

## BAB III

### LANDASAN TEORI

Adanya peran Sekretaris yang handal dan professional di dalam bidangnya adalah merupakan modal dasar yang sangat menentukan kunci keberhasilan dan kesuksesan dalam Instansi Pemerintah. Seperti halnya pengagendaan dan penyimpanan berkas-berkas yang sangat penting yang tiba-tiba diperlukan dapat di temukan dengan cepat dengan cara penyimpanan dan pencacatan dengan benar. Untuk itu pihak Instansi Pemerintah harus benar-benar dapat menempatkan seorang Sekretaris yang handal dan mempunyai semangat kerja yang tinggi supaya semua pekerjaan yang ditangani oleh Sekretaris dapat berhasil dengan baik.

#### 3.1 Sekretaris

##### 3.1.1 Pengertian Sekretaris

Kata sekretaris berasal dari bahasa latin, *secretum* yang artinya rahasia dan Orang yang memegang rahasia tersebut yang dinamai *secretarium* atau *secretarius*. Dalam bahasa *perancis* disebut *secretaire* dalam bahasa Belanda disebut *secretaries* dan dalam bahasa *Inggris* disebut *secretary* yang berasal dari kata *secret*, artinya rahasia. Sesuai dengan arti asalnya maka seorang sekretaris harus dapat menyimpan rahasia.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Sekretaris adalah orang atau pegawai pengurus yang disertai tulis-menulis. Yang pertama menurut H.W. Fowler dan F.G. Fowler (1970), sekretaris adalah :

1. Orang yang berkarja pada orang lain untuk membantu dalam korespondensi, pekerjaan tulis-menulis, mendapatkan informasi dan masalah rahasia lainnya.

2. Pengawai yang ditunjuk oleh masyarakat / perusahaan / perserikatan untuk mengerjakan korespondensi, warkat, terutama yang berurusan dengan perusahaan.

Secara umum, sekretaris adalah orang yang membantu tugas - tugas pimpinan mulai dari yang menerima dikte, mnegkonsep surat / korespondensi, menerima telepon / tamu, memeriksa / mengingatkan pimpinan atas tugas / janji yang telah dibuat, atau hal - hal lain yang dapat membuat kerja pimpinan semakin efektif.

Menurut M. Braum dan Ramon C. Portugal (1954), mendefinisikan :  
*Secretary is an assistant to a chief who take dictation, prepares correspondence, receivers, visitors, checks of his official engagements or appointments, and performs many order related. Duties that increase the effectiveness of the chief*

Seorang pembantu dari seorang kepala yang menerima pendiktean menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu-tamu, memeriksa atau mengingatkan kepala mengenai kewajiban yang resmi atau perjanjiannya, dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas dari kepala itu.

Menurut Nasay dan Selden dalam Bratawidjaya, (1992:2) menyatakan bahwa sekretaris ialah seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan lebih bertanggung jawab daripada seorang stenographer dan tugas-tugasnya biasanya penyalinan dikte; berurusan dengan masyarakat untuk menjawab telepon; mengundang untuk pertemuan, membuat perjanjian, memelihara atau mengarsipkan warkat-warkat, surat-surat dan lain-lain. Sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrator atau sebagai pemimpin muda. Pernyataan

serupa juga disampaikan Bernhart dalam Sutarto, (1992:5) bahwa sekretaris merupakan :

1. Seseorang yang melakukan korespondensi, memelihara warkat, dan lain-lain
2. Untuk perorangan atau organisasi.
3. Seorang Kepala pejabat pemerintah yang mengawasi dan memimpin suatu
4. Departemen pemerintahan tertentu : Menteri Luar Negeri
5. Sebuah perabotan untuk dipakai sebagai meja tulis
6. Sebuah meja dan rak buku.

Menurut Braum dan Ramon dari Portugal dalam Sutarto (1992:6) menegaskan bahwa sekretaris ialah seorang pembantu dari seorang kepala yang menerima pendiktean, menyiapkan korespondensi, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepalanya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya, dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas kepala.

### **3.1.2 Macam-Macam Tugas Sekretaris**

#### **1. Tugas Rutin**

Tugas yang harus dikerjakan setiap hari tanpa memerlukan Perintah khusus atau pengawasan khusus. Misalnya tugas membuka surat, Menerima tamu, menyiapkan surat / arsip, menerima telepon, menyusun dan Membuat jadwal pimpinan. Tugas Khusus yaitu tugas yang diperintahkan oleh pimpinan dengan Penyelesaian secara khusus dengan dimintai pendapat, perimbangan dan Pengalamannya. Tugas tersebut diberikan karena adanya unsur kepercayaan Bahwa sekretaris mampu menyimpan kerahasiaan tugas. Misalnya mengkonsep surat perjanjian antara perusahaan dengan rekanan, menyusun surat rahasia,

menyusun acara pertemuan bisnis, pembelian kado / cinderamata, mengurus Perjanjian bisnis / dinas pimpinan dan sebagainya.

## 2. Tugas-Tugas Khusus

Tugas-tugas khusus yaitu tugas-tugas yang diperintahkan oleh pimpinan dengan penyelesaian secara khusus dengan dimintai pendapatnya, pertimbangan dan pengalamannya. Tugas tersebut diberikan karena adanya unsur kepercayaan bahwa sekretaris mampu menyimpan kerahasiaan tugas. Misalnya mengonsep surat perjanjian antara perusahaan dengan rekanan, menyusun surat-surat rahasia, menyusun acara pertemuan bisnis, pembelian.

## 3. Tugas Istimewa

Tugas istimewa yaitu tugas yang menyangkut keperluan pimpinan antara lain:

- a. Membentulkan letak alat-alat tulis pimpinan beserta perlengkapan yang diperlukan
- b. Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada para relasinya
- c. Bersama-sama atau mewakili seseorang menerima sumbangan-sumbangan untuk dana atau keperluan kegiatan lainnya
- d. Mengingatkan pimpinan membayar iuran atau asuransi dari suatu badan
- e. Memeriksa hasil pengumpulan dan uang atau uang muka dari instansi yang diberikan sebagai dana kesejahteraan
- f. Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis
- g. Mengadakan pemeriksaan peralatan kantor yang perlu diperbaiki atau penambahan alat-alat dan sarana kantor

#### 4. Tugas Resepsionis

Tugas sebagai penerima tamu, antara lain :

- a. Menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan-pesan lewat telepon
- b. Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan
- c. Mencatat janji-janji untuk pimpinan
- d. Menyusun kerja sehari-hari pimpinan

#### 5. Tugas Keuangan

Tugas keuangan yaitu tugas mengelola keuangan, antara lain :

- a. Menangani urusan keuangan pimpinan dengan bank, misalnya penyampaian/penyimpanan uang di bank
- b. Membayar rekening-rekening, pajak, sumbangan dana atas nama pimpinan
- c. Mengurus kas kecil, yaitu mencatat dan menyediakan dana untuk pengeluaran rutin sehari-hari yang jumlahnya relatif kecil

#### 6. Tugas Sosial

Tugas sosial yaitu tugas amal dan kemasyarakatan, antara lain :

- a. Mengurus rumah tangga kantor pimpinan
- b. Mengatur penyelenggaraan resepsi untuk kantor beserta pengurusan undangan
- c. Menyumbang untuk amal, bakti social

#### 7. Tugas Insidental

Tugas insidental yaitu tugas yang dilaksanakan pada waktu dan keadaan tertentu, antara lain :

- a. Menyiapkan agenda rapat, menyiapkan laporan, pidato atau pernyataan pimpinan
- b. Membuat ikhtisar dari berita atau karangan yang termuat dalam surat kabar, majalah, brosur yang ada kaitannya dengan kepentingan perusahaan
- c. Mengoreksi bahan cetakan seperti brosur, undangan, prospectus, formulir dan daftar yang dikonsepsi pimpinan
- d. Mewakili pimpinan dalam berbagai resepsi atau pertemuan
- e. Membantu penerbitan *intern* organisasi

#### 8. Tugas-tugas sekretaris dalam *Business Meeting*

Tugas-tugas sekretaris dalam Business Meeting yaitu tugas sekretaris dalam mengorganisir suatu pertemuan bisnis. Agar pertemuan dapat membawa hasil maka pedomannya yaitu :

- a. Waktu dan tempat harus dipastikan
- b. Makan dan minum disediakan
- c. Sediakan kertas kerja, brosur dan alat tulis
- d. Waktu pertemuan hendaknya diatur bebas dari acara-acara lain
- e. Jadwal pertemuan diatur secara baik agar pertemuan membawa kesan yang menyenangkan
- f. Pilihlah hari yang tepat, misalnya antara hari Selasa, Rabu dan Kamis

### 3.2 Surat

Menurut Bratawidjaja (1997), dalam suatu perusahaan tentunya selalu berhubungan dengan adanya surat-menyurat baik surat masuk maupun surat keluar antar perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu di dalam

dokumentasi perusahaan di butuhkan pengarsipan surat yang nantinya akan membantu proses pengerjaan karyawan.

menurut Saiman (2002:75), “Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak yang lain untuk menyampaikan warta atau pesan. Bahasa yang digunakan dalam surat harus menggunakan kata-kata yang bersifat umum dan jelas, dapat dimengerti maksud dan tujuannya serta tepat pada sasaran”.

Dalam surat resmi penggunaan kata-kata harus menggunakan bahasa baku, lain halnya dengan surat tidak resmi anda bisa menggunakan bahasa tidak baku atau bahasa sehari-hari.

Sedangkan menurut Lasahido (2006:4), “setiap tulisan yang berisi pernyataan dari penulisnya dan di buat dengan tujuan penyampaian informasi kepada pihak lain. dapat disebut sebagai surat.

### 3.2.1 Fungsi Surat

Menurut Sunarto dan Rahmawati, surat mempunyai beberapa fungsi antara lain:

1. Menjadi bukti tertulis bahwa komunikasi tertulis sudah terjadi dan sudah dilakukan
2. Menjadi wakil lembaga atau pribadi yang mengirimkannya
3. Menjadi pegangan untuk bertindak dan titik tolak kegiatan
4. Menjadi catatan atau dokumentasi *historic* dan bahan ingatan atas hal yang sudah dibicarakan

Apabila, suatu perusahaan atau kantor terdiri dari banyak bagian dan terpisah-pisah serta meliputi pegawai yang ratusan jumlahnya. Maka sebaiknya

mendirikan suatu sentral unit untuk mengendalikan surat-surat masuk dan keluar serta hal-hal penting lainnya. Kantor sentral sebagai pengendalian dapat dilakukan dengan pemberian pengecap surat-surat dan dokumen yang masuk dan keluar.

Dengan demikian, tidak akan terjadi kesimpangsiuran dan penaggung jawaban surat-surat dan dokumen jelas adanya. Kegiatan demikian akan memperkuat kedudukan pimpinan walaupun berada pada tempat yang berbeda. Segala perintah pimpinan dapat berjalan dengan baik dan pegawai bawahan dapat melaksanakan tugas-tugas dengan jelas sesuai jabatan dan fungsinya.

Hal ini, dapat dilaksanakan dengan adanya perintah-perintah tertulis yang menyangkut perencanaan, pelaksanaan dan kordinasi dalam seluruh kegiatan kantor atau perusahaan pada tempat yang berbeda dan jauh dari kantor induk atau perusahaan induk.

Tugas dan tanggung jawab ini biasanya diberikan dengan memberikan petunjuk-petunjuk lisan dan tertulis. Bila petunjuk-petunjuk tersebut mengenai satuan dalam organisai, maka dinyatakan dalam peraturan-peraturan, buku pedoman atau surat penjelasan tugas.

### **3.2.2 Penggolongan Surat**

Menurut Dewi (2009), surat adalah media komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus. Surat sangat beraneka ragam wujud, jenis, nama dan sifatnya. Agar lebih jelas, di bawah ini surat di kelompokkan menurut wujud dan pemakaiannya.

#### **1. Penggolongan surat menurut wujudnya**

- a. Surat bersampul adalah surat yang terdiri atas kertas-kertas surat beserta amplopnnya. Isi surat bersampul boleh beberapa lembar kertas dengan



berat maksimum tertentu sesuai dengan peraturan Perum Pos dan Giro. Bila berat surat melebihi batas yang ditetapkan, perangkonya harus ditambah sesuai dengan daftar biaya yang telah ditentukan.

- b. Kartu Pos adalah surat yang berbentuk kartu dengan ukuran 10 cm x 15 cm yang dikeluarkan oleh Perum Pos dan Giro. Ada juga yang berukuran lebih besar, antara lain 15 cm x 20 cm yang dikeluarkan oleh perusahaan swasta. Karena ukurannya yang demikian terbatas itu, kartu pos hanya berisi berita singkat. Kartu pos lazim dikirim tanpa amplop karena isinya tidak bersifat rahasia

Warkat Pos adalah surat yang wujudnya berupa gabungan sampul dan kertas surat. Kertas warkat pos dibuat sedemikian rupa sehingga bila dilipat akan membentuk amplop

- a. Telegram adalah tanda atau berita yang tercetak dari jarak jauh
- b. Teleks adalah pertukaran berita yang tercetak dari jarak jauh
- c. Memo dan nota adalah surat yang dipakai untuk keperluan *intern* suatu organisasi.

## 2. Penggolongan surat menurut jenisnya

- a. Surat Pribadi adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan berita atau informasi yang dibuat atau dikirim oleh seseorang, baik kepada perorangan juga maupun kepada organisasi atau lembaga.
- b. Surat Dinas atau Resmi adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan berita atau informasi yang berisi tentang hal-hal yang berhubungan dengan kedinasan atau kegiatan dinas sebuah Instansi Pemerintah.

- c. Surat Dagang atau Niaga adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan berita atau informasi yang berisi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penawaran barang-barang atau berhubungan dengan kegiatan dagang.

### 3.2.3 Penanganan Surat Masuk dan Keluar

Sistem yang digunakan dalam hal pengarsipan surat di setiap perusahaan atau Instansi Pemerintah sangat berbeda-beda begitu juga dengan jumlah arsip sebuah perusahaan atau Instansi Pemerintah yang tentu tidak sedikit. Definisi menurut Dewi (2009), arsip itu sendiri adalah setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai sesuatu subjek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang digunakan untuk membantu daya ingat orang (itu) pula. Sehingga akan memudahkan dalam pencarian kembali bila suatu saat surat akan dibutuhkan.

Dalam perkembangannya, tampak bahwa penerbit surat dinas tidak hanya instansi pemerintah. Sabariyanto (1998) mengemukakan bahwa dalam urusan kedinasan biasa ditemukan surat izin tidak masuk kerja. Surat semacam itu tidak semata-mata mengutarakan masalah pribadi, tetapi lebih cenderung berisi masalah kedinasan sebab pembuat surat adalah seorang PNS, masalah yang dikemukakan dalam surat itu berkaitan dengan pekerjaannya, dan pengajuan izin semacam itu didasari undang-undang. Oleh karena itu, surat izin semacam itu pantas disebut sebagai surat dinas.

Pengurusan surat sering juga disebut dengan istilah *Mail Handling*, yang merupakan kegiatan mengirimkan informasi tertulis dari satu tempat ke tempat lain. Dengan kata lain, kegiatan pengurusan surat bukan hanya menerima surat

masuk dan mengirimkan surat keluar saja. Tetapi, kegiatan pengurusan surat juga meliputi mengarahkan dan menyalurkan surat ke unit-unit kerja dalam lingkungan suatu organisasi atau lembaga.

Surat masuk adalah semua surat dinas yang diterima oleh suatu instansi pemerintah. Untuk memudahkan pengawasan dan pengendalian, penerimaan, pengelolaan surat masuk dipusatkan di bagian tata usaha atau sekretariat pimpinan. Oleh karena itu, jika seorang PNS, dari bagian mana pun, menerima surat masuk dari instansi luar maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menyerahkan surat masuk itu pada bagian tata usaha atau sekretariat.

Setelah surat-surat itu diterima oleh Bagian Penerimaan Surat, selanjutnya surat itu diadakan pengolahan sebagai berikut :

#### 1. Penyortiran surat

Langkah yang pertama-tama dilakukan oleh Bagian Penerimaan Surat adalah memilah-milahkan surat. Surat dapat dipilah berdasarkan :

##### a. Unit Organisasi

Surat-surat dikelompokkan menurut tujuan surat, yaitu kepada pimpinan dan kepada unit organisasi di mana surat itu ditujukan.

##### b. Macamnya

Surat-surat di dikelompokkan menurut kelompok surat dinas, wesel, giro, surat pribadi, surat dinas, surat tercatat, dan sebagainya.

##### c. Klasifikasinya

Pemilahan selanjutnya, terutama surat-surat dinas dikelompokkan menurut surat kilat/sangat segera (harus diterima dalam waktu 1 x 24 jam), surat

segera (diterima maksimal 2 x 24 jam), dan biasa (maksimal 5 hari harus diterima).

d. Kualifikasinya

Selanjutnya surat dikelompokkan menurut surat sangat rahasia (kode SR = membahayakan keselamatan negara), surat rahasia (kode R = menimbulkan kerugian negara), surat terbatas/ konfidensial (kode K = hanya diketahui pejabat tertentu), surat biasa (kode B ).

e. Urgensinya

Surat-surat dikelompokkan teleks, faksimile, telegram, radiogram, surat kawat.

Pengelompokan semacam ini maksudnya untuk membantu memudahkan dalam penanganan selanjutnya; yaitu selain dapat diketahui ke mana surat itu harus disampaikan, tapi juga dapat diketahui surat-surat yang penyampaiannya harus didahulukan.

2. Pembukaan sampul

dilakukan pembukaan sampul. Semua surat-surat yang bersampul dibuka dengan teliti kecuali surat-surat rahasia dan surat-surat pribadi.

Langkah pembukaan surat yang paling baik hendaknya dilakukan seperti berikut :

- a. Surat yang bersampul tertutup memanjang, sebaiknya dibuka dengan menggunakan pisau. Caranya yaitu letakkan surat itu di atas meja, bagian penutup amplop ada di sebelah atas. Tindih surat dengan tangan kiri dan masukkan pisau ke dalam bagian penutup sampul, kemudian dorong

pisau sampai memotong tutup sampul surat. Yakinkan agar surat di dalam jangan sampai terpotong.

- b. Sampul yang tertutup melebar, sebaiknya dibuka dengan menggunakan gunting. Geserkan surat yang ada dalam sampul ke arah bagian yang tidak akan digunting. Caranya yaitu dirikanlah amplop surat, kemudian dihentak-hentakkan perlahan-lahan ke meja. Peganglah surat dengan tangan kiri, selanjutnya dengan menggunakan tangan kanan, potonglah bagian ujung sampul surat dengan gunting.

Saat ini telah tersedia alat pembuka amplop yang digerakkan secara elektronik yakni pegawai hanya memasukkan ujung amplop yang akan dibuka, letakkan secara perlahan dan pastikan tidak sampai merusak surat yang ada di dalamnya. Alat tersebut akan membuka amplop surat tersebut dengan mudah dan cepat.

### 3. Mengeluarkan surat dari sampul

Langkah berikutnya yaitu mengeluarkan surat-surat dari masing-masing sampulnya yang telah dibuka. Mengeluarkan surat dari dalam sampulnya harus dilakukan dengan hati-hati jangan sampai surat itu terkoyak atau robek karena ada kemungkinan surat itu masih menyangkut kesampulnya. Cara yang baik, lakukanlah seperti berikut :

- a. Untuk surat yang sampulnya terbuka memanjang, renggangkanlah bagian yang terbuka dengan ibu jari kedua tangan, dan ambillah surat dari dalam sampulnya dengan jari-jari tangan kanan. Pastikan bahwa semua surat yang ada dalam sampul telah dikeluarkan.

- b. Untuk surat yang sampulnya melebar, tekanlah kedua sisi sampul dengan jari-jari tangan kiri hingga bekas mengguntingnya terbuka. Balikkan amplop surat hingga bagian bekas mengguntingnya ada di bagian bawah, kemudian ambil surat dari dalam sampul. Pastikan bahwa semua isi sampul telah dikeluarkan dengan baik, jangan sampai ada yang tertinggal.

### 3.3 Rapat

Menurut Bratawidjaja, (1997) Rapat adalah pertemuan sejumlah orang di suatu tempat dalam jangka waktu tertentu, untuk membahas sesuatu hal secara bersama. Bila jumlah peserta cukup banyak, berasal dari berbagai tempat, berlangsung dalam jangka waktu lama, dan membahas masalah yang berjangkauan luas, rapat itu biasa disebut Konferensi (*conference*). Bila jumlah peserta kecil, berasal dari lingkungan terbatas, berlangsung untuk jangka waktu pendek, membicarakan masalah yang berjangkauan tidak luas, rapat itu biasa disebut dengan pertemuan (*meeting*). Dalam uraian lebih lanjut, hanya akan dipakai kata rapat, yang berarti konferensi atau pertemuan.

#### 3.3.1 Jenis Rapat

##### 1. Rapat tidak resmi

Rapat tidak resmi adalah rapat yang diselenggarakan oleh pimpinan dengan stafnya serta diadakan di ruangan kantor pimpinan atau di ruang rapat yang telah tersedia. Rapat tersebut adalah rapat kecil dan tidak memerlukan persiapan sebaik-baiknya. Sekretaris perlu menghubungi pimpinan unit lain untuk memperoleh kepastian bisa tidaknya pimpinan yang dimaksud bersedia hadir pada rapat yang akan diselenggarakan. Sekretaris perlu mengecek dan harus yakin

bahwa ruangan yang akan dipergunakan telah siap dengan siap dengan siap dengan kursi dan semua peralatan rapat yang akan dipergunakan dalam rapat.

Pada rapat tidak resmi prosedurnya tidak terlalu terikat oleh aturan-aturan seperti rapat resmi. Biasanya hanya diskusi-diskusi saling tukar pendapat atau informasi dan untuk mengakrabkan antara pimpinan dan stafnya. Dalam hal ini sekretaris hanya membuat ringkasan sederhana hasil rapat yang menjadi kesimpulan. Rapat-rapat kecil yang sifatnya tidak resmi ini diselenggarakan secara periodik untuk mengadakan evaluasi kegiatan dan hal-hal yang dirasa perlu dikonsultasikan bersama.

Dengan rapat-rapat kecil yang diselenggarakan secara periodik membawa pengaruh besar terhadap pengaruh besar terhadap perkembangan organisasi, karena adanya komunikasi dua arah antara pimpinan dan stafnya sehingga dapat menghilangkan rasa saling curiga.

## 2. Rapat resmi

Rapat resmi biasanya diselenggarakan untuk membahas masalah-masalah yang sangat penting. Dalam rapat resmi berlaku peraturan *protocol* yang akan membantu kelancaran jalannya rapat. Apabila terdapat perbedaan pendapat diantara anggota, peraturannya adalah pendapat mayoritas menjadi keputusan, akan tetapi hak-hak minoritas dilindungi dengan membatasi pembahasan pada pokok-pokok, dan lebih penting adalah memberikan jaminan bahwa semua peserta diperlakukan sebaik-baiknya.

### 3.3.2 Tugas-Tugas Sekretaris Dalam Rapat

1. Memeriksa ruangan rapat untuk meyakinkan, apakah segala sesuatunya telah beres dan siap.

2. Menghitung jumlah tempat duduk dan disesuaikan dengan jumlah peserta yang diundang.
3. Letak tempat duduk disesuaikan dengan fungsi dari setiap peserta.
4. Memeriksa perlengkapan yang telah tersedia, termasuk bahan-bahan yang telah diperlukan.
5. Sekretaris harus selalu ada di tempat dan tidak perlu jalan mondar-mandir. Bila diperlukan sekretaris menugaskan beberapa orang untuk member pelayanan kepada para peserta rapat.
6. Disamping itu sekretaris perlu pula menugaskan orang khusus untuk merekam semua pembicaraan baik melalui *tape recorder* maupun dengan steno.
7. Apabila jumlah peserta yang hadir diperkirakan telah mencapai 80%-90%, sekretaris perlu member laporan kepada pimpinan bahwa rapat akan segera dimulai tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang tercantum dalam undangan rapat.
8. Hasil rekaman dan catatan perlu diedit kembali dan dipertimbangkan mana yang di perlukan serta mana yang dibuang, sesuai dengan ketentuan rapat.
9. Hasil catatan rapat telah disusun perlu dibacakan kembali dihadapan peserta rapat untuk mendapat tabahan, atau koreksi agar menjadi lebih sempurna.
10. Apabila dalam rapat terjadi pengambilan suara sekretaris perlu mencatat nama-nama siapa yang setuju, disertai dengan hasil dan keputusan yang diambil.
11. Membuat ucapan terima kasih dalam bentuk tulisan yang disampaikan kepada pejabat misalnya Gubernur, Tuan Rumah, Panitia Rapat, Para Peserta dan



semua pihak yang telah membantu sehingga rapat dapat diselenggarakan dengan baik dan sukses.

### 3.4 Perjalanan Dinas

Menurut Rumsari dan Lukas, (1999) Perjalanan dinas pimpinan biasa dilakukan karena berbagai pimpinan antara lain pelaksanaan pengawasan di kantor cabang atau perusahaan cabang, seminar, diklat, tender, janji temu, peninjauan kerja sama, menghadiri acara *ceremonial*, kegiatan *social*, dan lain-lain.

Sehubungan dengan perjalanan dinas tersebut, pimpinan tidak perlu mempersiapkan sendiri segala sesuatunya karena sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan memiliki tugas untuk mengurus kepergian pimpinan mulai dari keberangkatan sampai dengan kepulangannya. Tidak menutup kemungkinan, sekretaris tidak hanya mempersiapkan perjalanan dinas. Hal ini terjadi karena sekretaris sering diminta untuk mengikuti perjalanan dinas pimpinan, termasuk mengikuti acara pokok perjalanan dinas dan sering pula sekretaris diminta untuk membuat laporan perjalanan dinas pimpinan setelah perjalanan dinas pimpinan dilakukan.

Oleh karena itu segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan dinas pimpinan telah dipersiapkan sekretaris, maka pimpinan dapat mengkonsentrasikan diri untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan langsung dengan tujuan perjalanan dinas. Pimpinan tidak perlu memikirkan bagaimana mengurus transportasi, akomodasi, dokumen-dokumen yang harus dibawa, dan bagaimana pengelolaan keuangan selama perjalanan karena hal-hal tersebut sudah dipersiapkan dan diurus oleh sekretaris.

### 3.4.1 Macam-Macam Perjalanan Dinas

Perjalanan dinas pimpinan lewat udara dengan menggunakan fasilitas pesawat udara hendaknya benar-benar dipertimbangkan tingkat efisiensinya dan efektivitas. Pertimbangan mendesak atau tidak waktu dan urusan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah serta kondisi keuangan perusahaan hendaknya menjadi pertimbangan untuk memutuskan penggunaan alat transportasi pesawat udara ini. Apabila pimpinan memiliki waktu yang cukup longgar untuk menghadiri atau menyelesaikan suatu urusan tertentu dan memungkinkan untuk ditempuh dengan menggunakan jasa angkutan darat saja karena menggunakan armada darat ini dinilai relatif lebih ekonomis. Persiapan yang harus dilakukan sekretaris sehubungan dengan perjalanan dinas pimpinan dengan menggunakan pesawat udara domestik (lingkup dalam negeri) adalah melakukan pemesanan tiket, disamping mempersiapkan surat tugas dan dokumen-dokumen yang berkaitan langsung dengan tujuan perjalanan dinas. Sehubungan dengan hal ini, sebaiknya sekretaris mempunyai daftar jenis pesawat beserta fasilitas yang ditawarkan, tujuan, harga, dan waktu keberangkatan. Namun, apabila perjalanan dinas ke luar negeri menggunakan pesawat udara, banyak hal yang harus dipersiapkan yang dilakukan sekretaris, antara lain harus mengurus *passport*, *visa*, dan membayar *fiscal*.

#### A. Perjalanan dinas lewat darat

Perjalanan dinas lewat darat bisa dilakukan dengan menggunakan mobil perusahaan, travel, bus, atau kereta api. Perjalanan dinas dengan menggunakan mobil perusahaan dilakukan apabila jarak perusahaan dan tempat tujuan *relative* dekat. Sedangkan pilihan terhadap *alternative* perjalanan dengan menggunakan

jasa biro perjalanan ditetapkan apabila jarak perusahaan dengan tempat yang dituju relatif jauh dan pimpinan tidak akan tertanggu kondisi kesehatan dan vitalitasnya. Dengan demikian, pimpinan dapat mengikuti dan menjalankan tugas sesuai dengan tujuan pokok perjalanan dinas perjalanan dinas tersebut dengan baik.

Untuk perjalanan dinas lewat darat tidak memerlukan dokumen perjalanan khusus, sehingga sekretaris hanya melakukan persiapan berupa pemesanan tiket dan dokumen-dokumen yang berkaitan langsung dengan tujuan pokok perjalanan dinas. Namun, apabila pimpinan melakukan perjalanan dinas lebih dari satu hari, sekretaris harus mempersiapkan akomodasi selama ditempat tujuan, antara lain meliputi hotel tempat tujuan dan sebaliknya.

#### B. Perjalanan dinas lewat laut

Perjalanan dinas lewat laut dapat memanfaatkan berbagai fasilitas pelayanan yang ditawarkan oleh beberapa perusahaan armada laut. Adapun persiapan dan tugas yang harus dilakukan sekretaris adalah mempersiapkan dokumen perjalanan dinas dalam dinas dengan melakukan pemesanan dan pembelian tiket untuk perjalanan dinas dalam negeri, sedangkan untuk perjalanan dinas keluar negeri ditambahkan dokumen seperti *passport*, *cisa*, dan lain-lain. Sekretaris juga harus menyiapkan akomodasi selama di tempat tujuan pokok perjalanan dinas.

Walaupun perjalanan dinas dengan menggunakan armada laut ini bisa ditempuh, namun untuk pimpinan yang bergerak dibidang bisnis yang menginginkan segala sesuatunya bergerak cepat, sering tidak menjadi pilihan.

Pimpinan perusahaan terlalu lama walaupun pekerjaan dapat didelegasikan pada bawahan.

### C. Perjalanan Dinas lewat Udara

Saat melakukan perjalanan dinas keluar kota mungkin *relative* lebih rendah apabila menggunakan jalur udara ataupun laut bila dibandingkan dengan menggunakan jasa layanan pesawat terbang . namun demikian, perusahaan yang sudah cukup bonafide, alternative menggunakan jasa pesawat terbang menjadi pilihannya karena untuk menjaga prestise perusahaan.

Persiapan yang harus dilakukan sekretaris sehubungan dengan menggunakan pesawat udara domestic (lingkup dalam negeri) adalah melakukan pemesanan dan pembelian tiket, di samping mempersiapkan surat tugas dan dokumen-dokumen yang berkaitan langsung dengan tujuan perjalanan dinas pimpinan. Sehubungan dengan hal ini, sebaiknya sekretaris memiliki daftar jenis pesawat beserta fasilitas yang ditawarkan, tujuan, harga, dan waktu keberangkatan. Namun, apabila perjalanan dinas keluar negeri dengan menggunakan pesawat udara, banyak hal yang harus dipersiapkan dan dilakukan sekretaris, antara lain harus mengurus *passport*, *visa* dan membayar *fiscal*.

### 3.5 Bertelepon

Menurut Rumsari (1997), komunikasi dalam suatu organisasi, baik yang bersifat *intern* maupun *ekstern*, dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satunya berkomunikasi adalah dengan menggunakan telepon. Bagi seorang sekretaris telepon merupakan piranti pokok. Dengan telepon, seorang sekretaris dapat menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat. Dengan diterimanya

informasi secara cepat, maka organisasi atau perusahaan dengan cepat menindaklanjuti atau melakukan tindakan antisipatif. Dengan demikian, telepon menjadi sarana mutlak guna mendukung efektivitas dan efisiensi kerja seorang sekretaris.

### 3.5.1 Pengertian Hubungan Telepon

Hubungan telepon pada dasarnya merupakan salah satu sarana komunikasi. Sebagai sarana komunikasi, telepon dipakai untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat. Dikatakan “cepat” karena dengan telepon baik komunikator (penyampai) maupun komunikasi (penerima) dapat menyampaikan berita atau informasi pada saat yang sama, tidak perlu menunggu berjam-jam, apalagi berhari-hari.

Hubungan dengan telepon termasuk bentuk komunikasi tidak langsung. Antara komunikator dan komunikan secara fisik tidak bertatap muka, tetapi diperantarai dengan suatu rangkaian elektronik yang disebut dengan pesawat telepon. Pada bagian berikut akan membahas macam-macam pesawat telepon.

### 3.5.2 Macam Pesawat Telepon Dan Hubungan Telepon

Ditinjau dari peletakkannya, ada macam-macam telepon yang digunakan pada suatu organisasi, antara lain sebagai berikut:

1. Telepon meja (*tablephone*), yaitu telepon yang diletakkan di atas meja.
2. Telepon dinding (*wallphone*), telepon yang diletakkan pada dinding .
3. Telepon mobil, kapal, atau pesawat.

Sedangkan dari segi kapasitas atau kemampuan peralatan yang digunakan pada pesawat telepon, macamnya adalah sebagai berikut.

1. Satu jalur telepon (*single line phone*) bisa dengan sistem tuts atau putar angka. Jenis telepon ini banyak digunakan oleh masyarakat yang memiliki fasilitas telepon rumah.
2. Telepon yang banyak tuts (*multi button telephone*), melalui pesawat ini hubungan telepon masuk dapat diaturpenyampaiannya kepada orang yang dipanggil. Jenis telepon ini banyak digunakan pada organisasi-organisasi.
3. Sistem hunting, yaitu satu nomor telepon dapat digunakan secara serentak untuk beberapa saluran.
4. Telepon dengan penguat suara (*loudspeaking telephone*), yaitu telepon yang tidak perlu dipegang sewaktu berbicara.

Sementara itu, hubungan telepon, ditinjau dari segi jarak jangkauannya dapat dibagi menjadi tiga.

1. Hubungan *local* (setempat), yaitu hubungan yang dilakukan pada satu lingkup daerah tertentu, misalnya daerah Yogyakarta. Pada hubungan ini, anda tidak perlu menggunakan atau memutar kode area tempat yang dituju.
2. Hubungan interlokal, yaitu hubungan telepon antara dua orang yang jaraknya cukup jauh, misalnya antarkota atau antar provinsi, namun tetap dalam satu Negara. Untuk melakukan hubungan ini, terlebih dulu seseorang harus menekan atau memutar nomor kode wilayah tempat yang dituju. Misalnya, jika anda di Medan ingin mengadakan hubungan telepon ke Surabaya, maka anda harus menekan atau memutar terlebih dulu nomor 031 yaitu nomor kode wilayah Surabaya. Setelah itu baru diikuti nomor telepon yang dituju.
3. Hubungan internasional yaitu hubungan telepon dari seseorang atau organisasi disuatu Negara tertentu kepada orang atau organisasi di Negara

lain. Permintaan hubungan telepon internasional dapat diadakan dengan menekan atau memutar terlebih dahulu nomor 001 atau 008. Setelah itu tekan nomor kode Negara, kode wilayah, baru kemudian nomor telepon yang dituju. Dalam melakukan hubungan internasional, sekretaris harus memperhatikan perbedaan waktu antarnegara, agar tidak menyalahi etiket bertelepon.

### 3.5.3 Etiket Bertelepon

Banyak orang menyamakan begitu saja kata “etika” dan “etiket”, padahal keduanya berbeda. Etika adalah cabang filsafat yang membahas tingkah laku manusia berdasarkan kaidah “baik-buruk, benar-salah, tepat-tidak”. Sedangkan ‘etiket’ (bahasa Prancis *Etiquette*) adalah tata karama, sopan santun, atau tata pergaulan. Kalau etika membahas “apa yang benar, salah, jujur, adil, dan lain-lain,” maka etiket membahas “apa yang sopan dan pantas”. Etiket diterapkan, misalnya dalam percakapan, bertamu, berkunjung, makan-minum, melayani atau menerima tamu, bertelepon dan seterusnya.

Bagaimana etiket bertelepon? Ketika anda menggunakan pesawat telepon, anda memang tidak berhadapan dengan orang yang diajak berkomunikasi. Dengan demikian, anda tidak perlu tampil dengan cantik dan menarik, memakai busana yang *up to date*, juga tidak perlu menampakkan wajah yang ramah dan senyum seperti layaknya menerima tamu, hal yang terpenting hanyalah suara yang jelas, tegas, namun terkesan ramah, hangat, dan bersahabat, juga tidak bernada emosi. Hindari suara yang penuh rayuan atau bernada ringan. Dengan suara yang merdu didengar, tidak jarang orang menjadi lebih betah dan senang berkomunikasi dengan anda. Suara anda akan menentukan

kesan pertama tentang diri anda. Walaupun begitu penampilan tetap tidak boleh diabaikan, karena tugas sekretaris tidak hanya menerima atau menelepon seseorang.

Anda memang tidak berhadapan langsung dengan orang yang anda ajak bicara, akan tetapi etiket dalam bertelepon tidak boleh diabaikan. Adapun hal-hal yang harus anda perhatikan sehubungan dengan etiket bertelepon adalah sebagai berikut.

1. Jangan mulai dengan kata “halo”, tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat anda berkerja. Kata “halo” hanya akan membuang waktu dan tidak bertelepon bila seseorang tidak mengenal penelepon begitu dekat, tetapi jika anda berada di tempat kerja, sebaiknya kata tersebut tidak digunakan.
2. Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi atau terlalu lama berbicara dengan si penelepon. Sekrretaris yang pada umumnya wanita, sering tergoda oleh “hobi ngerumpi”. Dalam hal ini anda harus mampu mampu menempatkann diri anda sebagai petugas kantor. Sebaiknya dihindari percakapan melalui telepon apabila tidak begitu perlu. Namun, apabila memang ada kepentingan pribadi yang begitu mendesak untuk dibicarakan, anda dapat menggunakan hubungan telepon dengan bijaksana. Artinya, bicara seperlunya tanpa mengganggu tugas pokok anda.
3. Berusahalah untuk mendengarkan lawan bicara anda, jangan melamun, atau bersikap tidak tertuju pada pembicaraan. Kadang-kadang anda meminta penelpon mengulangi pembicaraan dengan ungkapan “apa, bisa diulang?”



sungguh hal yang tidak sopan bila anda mengungkapkan hal demikian. Oleh karena itu, konsentrasikan sejenak pada percakapan tersebut.

4. Jangan mengungkapkan kata-kata yang menyinggung prasaan, sebaiknya berbicaralah dengan sikap yang menyenangkan. Mungkin anda mendapat perlakuan kurang enak dari percakapan melalui telepon, tetapi sebaiknya anda dapat menahan diri untuk tidak mengungkapkan kata-kata kasar, bahkan sampai menyinggung perasaan penelpon. Bagaimanapun juga, seorang sekretaris harus tetap ramah dan sopan di dalam percakapan lewat telepon.
5. Berusahalah untuk menanggapi maksud pembicara dengan cepat dan member kesan bahwa orang yang anda ajak bicara diperhatikan selayaknya anda berhadapan langsung dengannya.
6. Berbicaralah dengan tempo yang sedang, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Bila anda berbicara terlalu cepat, orang yang berkomunikasi dengan anda sering tidak memahami isi pembicaraan anda. Tetapi bila anda berbicara terlalu lambat, orang akan cepat bosan karena harus menunggu terlalu lama untuk memahami maksud pembicaraan anda.
7. Apabila anda menelepon, anda harus siap menyebut nama dan jabatan orang yang akan dituju, di samping pokok pembicaranya. Jangan sampai sesudah menghubungi nomor tertentu, kemudian anda bertanya, “saya harus berbicara dengan siapa ya?”
8. Apabila anda menelepon seseorang, anda dapat menanyakan apakah saat ini memang waktu yang tepat untuk berbicara. Barangkali saat itu orang yang anda tuju sedang sibuk, sehingga anda terpaksa menggangukannya di sela-sela kesibukannya.