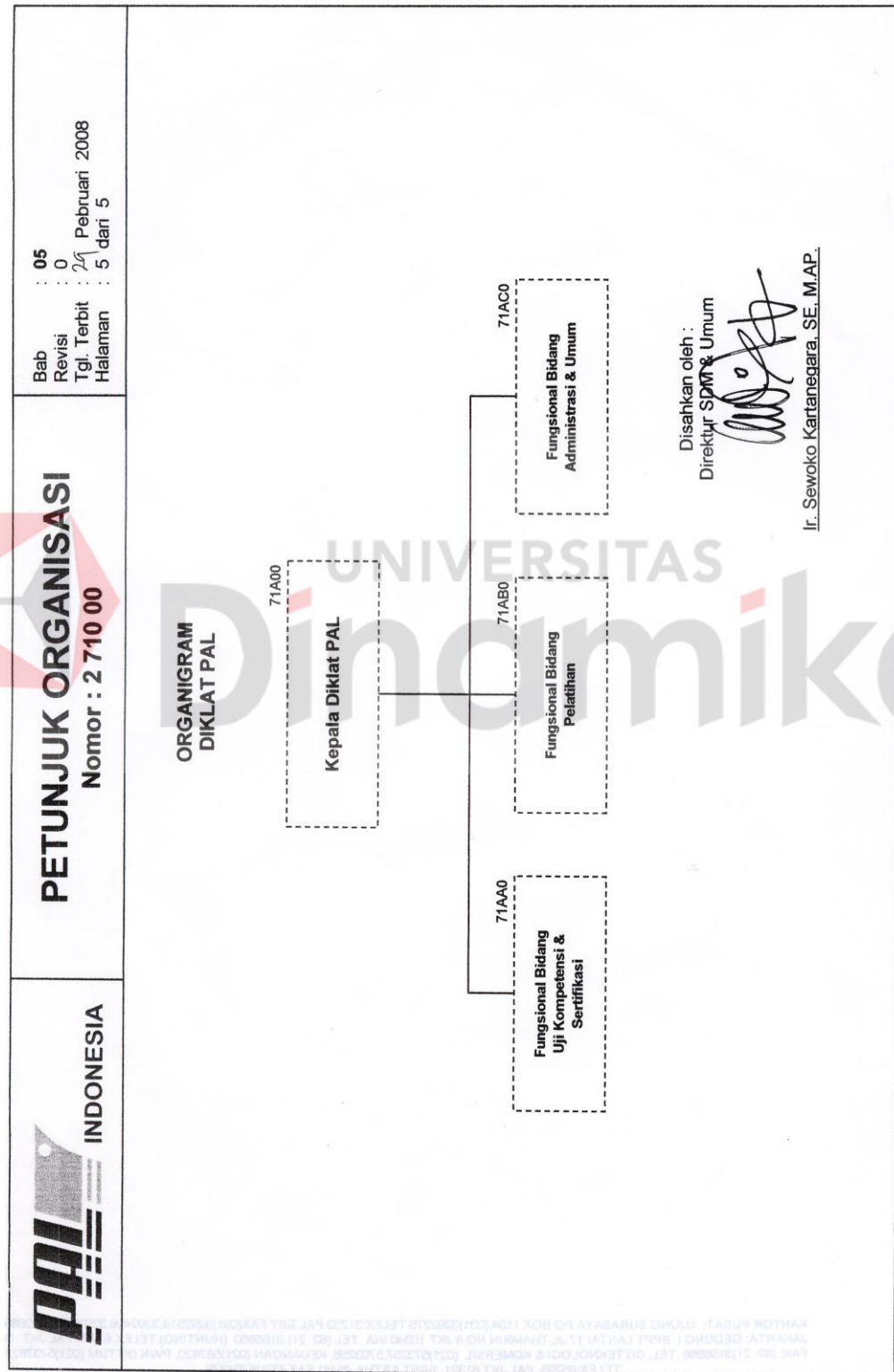
### 2) Tugas Diklat yaitu:

- a. Pemasaran produk-produk fasilitas Diklat
- b. Analisa kebutuhan pelatihan
- c. Pemeliharaan fasilitas
- d. *File personil*
- e. Pemagangan dan penelitian
- f. *Standard* kompetensi
- g. *Assessment hard* kompetensi
- h. Sertifikasi (*welding*, sio alat angkut, gas free dan K3)
- i. Pengelolaan Database
- j. Mess karyawan Menanggal

### 3) Wewenang

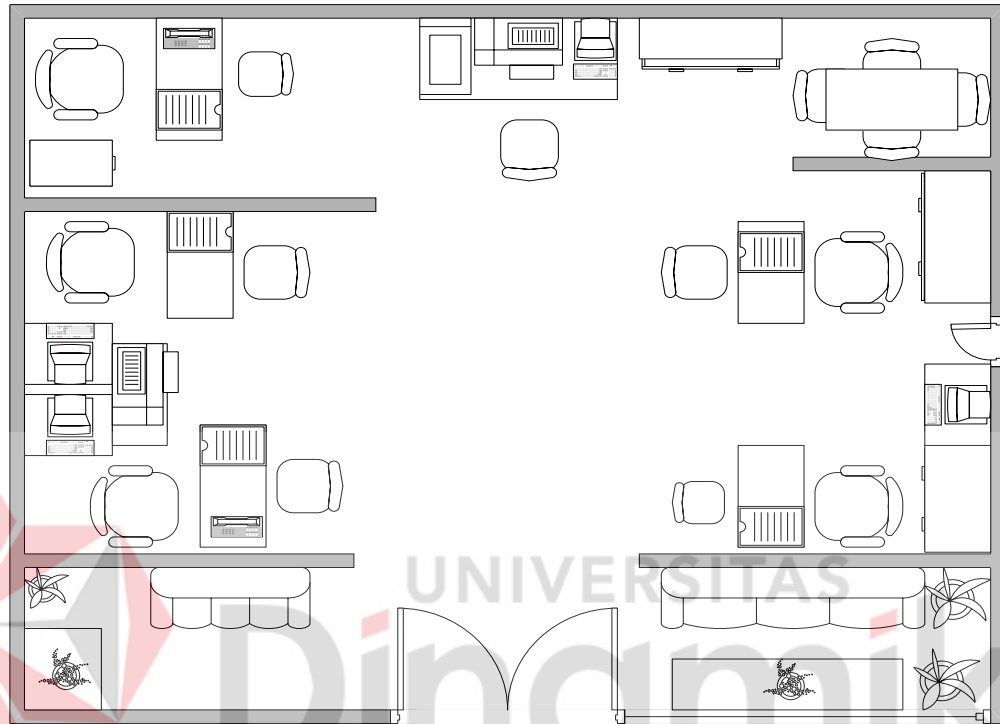
- a. Memberikan masukan pertimbangan/ masukan kepada Kepala Diklat PAL:
  - Sebagai bahan usulan sesuai dengan bidangnya
  - Untuk menolak/menerima usulan dari unit kerja lain dibidangnya sesuai prosedur operasional yang berlaku.
- b. Menggunakan secara optimal sumber daya yang ada di unit kerjanya.

## 4) Organigram DiklatPT PAL INDONESIA (Persero)





5) Denah Ruang Departemen Diklat



Gambar 2.4 Denah Ruang Departemen Diklat

### **BAB III**

#### **KAJIAN PUSTAKA**

Dalam Kerja Praktek tidak lepas dari suatu permasalahan yang dihadapi oleh departemen Diklat sehingga dalam penyelesaian masalah tersebut dapat menggunakan landasan teori sebagai dasar atau acuan yang dapat mendasari kebenaran dan kepastian dari setiap pekerjaan yang dilaksanakan sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Secara ilmiah beberapa teori penunjang yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **3.1 Pemagangan atau *On The Job Training***

*On The Job Training* adalah sebuah metode untuk memberikan pelatihan keterampilan kerja individual .

##### **3.1.1 Tujuan dari program pemagangan atau OJT :**

- a. Menempatkan peserta dalam pekerjaan yang akan meningkatkan prospek mereka untuk pekerjaan jangka panjang dan pada akhirnya akan memungkinkan mereka untuk menjadi mandiri.
- b. Untuk mendapatkan sumber daya manusia potensial sesuai kompetensi yang dibutuhkan perusahaan secara berkesinambungan untuk dapat membantu melaksanakan tugas tugas operasional Perusahaan secara langsung sesuai dengan bidangnya masing masing.
- c. Mengembangkan kualifikasi kunci peserta, yang terdiri dari:
  1. Kemampuan individu (fleksibilitas, bertanggung jawab, kreativitas dan kesiapan belajar).

2. Kemampuan sosial (kesiapan bekerja sama, kemampuan berkomunikasi dan kemampuan mengatasi konflik).
  3. Kemampuan kognitif (berfikir logis, kemampuan memecahkan problem, berpikir alternatif, kemampuan belajar, kemampuan menilai dan memutuskan).
- d. Mengembangkan kompetensi peserta, yang terdiri dari:
1. Kompetensi Teknis yaitu keterampilan dan pengetahuan yang harus dimiliki peserta dan merupakan tujuan pokok dari OJT.
  2. Kompetensi individu, yaitu kemampuan untuk merealisasikan pengetahuan dan ketrampilan serta kemandirian dalam bekerja.
  3. Kompetensi sosial, yaitu kemampuan untuk bekerja sama didalam kelompok.

### **3.1.2 Sasaran program pemagangan atau OJT yaitu:**

Obyek atau sasaran peserta pemagangan diambil dari beberapa sumber yang melakukan kerja sama yaitu antara lain :

- a. Pemagangan dari Institusi pengirim pelatihan atau *pasca* pendidikan formal.
- b. Pemagangan dari Lembaga Pendidikan / Dalam proses Pendidikan formal (SMK dan Poltek).
- c. Pemagangan dari Swadaya Masyarakat.

### **3.1.3 Beberapa Ciri Dalam *On The Job Training* (OJT)**

- a. Kegiatan ini bersifat praktek, dengan melaksanakan tugas / pekerjaan di lapangan .
- b. Terfokus pada kegiatan hasil belajar.

- c. OJT dilaksanakan setelah Off The Job Training.

### **3.1.4 Prinsip-Prinsip Dalam Pelaksanaan OJT**

- a. Status Peserta adalah siswa, mahasiswa dan umum oleh karenanya tanggung jawab pelaksanaan OJT tetap berada pada diri Mentor dan Manajer diklat.
- b. Mentor melaksanakan tugas pembimbingan dan penilaian kompetensi peserta sebagai tugas yang melekat pada diri setiap atasan di Perusahaan dan dalam rangka merealisasikan komitmennya terhadap tugas pelestarian kompetensi.
- c. Melibatkan dan mengaktifkan kemampuan indera peserta untuk melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
- d. Untuk meningkatkan minat dan ketrampilan peserta.
- e. Mentor perlu memberikan latihan-latihan dan pengulangan-pengulangan agar mendapatkan kepastian hasil belajar yang baik.
- f. Kemampuan yang dimiliki peserta harus sesuai hasil belajar pada Off The Job Training dan mempertimbangkan usia serta tingkat perkembangan kemampuan peserta.

## **3.2 Pelatihan**

### **3.2.1 Definisi Pelatihan**

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki prestasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya. Idealnya, pelatihan harus dirancang untuk mewujudkan tujuan – tujuan organisasi, yang pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan – tujuan para pekerja secara perorangan. Pelatihan sering dianggap sebagai aktivitas yang paling umum dan para pimpinan mendukung adanya

pelatihan karena melalui pelatihan, para pekerja akan menjadi lebih trampil dan karenanya akan lebih produktif sekalipun manfaat – manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika pekerja sedang dilatih (Gomes, 1997). Pelatihan adalah Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka (Gary Dessler, 1997). Pelatihan pada dasarnya adalah proses memberikan bantuan bagi para pekerja untuk menguasai keterampilan khusus atau membantu untuk memperbaiki kekurangannya dalam melaksanakan pekerjaan. Fokus kegiatannya adalah untuk meningkatkan kemampuan kerja dalam memenuhi kebutuhan tuntutan cara bekerja yang paling efektif pada masa sekarang (Hadari Nawawi, 1997).

Dari definisi diatas bisa disimpulkan bahwa pelatihan adalah Serangkaian aktivitas yang memberikan kesempatan untuk mendapatkan dan meningkatkan ketrampilan yang berkaitan dengan pekerjaan.

### **3.2.2 Tujuan Pelatihan**

Tujuan umum dari pelatihan (Moekijat, 1991) adalah:

- a. Untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif.
- b. Untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
- c. Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kerja sama dengan teman-teman pegawai dan pimpinan.

Pada umumnya disepakati paling tidak terdapat tiga bidang kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan proses manajemen Hersey dan Blanchart (1992) yaitu :

- a. Kemampuan teknis (*technical skill*), kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.
- b. Kemampuan sosial (*social skill*), kemampuan dalam bekerja dengan melalui orang lain, yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.
- c. Kemampuan konseptual (*conceptual skill*) yaitu: kemampuan untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang gerak unit kerja masing-masing ke dalam bidang operasi secara menyeluruh. Kemampuan ini memungkinkan seseorang bertindak selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh dari pada hanya atas dasar tujuan kebutuhan keluarga sendiri.

Tujuan-tujuan tersebut diatas tidak dapat dilaksanakan atau dicapai, kecuali apabila pimpinan menyadari akan pentingnya latihan yang sistematis dan karyawan-karyawan sendiri percaya bahwa mereka akan memperoleh keuntungan. Tujuan pengembangan pegawai jelas bermanfaat atau berfungsi baik bagi organisasi maupun karyawan sendiri.

### 3.2.3 Alasan Pentingnya Diadakan Pelatihan

Ada beberapa alasan penting untuk mengadakan pelatihan (Hariandja, 2002), yaitu:

- a. Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.

- b. Perubahan-perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan disini meliputi perubahan-perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang berbeda yang memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.
- c. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Saat ini daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng.
- d. Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

#### 3.2.4 Manfaat Pelatihan

Manullang (1990) memberikan batasan tentang manfaat nyata yang dapat diperoleh dengan adanya program pelatihan yang dilaksanakan oleh organisasi/perusahaan terhadap karyawannya, yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan rasa puas karyawan.
- b. Pengurangan pemborosan.
- c. Mengurangi ketidakhadiran dan *turn over* karyawan.
- d. Memperbaiki metode dan sistem kerja.
- e. Menaikkan tingkat penghasilan.
- f. Mengurangi biaya-biaya lembur.

- g. Mengurangi biaya pemeliharaan mesin-mesin.
- h. Mengurangi keluhan-keluhan karyawan.
- i. Mengurangi kecelakaan kerja.
- j. Memperbaiki komunikasi.
- k. Meningkatkan pengetahuan karyawan
- l. Memperbaiki moral karyawan.
- m. Menimbulkan kerja sama yang lebih baik.

Manfaat lain yang diperoleh dari latihan kerja yang dilaksanakan oleh setiap organisasi perusahaan menurut Soeprihanto (1997) antara lain:

- a. Kenaikan produktivitas.

Kenaikan produktivitas baik kualitas maupun kuantitas. Tenaga kerja dengan program latihan diharapkan akan mempunyai tingkah laku yang baru, sedemikian rupa sehingga produktivitas baik dari segi jumlah maupun mutu dapat ditingkatkan.

- b. Kenaikan moral kerja.

Apabila penyelenggara latihan sesuai dengan tingkat kebutuhan yang ada dalam organisasi perusahaan, maka akan tercipta suatu kerja yang harmonis dan semangat kerja yang meningkat.

- c. Menurunnya pengawasan.

Semakin percaya pada kemampuan dirinya, maka dengan disadarinya kemauan dan kemampuan kerja tersebut, para pengawas tidak terlalu dibebani untuk setiap harus mengadakan pengawasan.



d. Menurunnya angka kecelakaan.

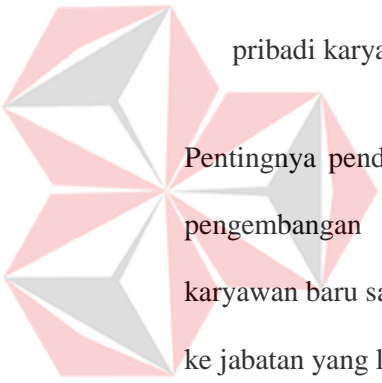
Selain menurunnya angka pengawasan, kemauan dan kemampuan tersebut lebih banyak menghindarkan para pekerja dari kesalahan dan kecelakaan.

e. Kenaikan stabilitas dan fleksibilitas tenaga kerja.

Stabilitas disini diartikan dalam hubungan dengan pergantian sementara karyawan yang tidak hadir atau keluar.

f. Mengembangkan pertumbuhan pribadi.

Pada dasarnya tujuan perusahaan mengadakan latihan adalah untuk memenuhi kebutuhan organisasi perusahaan, sekaligus untuk perkembangan atau pertumbuhan pribadi karyawan.



Pentingnya pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Program ini tidak hanya diberikan kepada karyawan baru saja tetapi diberikan juga kepada karyawan yang lama untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi.

Antara pendidikan dan pelatihan memang memiliki persamaan yaitu bahwa keduanya berhubungan dengan pemberian bantuan kepada karyawan agar para karyawan dapat berkembang ke tingkat kecerdasan, pengetahuan dan kemampuan yang lebih tinggi. Sedangkan letak perbedaannya bahwa pendidikan lebih bersifat teoritis dan pelatihan lebih bersifat praktis berupa penerapan pengetahuan dan keahlian.

### 3.2.5 Pentingnya Pelatihan Bagi Sumberdaya Manusia

Ciri-ciri Pelatihan adalah :

- a. Mengembangkan pemahaman, pengetahuan dan keterampilan
- b. Diberikan secara instruksional baik *In-door* maupun *Out-door*
- c. Obyeknya seseorang atau sekelompok orang
- d. Sasarannya untuk memberikan pemahaman, pengetahuan, dan keterampilan kepada karyawan sesuai dengan kebutuhannya
- e. Prosesnya mempelajari dan mempraktekkan dengan mengikuti prosedur sehingga menjadi kebiasaan
- f. Hasilnya terlihat dengan adanya perubahan, tepatnya perbaikan cara kerja di tempat kerja.

Pentingnya pelatihan adalah tujuan atau *outcome* dari pelatihan itu sendiri yaitu memberikan pembekalan kepada karyawan mengenai wacana, dan keterampilan guna mencapai tujuan sebuah organisasi/perusahaan.

### 3.2.6 Jenis Pelatihan

Dari segi materi, pelatihan dapat di golongan menjadi 2(dua) jenis:

#### 1. Pelatihan Wacana ( *Knowledge Based Training* )

Adalah sebuah pelatihan mengenai sebuah wacana baru yang harus disosialisasikan kepada peserta dengan tujuan wacana baru tersebut dapat meningkatkan pencapaian tujuan organisasi/perusahaan.

## 2. Pelatihan Keterampilan (*Skill Based Training*)

Adalah sebuah pelatihan mengenai pengenalan atau pendalaman keterampilan seseorang baik secara teknis (*Hard Skill*) maupun bersifat pengembangan pribadi (*Soft Skill*).

### 3.2.7 *Hard Skill dan Soft Skill*

*Hard skill* bersifat sangat teknis, maka cukup mudah dipelajari berdasarkan panduan, dan mudah diukur hasil pelaksanaannya, sehingga sertifikasi keahlian biasanya banyak di selenggarakan berdasarkan *hard skill*. Pengukuran bersifat Kuantitatif untuk dapat melihat hasil pelatihan.

*Soft Skill* bersifat *intangible*, cukup sulit diukur karena parameter pengukurannya tidak sebanding pengukuran pada *Hard Skill*. Sertifikasi biasanya diberikan bukan berdasarkan kompetensi, melainkan berdasarkan pemahaman individual. Pengukuran bersifat kualitatif untuk melihat pemahaman peserta pelatihan.

#### 1. *Hard Skill Training* :

- a. *Salesmanship*
- b. *Marketing Mix*
- c. *IT/Komputer Skill*
- d. *Management System*
- e. *Finance*
- f. *General Affair Perpajakan*

- g. Audit*
- h. Operation Skill*
- i. HR Management*
- j. Distribution*
- k. Capital Market*

## **2. Soft Skill Training :**

*a. Leadership*

*b. Komunikasi*

*c. Motivasi*

*d. Mind Set*

*e. Team Building*

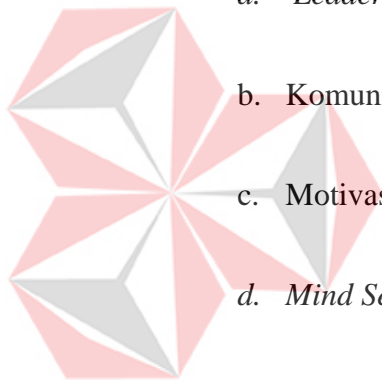
*f. Ethos*

*g. Teknik Presentasi*

*h. Coaching*

*i. Pengembangan Diri*

*j. Kecerdasan Emosi*



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Berdasarkan penjelasan di atas maka, bila kita berbicara mengenai sertifikasi, maka idiom yang kita pahami adalah sertifikasi *hard skill*, yang merupakan keterampilan teknis seseorang dalam memahami disiplin ilmu tertentu.

### **Prinsip-prinsip Pelatihan**

Agar pelatihan menjadi efektif dan efisien, maka perlu diperhatikan prinsip-prinsip pelatihan sebagai berikut :

1. Kemandirian

Setiap organisasi dituntut untuk menentukan jenis pelatihan berdasarkan kebutuhan dilingkungan organisasinya. Hal ini disebabkan organisasi lebih mengetahui kebutuhan pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan SDM dalam organisasinya, yang terkadang bersifat spesifik.

2. Difokuskan pada kemampuan pelaksanaan pekerjaan

Pelatihan berfokus pada pekerjaan yang secara langsung akan dapat meningkatkan kemampuan staf dalam meningkatkan kualitas pekerjaannya.

3. Mendekatkan dan mempercepat pelatihan

Peningkatan kemampuan SDM sangat diperlukan dalam menunjang penyelesaian tugas yang bersifat spesifik. Oleh karena itu pelatihan ini hendaknya dilaksanakan, tanpa menunggu adanya pelatihan dari instansi lain.

4. Dukungan Pimpinan

Pelatihan akan menjadi efektif bila mendapat dukungan dan komitmen yang kuat dari pimpinan organisasi, termasuk pemantauan dan evaluasi program pelatihan dan kelangsungannya.

5. Keterlibatan aktif peserta

Dalam perencanaan dan pelaksanaan pelatihan akan efektif bila para peserta terlibat aktif. Keterlibatan aktif peserta ini sangat mendukung keberhasilan pelatihan dan evaluasi serta kesinambungannya. Keterlibatan penuh dalam proses pembelajaran akan memungkinkan tumbuhnya motivasi bagi peserta atau staf di suatu organisasi.

6. Tidak mengganggu aktivitas pekerjaan rutin

Pelaksanaan pelatihan diusahakan tidak mengganggu pekerjaan dan atau pelayanan yang berlangsung. Hal ini berarti pelaksanaan suatu pelatihan memerlukan pengaturan tenaga yang memungkinkan pelaksanaan tugas rutin tetap berjalan dengan baik.

7. Pembelajaran melekat pada pekerjaan

Untuk proses pembelajaran dalam pelatihan hendaknya dilakukan dan tetap berhubungan serta memberi arti bagi pekerjaannya. Perlu diingat bahwa setiap tugas mengandung konsekuensi tanggung jawab, oleh karena itu proses pembelajaran yang melekat pada tugas akan lebih mudah dalam penerapannya.

8. Variasi metoda pembelajaran

Tidak ada satu metoda pembelajaran yang efektif, namun metoda yang digunakan dalam suatu pelatihan diusahakan bervariasi, dengan tujuan agar lebih mudah dipahami dan lebih mudah diterapkan dalam situasi pekerjaannya. Kurangi metoda ceramah, tetapi lebih banyak latihan. Latihan melalui kelompok kerja dan diskusi pleno.

9. Memanfaatkan sumber daya yang ada

Diupayakan memanfaatkan secara optimal sumber daya (SDM, fasilitas, peralatan) yang ada dalam organisasi, kecuali tidak memungkinkan, baru didatangkan dari luar organisasi.

## 10. Menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif

Pembelajaran organisasi (*organizational learning*) saat ini menjadi sangat penting dan merupakan suatu keharusan, mengingat semakin derasnya tuntutan akan perubahan mutu pelayanan.

### 3.3 Pengelolaan Surat Menyurat

#### 3.3.1 Pengelolaan Surat Masuk

Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun yang diterima dari kurir dengan mempergunakan buku pengiriman / ekspedisi (Wursanto, 1991). Pengelolaan surat dalam suatu instansi dapat digolongkan menurut penggolongan jenis surat yaitu surat penting, surat biasa, surat rahasia, dan surat pribadi. Dalam pengelolaan surat masuk perlu ditetapkan terlebih dahulu bagaimana organisasi pengelolaan surat masuk, dan bagaimana proses pengelolaan surat masuk.

Organisasi pengelolaan surat masuk adalah unit-unit yang terlibat dalam proses pengelolaan surat masuk, yang terdiri dari unit penerima, unit penyortir, unit pencatat, unit pengarah, unit pengolah dan unit penata arsip. Uraian tugas dari masing-masing unit dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Menerima Surat

- a. Surat dapat diterima melalui kurir dengan menggunakan buku ekspedisi atau lembar pengantar. Surat masuk dapat juga dikirim dengan alamat kotak pos atau PO.BOX. oleh karena itu, petugas penerima harus mengambil surat di kotak pos atau PO.BOX di kantor pos.
- b. Memeriksa jumlah dan alamat surat.

- c. Memberi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi atau pada lembar pengantar surat.
  - d. Mengantarkan surat pada unit penyortir.
2. Penyortir surat bertugas yaitu
- a. Menerima surat yang diserahkan oleh unit penerima.
  - b. Mengelompokkan surat ke dalam kelompok surat dinas dan surat pribadi.
  - c. Menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat.
  - d. Menurut sifatnya, surat dibedakan menjadi surat sangat rahasia, surat rahasia, dan surat penting. Surat sangat rahasia adalah surat yang sangat erat hubungannya dengan keamanan organisasi atau perusahaan, apabila surat tersebut sampai jatuh ke tangan orang-orang yang tidak bertanggung jawab maka akan membahayakan keamanan organisasi atau perusahaan. Surat rahasia adalah surat yang merugikan martabat pimpinan dan organisasi atau perusahaan apabila jatuh ke tangan orang yang tidak bertanggung jawab. Surat penting adalah surat yang isinya mengandung kepentingan yang mengikat, dan surat tersebut memerlukan tindak lanjut dan mengandung informasi yang sangat diperlukan organisasi dalam jangka waktu lama. Surat biasa adalah surat yang tidak memerlukan tindak lanjut karena surat tersebut mengandung informasi yang tidak penting.
  - e. Membuka surat
  - f. Surat-surat penting, surat sangat rahasia, dan surat rahasia tidak boleh dibuka, sedangkan surat biasa boleh dibuka.
  - g. Meneliti surat dan lampirannya
  - h. Membubuhkan tanda penerimaan pada setiap surat.



- i. Mengirim surat dalam keadaan terbuka (untuk surat penting dan biasa) dan surat yang masih tertutup (sangat rahasia dan rahasia) kepada unit pencatat dan sampul suratnya.
3. Pencatat surat bertugas yaitu
  - a. Menerima dan menghitung secara teliti surat-surat yang dikirim oleh unit penyortir.
  - b. Mencatat surat-surat tersebut pada lembar pengantar surat dan kartu kendali
  - c. Menyampaikan surat-surat tersebut dengan dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali ke unit pengarah.
4. Pengarah surat bertugas yaitu
  - a. Menerima dan meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali untuk diarahkan kepada unit pengolah.
  - b. Menyampaikan surat-surat tersebut kepada unit pengolah menggunakan buku pengiriman surat, melalui petugas yang ada pada unit pengarah.
  - c. Menyimpan arsip kartu kendali.
5. Pengolah surat bertugas yaitu
  - a. Menerima surat
  - b. Memproses atau mengolah lebih lanjut surat-surat yang diterima
  - c. Memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia
  - d. Mengendalikan surat-surat yang telah diproses kepada unit pengarah melalui petugas pada unit pengolah.
6. Penata arsip bertugas yaitu
  - a. Menerima surat dari unit pengolah

- b. Menyimpan surat-surat yang telah selesai diolah dengan menggunakan sistem kearsipan yang telah dibakukan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan
- c. Menerima kartu kendali dan disimpan pada tempatnya
- d. Mengirim kartu kendali lainnya kepada unit pengolah, sebagai bukti bahwa surat-surat tersebut sudah disimpan di unit kearsipan.

### 3.3.2 Pengelolaan Surat Keluar

Surat keluar adalah surat bersifat kedinasan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan yang dikirim atau ditujukan kepada pihak lain diluar organisasi atau perusahaan (Ignatius Wursanto, 2006)

Proses pengelolaan surat keluar tidak jauh beda dengan pengelolaan surat masuk. Sama halnya dengan surat masuk, surat keluar juga dibedakan menjadi tiga macam yaitu surat penting, surat rahasia, dan surat biasa. Pengelolaan tiga macam surat keluar tersebut pada prinsipnya sama. Perbedaannya terletak pada pengelolaannya. Pengelolaan surat penting menggunakan kartu kendali, sedangkan pengelolaan surat rahasia dan surat biasa menggunakan lembar pengantar masing-masing.

Menurut Wursanto (1991), pada dasarnya pengurusan/ pengelolaan surat keluar mencakup tiga macam kegiatan pokok, antara lain:

#### a. Pembuatan Konsep Surat

Ada tiga cara dalam pembuatan konsep surat yaitu :

1. Konsep surat dibuat oleh pimpinan

Biasanya pimpinan membuat konsep sendiri, kemudian diserahkan kepada juru tik atau sekretarisnya untuk di ketik dalam bentuk yang telah ditetapkan atau yang berlaku bagi kantor yang bersangkutan.

2. Konsep surat dibuat oleh bawahan
3. Untuk membuat surat pimpinan menugaskan bawahan, konsep dibuat berdasarkan petunjuk atau data yang bersangkutan. Setelah konsep dibuat diserahkan kepada pimpinan untuk mendapatkan persetujuan, barulah konsep surat tersebut diketik, kemudian setelah melalui beberapa prosedur, surat tersebut ditandatangani oleh pimpinan yang berwenang.
4. Konsep surat dibuat dengan cara mendikte
5. Pembuatan surat dengan cara mendikte dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Mendikte secara langsung dilakukan dengan cara pimpinan melakukan tatap muka (*face to face*) dengan bawahan yang ditugaskan untuk membuat konsep. Sedangkan untuk mendikte secara tidak langsung dapat dilakukan dengan cara pimpinan dapat merekam dikte konsep surat pada sebuah media yang disebut magnetik atau piringan magnetik. Yang kemudian dikirim pada bawahan atau pegawai yang bertugas mengetik konsep surat tersebut.

#### b. Pengetikan Konsep Surat

Ada beberapa proses didalam pengetikan konsep surat antara lain sebagai berikut:

1. Persetujuan konsep surat.

Sebagai tanda persetujuan terhadap konsep surat, pimpinan yang berwenang harus membubuhi paraf dan tanggal pada konsep surat.

2. Pengiriman konsep surat
3. Konsep surat yang telah disetujui dikirim pada unit pengetikan atau pada bagian surat-menyurat (*mail departement*) untuk diadakan penelitian.
4. Pemeriksaan hasil pengetikan
5. Konsep surat yang sudah selesai diketik harus diadakan pemeriksaan terlebih dahulu sebelum dikembalikan kepada pimpinan yang berwenang, apakah pengetikan benar-benar telah sesuai dengan konsep surat.
6. Penandatanganan surat
7. Setelah pengetikan konsep surat dinyatakan benar, hasil pengetikan konsep surat tersebut dikembalikan kepada pimpinan yang berwenang untuk ditandatangani. Semua lembar surat (baik asli maupun tembusan) harus ditandatangani dengan tandatangan asli (bukan tanda tangan cap).

### c. Pengiriman Surat

Beberapa proses dalam pengiriman surat antara lain :

#### 1. Pemberian Cap

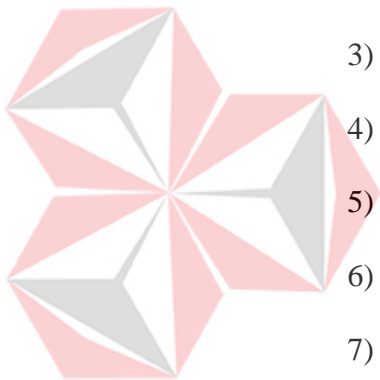
Di Indonesia surat-surat dinas baru dianggap sah apa bila dibubuhi cap dari instansi yang bersangkutan. Cap dibubuhkan disebelah kiri tanda yang bersangkutan.

#### 2. Pengetikan amplop atau sampul surat

3. Sebelum amplop diketik, ditentukan dahulu jenis dan ukuran amplop yang akan dipergunakan, penggunaan amplop hendaknya disesuaikan dengan ukuran kertas surat dan jumlah lampiran.
4. Pemeriksaan Surat
5. Sebelum surat-surat dilipat untuk dimasukkan kedalam amplop hendaknya diperiksa terlebih dahulu:

a) Kelengkapan surat yang meliputi:

- 1) alamat surat
- 2) alamat pengirim apabila perlu
- 3) tanggal
- 4) nomor surat
- 5) tanda tangan
- 6) cap atau stempel
- 7) jumlah lampiran
- 8) Jumlah lampiran



UNIVERSITAS  
Dinamika

b) Jumlah Lampiran

Supaya diadakan pemeriksaan apakah ada lampiran surat yang dikirim tersendiri.

6. Melipat surat

Setelah surat dinyatakan lengkap, barulah surat dilipat. Surat dilipat sesuai dengan bentuk amplop yang dipergunakan.

7. Menutup amplop

Setelah surat dilipat, dimasukan kedalam amplop, kemudian amplop ditutup, dengan menggunakan lem atau perekat.

8. Menempelkan perangko Setelah amplop ditutup, kemudian perangko ditempelkan di bagian kanan atas amplop secukupnya.

Menurut Widjaja (1990), di dalam pembuatan surat keluar ada beberapa langkah- langkah penting yang harus dilakukan yaitu :

a. Pembuatan Konsep Surat

Konsep surat hendaknya dibuat dan disusun secara rapi sehingga memudahkan juru ketik untuk mengetiknya.

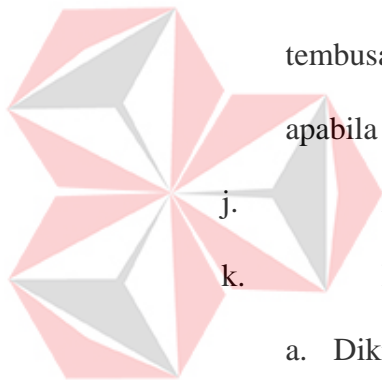
b. Persetujuan Konsep

c. Sebelum konsep surat siap untuk diketik, terlebih dahulu diperiksa apakah sudah memenuhi persyaratan atau belum dan sebagai tanda persetujuan terhadap konsep surat tersebut maka pejabat yang berkepentingan membubuhi tanda tangan

- d. Pengetikan Surat
- e. Setelah konsep disetujui maka selanjutnya konsep surat diketik, sebelum surat di tanda tangani oleh pejabat yang berwenang maka surat diperiksa terlebih dahulu apakah surat sudah sesuai dengan konsep surat.
- f. Pemberian Nomor
- g. Pemberian nomor surat dilakukan oleh petugas pencatat surat sesuai dengan urutan pada buku agenda surat keluar.
- h. Penyusunan Surat
- i. Kegiatan penyusunan surat meliputi: pemisahan surat apabila ada tembusannya, lembar yang digunakan sebagai arsip dikelompokkan, apabila terdapat lampiran maka diadakan pemeriksaan.
- j. Pengiriman Surat
- k. Pengiriman surat keluar dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :
  - a. Dikirim secara langsung

Surat dapat dikirim atau diantar sendiri oleh petugas atau kurir ke alamat tujuan dengan bukti pengiriman surat berupa buku ekspedisi surat keluar
  - b. Dikirim melalui sarana jasa

Surat keluar bisa dikirim dengan menggunakan sarana jasa pengiriman seperti pos atau sarana jasa pengiriman lainnya.



### 3.4 Mengarsip Surat

#### 3.4.1 Pengertian Arsip

Arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat diketemukan kembali (The Liang Gie, 2000). Arsip adalah proses pengaturan dan penyimpanan bahan-bahan secara sistematis, sehingga bahan-bahan tersebut dengan mudah dan cepat untuk ditemukan kembali setiap kali diperlukan (Barthos, 1989). Arsip adalah informasi yang dikumpulkan dan bisa diakses serta digunakan (The Georgia Archives, 2004). Dari definisi tersebut bisa disimpulkan bahwa arsip adalah sekumpulan warkat yang disimpan sesuai dengan sistem-sistem pengarsipan tertentu agar cepat dan mudah untuk dicari kembali apabila dokumen tersebut akan digunakan.

Tujuan pengelolaan dokumen yang terintegrasi (Bank Dunia, 2005) adalah Untuk menjaga dokumen maupun arsip agar dapat diakses dan digunakan sepanjang ada nilai kegunaannya dan Untuk membuat informasi dari dokumen dan arsip, tersedia dalam format yang tepat, dan dapat digunakan pada saat yang tepat.

Kennedy dan Schouder (1998) menjelaskan bahwa pada setiap dokumen dan arsip terdiri atas:

- a. Isi yaitu informasi yang terdapat pada arsip berupa ide atau konsep, fakta tentang suatu kejadian, orang, organisasi maupun aktifitas lain yang direkam dalam arsip tersebut.
- b. Struktur yaitu atribut fisik (ukuran dan gaya huruf, spasi, *margin* dan lambang organisasi) dan logis (logika dari pembuatan dokumen tersebut) dari suatu arsip. Misalnya struktur surat akan terdiri dari *header* (nama pengirim, tanggal, judul



surat dan penerima), tubuh surat (isi dari maksud dibuatnya surat) dan otentifikasi (tanda tangan si pembuat surat).

- c. Konteks, menjelaskan “mengapa” dari suatu arsip.

### 3.4.2 Sistem Penyimpanan Arsip

Pada dasarnya ada 5 macam sistem penyimpanan arsip menurut The Liang Gie (1983) yaitu :

- a. Sistem Abjad

Penyimpanan yang didasarkan atas urutan abjad, jadi pemberian kode warkat yang akan disimpan dalam arsip dengan menggunakan abjad dari A sampai Z, kode tersebut di indeks dan diberi nama orang, nama organisasi atau instansi yang lain sejenisnya.

- b. Sistem Pokok Soal (Subyek)

Penyimpanan arsip dengan menggunakan sistem pokok soal yaitu penyimpanan arsip di dasarkan atas perihal surat (pokok soal surat). Arsip terlebih dahulu perlu menentukan masalah-masalah yang dihadapi dalam surat menyurat sehari-hari.

- c. Sistem Tanggal (kronologis)

Sistem penyimpanan dengan menggunakan tanggal (kronologis) yaitu sistem penyimpanan yang berdasarkan tanggal surat atau penerimaan surat. Arsiparis mempergunakan sistem tanggal (kronologis) untuk menyelenggarakan penyimpanan apabila kegiatan surat menyurat dalam organisasi masih

berjumlah banyak sehingga dapat disatukan segala pokok permasalahan dalam satu file untuk setiap bulannya.

d. Sistem Nomor

Sistem penyimpanan dengan nomor yaitu sistem penyimpanan arsip dengan mempergunakan nomor sebagai acuan. Sistem nomor merupakan sistem tidak langsung (*indirect filing system*). Sebelum menentukan nomor-nomor yang diperlukan, arsiparis terlebih dahulu harus membuat daftar kelompok masalah-masalah, kelompok-kelompok pokok permasalahan seperti pada sistem subyek.

e. Sistem Wilayah

Penyimpanan arsip dengan sistem wilayah ialah mengelompokkan berdasarkan wilayah geografis sehingga untuk melaksanakan penyimpanan seorang arsiparis menggunakan nama daerah atau wilayah untuk pokok permasalahan dalam hal ini adalah kota-kota yang berada di wilayah itu.

### 3.4.3 Asas Penyimpanan *Filing*

Menurut Wursanto (1991) dalam penyelenggaraan penyimpanan warkat/ surat dikenal tiga macam asas yaitu:

1. Asas Sentralisasi

Penyimpanan warkat/ surat dengan mempergunakan asas sentralisasi adalah penyimpanan warkat atau surat yang dipusatkan (*central filing*) pada unit tertentu.

## 2. Asas Desentralisasi

Penyelenggaraan penyimpanan dengan asas desentralisasi adalah dengan memberikan kewenangan kepada tiap-tiap unit satuan kerja untuk mengurus penyelenggaraan penyimpanan warkat sendiri-sendiri.

## 3. Asas Campuran

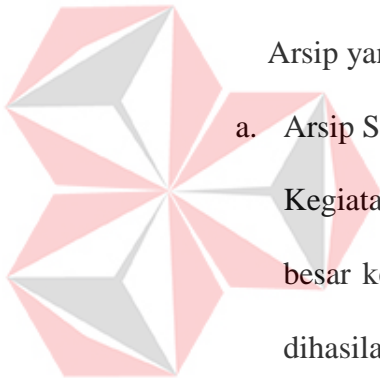
Asas campuran merupakan asas kombinasi antara desentralisasi dengan sentralisasi.

### 3.4.4 Kegunaan Arsip

Arsip yang telah disimpan memiliki kegunaan sebagai berikut :

#### a. Arsip Sebagai Alat Ukur Kegiatan Organisasi

Kegiatan organisasi akan menghasilkan arsip dari suatu kegiatan, maka besar kecilnya organisasi dapat dilihat dari banyak sedikitnya arsip yang dihasilkan, karena arsip yang nantinya sebagai alat ukur organisasi.



b. Arsip Sebagai Sumber Ingatan

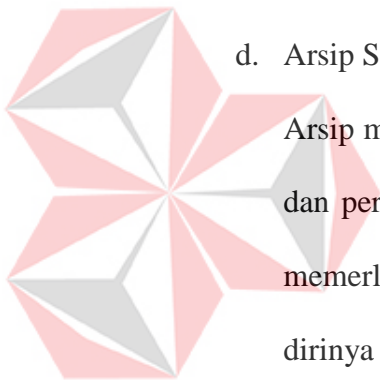
Arsip merupakan informasi terpenting, seperti kita ketahui bahwa daya ingatan manusia terbatas, untuk itu perlu dicatat dalam buku catatan agar nantinya dapat dibuka kembali dan diketahui informasi atas buku catatan yang terkandung didalamnya.

c. Arsip Sebagai Alat Bukti

Arsip dapat berupa gambar-gambar, rekaman, atau simbol yang dapat dilihat, didengar, dan diraba. Maka arsip dapat dijadikan sebagai bukti kegiatan dalam organisasi maupun masyarakat.

d. Arsip Sebagai Bahan Pengambilan Keputusan

Arsip memiliki berbagai macam informasi yang merupakan sumber berita, dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, Setiap pimpinan selalu memerlukan informasi untuk pengambilan keputusan yang terbaik bagi dirinya dan perusahaannya.



### 3.4.5 Pengelompokan Arsip yang Dapat Dimusnahkan

Sebelum melakukan kegiatan penyusutan arsip, terlebih dahulu harus menentukan nilai kegunaan arsip-arsip tersebut bagi lembaga yang bersangkutan, apakah arsip-arsip yang hendak disusutkan masih memiliki kepentingan ataukah memang sudah tidak dibutuhkan lagi. Nilai guna arsip itu dapat dinilai dari berbagai macam segi yakni:

- a. Nilai Kegunaan Administrasi, yaitu arsip-arsip yang berkenaan dengan struktur, personalia, pedoman kerja, kebijakan, program kerja dan lain-lainya.

- b. Nilai Kegunaan Dokumentasi, yaitu arsip-arsip yang berkaitan dengan hasil-hasil penelitian, publikasi, surat-menyurat dari top dan *middle management*, dan arsip arsip yang mengandung informasi.
- c. Nilai Kegunaan Hukum, yaitu arsip-arsip yang dapat memberikan informasi sebagai bahan pembuktian di bidang hukum.
- d. Nilai Kegunaan Fiskal, yaitu semua arsip yang memperlihatkan bagaimana uang diperoleh, dibagikan, diawasi, dan dibelanjakan.
- e. Nilai Kegunaan Perorangan, yaitu arsip-arsip yang memiliki data perorangan.
- f. Nilai Kegunaan Pemeriksaan, yaitu arsip-arsip yang dapat dipergunakan sebagai bahan pemeriksaan oleh pihak berwenang.
- g. Nilai Kegunaan Penunjang, yaitu arsip-arsip yang memiliki daya tunjang bagi tindakan-tindakan hukum.
- h. Nilai Kegunaan Penelitian, yaitu arsip yang memiliki informasi yang dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian ilmiah.

Berdasarkan penilaian arsip yang telah dilakukan maka akan didapat dua kategori, yaitu arsip penting dan arsip tidak penting. Arsip penting ialah arsip yang bernilai guna untuk organisasi pencipta arsip itu sendiri (nilai primer) maupun bagi kegunaan lainnya seperti nilai kegunaan penelitian ilmiah, kepentingan perorangan ataupun instansi lain (nilai sekunder).

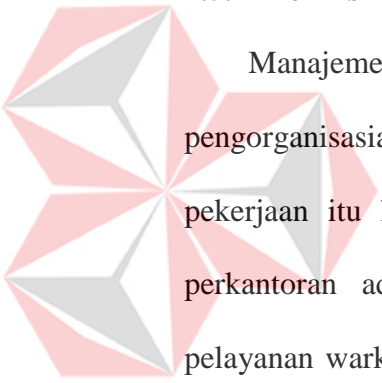
Arsip penting pada umumnya bernilai permanen, yang nantinya akan diserahkan ke Arsip Nasional RI (ANRI). Arsip tidak penting bernilai simpan sementara hingga arsip-arsip tersebut mencapai jangka waktu tertentu untuk kemudian dimusnahkan.

Dari penjelasan di atas dapat dibuat alur perjalanan arsip hingga arsip tersebut dapat dimusnahkan, yaitu sebagai berikut:

- a. Arsip Aktif
- b. Arsip Inaktif
- c. Arsip Permanen
- d. Arsip Dimusnahkan

## **2.5 Administrasi Perkantoran**

### **2.5.1 Definisi Manajemen Perkantoran**

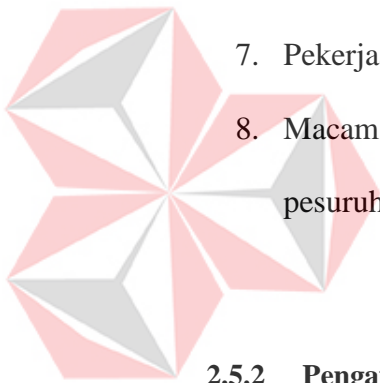


Manajemen perkantoran adalah perencanaan, pengendalian, pengorganisasian pekerjaan perkantoran secara efisien, kapan dan dimana pekerjaan itu harus dilakukan (Leffingwell & Robinson, 1950). Manajemen perkantoran adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat dari suatu komunikasi (Grager, 1958). Manajemen perkantoran adalah pengarahan menyeluruh terhadap aktifitas-aktifitas tulis sebagaimana dibedakan dari aktifitas seperti pengangkutan, penjualan dan kepabrikaan (Spriegel & Ernest 1959).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran adalah suatu fungsi tertentu . fungsi adalah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah aktifitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaannya atau karena merupakan suatu urutan ataupun secara praktis saling tergantung satu sama lain.

Menurut Leffingwell dan Robinson (1950), pekerjaan perkantoran bisa diperinci dalam kegiatan berikut ini:

1. menerima pesanan-pesanan
2. Membuat rekening
3. Surat menyurat, mendikte dan mengetik
4. Menyimpan Warkat
5. Menyampaikan hutang dan mengumpulkan perhitungan yang belum diselesaikan
6. Mengurus, membagi-bagi dan mengirim surat-surat pos
7. Pekerjaan memperbanyak warkat dan membubuhkan alamat
8. Macam-macam pekerjaan seperti menelepon, menerima tamu dan pekerjaan pesuruh



### **2.5.2 Pengawasan Administrasi Perkantoran**

Beberapa tujuan pengawasan administrasi kantor menurut Odgers (2005) adalah

- a. Meningkatkan kinerja organisasi secara kontinu, karena persaingan usaha yang semakin tinggi menuntut organisasi untuk setiap saat mengawasi kinerjanya.
- b. Meningkatkan efisiensi dan keuntungan bagi organisasi dengan menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu atau mengurangi penyalahgunaan alat atau bahan.
- c. Menilai derajat pencapaian rencana kerja dengan hasil aktual yang dicapai, dan dapat dipakai sebagai dasar pemberian kompensasi bagi seorang pegawai.
- d. Mengordinasikan beberapa elemen tugas atau program yang dijalankan.
- e. Meningkatkan keterkaitan terhadap tujuan organisasi agar tercapai.

Manfaat kontrol administrasi kantor menurut Quible (2001) antara lain:

- a. Membantu memaksimalkan keuntungan yang akan diperoleh organisasi.
- b. Membantu pegawai dalam meningkatkan produktifitas karena kesadaran akan kualitas dan kuantitas output yang dibutuhkan.
- c. Menyediakan alat ukur produktifitas pegawai atau aktifitas yang objektif bagi organisasi.
- d. Mengidentifikasi beberapa hal yang membuat rencana tidak sesuai dengan hasil aktual yang dicapai, dan memfasilitasi pemodifikasiannya.
- e. Membantu pencapaian kerja sesuai tingkat atau deadline yang ditetapkan.

Unsur Pengawasan menurut Quible (2001) antara lain:

- a. Faktor-faktor yang diawasi

Sebelum pengawasan dilakukan sebaiknya *stakeholder* internal diberikan pemahaman tentang faktor-faktor apa saja yang akan diawasi. Tentu saja, pengawasan terhadap faktor yang tidak terlalu penting akan mengakibatkan waktu dan tenaga terbuang sia-sia. Misalnya, pada departemen administrasi penjualan, penyelesaian *order* penjualan merupakan faktor penting yang perlu diawasi guna mengukur keefektifan dari fungsi pengolahan data penjualan yang dilakukan.

- b. Identifikasi hasil yang diharapkan

Identifikasi parameter yang kurang jelas mengenai hasil yang diinginkan dari aktifitas pekerjaan yang dilakukan membuat pengawasan tidak akan berjalan dengan efektif. Untuk itulah, keterlibatan semua pihak (termasuk pihak yang akan diawasi) mutlak diperlukan, bila perlu organisasi dapat mengundang konsultan untuk menentukan alat ukur yang akan digunakan.



c. Pengukuran kinerja

Sebelum hasil aktual dan hasil yang diinginkan dibandingkan, hasil aktual harus diukur. Dalam beberapa hal, pengukuran ini juga menjelaskan *output* kuantitas.

d. Aplikasi tindakan pembenahan

Apabila hasil aktual kurang dari hasil yang diharapkan, perlu dilakukan tindakan koreksi untuk memperkecil gap yang terjadi dengan mengimplementasikan hal yang dianggap perlu.



UNIVERSITAS  
Dinamika

## **BAB IV**

### **METODE PENGUMPULAN DATA**

#### **4.1 Lokasi Kerja Praktek**

Lokasi yang dijadikan tempat Kerja Praktek adalah Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) Surabaya, Jalan Ujung Surabaya.

#### **4.2 Objek Kajian**

Objek kajian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Adapun obyek dari penelitian yang penulis lakukan adalah Pengelolaan Kegiatan di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO).

#### **4.3 Ruang Lingkup Laporan**

Ruang Lingkup Laporan dibatasi sebagai berikut:

1. Pengelolaan surat menyurat
2. Prosedur Pemagangan atau *On The Job Training* (OJT)
3. Jenis Pelatihan Yang Diselenggarakan Oleh Departemen Diklat

#### **4.4 Metodologi Pengumpulan Data**

Dalam penulisan dan penyelesaian laporan kerja praktek ini penulis melakukan berbagai cara sebagai penunjang dalam pembuatan laporan kerja praktek. Beberapa cara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Dalam penulisan laporan ini penulis melakukan pengamatan selama melaksanakan Kerja praktek di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO), tentang bagaimana kehidupan nyata di dunia kerja, serta membandingkan sistem yang digunakan pada perusahaan dengan teori yang didapatkan selama di bangku kuliah.

### 2. Studi Literatur

Dalam penulisan laporan ini penulis melakukan kunjungan ke perpustakaan untuk mencari buku dan melakukan *browsing* di internet untuk mencari data sebagai penunjang dalam penyelesaian laporan kerja praktek.

### 3. Wawancara

Melakukan wawancara dengan Ibu Eko Rahayu selaku Penyelia di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) Surabaya mengenai pengelolaan kegiatan di Departemen Diklat dalam melaksanakan spesialisasi tugasnya mulai dari pengelolaan surat masuk dan keluar, pelatihan yang diselenggarakan di Departemen Diklat.

### 4. Dokumen

Penulis mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan laporan ini. Penulis menggunakan dokumen yang berasal dari Departemen Diklat seperti buku agenda surat masuk dan surat keluar umum, surat masuk dan surat keluar PKL, Petunjuk Organisasi Divisi Pembinaan Org & SDM, dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan rumusan masalah yang telah dijabarkan penulis pada bab 1.

## 5. Pembuatan Laporan Kerja praktek

Setelah melakukan kerja praktek dan pengamatan pada pengelolaan kegiatan di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) selama 160 jam, maka berikutnya adalah pembuatan laporan kerja praktek yang nantinya akan dilakukan pemeriksaan oleh dosen pembimbing serta penyelia.

### 4.5 Jenis Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam pembuatan Proyek Akhir ini adalah:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuky, 2005). Data primer dalam penulisan laporan ini diperoleh dari kantor Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) dengan cara melakukan wawancara.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diusahakan sendiri pengumpulannya oleh penulis. (Marzuky, 2005). Data diperoleh melalui studi pustaka yang menyangkut tentang pengelolaan kegiatan administratif.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Proyek Akhir

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang, hasil dan pembahasan yang dikerjakan penulis selama melakukan Kerja Praktek secara detail, serta penjelasan tentang kegiatan yang dilakukan di Departemen Diklat antara lain pelatihan yang diselenggarakan oleh Diklat, *On The Job Training* dan Pengelolaan surat masuk dan keluar. Untuk lebih lengkapnya akan penulis jelaskan sebagai berikut:

##### 5.1.1 Pelatihan yang di selenggarakan oleh Departemen Diklat

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan pelatihan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dan meningkatkan produktivitas kerja. Oleh karena itu Diklat merupakan tempat untuk melakukan berbagai jenis pelatihan. Pelatihan tersebut tidak hanya dalam lingkup karyawan PT PAL INDONESIA (PERSERO) melainkan terbuka untuk umum apabila dari masyarakat atau instansi lain yang mau melakukan pelatihan.

Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) mempunyai beberapa jenis pelatihan yaitu pelatihan *intern* dan pelatihan *ekstern*.

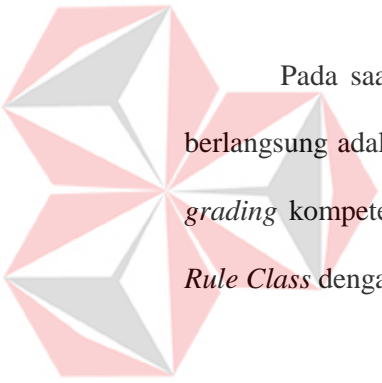
A. Pelatihan intern dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Terpusat

Pelatihan terpusat merupakan pelatihan yang dikelola oleh Divisi SDM dan biayanya dipusatkan di Divisi Pembinaan Organisasi & SDM.

2. Terdistribusi

Pelatihan terdistribusi merupakan pelatihan yang dikelola di Masing-masing Divisi, biaya pelatihannya berasal dari Divisi masing-masing dan pelaksanaan pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan Divisinya.



Pada saat penulis melakukan kerja kerja praktek pelatihan intern yang sedang berlangsung adalah RINA CLASS , pelatihan tersebut diselenggarakan dalam rangka *up-grading* kompetensi personil QA dan QC dilingkungan Bangunan Kapal Baru, tentang *Rule Class* dengan materi training dan instruktur dari Rina Class.

B. Pelatihan *Ekstern*

Pelatihan *ekstern* merupakan pelatihan yang berdasarkan permintaan dari lembaga luar dan penawaran produk yang di miliki PT PAL INDONESIA (PERSERO). Pada saat penulis melakukan kerja praktek pelatihan *ekstern* yang sedang berlangsung yaitu KIKAS, Pelatihan Diklat Dasar Instruktur, ASEAN *Skill Competition* (ASC) dan Pelatihan Pembuatan Kapal Kayu.

### 1. KIKAS

KIKAS adalah pelatihan operator las, yang merupakan kerjasama antara Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag), KIKAS (*Kluster Industri Perkapalan Surabaya*) dan PT PAL INDONESIA (PERSERO). PT PAL INDONESIA (PERSERO) menyediakan tempat pelatihannya. Pelatihan tersebut diadakan selama 1 bulan dan terdiri dari 2 gelombang. Materi pelatihannya tentang pengelasan SMAW, FCAW dan GTAW. Setelah pelatihannya selesai diadakan Sertifikasi dari NK. *CLASS*.

### 2. Pelatihan Diklat Dasar Instruktur

Pelatihan Diklat Dasar Instruktur adalah kerjasama Departemen Tenaga Kerja (Depnakertrans) dengan Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO). Pelatihan tersebut diselenggarakan selama 9 bulan yang meliputi tentang teori dan praktek tentang Teknologi Mekanik (Listrik dan Permesinan) dan Pengelasan. Pelatihan tersebut diikuti oleh 16 orang.

### 3. ASEAN Skill Competition (ASC)

ASEAN Skill Competition (ASC) adalah pelatihan bagi peserta kompetisi pengelasan se ASEAN yang diselenggarakan di Thailand pada bulan November 2010. pelatihan tersebut diadakan selama 9 bulan tentang pengelasan.

## Pelatihan Pembuatan Suku Cadang Kapal

Pelatihan pembuatan suku cadang kapal adalah pelatihan yang diselenggarakan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) dengan personil Disperindag se Jawa Timur. Pelatihan tersebut diadakan selama 2 hari.

### C. Jenis pelatihan yang diselenggarakan oleh Departemen Diklat

#### 1. Pelatihan Teknis Dasar (*Basic Training*)

- a. *Welding*
- b. *Pipe Fitter*
- c. *Plat Fitter*
- d. *Electrical*
- e. *Machinery*
- f. *Furniture*
- g. *Pembuatan Kapal Kayu*
- h. *Painting*
- i. *Wood Working*
- j. *Mechanical*

#### 2. Pelatihan Lanjutan (*Advance Training*)

- a. *QC/QA (Quality Control/ Quality Assurance)*
- b. *K3LH (Keselamatan, Kesehatan, Kerja dan Lingkungan Hidup)*
- c. *Supervisor*

#### 3. Pelatihan Manajerial

- a. *Manajemen Galangan Kapal*
- b. *Manajemen Pembangunan Kapal*
- c. *Manajemen Proyek*





Dari berbagai jenis pelatihan diatas Departemen Diklat mempunyai fasilitas atau tempat pelatihan yang biasanya disebut dengan bengkel. Bengkel-bengkel tersebut antara lain:

- a. Bengkel Pengelasan
- b. Bengkel Perkayuan
- c. Bengkel Permesinan
- d. Bengkel Revlis Baja
- e. Bengkel Konstruksi Kapal Baja

### 5.1.2 Prosedur Administrasi Pelatihan

#### 1. Pelatihan *Intern*

- a. Membuat surat permohonan pelatihan ke Kadiv. Bin. Org& SDM.
- b. Membuat surat persetujuan kepada Direktur Pembina masing-masing Divisi.
- c. Pelatihan bisa dilaksanakan apabila disetujui oleh Direktur.
- d. Pelaksanaan pelatihan sesuai dengan tanggal yang telah disepakati bersama.

#### 2. Pelatihan *Ekstern*

- a. Departemen Diklat membuat penawaran ke pihak penyelenggara atau pihak/ lembaga luar.
- b. Negoisasi dengan pihak/lembaga luar terkait biaya pelatihan
- c. Apabila sudah sepakat pelatihan bisa dilaksanakan.

### 5.1.3 *On The Job Training*

*On the job training* merupakan salah satu tugas dari departemen diklat. Jadi yang mengurus tentang *on the job training* adalah diklat. *On the job training* di PT PAL INDONESIA (PERSERO) bukan hanya untuk mahasiswa tetapi untuk siswa/siswi SMK atau SMA.

1. Prosedur Permohonan *On The Job Training* antara lain:
  - a. Membuat surat permohonan dari lembaga/ Perguruan Tinggi yang ditujukan ke Kepala Diklat
  - b. Surat permohonan tersebut disampaikan ke Ka. Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO)
  - c. Calon praktikan membawa surat tersebut ke unit Pelatihan Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO).
  - d. Praktikan bersama staff unit pelatihan berkoordinasi ketersediaan tempat *On The Job Training*
  - e. Apabila tidak ada tempat *On The Job Training* maka surat permohonan tersebut dikembalikan di praktikan, tetapi apabila ada tempat untuk *On The Job Training* maka surat tersebut masuk ke Ka. Diklat untuk diproses lebih lanjut.
  - f. Berdasarkan disposisi Ka. Diklat unit pelatihan menyiapkan surat sebagai berikut:
    - a) Surat balasan untuk lembaga

Kepada Yth :  
Kajur Teknik Industri  
Komando Pengembangan & Pendidikan TNI AL  
Sekolah Tinggi Teknologi  
Di  
Surabaya

1. Memperhatikan surat Saudara nomor : B/228/IV/2010, pada dasarnya PT PAL INDONESIA (PERSERO) dapat menerima Mahasiswa / Praktikan tersebut dibawah ini melaksanakan Praktek Kerja Lapangan / Penelitian.

NO	NAMA LENGKAP	NOMOR INDUK	JURUSAN	PELAKSANAAN	PENEMPATAN
1	Kapten Laut (T) MARDIYANTO	14948 / P	Teknik Industri	26 April – 26 Mei 2010	DIVISI KAPAL PERANG

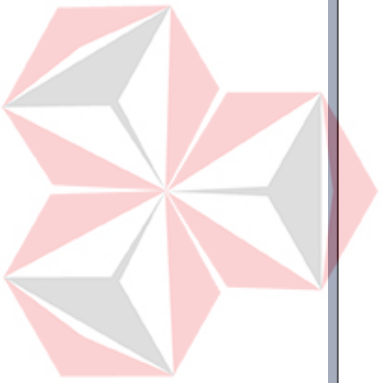
2. Persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan Praktek Kerja Lapangan / Penelitian adalah sebagai berikut :

- Mengumpulkan Pas Photo berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2(dua) lembar (untuk ID CARD)
- Mengumpulkan Foto Copy Identitas Diri sebanyak 2(dua) lembar (KTP atau sejenisnya)
- Mengumpulkan Foto Copy Surat Asuransi Kecelakaan sebanyak 2(dua) lembar
- Mahasiswa / Praktikan diharapkan hadir di DIKLAT PT PAL INDONESIA (PERSERO) sebelum tanggal pelaksanaan untuk menyelesaikan pelaksanaan administrasi

Gambar 5.1 Surat Balasan Untuk Lembaga

Untuk lebih jelas bisa dilihat di lampiran 4

b) Memorandum ke unit kerja yang akan ditempati *On The Job Training*



**MEMORANDUM**

Kepada : Yth. KADEP RENDAL  
DIVISI KAPAL PERANG

Dari : KADIKLAT  
DIVISI BIN. ORG & SDM

Perihal : Praktek Kerja Lapangan  
Mahasiswa PASIS STTAL

Nomor : /PKL / 71A00 / IV / 2010

Tanggal : April 2010

Klasifikasi : Biasa

Reff. Surat Kajur Teknik Industri Komando Pengembangan Dan Pendidikan TNI AL  
STTAL, tanggal : 7 April 2010, nomor : B/228/IV/2010, perihal : Penelitian  
Tugas Akhir.

1. Berdasarkan reff tersebut diatas mohon bantuan dapatnya diterima Mahasiswa  
tersebut dibawah ini melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Divisi Kapal  
Perang :

NO	NAMA LENGKAP	NOMOR INDUK	JURUSAN	PELAKSANAAN	KETERANGAN
1	Kapten Laut (T) MARDIYANTO	14948 / P	Teknik Industri	26 April – 26 Mei 2010	

Gambar 5.2 Memorandum untuk Unit Kerja

Untuk lebih jelas bisa dilihat di lampiran 5

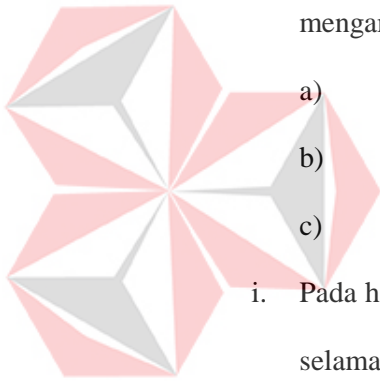
C. Memorandum ke Ka. MSDM untuk pembuatan *ID Card*

MEMORANDUM					
Kepada	: Yth. KADEP MSDM	Nomor	: PKL / 71A00 / IV / 2010		
Dari	: KADIKLAT	Tanggal	: April 2010		
Perihal	: <u>Pembuatan ID Card</u>	Klasifikasi	: Biasa		
<p>1. Bersama ini kami sampaikan nama-nama Mahasiswa / Praktikan yang akan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan / Penelitian di PT.PAL INDONESIA (PERSERO). Untuk itu mohon bantuan dibuatkan ID Card untuk keluar masuk basis perusahaan.</p> <p>2. Daftar nama Mahasiswa / Praktikan tersebut sebagai berikut :</p>					
NO	NAMA LENGKAP	NOMOR INDUK	JURUSAN	PELAKSANAAN	PENEMPATAN
1	Kapten Laut (T) MARDIYANTO	14948 / P	Teknik Industri	26 April – 26 Mei 2010	DIVISI KAPAL PERANG

Gambar 5.3 Memorandum ke Ka. MSDM untuk pembuatan *ID Card*

Untuk lebih jelas bisa dilihat di lampiran 6

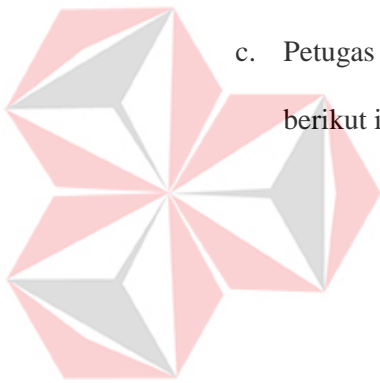
- g. Apabila praktikan diterima, praktikan membawa kelengkapan sebagai berikut:
- a) Pas Foto berwarna ukuran 3x4
  - b) Fotokopi polis asuransi
  - c) Fotokopi KTP/ Kartu Pelajar
  - d) Menyiapkan APD (Alat Pelindung Diri) misalnya helm, sepatu, Katelpak bagi program studi Teknik dan menggunakan almamater bagi yang praktek kerja di kantor.
- h. Satu minggu (1 minggu) sebelum hari praktek, praktikan datang ke diklat untuk mengambil kelengkapan administrasi untuk keperluan praktek antara lain:
- a) Surat balasan untuk lembaga atau Perguruan Tinggi
  - b) Kartu *ID Card*
  - c) absensi
- i. Pada hari pelaksanaan praktek, praktikan harus datang ke Diklat untuk *Briefing* selama  $\pm$  5-10 menit selanjutnya praktikan menuju tempat kerja praktek.



#### 5.1.4 Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar

Pengelolaan surat masuk dan keluar di Departemen Diklat ada 2 yaitu surat masuk dan keluar untuk umum dan surat masuk dan keluar untuk *On The Job Training*.

1. Proses pengelolaan surat masuk umum antara lain:
  - a. Diklat menerima surat dari Sekretariat Div. Bin. Org & SDM dengan menggunakan buku ekspedisi Sekretariat Div. Bin. Org & SDM dan petugas melakukan tanda tangan sebagai bukti telah menerima surat tersebut.
  - b. Petugas menyortir surat yang ditujukan kepada Ka. Diklat atau Waka. Diklat
  - c. Petugas mencatat di agenda surat masuk umum dengan format seperti tabel berikut ini:



UNIVERSITAS  
**Dinamika**







g.. Setelah orang tersebut menerima surat, maka surat diproses sama orang yang bersangkutan.

## 2. Proses Surat Masuk On The Job Training (OJT)

Proses surat masuk umum dan surat masuk untuk *On The Job Training* hampir sama.

Yang membedakan adalah pencatatan di Agenda surat masuk saja.

a. Surat Masuk OJT bisa di terima dari Sekretariat Div. Bin. Org & SDM dengan menggunakan buku ekspedisi Sekretariat Div. Bin. Org & SDM dan dari mahasiswa/praktikan yang datang langsung ke Diklat untuk permohonan OJT.

a. Surat tersebut dicatat di buku agenda surat masuk OJT/PKL seperti format tabel berikut ini:



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

- b. Setelah itu surat diberi lembar disposisi surat seperti gambar 4.9 Disposisi Surat.
- b. Setelah itu surat yang sudah ada lembar disposisinya diserahkan ke Ka. Diklat.
- c. Setelah surat keluar dari ka. Diklat, maka surat tersebut dicatat di agenda surat masuk bahwa surat tersebut telah keluar dari Ka. Diklat dan siap didistribusikan.
- d. Kemudian surat diberikan kepada orang yang bersangkutan sesuai dengan disposisi Ka. Diklat dengan menggunakan buku ekspedisi intern.
- e. Kemudian surat tersebut baru di proses oleh orang yang bersangkutan.

### 3. Proses Pengelolaan Surat Keluar umum

- a. Membuat surat yang akan dikirim keluar diklat, misalnya Surat Pelimpahan Wewenang, surat untuk Kepala Divisi, surat untuk Direktur dll.
- b. Mencetak surat dengan kertas kop, apabila surat tersebut untuk lingkup PT PAL INDONESIA (PERSERO) maka menggunakan kertas kop warna hitam sedangkan untuk surat yang ditujukan diluar lingkup PT PAL INDONESIA (PERSERO) menggunakan kertas kop warna biru.
- c. Apabila sudah selesai dicetak surat tersebut ditandatangani oleh Ka. Diklat tetapi sebelum Ka. Diklat tanda tangan Waka. Diklat juga ikut paraf di surat tersebut. Setelah ada tanda tangan Waka. Diklat maka Ka. Diklat baru tanda tangan surat tersebut.
- d. Setelah mendapat tanda tangan maka surat tersebut baru di catat di agenda surat keluar dan surat tersebut diberi Nomor surat dan tanggal surat.
- e. Surat tersebut kemudian di fotokopi 1 kali sebagai arsip Diklat, surat tersebut disimpan di map Surat Keluar seperti gambar berikut ini:



Gambar 5.5 Peletakan Arsip-Arsip Diklat

- f. Kemudian surat siap dikirim, apabila surat tersebut di tujukan ke lingkup Divisi Bin. Org & SDM maka surat tersebut dikirim langsung oleh petugas kepada orang yang bersangkutan dengan menggunakan buku ekspedisi umum, sedangkan kalau surat tersebut ditujukan ke luar lingkup Divisi Bin. Org & SDM maka surat tersebut dikirim ke Sekretariat SDM untuk dikirim petugas dari sekretariat SDM dengan menggunakan buku ekspedisi umum format isian dari buku ekspedisi umum seperti Tabel berikut ini:

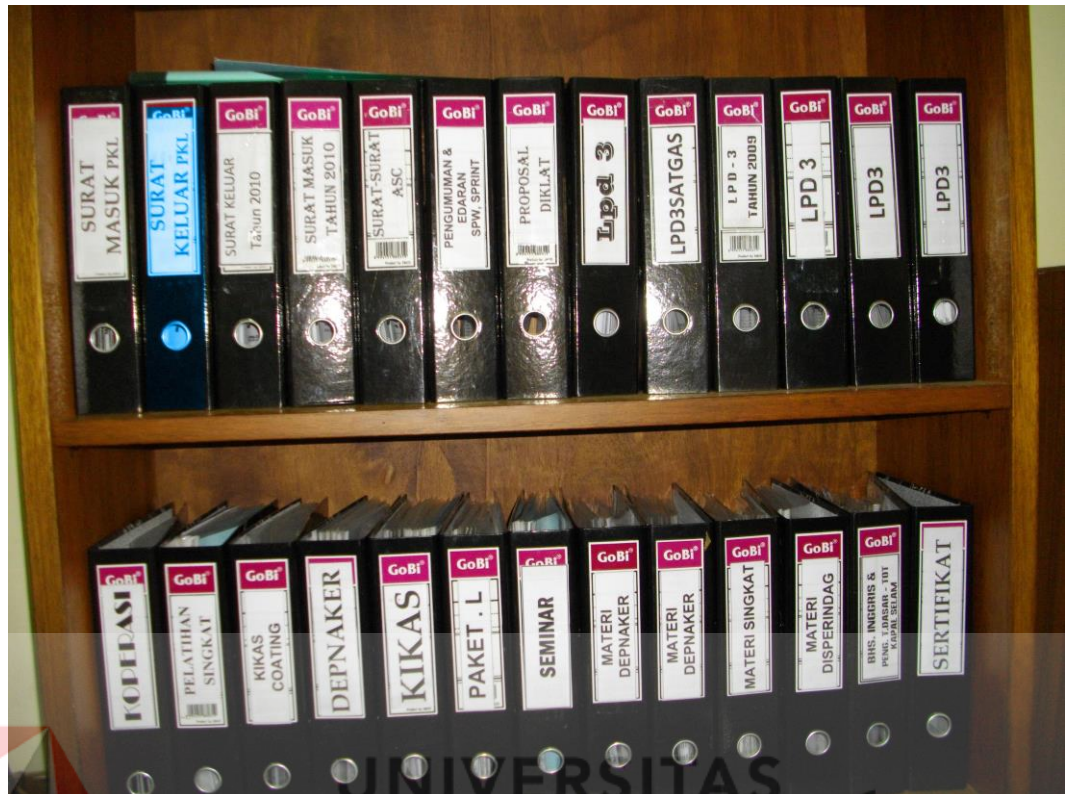
Tabel 5.2 Format Buku Ekspedisi Umum

Tanggal	Nomor Surat dan Tujuan
21 April 2010	68/71A00/IV/2010 1. Sekretaris Perusahaan 2. Kadiv Kania

- g. Apabila surat tersebut telah selesai dikirim oleh petugas dari sekretariat SDM maka buku ekspedisi umum tersebut di kembalikan ke Diklat oleh Petugas.

#### 4. Proses Pengelolaan Surat Keluar OJT/PKL

- a. Membuat surat yang akan dikirim keluar diklat, misalnya Surat balasan untuk Lembaga/Perguruan Tinggi, Surat Ke Kepala MSDM untuk pembuatan *ID. Card*, surat ke unit kerja PT PAL INDONESIA (PERSERO).
- b. Mencetak surat dengan kertas kop, apabila surat tersebut untuk lingkup PT PAL INDONESIA (PERSERO) maka menggunakan kertas kop warna hitam sedangkan untuk surat yang ditujukan diluar lingkup PT PAL INDONESIA (PERSERO) menggunakan kertas kop warna biru.
- c. Apabila sudah selesai dicetak surat tersebut ditandatangani oleh Ka. Diklat tetapi sebelum Ka. Diklat tanda tangan Waka. Diklat juga ikut paraf di surat tersebut. Setelah ada tanda tangan Waka. Diklat maka Ka. Diklat baru tanda tangan surat tersebut.
- d. Setelah mendapat tanda tangan maka surat tersebut baru di catat di agenda surat keluar OJT/ PKL dan surat tersebut diberi Nomor surat dan tanggal surat.
- e. Surat tersebut kemudian di fotokopi 1 kali sebagai arsip Diklat, surat tersebut disimpan di map Surat Keluar seperti gambar berikut ini:



Gambar 5.6 Peletakan Arsip-Arsip Diklat

5. Surat Keterangan *On The Job Training* di PT PAL INDONESIA (PERSERO)

Surat Keterangan *On The Job Training* diberikan kepada praktikan yang telah selesai melaksanakan PKL/OJT di PT PAL INDONESIA (PERSERO) dengan predikat sesuai dengan nilai yang diberikan oleh penyelia. Yang berhak menilai terhadap praktikan adalah penyelia atau dosen pembimbing di perusahaan. Surat keterangan tersebut seperti gambar di bawah ini:





Gambar 5.7 Surat Keterangan

## 6. Pengarsipan Surat

- a. Di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) penyimpanan arsip berdasarkan sistem subyek, tetapi penyimpanan didalam *ordner* berdasarkan nomor yang ada di disposisi surat.



- b. Kalau penulis ingin mencari arsip tentang OJT maka Penulis mencari surat lewat buku agenda surat masuk.
- c. Setelah itu baru mencari di map surat masuk OJT
- d. Misalnya kita mau mencari surat pengajuan PKL/ OJT dari STIKOM, maka untuk mencari surat tersebut penulis mencari no agenda surat di buku masuk PKL/OJT, setelah itu baru mencari surat di map surat masuk PKL/OJT, kemudian mencari surat sesuai agenda surat.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## BAB VI

### Simpulan dan Saran

#### 6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penulisan laporan Proyek Akhir yang dilakukan oleh penulis di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) pada tanggal 12 April – 14 Mei 2010 maka penulis menarik beberapa kesimpulan berikut :

1. Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) merupakan pusat dari setiap kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh PT PAL INDONESIA (Persero).
2. Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) yang memasarkan produk pelatihan-pelatihan yang ada di PT PAL INDONESIA (PERSERO).
3. Pelatihan biasanya diadakan untuk karyawan perusahaan itu sendiri tetapi di PT PAL INDONESIA (PERSERO) pelatihan tidak hanya dilakukan untuk kalangan karyawan PT PAL INDONESIA (PERSERO) saja melainkan pelatihan tersebut di buka untuk umum. Masyarakat atau perusahaan lain bisa mengadakan pelatihan di PT PAL INDONESIA (PERSERO).
4. Pelatihan yang diselenggarakan di PT PAL INDONESIA (PERSERO) meliputi pelatihan *intern* dan pelatihan *ekstern*. Diklat PT PAL

INDONESIA (PERSERO) membuka pelatihan untuk lembaga luar dalam hal Pelatihan Teknis Dasar (*Basic Training*), Pelatihan Lanjutan (*Advance Training*), dan Pelatihan *Manajerial*.

5. Prosedur administrasi pelatihan ada 2 yaitu prosedur pelatihan *ekstern* dan pelatihan *intern*.

## 6.2 Saran

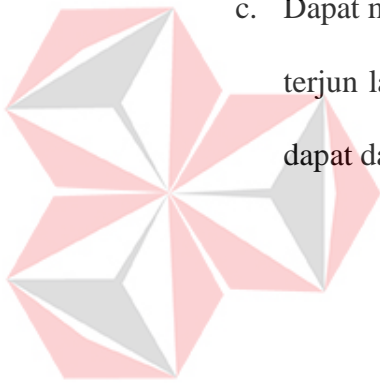
Adapun beberapa saran yang dapat dituliskan oleh penulis di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) selama penulis melakukan kerja praktek antara lain :

Bagi Departemen Diklat:

- a. Karena pekerjaan yang dilakukan di Departemen Diklat PT PAL INDONESIA (PERSERO) sangat banyak sebaiknya di tambahkan personil untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah ada.
- b. Pada pengarsipan suratnya penulis menyarankan agar menggunakan komputer saja tidak secara manual.
- c. Penulis mengharapkan bimbingan, pengarahan dan pengawasan sehingga Penulis dapat memperoleh banyak manfaat dalam hal mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi serta menima pengalaman guna dijadikan bekal nantinya dalam dunia kerja.

Bagi Penulis :

- a. Penulis mengharapkan pelaksanaan kerja praktek berikutnya mahasiswa lebih mempersiapkan diri sebelum mengikuti kerja praktek, baik kesiapan mental maupun kesiapan materi pemahaman setiap mata kuliah yang diberikan saat didapat di bangku kuliah agar bisa di aplikasikan pada saat melakukan kerja praktek.
- b. Penulis berharap agar pelaksanaan kerja praktek lebih lama lagi tidak hanya selama 1 bulan saja.
- c. Dapat menjadikan pengalaman selama kerja praktek ini menjadi acuan saat terjun langsung pada dunia kerja nantinya, pengetahuan dan ilmu yang di dapat dapat diterapkan di dunia kerja.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR PUSTAKA

Barthos, Basir. 1989. Manajemen Kearsipan. Jakarta: Bumi Aksara

Kadarmo, siwi. 1998. Sekretaris dan Tugas-Tugasnya. Jakarta: Nina Dinamika

Moekijat. 1982. Tata Laksana Kantor. Bandung: Alumni

Moekijat. 1997. Administrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju

Sukoco, Badri Munir. 2007. Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. Jakarta: Erlangga

Ursula, Ernawati. 2004. Pedoman Lengkap Kesekretariatan untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris, Yogyakarta: Graha Ilmu

Wursanto, Ignatius. 2006. Kompetensi Sekretaris Profesional. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

The Liang Gie. 2000. Administrasi Perkantoran Modern., Yogyakarta,: Liberty  
<http://lp3imtc.com/seputar-materi-training/pentingnya-pendidikan-a-pelatihan-bagi-sdm.html>, diakses tanggal 20 April 2010

<http://www.captureasia-network.com/?p=229/>, diakses tanggal 20 April 2010  
[fuadadman.com/wp-content/uploads/.../KONSEP-PELATIHAN.doc](http://fuadadman.com/wp-content/uploads/.../KONSEP-PELATIHAN.doc), diakses tanggal 25 April 2010