



KESEKRETARIATAN

LINDA PERMANASARI

KESEKRETARIATAN

Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Perlindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap :

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

KESEKRETARIATAN

Linda Permanasari



Poliban Press

KESEKRETARIATAN

Penulis :
Linda Permanasari

ISBN :
978-623-7694-77-9

ISBN Elektronik :
978-623-7694-78-6 (PDF)

Editor dan Penyunting :
Adi Pratomo

Desain Sampul dan Tata letak :
Rahma Indera; Eko Sabar Prihatin

Penerbit :
POLIBAN PRESS
Anggota APPTI (Asosiasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia)
no.004.098.1.06.2019
Cetakan Pertama, 2021

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk
dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit

Redaksi :
Politeknik Negeri Banjarmasin, Jl. Brigjen H. Hasan Basry,
Pangeran, Komp. Kampus ULM, Banjarmasin Utara
Telp : (0511)3305052
Email : press@poliban.ac.id

Diterbitkan pertama kali oleh :
Poliban Press, Banjarmasin, Desember 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga buku KESEKRETARIATAN telah dapat diselesaikan. Buku ini merupakan pengantar bagi perkuliahan dalam mata kuliah Kesekretariatan semester III mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin Prodi Administrasi Bisnis.

Terimakasih disampaikan kepada Joni Riadi S.ST., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banjarmasin dan Nurmahaludin, S.T., M.T. selaku Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat beserta sekretaris dan staf. Terimakasih juga disampaikan kepada Faris Ade Irawan, Reza Fauzan, Eko Sabar Prihatin dan Rahma Indera yang telah berkontribusi dalam editing serta seluruh tim Poliban Press dan semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian buku ini.

Kami menyadari masih terdapat kekurangan dalam buku ini untuk itu kritik dan saran terhadap penyempurnaan buku ini sangat diharapkan. Semoga buku ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Banjarmasin,

Poliban Press

PRAKATA

Alhamdulillah...puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan kasih sayang-Nya lah penulis diberikan petunjuk, kesehatan dan kemampuan dalam menyelesaikan buku ajar Kesekretariatan ini.

Kesekretariatan adalah salah satu mata kuliah yang ada pada Program studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin sebagai mata kuliah Keahlian dan wajib untuk mahasiswa semester I Program Studi Administrasi Bisnis dengan kode E01108.

Dalam mata kuliah Kesekretariatan terutama membahas tentang Definisi dan kedudukan Sekretaris dalam melaksanakan ketatausahaan, Peranan tata usaha dalam organisasi kantor, fungsi dan ciri kantor, syarat-syarat jabatan Sekretaris, kepribadian Sekretaris dan pengembangannya, peranan Sekretaris dalam Human Relation, langkah kerja Sekretaris, hubungan kerja internal dan eksternal, perencanaan tugas harian, tugas Sekretaris menurut fungsi dan pelaksanaannya, peran dan tanggungjawab Sekretaris, Sekretaris dalam penanganan aktivitas korespondensi, penanganan telepon dan penanganan tamu dan aktivitas lain yang berhubungan dengan aktivitas kantor.

Dalam penulisan buku ajar Kesekretariatan ini penulis sangat menyadari akan adanya kekurangan dan kesalahan baik dalam penulisan kata ataupun penyusunan isinya, maka saran dan kritik yang sifatnya membangun dan menyempurnakan buku ajar ini sangatlah penulis harapkan.

Penulis

Linda Permanasari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengertian Organisasi, Informasi, Kantor, Kesekretariatan, Macam Sekretariat Dan Sekretaris	1
1.2 Jenis-Jenis Jabatan Sekretaris	5
1.2.1. Ruang Lingkup Tanggung Jawab Sekretaris	5
1.2.2. Sekretaris Berdasarkan Kemampuan Dan Pengalaman Kerja	7
1.2.3. Berdasarkan Spesialisasi/Bidang Khusus Dalam Pekerjaan	7
1.3 Peran Dan Tugas Sekretaris	8
1.3.1 Peran Sekretaris	8
1.3.2 Tugas –Tugas Sekretaris	9
1.4 Tanggung Jawab Dan Kedudukan Sekretaris	11
BAB 2 MANAJEMEN WAKTU	15
2.1. Pentingnya Manajemen Waktu	15
2.2. Mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Menghabiskan Waktu .	18
2.2.1. Daftar Pemboros Waktu	18
2.2.2. Menghadapi Pemboros Waktu Anda	20
2.3. Penanganan Tugas-Tugas Rutin	22
2.3.1. Penanganan Tugas-Tugas Kearsipan	22
2.3.2. Penggunaan Waktu Dalam Berkorespondensi	22
2.4. Membuat Jadwal Untuk Mengatur Waktu	23
2.4.1. Perencanaan Jangka Panjang	23
2.4.2. Perencanaan Jangka Pendek	28
2.5. Urutan Prioritas Pekerjaan	31
Soal Latihan :	34
BAB 3 PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK MENGUNAKAN BUKU AGENDA DAN KARTU KENDALI	36
3.1. Prosedur Penanganan Surat Masuk Menggunakan Buku Agenda	36
3.1.1. Penerimaan Surat	36
3.1.2. Pembukaan Surat	37
3.1.3. Pencatatan Waktu Penerimaan Surat	39
3.1.4. Pensortiran Surat	43
3.1.5. Pendistribusian Surat	44

3.2. Prosedur Penanganan Surat Masuk Menggunakan Kartu Kendali.....	52
3.2.1. Surat Penting	52
3.2.2. Surat Biasa.....	57
Soal Latihan :.....	60
BAB 4 PROSEDUR PENANGANAN SURAT KELUAR MENGGUNAKAN SISTEM BUKU AGENDA DAN SISTEM KARTU KENDALI.....	62
4.1. Penanganan Surat Keluar Menggunakan Sistem Buku Agenda.....	62
4.1.1. Penyiapan Konsep	62
4.1.2. Persetujuan Konsep	65
4.1.3. Registrasi Dan Pemberian Nomor	65
4.1.4. Pengetikan Konsep Surat	66
4.1.5. Penandatanganan Surat.....	67
4.1.6. Pencatatan Surat Keluar.....	67
4.1.7. Pengiriman Surat Keluar.....	68
4.2. Penanganan Surat Keluar Menggunakan Sistem Kartu Kendali.....	70
4.2.1. Surat Keluar - Penting	70
4.2.2. Surat Keluar-Biasa (Rutin)	72
4.2.3. Surat Keluar-Rahasia.....	73
BAB 5 PROSEDUR PENANGANAN TELEPON.....	77
5.1. Penanganan Telepon	77
5.1.1. Sistem Telepon Dan Peralatannya	77
5.1.2. Switch Board	78
5.1.3. Macam-Macam Pesawat Telepon	78
5.2. Prosedur Penanganan Telepon Keluar.....	79
5.3. Prosedur Penanganan Telepon Masuk (Menerima Pesan).....	81
BAB 6 PROSEDUR PENANGANAN TAMU	86
6.1. Prosedur Dalam Menangani Tamu (Resepsionis).....	86
6.1.1. Penanganan Resepsionis	86
6.1.2. Persiapan Untuk Penerimaan Tamu	87
6.1.3. Sikap Seorang Resepsionis Dalam Menerima Tamu :	88
6.2. Penyusunan Jadwal Pertemuan.....	92
6.3. Merencanakan Perjanjian	94
6.4. Ruang Penerimaan Tamu	95
BAB 7 FORMULIR.....	98
7.1. Pengertian Formulir	98
7.1.1. Isi Formulir.....	98
7.1.2. Proses Pengerjaan Formulir	99

7.1.3. Penghematan 5 Unsur Usaha	99
7.1.4. Memudahkan 5 Jenis Pekerjaan.....	99
7.2. Hal-Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Pembuatan Formulir	100
7.3. Mendesain Formulir	101
7.4. Proses Mendesain Formulir.....	102
7.5. Macam-Macam Formulir	105
7.5.1. Formulir Pemesanan (Order Form).....	105
7.5.2. Kuitansi	106
7.5.3. Faktur (Invoice)	107
7.5.4. Daftar Permintaan Barang (Store Requisition)	107
7.5.5. Daftar Perhitungan Gaji.....	108
7.5.6. Formulir Pendaftaran Lamaran Kerja (Job Application)	109

DAFTAR PUSTAKA

BIOGRAFI PENULIS

BAB 1

PENDAHULUAN

Capaian Pembelajaran:

Setelah mengikuti pembelajaran pada materi ini mahasiswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan arti Organisasi, Informasi, Kantor, Kesekretariatan, macam Sekretariat dan Sekretaris.
2. Menjelaskan Jenis Jabatan Sekretaris.
3. Menjelaskan Peran dan Tugas Sekretaris.
4. Menjelaskan Tanggung Jawab dan Kedudukan Sekretaris.

1.1 Pengertian Organisasi, Informasi, Kantor, Kesekretariatan, Macam Sekretariat dan Sekretaris

Suatu organisasi baik dalam bentuk perusahaan, lembaga pemerintah ataupun organisasi kemasyarakatan dalam upaya mencapai tujuan secara maksimal diperlukan adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang sampai kepada rincian tugas masing-masing kelompok yang terlibat dalam organisasi tersebut.

Setiap rangkaian kegiatan didalam organisasi yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, akan memerlukan pekerjaan kantor yang tertib, tapi lancar dalam arti keseluruhan salah satu prasarana yang cukup penting adalah terdapatnya suatu perusahaan yang mampu menyediakan *informasi yang benar, berdasarkan fakta dan dibutuhkan oleh pimpinan dalam rangka mengatur dan mengendalikan usahanya.*

Pengertian Informasi adalah :

⇒ Data yang dicatat, digabungkan dan disusun dihubungkan atau ditafsirkan dalam kerangka tertentu untuk memberitahukan suatu pengertian.

Untuk mengolah suatu informasi dibutuhkan tempat serta peralatan tertentu yang dikenal dengan kantor dan peralatan kantor.

Pengertian kantor adalah :

⇒ Tempat diselenggarakannya proses penanganan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan informasi.

Setiap keputusan yang telah diambil atau ditetapkan dalam suatu organisasi perlu dicatat dan disimpan dengan baik untuk buletin dimasa datang dengan berkembangnya analisis manajemen pengkajian sistem dan prosedur, penggunaan komputer , serta penggunaan peralatan kantor modern dalam kegiatan kantor sehingga kantor menjadi pusat infotmasi dan menjadi dasar pengambilan keputusan yang dilaksanakan oleh pimpinan.

Ruang lingkup pekerjaan kantor yang sangat luas mengakibatkan tidak mungkinnya pekerjaan tersebut dikerjakan oleh satu orang atau sekelompok kecil orang-orang tertentu dengan demikian seorang pimpinan mengangkat pembantu yang akan disertai urusan/tugas tertentu, banyak atau sedikitnya pembantu dan macam pekerjaan apa yang diperlukan tentu tergantung dari besar kecilnya organisasi luas sempitnya aktivitas atau besar kecilnya volume kerja, sehingga ada kemungkinan terdapat sekelompok staf yang diantaranya adalah sekretaris dengan para pembantunya yang akan melakukan aktivitas bantuan atau rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok. Sehingga timbul satuan organisasi yang dinamakan sekretariat.

Bidang kegiatan dalam suatu kantor (organisasi) pada dasarnya dapat dikelompokkan kedalam 2 bidang kegiatan yaitu :

- (1) Bidang substantif yaitu tugas pokok yaitu tugas operasional organisasi.
- (2) Bidang administratif yaitu bidang penunjang terhadap pelaksanaan tugas pokok (operasional).

⇒ Misalnya kepegawaian, keuangan, perbekalan, dan lain-lain. Segala aktivitas yang dilakukan oleh sekretaris sehubungan dengan bidang-bidang tersebut disebut dengan *kesekretariatan*.

⇒ Jadi kesekretariatan menyatakan aktivitas dan tata kerjanya. Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan bahwa kesimpulan pengertian dari kesekretariatan adalah:

Merupakan satuan organisasi yang melaksanakan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan perkantoran dan bantuan lainnya yang dilaksanakan sebagai kegiatan penunjang, supaya tujuan organisasi dapat dicapai dengan lebih lancar.

⇒ **Jadi Kesekretariatan berarti :**

Keseluruhan proses pelaksana rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan perkantoran dan tugas-tugas bantuan lainnya yang menunjang kelancaran pencapaian tujuan organisasi.

⇒ **Fungsi sekretariat adalah :**

Sebagai satuan organisasi yang merupakan tempat sekretaris dan pembantunya melakukan rangkaian kegiatan demi menunjang pelaksanaan tugas pokok organisasi agar dapat mencapai tugas dengan lebih lancar.

Selain sekretariat ada pula yang dinamakan sekretariat jenderal yaitu:

Satuan organisasi yang terdapat dalam lingkungan organisasi yang lebih besar dan melaksanakan pekerjaan atau kegiatan seperti halnya kesekretariatan ditambah dengan segala kegiatan seperti membantu pimpinan baik dalam hal bantuan teknis maupun administratif.

Misalnya sekretariat Jenderal Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang dipimpin oleh sekretaris Jenderal. Didalam bidang kesekretariatan, sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang istilah lainnya dikenal dengan sebutan kepala bagian sekretariat atau sekretaris organisasi atau sekretaris perusahaan dan lain-lain.

Variasi sekretariat yang dipimpin dalam struktur organisasi pemerintah negara RI seperti :

- Sekretariat Negara
- Sekretariat Lembaga
- Sekretariat Badan
- Sekretariat Balai dan lain-lain.

Dari istilah tersebut diatas, maka istilah sekretaris tersebut berfungsi sebagai manajer yaitu seorang pimpinan yang membawahi suatu organisasi yang melakukan pekerjaan pelayanan dalam bidang ketatausahaan dan lain-lain yang biasa disebut dengan bagian sekretariat.

Disamping itu ada pula sekretaris yang fungsinya hanya membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugas-tugas perkantoran untuk keperluan pimpinan, seorang pimpinan dituntut untuk dapat mengetahui dengan cepat dan tepat, setiap situasi dan kondisi organisasi, mengetahui dan menggunakan wakilnya dengan efektif dan efisien, serta menguasai setiap masalah yang menyangkut pelaksanaan tugas pokok organisasinya. Guna menjamin kecermatan dan kelancaran tugas-tugas pimpinan tersebut diperlukan tenaga sekretaris yang terdidik, terampil dan mampu mengetahui dengan tepat tugas pokok organisasi dan pimpinannya serta tugas pokok dan tanggung jawabnya sendiri.

Istilah sekretaris sebenarnya berasal dari istilah asing yang di Indonesiakan istilah itu kita oper dari bahasa Belanda “Sekretaris” atau Bahasa Inggris “*Secretary*” berasal dari perkataan latin “*Secretum*” yaitu rahasia jadi menyangkut seorang yang bisa dipercaya, seorang yang dapat menyimpan rahasia.

Berikut ini dikutip beberapa pengertian tentang sekretaris antara lain sebagai berikut :

- Sekretaris Pribadi atau *Private Secretary* yaitu seorang pegawai yang bertugas memberikan bantuan kepada pimpinan dalam bidang pekerjaan ketatausahaan (surat menyurat, pendiktean, stenografi).

- Sekretaris berfungsi sebagai manajer adalah seorang pimpinan yang membawahi suatu organisasi yang melakukan pekerjaan pelayanan dalam bidang ketatausahaan yang pada lasimnya disebut bagian sekretariat atau sekretariat jendral.
- Sekretaris adalah seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan dan lebih bertanggung jawab daripada seorang stenografer dan tugas-tugas biasanya, yang meliputi penyalinan dan pengambilan dikte, berurusan dengan publik untuk menjawab telpon, mengundang pertemuan, membuat perjanjian, memelihara dan mengarsip warkat-warkat, surat-surat, dan lain-lain, seorang sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrasi atau pimpinan muda.

1.2 JENIS-JENIS JABATAN SEKRETARIS

Jenis jabatan sekretaris dibedakan atas 3 dasar yaitu :

1.2.1. Ruang lingkup tanggung jawab sekretaris

✓ *Sekretaris Organisasi*

Yaitu seorang yang memimpin suatu sekretariat dari suatu perusahaan atau sekretariat dari suatu instansi pemerintah tertentu, sekretaris organisasi disamping bekerja atas instruksi pimpinan, juga memiliki wewenang untuk ikut membuat rencana organisasi , membuat keputusan, melakukan pengarahan, melakukan koordinasi atas pelayanan administrasi, menjalankan pengawasan, melakukan penyempurnaan organisasi dan tata kerja, serta bekerja terutama, untuk kepentingan organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain sekretaris organisasi membantu melakukan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengkoordinasian, penggerakkan, dan pengawasan.

Contoh :

- Sekretaris Jenderal
- Sekretaris Wilayah Daerah
- Sekretaris Perusahaan dan lain-lain.

✓ *Sekretaris Pribadi (Private Secretary/Personal Secretary)*

1. Sekretaris Pribadi

Yaitu seorang yang mengerjakan pekerjaan perkantoran untuk membantu seseorang tertentu, dan bersifat pribadi. Sekretaris dalam pengertian ini bukan pegawai atau *staff* dari suatu organisasi atau perusahaan tapi diangkat dan digaji oleh perorangan.

Contoh sekretaris pribadi:

- Sekretaris pribadi seorang bintang film
- Sekretaris pribadi seorang profesor
- Dan lain-lain.

2. Sekretaris Pimpinan (Sekretaris Pembantu Pimpinan)

Yaitu seorang pembantu pimpinan yang bertugas menjalankan tugas-tugasnya perkantoran untuk seorang pimpinan tertentu.

Sekretaris dalam pengertian ini adalah pegawai atau *staff* dari suatu perusahaan/ organisasi diangkat dan digaji oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Sekretaris ini tidak semata-mata bekerja untuk kepentingan pribadi pimpinan tetapi bersifat kedinasan. Merkipun demikian disebut juga *Private Secretary*, karena ia hanya berkewajiban membantu pimpinan tertentu.

3. Sekretaris Direksi

Disamping itu ada juga yang disebut sekretaris direksi atau sekretaris pimpinan tinggi (*Executive Secretary*), yaitu sekretaris yang menyelenggarakan pekerjaan administrasi untuk suatu badan, direksi, atau pimpinan tertinggi. Dalam melaksanakan tugasnya sekretaris tersebut dapat dibantu oleh pegawai-pegawai lainnya sebagai bawahannya (sebagai asisten, juru arsip/juru tik, atau lain-lainnya), apabila ruang lingkup pekerjaan terlampau luas.

Oleh sebab itu sekretaris direksi seringkali mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih besar. Sekretaris direksi disebut juga sebagai kepala sekretaris atau pimpinan dalam bagiannya.

1.2.2. Sekretaris berdasarkan Kemampuan dan Pengalaman Kerja

1. Sekretaris Senior (*senior secretary*)

Yaitu sekretaris yang sudah mempunyai kemampuan kerja yang baik, dapat bekerja sendiri tanpa harus dibimbing, dan cukup mempunyai pengalaman kerja, dengan pengalaman yang dimilikinya maka sekretaris senior mampu memecahkan persoalan yang dihadapinya dalam rangka menyelesaikan tugas-tugasnya.

2. Sekretaris Junior (*junior secretary*)

Yaitu sekretaris yang baru bekerja atau memulai karirnya sebagai sekretaris mereka belum mempunyai banyak pengalaman dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mereka masih memerlukan bimbingan.

1.2.3. Berdasarkan Spesialisasi/Bidang Khusus dalam Pekerjaan

Adapula jenis jabatan sekretaris yang disamping memiliki keterampilan dan kemampuan bekerja sebagai sekretaris juga memiliki atau memahami pengetahuan khusus, pengetahuan khusus atau keahlian dibidang tertentu.

Misalnya :

- ⇒ Bidang hukum
- ⇒ Bidang kedokteran/farmasi
- ⇒ Bidang teknik
- ⇒ Bidang akuntansi dan lain-lain

Berdasarkan klasifikasi bidang keahlian tersebut, maka dikenal jenis jabatan sekretaris sebagai berikut :

- Sekretaris dalam bidang hukum (*Legal Secretary*)
- Sekretaris dalam bidang kedokteran (*Medical Secretary*)
- Sekretaris dalam bidang akuntansi (*Accounting Secretary*)

- Sekretaris dalam bidang ekspor impor (*Expor Impor Secretary*)

Dari pengertian-pengertian tentang sekretaris tersebut dapat disimpulkan tentang beberapa ciri sekretaris pimpinan, yaitu:

- *Sekretaris bukan seorang pimpinan*, dalam arti tidak memimpin suatu unit dan tidak selalu mempunyai bawahan, meskipun adakalanya sekretaris dari seorang pejabat tinggi, yang karena kompleks tugasnya. Sehingga dibantu oleh juru ketik atau asisten dalam menjalankan tugas. Tapi ciri yang penting adalah ia tidak memimpin satuan organisasi.
- *Tidak mempunyai wewenang menentukan kebijaksanaan*, dalam arti tidak berwenang menentukan policy yang menyangkut wewenang pimpinan yang membantunya, dengan kata lain tidak dapat mewakili pimpinan dalam hal penentuan kebijaksanaan.
- *Tugasnya terbatas pada masalah-masalah perkantoran dan kedinasan*. Tugasnya melaksanakan pekerjaan perkantoran khususnya yang bersifat rinci untuk meringankan pimpinan dalam melaksanakan tugas pokok.
- *Membantu pimpinan tertentu*. Sesuai dengan posisinya sebagai Sekretaris apa.

1.3 PERAN dan TUGAS SEKRETARIS

1.3.1 Peran Sekretaris

Sudah merupakan suatu kewajiban, bahwa seorang sekretaris harus membantu pimpinan semaksimal mungkin agar dapat bekerja secara berhasil guna, berdaya guna dan lebih profesional. Bila seorang sekretaris menguasai pekerjaan sampai kepada sekecil-kecilnya serta mempelajari dalam hubungannya dengan tanggung jawab pimpinan. Maka hal tersebut akan meningkatkan pendayagunaan tidak hanya terhadap pekerjaan sekretaris tetapi juga terhadap tugas dan keberhasilan pimpinan.

Seorang pimpinan tidak terlalu dapat mengetahui cara yang sebaik baiknya untuk mempergunakan keahlian dan kemampuan dari sekretarisnya, oleh sebab itu sekretaris harus berusaha menunjukkan kemampuannya, agar dengan demikian pimpinan tidak ragu-ragu memanfaatkan keahlian dan kemampuan yang dimilikinya.

Seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas sehari-hari, tidak dapat terhindar dari tugas kesekretariatan. Sekretaris yang berhasil guna dan berdaya guna adalah sekretaris yang dapat bekerja dengan cepat, cermat dan rapi. Sekretaris harus selalu siap sedia membantu dan mengerti keinginan pimpinan, meringankan beban pimpinan dalam memecahkan persoalan dan mengambil keputusan tingkat awal bagi kepentingan pimpinan dalam memulai serta menyelesaikan suatu pekerjaan.

1.3.2 Tugas –tugas Sekretaris

Pada dasarnya tugas sekretaris dapat dibagi kedalam 3 bagian yaitu :

1. Tugas Rutin

Tugas rutin adalah tugas-tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus dilaksanakan, sesuai dengan yang telah diterapkan sesuai dengan uraian tugasnya.

Pada dasarnya tugas rutin meliputi:

- ✓ Menyusun/membuat surat (Korespondensi)
- ✓ Menata arsip (Kearsipan)
- ✓ Menerima dan melayani tamu serta bertamu
- ✓ Menerima dan melayani telpon serta menelpon
- ✓ Mengatur jadwal acara pimpinan
- ✓ Mempersiapkan pembuatan laporan

2. *Tugas Khusus (Tugas instruksi)*

Tugas ini tidak selalu setiap hari dilaksanakan oleh sekretaris hanya apabila ada instruksi khusus dari pimpinan jadi pekerjaan tersebut hanya kadang-kadang dihadapi, akan tetapi harus dilaksanakan sebaik-baiknya. Biasanya pimpinan beranggapan, bahwa untuk bidang-bidang tertentu, sekretaris dianggap sudah menguasai, sehingga pimpinan memberi kepercayaan kepada sekretaris untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Tugas-tugas khusus tersebut antara lain :

- ✓ Mempersiapkan rapat dan membuat notulen/risalah rapat.
- ✓ Mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan, dan lain-lain (sesuai dengan lingkungan kerjanya).

3. *Tugas-tugas Kreatif*

Tugas-tugas kreatif adalah tugas atas prakarsa sendiri tanpa diminta, disuruh atau diperintah oleh pimpinan. Tugas-tugas ini adalah hasil dari pertimbangan sekretaris sendiri, perlu tidaknya sesuatu dikerjakan sehingga dapat membantu meringankan beban pimpinan.

Dalam hal tugas yang bersifat kreatif, sekretaris harus dapat menemukan sendiri segala sesuatu yang harus dikerjakan yang berhubungan dengan keperluan pimpinan tugas-tugas yang bersifat kreatif ini tidak ada batasnya (dalam arti yang positif).

Karena sangat kompleksnya tugas pimpinan, maka sekretaris dalam melaksanakan tugasnya harus dapat menyesuaikan dengan tugas yang dikerjakan pimpinannya.

Tugas-tugas kreatif meliputi :

- ✓ Membuat perencanaan kerja
- ✓ Mempelajari pengetahuan tentang bank

- ✓ Mempelajari pengetahuan tentang kas kecil
- ✓ Pemantapan kepribadian
- ✓ Efisiensi kerja
- ✓ Pengembangan diri sekretaris
- ✓ Menyiapkan perabot kantor, perlengkapan dan alat-alat yang diperlukan oleh sekretaris
- ✓ Memahami cara-cara kerja mesin-mesin kantor dan audio visual aids (alat bantu peraga).

1.4 Tanggung Jawab dan Kedudukan Sekretaris

Dari beberapa jenis sekretaris yang telah dijelaskan diatas masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda sesuai fungsinya sebagai sekretaris jenis apa mereka.

Misalnya saja sekretaris pimpinan bertanggung jawab untuk meringankan beban pimpinan atau manajernya dengan menyelenggarakan tugas-tugas yang bersifat detail atau rinci.

Pekerjaan seorang sekretaris dapat digolongkan dalam tata usaha umum, yaitu membantu memperlancar jalannya pekerjaan dan komunikasi pimpinan organisasi, hanya sifatnya lebih luas dibanding dengan pekerjaan tata usaha.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, maka dibawah ini diutarakan contoh beberapa perbedaan antara kedudukan, tugas atau pekerjaan sekretaris pimpinan dan pegawai tata usaha.

1. *Kedudukan tugas atau pekerjaan sekretaris pimpinan*

- ✓ Melaksanakan kegiatan penanganan informasi untuk seorang pimpinan tertentu.
- ✓ Ruang lingkup tugasnya meliputi semua aspek kegiatan perkantoran.
- ✓ Kedudukannya didalam organisasi adalah langsung bertanggung jawab atau mendapat perintah dari pimpinan tingkat atas atau menengah, dengan kata lain bukan supervisor.

- ✓ Tugasnya meliputi tugas; rutin, melaksanakan instruksi dan tugas kreatif.

2. ***Kedudukan tugas atau pekerjaan pegawai tatausaha***

- ✓ Melaksanakan penanganan informasi untuk suatu unit/satuan organisasi tertentu.
- ✓ Ruang lingkup tugasnya terbatas pada salah satu atau beberapa aspek kegiatan perkantoran.
- ✓ Kedudukan dalam organisasi adalah tidak langsung bertanggung jawab atau mendapat perintah dari pimpinan tingkat atas atau menengah.
- ✓ Lebih banyak melaksanakan tugas rutin, kadang-kadang insidental.

Sedangkan persamaan antara tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh sekretaris pimpinan dan pegawai tatausaha adalah

- ✓ Keduanya melaksanakan kegiatan perkantoran.
- ✓ Keduanya sebagai pelaksana bukan sebagai pimpinan.

Ditinjau dari sejarahnya maka jabatan sekretaris itu adalah *seorang yang diberi kepercayaan menyimpan rahasia*. Dalam perkembangannya, kemudian sekretaris berarti petugas yang menyelenggarakan surat menyurat bagi seorang pejabat pimpinan yang kadang-kadang bersifat rahasia atau bersifat pribadi yang tidak pada tempatnya disebarluaskan, selanjutnya sekretaris berfungsi sebagai pembina hubungan baik antara perusahaan dengan masyarakat luar, karena disamping memberi informasi yang diperlukan pimpinannya juga membantu pimpinan dalam memenuhi fungsi dan tanggung jawabnya, sekretaris juga sering berhubungan dengan pejabat yang mempunyai hubungan kerja dengan pimpinannya bahkan masyarakat tertentu.

Dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaan sekretaris diharapkan dapat membantu mengatasi kesibukan dan kesulitan,

memberi semangat kepada pimpinan, dapat menyederhanakan cara penyelesaian sesuatu pekerjaan sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Sekretaris harus dapat mengikuti gaya kerja pimpinannya yang cepat, dinamis, kerja keras dan efisien. Dalam menghadapi pimpinan yang sering gugup, teledor, pelupa, sekretaris hendaknya bersedia mengingatkan, teliti dalam menyediakan informasi dan mampu menciptakan suasana yang menumbulkan ketenangan.

Semakin besar suatu organisasi semakin besar pula tanggung jawab pimpinan terhadap tugasnya, sehingga dalam keadaan demikian, pimpinan membutuhkan bantuan sekretaris yang terampil dan cakap demi tercapainya tujuan bersama suatu organisasi.

SOAL LATIHAN :

1. Jelaskan menurut pendapat saudara apa yang di maksud dengan Sekretaris, Sekretariat dan Kesekretariatan !
2. Mengapa profesi Sekretaris memiliki prospek cerah dan mennjadi tren berkarir masyarakat Indonesia ?
3. Jelaskan perbedaan antara Sekretaris Pribadi dengan Sekretaris Eksekutif !
4. Jelaskan kedudukan Sekretaris dalam sebuah oganisasi atau instansi !
5. Dari beberapa tugas Sekretaris ada yang disebut dengan tugas Kreatif. Mengapa tugas itu harus ada untuk Sekretaris ?

REFERENSI :

1. Davis, Norma dan Block Burn, Sekretaris Yang Efektif. Semarang; Dahara, 1991
2. Daniels, Diane dan Ann Barron, Sekretaris Profesional. Jkakarta; Erlangga.1993
3. Pudji Herijanto, Drs. Kesekretariatan Bandung; Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik, 1995
4. Komaruddin, Drs. Manajemen Kantor. Bandung;Triganda Karya,1993

BAB 2

MANAJEMEN WAKTU

Capaian Pembelajaran:

Setelah mengikuti pembelajaran pada materi ini mahasiswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan arti penting dari Manajemen Waktu
2. Mengidentifikasi Faktor-faktor Penghabis Waktu
3. Penanganan Tugas-tugas Rutin
4. Membuat Jadwal Untuk Mengatur Waktu
5. Menjelaskan Urutan Prioritas Pekerjaan

2.1. PENTINGNYA MANAJEMEN WAKTU

Waktu adalah suatu komoditas yang paling bernilai dan merupakan satu jenis sumber daya yang tidak dapat diperbaharui, waktu bisa berlalu secepat kilat bagi sementara orang, namun bisa juga berjalan agak lambat bagi orang lain.

Nilai waktu akan ditentukan oleh besarnya nilai permintaan waktu terhadap seseorang, apabila persediaan waktu cukup banyak, maka sudah tentu nilainya tidak begitu berarti akan tetapi apabila persediaan waktu sangat terbatas, karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan maka waktu mempunyai nilai yang sangat berarti.

Apa yang dimaksud dengan Manajemen Waktu ?

Manajemen Waktu adalah *bagaimana cara tiap-tiap orang mengatur waktu untuk mencapai sasaran-sasaran utama kehidupan mereka*, sebagai hasil dari penyisihan kegiatan-kegiatan yang tidak berarti yang sering memakan waktu yang banyak.

Sebelum kita memulai mengurangi dan menyisihkan berbagai kegiatan yang tidak begitu penting di dalam kehidupan kita, kita harus memiliki pemahaman yang jelas tentang arti yang sejas-

jelasanya tentang apa yang diartikan sebagai kegiatan penting itu sendiri, untuk mengetahui kita perlu simak pertanyaan berikut:

Apa sesungguhnya yang penting bagi anda ?

Apa yang ingin anda capai selama hidup anda?

Apabila kita belum pernah memikirkan tentang hal tersebut sebelumnya, sekaranglah saatnya yang tepat untuk memulai. Rencanakan masa depan anda, sasaran apa yang ingin anda peroleh. Sasaran-sasaran itu akan menambah jelas tujuan hidup anda, tanpa itu semua anda akan berjalan tak menentu dan dengan mudah anda akan terpeleset kedalam ratusan kegiatan yang tak berguna, ingatlah bahwa sasaran-sasaran harus dibuat tertulis.

Untuk setiap sasaran, tuliskanlah daftar langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya, kemudian langkah-langkah ini akan menjadi kegiatan-kegiatan yang dapat digunakan untuk menggantikan kegiatan yang tidak penting.

A. Fungsi dan Pentingnya Sasaran

Menentukan sasaran berarti :

- ⇒ Bermaksud melaksanakan dan menyatakan kebutuhan, perhatian, keinginan atau tugas-tugas kita.
- ⇒ Mengarahkan pekerjaan kita menuju sasaran-sasaran jkita serta realisasinya.

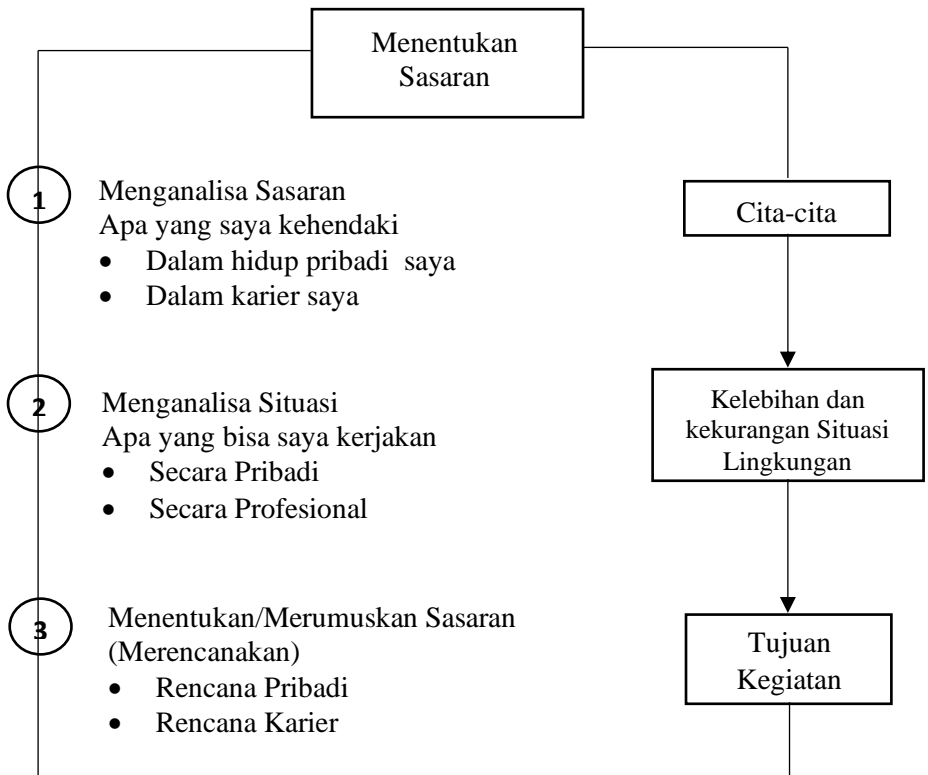
Setiap perusahaan mempunyai sasaran, menentukan sasaran berarti melihat kedepan, mengarahkan dan memusatkan energi dan kegiatan-kegiatan pada sasaran ini dengan demikian sasaran sudah menuju ke hasil. Sasaran adalah tantangan dan merupakan rangsangan untuk bertindak.

Dengan mengetahui sasaran dan mengerjakan dengan ketetapan hati, akan sangat membantu anda dalam menggunakan semua energi untuk mengurus hal-hal yang penting yang berkaitan dengan sasaran tersebut.

Merealisasikan sasaran anda juga bisa menjadi motivasi diri yang besar sekali dalam pekerjaan anda. Sukses yang

terencana adalah lebih baik dan lebih sering terjadi dan bisa dipengaruhi. Prasyarat untuk perencanaan sukses adalah mengetahui secara tepat apa yang hendak anda capai, kapan, dan sejauh mana.

B. Menentukan Sasaran



Gambar 2.1 Menentukan Sasaran

Untuk mencapai sesuatu dan berhasil, anda harus mencurahkan waktu dan usaha, menentukan sasaran yang jelas. Proses penentuan sasaran adalah sebagai berikut :

- 1) Apa tujuan anda ?
- 2) Tujuan itu seperti apa? Apakah sudah cocok/sesuai?
- 3) Apakah ada sasaran-sasaran utama dan sasaran-sasaran lanjutan dalam perjalanan kesana?

4) Apakah anda tahu apa yang bisa anda kerjakan (kelebihan) dan yang masih harus anda kerjakan (kelemahan)

Dalam menentukan sasaran, usahakan agar bisa langsung dilaksanakan.

Contoh

Salah = saya ingin hidup lebih sehat

Benar = saya akan lari perlahan-lahan 30 menit setiap hari.

Salah = saya ingin mempunyai hubungan baik dengan staf saya.

Benar = saya akan menyediakan satu jam setiap minggu bagi setiap anggota staf untuk membicarakan soal-soal profesional dan pribadi.

2.2. MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MENGHABISKAN WAKTU

Langkah pertama didalam manajemen waktu yang efektif adalah mengenali bahwa kita adalah satu-satunya penanggung jawab utama untuk masalah waktu kita sendiri bukan orang lain. Dengan mengelola diri kita sendiri secara efektif dan lebih menghargai waktu, kita akan dapat meningkatkan pencapaian hasil dengan lebih besar dalam suatu.

Apabila anda tidak merasa puas dengan apa yang telah anda capai dalam waktu yang tersedia saat ini, tetapkan mana-mana diantara daftar pemboros waktu dibawah ini yang sesuai dengan keadaan anda. Kesemuanya itu ada dibawah kendali anda.

Sekali anda telah menetapkan mana-mana yang nampaknya sesuai dengan situasi anda, buatlah suatu rencana tindakan untuk secara sistematis mengurangi pengaruh-pengaruhnya.

2.2.1. Daftar Pemboros Waktu

- Kurang pendelegasian
- Menunda-nunda waktu
- Kurang perencanaan, penjadwalan dan organisasi
- Waktu istirahat minum kopi dan makan siang yang molor

- Waktu kosong, ngobrol atau menghayal
- Mencari arsip dan informasi dengan tidak tepat
- Membaca majalah-majalah ataupun surat-surat sampah
- Mengobrak-abrik berkas-berkas
- Terus-menerus mewaspadaikan para karyawan
- Menggunakan waktu untuk hal-hal yang tidak prioritas
- Perjalanan bolak-balik didalam kantor
- Terlampaui lama berbicara di telpon
- Menuliskan kembali memo-memo dan surat-surat
- Makan siang yang berkepanjangan
- Tidak ada sasaran tertulis
- Tidak bisa mengatakan tidak
- Melakukan rapat-rapat yang tidak perlu
- Pengendalian jalannya rapat yang tidak baik
- Terlampaui percaya kepada catatan-catatan ingatan
- Menunda-nunda tugas yang kurang disukai
- Tidak ada waktu hening
- Tidak menggunakan waktu terbaik untuk pekerjaan prioritas
- Tidak pernah memanfaatkan waktu menunggu dan waktu bepergian
- Memasukkan pekerjaan terlampaui banyak namun mengeluarkan terlampaui sedikit
- Tidak pernah menggunakan formulir-formulir
- Tidak pernah memutuskan
- Selalu membiarkan gangguan dari orang lain
- Lebih suka menulis daripada menelpon
- Tata ruang kantor yang tidak efisien
- Memaksakan untuk mengetahui dan melihat segalanya
- Tidak memiliki fakta-fakta dan nomor telpon dalam catatan kita
- Komunikasi yang tidak begitu jelas

- Tidak memanfaatkan berbagai peralatan yang dapat membantu menghemat penggunaan waktu
- Terlalu banyak memberikan perhatian kepada masalah-masalah rinci, perfeksionis
- Tidak mempunyai rencana harian
- Tidak pernah memaksakan suatu batas waktu terakhir terhadap diri sendiri
- Membiarkan suatu pekerjaan tidak selesai kemudian berpindah kepada tugas yang lainnya
- Membiarkan terjadinya pendelegasian keatas
- Mengerjakan tugas-tugas orang lain
- Tidak efektif dalam memberikan pelatihan
- Membiarkan diri dicekam dengan berbagai persoalan
- Tidak memiliki sistem tindak lanjut
- Tidak mendengarkan secara efektif
- Terlalu banyak mengurus persoalan pribadi dan kegiatan-kegiatan luar
- Mempunyai sikap yang kurang baik terhadap pekerjaan
- Khawatir, kurang percaya diri
- Tidak memiliki prosedur
- Salah menggunakan alat-alat pendikte
- Kemampuan menulis kurang baik
- Kesukaan membolos

2.2.2. Menghadapi Pemboros Waktu Anda

Kini setelah anda membaca tentang pemboros waktu dan bagaimana cara menghadapinya, gunakanlah waktu 5 menit untuk melihat situasi anda sendiri.

Tuliskan semua pemboros waktu yang pernah anda alami. Lalu pilihlah tiga yang paling serius dan pertimbangkan cara menghadapinya.

Anda bisa membuat 2 kategori pemboros waktu, yaitu :

Dari Diri Sendiri	Dari Lingkungan

Gambar 2.2 Kategori Pemboros Waktu

1) Dari daftar pemboros waktu pilihlah tiga yang paling serius. Apa bentuknya? Berapa banyak yang dihabiskannya? Apa penyebabnya?

(a)

.....

.....

.....

(b)

.....

.....

.....

(c)

.....

.....

2) Tuliskan cara-cara yang mungkin dapat digunakan untuk mengurangi dampak ketiga pemboros waktu anda.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3. PENANGANAN TUGAS-TUGAS RUTIN

2.3.1. Penanganan tugas-tugas kearsipan

Pekerjaan administrasi adalah suatu pemboros waktu. Apa yang dapat dilakukan agar kita mampu mengurangi jumlah pekerjaan-pekerjaan administrasi? Salah satu tugas administrasi adalah tugas kearsipan apa yang harus dilakukan terhadap arsip-arsip? Penyusutan dan penyimpanan berkas-berkas (arsip).

Untuk mengantisipasi hal tersebut diatas, lakukanlah kebiasaan-kebiasaan sebagai berikut:

- Jangan dituliskan seandainya anda dapat menyelesaikan hal yang sama dengan menggunakan telpon
- Buanglah segala macam surat yang tidak memerlukan proses setelah membacanya
- Jangan pernah kita punya keinginan untuk membeli satu lemari arsip
- Menetapkan berapa lama jangka waktu arsip yang anda simpan
- Gunakan map gantung
- Hati-hati terhadap pengarsipan ganda
- Bangkitkanlah kebiasaan “lakukan sekarang juga”
- Jangan menunda pekerjaan yang kurang menyenangkan
- Praktekkan disiplin pribadi

2.3.2. Penggunaan Waktu dalam Berkorespondensi

- Berikanlah komentar-komentar untuk permintaan-permintaan sederhana diatas surat itu sendiri, dan kirimkan kembali kepada si pengirimnya, memberikan respon secepat mungkin lebih menghemat waktu dari pada formalitas
- Gunakan formulir-formulir surat untuk korespondensi rutin dan berjumlah banyak

- Bila memerlukan umpan balik letakkanlah sebuah foto copy dalam arsip tindak-lanjut anda dan caplah dengan sebuah stempel yang berisikan pesan

Balasan anda terhadap surat terlampir belum kami terima silahkan baca ulang surat ini. Kami mohon segera kabar dari anda.

- Bila harus membuat sebuah surat, biasakanlah sederhana, formal, alami, dan langsung kepada sasaran dengan segera.

Beberapa saran agar dapat menjaga surat anda tetap pendek, alami dan efektif :

- Jagalah agar kalimat anda selalu singkat
- Gunakanlah kata-kata yang umum dan sederhana
- Gunakanlah kata-kata kerja dalam bentuk aktif
- Hindari pengungkapan yang menjemukan
- Jangan bertele-tele langsung pada sasarannya
- Gunakanlah kata-kata sifat seperlunya
- Tulislah dengan kepribadian
- Jagalah agar laporan bisnis tetap bersifat dinas

2.4. MEMBUAT JADWAL UNTUK MENGATUR WAKTU

Untuk membuat jadwal pengaturan waktu terlebih dahulu kita harus menetapkan suatu rencana apakah itu rencana panjang atau rencana jangka pendek

2.4.1. Perencanaan Jangka Panjang

Ada tiga alat bantu perencanaan yang umum dipakai yaitu:

- 1) Lembar Perencanaan Kegiatan
- 2) Bagan Patogan dan
- 3) Diagram Pert.

Dari alternatif tersebut di atas anda dapat memilih yang paling sesuai dengan jenis pekerjaan anda. Penggunaan alat bantu akan membuat hidup anda lebih teratur. Ingat perencanaan seharusnya membantu anda menghemat waktu bukan memboroskannya.

Teknik apapun yang anda pilih anda harus menggunakan kalender utama untuk mencatat semua kegiatan. Cantumkan batas akhir untuk setiap langkah tindakan, serta tanggal penyelesaian proyek. Kalau suatu langkah dalam rencana anda merupakan tanggung jawab orang lain pastikan bahwa anda juga menentukan langkah untuk tindak lanjut, selain itu anda harus tau siapa yang bertanggung jawab untuk masing-masing langkah, dan kapan kegiatan mereka harus selesai.

1) Lembar Perencanaan Kegiatan

Lembar perencanaan kegiatan dapat sangat berlainan dalam segi kompleksitasnya.

Yang paling sederhana hanya mencantumkan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proyek. Informasi tambahan (seperti tanggal mulai, tanggal penyelesaian yang diinginkan perkiraan biaya, dan siapa yang bertanggung jawab) dapat ditambahkan pada bentuk lembar dasar tadi.

Contoh Lembar Perencanaan Kerja

Lembar Perencanaan Kerja

Sasaran : Menerbitkan Sebuah Buku Work Planning and Review
Paling lambat tanggal 31 Juli.

LANGKAH TINDAKAN	PERKIRAAN	TANGGAL SELESAI	PENANGGUNG JAWAB
Menulis Konsep	15 hari	15 April	Saya
Menulis Konsep	10 hari	25 April	Sekretaris
Koreksi	5 hari	30 April	Saya & Sekretaris
Menggambar Sampul	10 hari	20 April	Grafis
Mengetik Akhir	10 hari	10 Mei	Pengetik
Koreksi	3 hari	13 Mei	Saya & Sekretaris
Perbaikan	2 hari	15 Mei	Pengetik
Membuat Gambar-gambar	15 hari	15 Mei	Grafis
Reproduksi	15 hari	30 Mei	Percetakan
Penyerahan buku		31 Mei	Percetakan

Gambar 2.3 Lembar Perencanaan Kerja

1. Bagan Patokan

Suatu bagan patokan menggambarkan antar langkah dari suatu proyek dalam bentuk grafik. Untuk membuatnya, buatlah daftar langkah-langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proyek tersebut dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk masing-masing langkah. Kemudian tuliskan langkah-langkah tersebut disisi kiri bagan dan disisi bawah dituliskan tanggal.

Untuk setiap langkah kegiatan buatlah garis pada bagan dengan awal dari tanggal mulainya dan ujungnya pada tanggal penyelesaian langkah yang bersangkutan. Setelah selesai, anda dapat melihat aliran langkah-langkah kegiatan tersebut beserta urutannya.

Contoh Bagan Patokan (lampiran)

Sasaran : Menerbitkan sebuah Buku Work Planning and
Review Paling lambat 31 Mei

LANGKAH TINDAKAN DENGAN PERKIRAAN WAKTUNYA :

1. Menulis konsep 15 hari
2. Mengetik konsep 10 hari
3. Koreksi 5 hari
4. Menggambar sampul 5 hari
5. Mengetik akhir 10 hari
6. Koreksi 3 hari
7. Perbaikan 2 hari
8. Perbaikan 5 hari
9. Reproduksi 15 hari
10. Penyerahan buku

1. Lembar Latihan Bagan Patokan

Sasaran :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Langkah Tindakan dengan Perkiraan Waktunya:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Diagram Pert

PERT adalah singkatan dari Program Evaluation and Review Technique (Teknik Evaluasi dan Peninjauan Program). PERT adalah alat bantu perencanaan yang lebih canggih.

Untuk menggambarannya Tuliskan daftar langkah-langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proyek dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan setiap langkah. Kemudian gambar sebuah jaringan hubungan antar langkah-langkah tersebut.

Nomor langkah dicantumkan dalam sebuah lingkaran dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan langkah tersebut dicantumkan pada garis yang menuju ke lingkaran

berikutnya. Langkah-langkah yang harus dilaksanakan lebih dahulu digambar sesuai urutannya. Langkah-langkah yang dapat dilaksanakan pada waktu yang bersamaan digambar dengan jalur yang berlainan.

Contoh :

Sasaran : Menerbitkan sebuah Buku Work Planning and Review Paling lambat 31 Mei

LANGKAH TINDAKAN DENGAN PERKIRAAN WAKTUNYA :

- 1) Menulis konsep 15 hari
- 2) Mengetik konsep 10 hari
- 3) Koreksi 5 hari
- 4) Menggambar sampul 5 hari
- 5) Mengetik akhir 10 hari
- 6) Koreksi 3 hari
- 7) Perbaikan 2 hari
- 8) Perbaikan 5 hari
- 9) Reproduksi 15 hari
- 10) Penyerahan buku

2.4.2. Perencanaan Jangka Pendek

Langkah-langkah tindakan dalam rencana jangka panjang harus dipadukan dan ditentukan prioritasnya bersama tuntutan-tuntutan yang lain. Langkah-langkah yang terpisah ini menjadi rencana jangka pendek. Rencana jangka pendek sebaiknya disusun dan dijadwalkan tiap minggu maupun tiap hari.

✓ Rencana Mingguan

Suatu rencana mingguan harus menguraikan apa ingin anda capai pada akhir minggu yang bersangkutan, dan langkah apa yang dibutuhkan untuk itu. Rencana

mingguan dapat disusun pada hari jumat untuk minggu berikutnya, diakhir minggu atau pada hari senin pagi. Lembar perencanaan mingguan mungkin sederhana tetapi bisa juga rumit. Contoh dibawah ini dapat digunakan untuk memulai perencanaan jangka pendek anda.

Contoh Lembar Perencanaan Mingguan

LEMBAR PERENCANAAN MINGGUAN			
			Untuk Minggu :
Sasaran :			
1.			
.....			
2.			
.....			
3.			
.....			
Kegiatan	Prioritas A/B/C	Perkiraan Waktu	Hari Pelaksanaan

Gambar 2.4 Lembar Perencanaan Mingguan

✓ Rencana Harian

Hasil akhir dari proses perencanaan adalah penggunaan waktu anda secara baik dalam setiap harinya. Anda membiasakan diri membuat kalender harian, dari banyak kegiatan yang telah tercatat. Ini dapat digunakan

untuk menyusun daftar hal-hal yang harus dilakukan hari ini.

Daftar harian dapat disusun menurut prioritas merupakan alat terbaik untuk memusatkan perhatian anda pada sasaran-sasaran yang terpenting. Mulailah dari urutan teratas. Bila muncul urutan tak terduga, pertimbangkan prioritasnya dan tangani secara sesuai. Jangan menggunakan sesuatu yang tak terduga sebagai alasan untuk mengganggu anda. Pada akhir setiap hari teliti kembali apa yang telah selesai dikerjakan dan catatlah hal-hal yang harus diselesaikan. Urutkan lagi prioritasnya bersama dengan hal-hal yang baru untuk besok.

Contoh Lembar Rencana Harian Sederhana

Hal-hal Yang Harus dikerjakan Hari Ini
1. Menyiapkan perjalanan
2. Menghadiri pertemuan anggaran jam 10.00 pagi
3. Menyelesaikan usulan gaji
4. Memesan ruang pertemuan untuk hari rabu
5. Menghubungi agen asuransi
6. Membuat perjanjian dengan dokter gigi

Gambar 2.5 Lembar Rencana Harian Sederhana

Contoh Lembar Perencanaan Harian yang Lebih Rumit

Hal-hal Yang Harus dikerjakan Hari Ini		
Tanggal :		
Tugas-tugas yang harus selesai	Selesai	Perjanjian

Gambar 2.6 Lembar Perencanaan Harian yang Lebih Sulit

2.5. URUTAN PRIORITAS PEKERJAAN

Untuk memperoleh produktivitas yang tinggi dalam bekerja, prioritas tugas seharusnya diselesaikan secepatnya berdasarkan urutannya. Bagaimana prioritas tugas dapat ditentukan?

Beberapa hal yang dapat dijadikan pedoman dalam menetapkan urutan prioritas tugas, uraian berikut dapat dipergunakan :

- Eksekutif boleh menetapkan prioritas tugas (dapat juga pembantu eksekutif menetapkan), harus dapat membantu eksekutif dalam membedakan prioritas utama dan tidaknya suatu tugas.
- Informasi mungkin dibutuhkan segera.

- Batas waktu telah diberikan, dan departemen lain tergantung pada batas waktu tersebut.
- Lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proyek/tugas pekerjaan adalah suatu pertimbangan yang penting.
- Dapatkah aktivitas/kegiatan disatukan dengan aktivitas kantor lainnya untuk menghemat waktu.
- Apa cara terbaik untuk menyelesaikan suatu proyek/tugas/pekerjaan.
- Pertemuan/meeting diperlukan dengan eksekutif atau orang lain, untuk menyelesaikan proyek harus ditentukan.

Menentukan prioritas adalah dasar dari suatu tehnik kerja yang baik, anda harus menyadari bahwa anda tidak bisa dan tidak perlu mengerjakan semuanya. Tentukan prioritas dan mulailah dengan yang paling penting!

Salah satu cara menentukan prioritas dengan analisis cepat menurut Prinsip Eisenhower. Sering sekali energi kita habis untuk hal-hal yang menekan, yaitu batas waktunya pendek tapi betul-betul tidak begitu penting.

Hingga ada pepatah : Hal-hal yang penting tidak pernah menekan, dan hal-hal yang menekan jarang sekali penting. Tugas yang penting jarang harus dikerjakan hari ini atau minggu ini, namun tugas yang menekan harus dilaksanakan segera. Tanyakan kepada anda sendiri :

- ✓ Apakah saya cenderung tergesa-gesa dari suatu tugas yang menekan ketugas yang lain?
- ✓ Apakah ini penyebab tidak diselesaikannya tugas-tugas yang betul-betul penting?

Prinsip Jendral Dwight D. Eisenhower akan membantu anda secara cepat menentukan tugas-tugas mana yang perlu mendapat prioritas. Anda harus menentukan prioritas menurut kriteria kepentingan dan kesegeraan.

Bedakan empat kemungkinan cara mengevaluasi dan melaksanakan menurut tingkatan kepentingan dan kesegeraan tugas-tugas itu:

1) *Tugas-tugas yang segera/penting*

Anda harus langsung mengerjakannya.

2) *Tugas-tugas yang segera/kurang penting*

Disini anda akan menghadapi risiko untuk dikuasai oleh “kekejaman dari yang mendesak” oleh masalah itu sendiri (karena membutuhkan kesegeraan). Namun jika tugas ini kurang penting anda sebaiknya menyerahkan kepada orang lain, karena masalah itu tidak perlu sekali.

3) *Tugas yang kurang segera/penting*

Tugas ini bisa menunggu, karena tidak perlu segera dikerjakan. Ini adalah peraturan pada umumnya. Namun tugas-tugas ini akan menjadi masalah cepat atau lambat, tugas-tugas ini harus segera diselesaikan, apakah anda sendiri yang harus menyelesaikan atau didelegasikan kepada staf anda sebagian atau keseluruhan.

4) *Tugas-tugas yang kurang segera/kurang penting*

Seringkali tugas-tugas dari kategori ini terdampar diatas meja tulis yang sudah penuh. Jika anda mulai mengerjakan tugas-tugas seperti ini dan mengabaikan tugas-tugas kategori A jangan heran jika pekerjaan akan menjadi terlalu banyak, anda juga tidak perlu melibatkan orang lain untuk tugas-tugas semacam ini. Tahan diri anda dari tugas-tugas yang kurang segera dan kurang penting.

Ada beberapa manfaat yang penting jika anda konsisten dengan penyelesaian pekerjaan dengan urutan prioritas menurut prinsip Eisenhower yaitu

- Anda memulai dengan hanya memusatkan diri kepada tugas-tugas yang penting sekali.
- Dapat memotivasi staf yang diserahi tugas.

SOAL LATIHAN :

1. Jelaskan arti penting dari Waktu !
2. Mengapa Manajemen Waktu perlu diterapkan dalam aktivitas sebuah organisasi/instansi dan dalam kehidupan sehari-hari ?
3. Bagaimana cara menghadapi pemboros waktu ?
4. Berikan contoh untuk tugas-tugas berikut :
5. Tugas-tugas yang segera/penting
6. Tugas-tugas yang segera/kurang penting
7. Tugas yang kurang segera/penting
8. Tugas-tugas yang kurang segera/kurang penting
9. Untuk mencapai suatu Tujuan diperlukan sebuah Sasaran. Bagaimana menentukan sasaran yang baik untuk mencapai tujuan yang tepat ?

REFERENSI :

1. Sutanto, sekretaris Sebagai Manajer., Jakarta, PT. Gramedia, 2006
2. Tony Wowuruntu. Manajemen Untuk Sekretaris. Jakarta, Gramedia 2010
3. Sedarmayanti., Tugas dan Pengembangan Sekretaris., Bandung Ilham Jaya, 2003
4. Siwi Kadarmo. Sekretaris dan Tugas-tugasnya., Jakarta.Nina Damika, 2004

BAB 3

PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK MENGUNAKAN BUKU AGENDA DAN KARTU KENDALI

Capaian Pembelajaran:

Setelah mengikuti pembelajaran pada materi ini mahasiswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan Prosedur Surat Masuk menggunakan Buku Agenda
2. Menjelaskan Prosedur Surat Masuk menggunakan Kartu Kendali
3. Memahami dan menjelaskan kebaikan dan kekurangan dalam penanganan surat masuk dari ke dua sistem tersebut.

3.1. PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK MENGUNAKAN BUKU AGENDA

3.1.1. Penerimaan Surat

Tugas anda sebagai sekretaris memang bermacam ragam, tetapi tugas pertama yang harus anda lakukan tiap hari ialah menangani surat yang diterima di pagi hari. Untuk penanganan surat-surat masuk anda memerlukan : pembuka sampul surat, penjepret kertas (stapler), pensil, stempel tanggal dan pita perekat.

Pertama-tama telitilah dulu nama dan alamat yang tercantum pada setiap sampul untuk memastikan bahwa surat itu benar-benar ditujukan kepada perusahaan atau kantor anda.

Kemudian klasifikasikan surat-surat tersebut menjadi 3 jenis :

- **Surat bisnis**, yaitu surat-surat yang ada hubungannya dengan kegiatan perusahaan, berasal dari para pelanggan, para rekanan, kantor cabang, instansi pemerintah dan sebagainya.

- **Surat pribadi atau surat rahasia**, yaitu surat-surat yang dialamatkan langsung kepada pribadi tertentu dan biasanya pada sampul surat diberi tanda PRIBADI (PERSONAL) atau RAHASIA (SECRET atau CONFIDENTIAL).
- **Surat-surat lain**, misalnya surat-surat kabar, majalah, brosur, iklan dan sebagainya.

Sampaikanlah semua surat pribadi atau surat rahasia kepada yang berhak menerima tanpa membuka. Kalau anda mempunyai waktu luang, buka dan bacalah majalah dan bahan bacaan lain berisi iklan, mungkin isinya menarik minat pimpinan anda. Tandailah dengan pensil merah tulisan yang ada hubungannya dengan perusahaan anda supaya menarik perhatian pimpinan.

3.1.2. Pembukaan Surat

Pada umumnya sekretaris membuka semua surat bisnis kecuali yang bertanda pribadi atau rahasia. Bukalah surat-surat tersebut satu persatu dengan pisau kertas atau alat pembuka sampul/amplop surat. Usahakanlah agar suratnya tidak tersobek. Bila ada surat yang sobek rekatkanlah kembali dengan pita perekat. Sampul surat janganlah lekas-leaks dibuang, tetapi satukanlah dulu pada suratnya (di belakang surat dengan klip).

Sampul ini mungkin diperlukan :

- Bila suratnya tidak beralamat pengirim, gunakanlah alamat yang tercantum di sampul
- Bila suratnya tidak bertanggal, tanggal stempel pos yang tertera di atas dapat dipakai sebagai tanggal surat. Tetapi bila surat itu tidak dikirim lewat pos, maka tanggal penerimaan lah yang dipakai sebagai tanggal surat.

- Bila terdapat perbedaan waktu yang jauh antara tanggal surat dengan tanggal penerimaan, bandingkanlah tanggal stempel pos dengan tanggal surat. Kalau perbedaan itu terlalu jauh (lama) berarti si pengirim yang lalai, karena terlambat mengeposkan surat, tetapi bila perbedaannya dekat maka pihak poslah yang terlambat mengirimkan.
- Bila ada lampiran yang hilang, sampul dapat diperiksa lagi kalau-kalau lampiran itu masih tertinggal di dalamnya.

3.1.2.1. *Hal yang penting ketika membuka surat*

1) Isi surat

Bila saudara tidak sengaja membuka surat pribadi maka bubuhkanlah "maaf surat ini dibuka secara tidak sengaja" pada surat tersebut dan tanda tangan.

2) Lampiran

Bila saudara menemukan surat tanpa lampiran sedangkan seharusnya ada, maka bubuhkanlah "tidak ada lampiran ketika dibuka" pada surat tersebut dan tandatangan dan nama jelas bila perlu.

3.1.2.2. *Cara membuka amplop surat*

Amplop surat yang akan dibuka ditempatkan pada semacam kotak/masukan dalam kotak tempat surat sehingga letak amplop surat berdiri miring.

- 1) Letak kotak sampul tertutup tersebut didepan sedikit ke sebelah kiri sejauh panjang lengan kiri anda. Disamping kanan kotak sampul tertutup, letakkan kotak yang sejenis untuk tempat sampul yang telah terbuka.

2) Sampul yang tertutup memanjang sebaiknya dibuka dengan pisau.

Caranya :

- (a) Letakkan sampul mendatar diatas meja dengan bagian tertutup di atas serta berada disebelah kanan. Tindih sampul dengan tangan kiri dan dengan tangan kanan masukkan pisau kedalam sela-sela lipatan tutup sampul. Dorong pisau memanjang lipatan tutup sampul.
- (b) Sampul yang bertutup melebar (lihat gambar 3-4) dapat dibuka dengan cara seperti diatas (dengan pisau) atau dengan cara memotongnya dengan gunting.

3.1.3. Pencatatan Waktu Penerimaan Surat

Setiap surat yang masuk perlu dibubuhi waktu penerimaannya, tujuannya adalah sebagai berikut :

- 1) Terutama untuk surat-surat berharga dimana batas waktu penerimaan merupakan suatu syarat berlakunya suatu perjanjian, penawaran dan sebagainya.
- 2) Dapat sebagian tanda bukti tertulis bila ada klien yang mengadu telah mengirim surat satu bulan yang lalu padahal surat baru diterima 2 hari yang lalu.
- 3) Surat mungkin dikirimkan tidak ada tanggalnya.
- 4) Untuk membalas surat selengkapanya jika tanggal penerimaan diperlukan.
- 5) Surat bisa berisi permintaan yang harus dipenuhi pada tanggal yang telah ditentukan oleh si penulis.

Pembubuhan waktu penerimaan surat dapat dilakukan dengan tulisan tangan atau cap/stempel atau time stamp machine (mesin pencatat waktu yang lengkap dengan jam kedatangan).

Pencatatan/pembukuan surat-surat masuk tergantung pada kebijaksanaan perusahaan, ada yang melakukan ada pula yang tidak, kita hanya mengikuti saja. Banyak perusahaan yang hanya menentukan surat-surat penting seperti surat tercatat, surat khusus dan kiriman barang.

Umumnya perusahaan-perusahaan mempunyai buku agenda surat masuk karena ini merupakan catatan yang berharga bagi seorang sekretaris, karena menunjukkan kapan surat diterima dan kepada siapa surat itu diteruskan.

Untuk surat-surat pribadi dari surat-surat yang sifatnya rahasia tidak boleh dibuka langsung oleh urusan agenda, melainkan harus disampaikan secara tertutup kepada yang bersangkutan.

Contoh Form Catatan Surat Masuk

Terima		Dari		Untuk		Jenis Surat
Tanggal	Jam	Nama	Alamat	Bagian	Nama	

Gambar 3.1 Form Catatan Surat Masuk

Contoh 2

AGENDA SURAT MASUK

Tanggal Penerimaan	Nomor Urut	Dari	Tanggal Surat	Nomor Surat	Kepada	Lampiran	Isi Ringkasan	Hubungan dengan surat Nomor	Diteruskan Kepada	Keterangan

Gambar 3.2 Agenda Surat Masuk

Contoh 3

AGENDA SURAT KELUAR

Tanggal Pengiriman	Nomor Urut	Tujuan	Tanggal Surat	Nomor Surat	Dari	Lampiran	Isi Rangkuman	Hubungan Dengan Surat Nomor	Tembusan Kepada	Keterangan

Gambar 3.3 Agenda Surat Keluar

3.1.4. Pensortiran Surat

Setelah dicatat dalam buku agenda, bacalah surat-surat itu satu persatu dengan teliti kemudian :

- 1) Garis bawahilah kalimat atau kata-kata yang penting, misalsya tanggal dan tempat rapat.
- 2) Berilah catatan dengan pensil pada margin surat mengenai segala sesuatu yang sekiranya dapat membantu pimpinan dalam membahas surat itu.
- 3) Buatlah pula catatan di atas surat, yang menunjukkan dimana anda akan men-file surat itu bila telah selesai dipelajari oleh pimpinan.
- 4) Adakah sesuatu yang perlu disediakan untuk membantu pimpinan dalam menelaah surat itu. Seperti misalnya surat-surat yang telah diterima lebih dulu, rekomendasi dari orang lain, bagan-bagan, statistik dan sebagainya. Kalau memang diperlukan, ambil dan gabungkanlah file tersebut pada surat yang bersangkutan dengan klip.
- 5) Adakah lampiran surat yang hilang? Bila ada dan surat itu tidak dapat dipelajari tanpa lampiran yang hilang, taruhlah surat tersebut dalam tumpukan surat-surat yang perlu mendapat perhatian anda. Anda harus segera memberi tahu pengirim surat bahwa lampirannya tidak ada. Setelah pengganti lampiran yang hilang diterima, barulah surat itu disampaikan kepada yang berkepentingan.
- 6) Adakah surat yang perlu ditenuskan kepada seseorang atau bagian lain di kantor? Jika, ada. Sampaikanlah segera surat itu kepada yang bersangkutan.
- 7) Kalau bersama dengan surat dikirimkan pula cek, rekening tau pengiriman uang, anda harus memeriksa dan mencocokkan jumlah uang yang disebutkan dalam surat dengan jumlah yang tertera di atas cek, rekening

atau pengiriman uang tersebut. Jika terdapat perbedaan jumlah, buatlah catatan di atas surat tersebut agar diketahui oleh pimpinan.

Pisah-pisahkanlah surat-surat yang telah anda baca menjadi tiga susun/bagian yaitu:

- Surat-surat yang harus disampaikan kepada pimpinan
- Surat-surat yang harus disampaikan atau perlu mendapat bagian lain di kantor
- Surat-surat yang perlu mendapat perhatian anda sendiri

3.1.5. Pendistribusian Surat

Bila semua surat telah anda baca dan semua lampiran telah anda gabungkan dibelakang suratnya masing-masing, demikianlah catatan-catatan yang diperlukan telah anda satukan, maka tibalah saatnya anda menyampaikan surat-surat tersebut kepada yang berkepentingan seperti :

1) Penyampaian surat kepada pimpinan

Usahakanlah agar anda meletakkan surat-surat untuk pimpinan anda di mejanya sebelum dia datang. Kalau hal ini tidak mungkin, lakukanlah segera setelah keadaan memungkinkan.

Pada umumnya surat-surat yang harus disampaikan kepada pimpinan disusun dengan urutan-urutan seperti berikut :

- Surat-surat yang harus segera dipelajari seperti telegram, surat pribadi (tertutup) surat dengan berita yang menggembirakan dan surat-surat yang berisi pengiriman uang.
- Surat-surat yang memerlukan balasan, yakni surat-surat rutin yang tidak memerlukan perhatian khusus.

- Surat-surat yang harus dibalas oleh sekretaris, yaitu surat-surat yang biasanya dikembalikan lagi kepada anda untuk penanganan lebih lanjut.
- Surat-surat yang perlu dibaca untuk memperoleh informasi, seperti periklanan penerbitan, dan pengumuman.

Pada waktu pimpinan anda ada di tempat, penanganan surat-surat tidaklah begitu sulit. Akan tetapi bila dia sedang tidak di tempat, misalnya sedang mengadakan perjalanan bisnis atau sedang cuti, tanggung jawab anda dalam pengurusan surat-surat bertambah besar. Untuk lebih memperlancar dan mempermudah tugas anda itu maka lakukanlah petunjuk-petunjuk sebagai berikut :

- Hubungilah pimpinan anda secepat mungkin kalau ada surat yang sangat penting yang tidak dapat ditangani oleh orang lain.
- Pimpinan anda yang sedang mengadakan perjalanan mungkin secara teratur menelepon anda untuk menanyakan keadaan kantornya. Pada waktu anda menerima telepon itu anda dapat memberikan laporan akan tetapi kalau keadaan mendesak andalah sebaiknya yang menelepon dia.
- Simpanlah dulu surat-surat yang sekiranya dapat diselesaikan setelah dia kembali.
- Simpanlah semua surat yang memerlukan penyelesaian mendesak kepada wakil pimpinan atau pimpinan yang lain. Buatlah salinannya dan bubuhkanlah catatan di atas salinan itu kepada siapa surat itu telah anda serahkan.
- Kirimkanlah kepada pimpinan anda salinan surat-surat berisi informasi yang memerlukan perhatiannya.

- Balaslah sendiri surat-surat yang termasuk dalam wewenang anda.
- Kumpulkanlah dalam sebuah map: semua surat yang menunggu perhatian pimpinan, salinan-salinan surat yang telah diselesaikan oleh orang lain, dan surat-surat asli beserta balasannya yang telah anda selesaikan.

2) **Penyampaian Surat ke Bagian lain**

Setiap kantor biasanya mempunyai tata cara sendiri dalam penyampaian surat antar bagian. Sebaiknya anda mengikuti tata cara yang berlaku di kantor anda. Pada umumnya penyampaian surat antar bagian dalam suatu kantor dilakukan dengan cara seperti berikut:

(a) Dengan buku Ekspedisi Intern

Untuk memudahkan pengawasan, anda perlu memiliki "Buku Ekspedisi Intern". Catatlah surat yang akan disampaikan kepada bagian lain di dalam buku ekspedisi tersebut. Buku ekspedisi ini dibawa serta oleh pesuruh yang mengantarkan surat itu. Setelah surat diserahkan dan sipenerima di bagian yang bersangkutan telah membubuhkan parafnya di dalam buku ekspedisi, buku ini kemudian dikembalikan kepada pesuruh untuk diserahkan lagi kepada anda. Di bawah ini dapat anda lihat contoh halaman buku ekspedisi intern.

Contoh ekspedisi intern

Nomor Urut	Disampaikan tanggal	Kepada	Tanggal dan No. Surat	Lampiran	Paraf Penerima
31	2-3-95	Bagian Penjualan	1-3-95	1	
32	2-3-95	Bagian Penjualan	28-2-95	-	
33	2-3-95	Bagian Penjualan	2-3-95	1	

Gambar 3.4 Ekspedisi Intern

Buku ekspedisi intern dapat menunjukkan apakah surat-surat telah disampaikan atau belum kepada orang/bagian yang berhak menerimanya.

(b) Dengan Routing Slip atau Distribution Stamp

Bila memo, surat, majalah, mingguan dan sebagainya harus diedarkan kepada lebih dari seorang pejabat, gunakanlah "routing slip" (slip pengedaran) atau "distribution stamp" (stempel pengedaran). Routing slip tersebut (lihat gambar 3-8) di staples pada surat atau dokumen yang harus diedarkan. Setiap pejabat yang namanya tercantum dalam slip telah membaca surat yang diedarkan, dia lalu membubuhkan parafnya di ruang kosong yang tersedia dan meneruskan surat tersebut kepada pejabat berikutnya yang namanya tertera dalam slip. Selanjutnya oleh pembaca terakhir, surat itu harus dikembalikan kepada pejabat yang namanya tercantum juga dalam slip. Ada kalanya perintah pengedaran itu dilakukan dengan cara

membubuhkan stempel pengedaran (distribution stamp) pada surat yang harus diedarkan atau dicetak di atas sampul.

Contoh lembar Routing Slip

SLIP PENGEDARAN	
Dari :	Tanggal :
Kepada :	Paraf :
1. Kep. Bag. Produksi
2. Kep. Bag. Pemasaran
3. Kep. Bag. Keuangan
4. Kep. Bag. Personalia
5. Kep. Bag. Administrasi
6.
7.
8.
9.
10.
<i>Harap dikembalikan Kepada :</i>	<i>File :</i>
.....

Gambar 3.5 Lembar Routing Slip

Slip pengedaran dipergunakan apabila satu surat/memo harus diedarkan kepada lebih dari seorang pejabat.

Stempel pengedaran dibubuhkan diatas surat yang harus diedarkan kepada beberapa orang pejabat.

(c) Dengan Action Slip

Untuk menghemat waktu pimpinan anda dalam penyampaian informasi atau perintah untuk melakukan sesuatu kepada pembantu-pembantunya, sebaiknya anda melampirkan “Action Slip” (slip untuk melakukan sesuatu) pada surat yang harus disampaikan.

Contoh lembar Action Slip

SLIP PENUGASAN	
Kepada : Tanggal :	
Dari :	
Untuk ditandatangani	<input type="checkbox"/>
Untuk diselesaikan	<input type="checkbox"/>
Untuk dicatat	<input type="checkbox"/>
Untuk disimpan	<input type="checkbox"/>
Untuk dikirimkan	<input type="checkbox"/>

Gambar 3.7 Lembar Action Slip

Slip penugasan dilampirkan di depan surat/dokumen yang akan disampaikan. Tanda silang (x) dibubuhkan dalam segi empat dari tugas yang dikehendaki yang tercantum dalam slip.

(d) Dengan Tembusan

Bila tembusan surat harus disampaikan kepada pejabat lain dalam lingkungan kantor sendiri, nama-nama mereka. biasanya dicantumkan disudut sebelah kiri bagian bawah surat.

Nama penerima tembusan diberi garis bawah atau tanda khusus (V) dibelakang namanya

Contoh tembusan

PT. JAYA CM Jl. P. Tendea Kav. 28 Jakarta Selatan	
MEMO	
Kepada :	Tgl :
Dari :	No. :
Hal :	
.....	

BA/FR
cc : 1. Farida
2. Ruslan A
3. Tiora

Gambar 3.8 Form Tembusan

3.2. PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK MENGGUNAKAN KARTU KENDALI

3.2.1. Surat Penting

1) Penerima Surat :

Tugas penerima surat adalah

- Penerima surat dari pos atau caraka, memeriksa kebenarannya surat yang salah alamat segera dikembalikan kepada pengirim.
- Memisah-misahkan surat berdasarkan alamat yang dituju (unit pengolah/nama pejabat).
- Mengelompokkan surat terbuka dan surat tertutup.
- Membuka surat dan memeriksa kelengkapannya (bila ada lampirannya) Bila lampiran tidak lengkap buat catatan seperlunya.
- Membubuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima, di balik surat atau pada sampul surat untuk surat tertutup.

2) Pencatat Surat

Tugas pencatat surat adalah :

Surat penting dicatat pada kartu kendali. Jumlah kartu kendali yang digunakan sesuai dengan kebutuhan sebanyak-banyaknya rangkap 3 (tiga) dengan warna yang berbeda untuk memudahkan pengendalian.

Misalnya

Putih (lembar I)

Kuning (lembar II)

Merah (lembar III)

Kolom kode, masalah/indeks serta pengolah pada kartu kendali dapat dikosongkan untuk kemudian diisi oleh pengarah. Kemudian surat beserta 3 kartu kendali diteruskan kepada pengarah surat.

3) Pengarah/pengendali Surat

- Pengarah menentukan arah surat kepada siapa atau ke unit mana surat akan disampaikan
- Dalam menentukan arah surat, perlu dipertimbangkan surat-surat mana yang harus disampaikan kepada pimpinan tertinggi, dan surat-surat mana yang dapat langsung disampaikan kepada pengolah.
- Surat-surat yang disampaikan kepada pimpinan surat-surat yang berisi masalah-masalah yang kebijaksanaan-kebijaksanaan dan hal-hal lain yang ditentukan oleh pimpinan.
- Surat yang berkenaan dengan pekerjaan yang sifatnya rutin disampaikan langsung kepada pengolah. Tugas pengarah/ pengendalian surat adalah:
- Menerima surat penting dengan 3 lembar kartu kendali (dari pencatat surat).
- Mengontrol kebenaran pengisian kartu kendali, dan mengisi kolom kode dan masalah indeks, serta pengolah yang dikosongkan oleh pencatat (dikhawatirkan pencatat tidak dapat mengisi kolom tersebut dengan tepat).

- Surat beserta kartu kendali (kuning dan merah/lembar II dan III) diteruskan ke unit pengolah.
- Kartu kendali (putih/lembar I) disimpan oleh pengarah dalam kotak kartu kendali sebagai alat pengendali surat.

Catatan :

Kartu kendali (putih/lembar I) setelah dikumpulkan selama 1 tahun, dijilid dan fungsinya adalah sebagai "buku agenda" dalam sistem lama.

4) Unit Pengolah (unit kerja)

Pada unit pengolah terdapat 3 pembagian, yaitu :

- (a) Pimpinan unit pengolah
- (b) Tata usaha unit pengolah
- (c) Pengolah surat/ pelaksana sesuai dengan disposisi dari pimpinan

❖ *Tata Usaha Unit Pengolah bertugas:*

- Menerima surat beserta kartu kendali (kuning dan merah lembar II dan lembar III)
- Kartu kendali tersebut (2 lembar) diparaf. Kartu kendali kuning/lembar II dikembalikan ke penata surat (setelah dilihat parafnya oleh pengarah surat).
- Kartu kendali (merah/lembar II) disimpan untuk sementara oleh Tata Usaha unit pengolah, kemudian surat yang telah dilengkapi lembar disposisi rangkap 2 diserahkan pada pimpinan unit pengolah untuk dimintakan disposisi dari pimpinan.

❖ *Pimpinan Unit Pengolah bertugas :*

- Menulis disposisi/instruksi pada lembar disposisi yang telah disediakan oleh petugas Tata Usaha Unit pengolahan.
- Mengembalikan surat dan kartu kendali serta lembar disposisi yang telah diisi disposisinya oleh pimpinan ke Tata Usaha Unit Pengolah.

(d) Petugas Tata Usaha menyampaikan surat dan lembar disposisi (lembar 1) pada pengolah/pelaksana untuk memproses surat sesuai dengan disposisi

Pengolah/pelaksana :

- Menerima surat, beserta lembar disposisi (lembar 1) yang telah ada disposisi pimpinan, dari Tata Usaha unit pengolahan/pelaksana kemudian memproses/melaksanakan tugasnya sesuai instruksi pimpinan yang terdapat pada lembar disposisi.
- Setelah selesai memproses surat tersebut, pengolah mengembalikan surat ke Tata Usaha unit pengolahan.

(e) Surat disampaikan pada penata arsip untuk disimpan

(f) Kartu kendali (merah/lembar III) ditukar dengan kartu kendali (kuning/lembar II dipenata surat), sebagai tanda bahwa surat telah selesai diproses dan telah dikembalikan pada penata arsip.

Catatan :

- Kartu kendali disimpan pada kotak kartu kendali

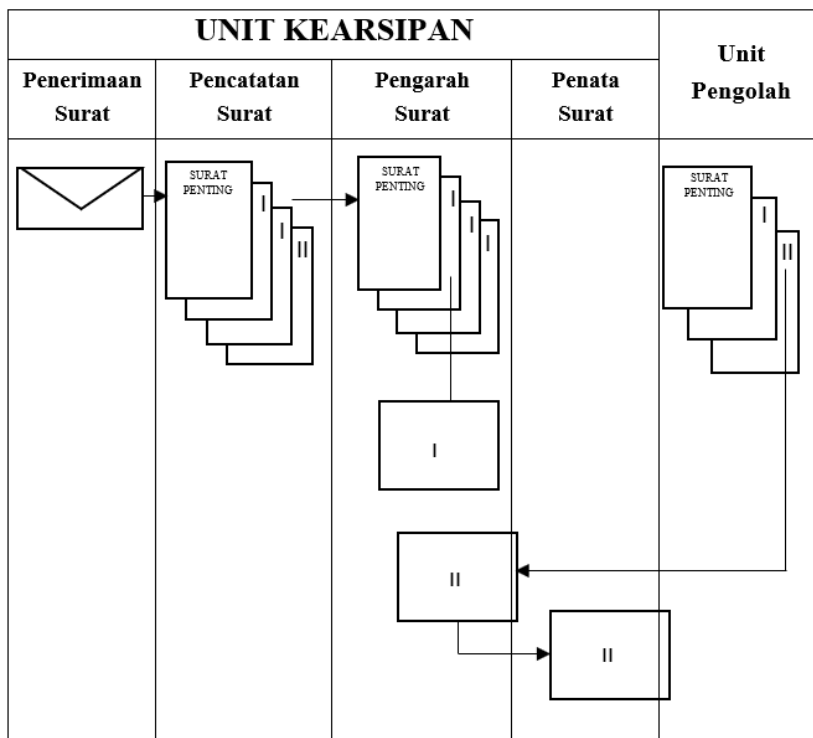
- Lembar disposisi disimpan pada kotak disposisi (sebagai alat kontrol).
- Bila surat telah selesai diproses oleh pengolah

5) Penata Arsip/Penyimpan Arsip/Arsiparis

Penata Arsip bertugas:

- Menerima kartu kendali (kuning/lembar II) yang telah diparaf oleh petugas Tata Usaha Unit pengolah dan telah dilihat parafnya oleh pengarah, serta menyimpannya dalam kotak kartu kendali (sebagai bukti bahwa surat masih ada pada unit pengolah/sedang diproses).
- Menerima surat yang telah selesai diproses dari Tata Usaha unit Pengolah, dan menukar kartu kendali (kuning/lembar II) dengan kartu kendali (merah/lembar III)
- Menyimpan dan menata arsip dalam tempat penyimpanan sesuai kode.
- Menyimpan kartu kendali pada kotak kartu kendali.

Prosedur Pengurusan Surat Penting Masuk
(Menggunakan Kartu Kendali)



Gambar 3.9 Prosedur Pengurusan Surat Penting Masuk

Catatan :

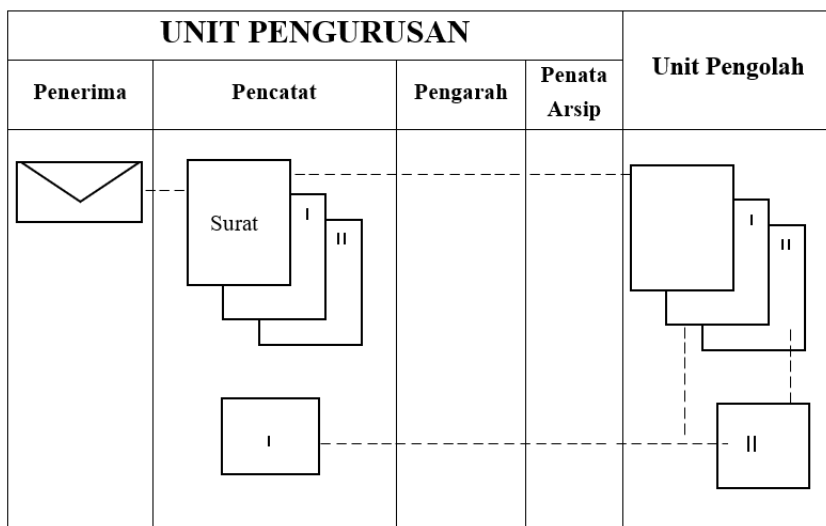
Pada pelaksana atau kenyataannya, bila keadaan memungkinkan, maka penerima, pencatat, pengarah dan penata surat dapat dirangkap oleh satu orang.

3.2.2. Surat Biasa

Menangani surat biasa (rutin) masuk, prosesnya lebih sederhana. Sarana pencatatan surat biasa adalah menggunakan lembar pengantar surat biasa (lihat lampiran).

- (1) Pencatat bertugas :
- Mengumpulkan surat biasa selama dulu satu atau dua hari, dalam lembar pengantar rangkap dua.
 - Menyerahkan surat beserta dua lembar pengantar kepala unit pengolah.
 - Menyimpan lembar pengantar I setelah diparaf unit pengolah.
- (2) Unit Pengolah bertugas :
- Menerima surat dan memaraf lembar pengantar rangkap dua.
 - Menyimpan lembar pengantar II.
 - Menyerahkan lembar pengantar I kepada pencatat di unit kearsipan.
 - Menyerahkan surat kepada pimpinan (bila perlu) atau menyerahkan surat kepada pengolah/pelaksana.

Prosedur pengurusan surat masuk biasa/rutin



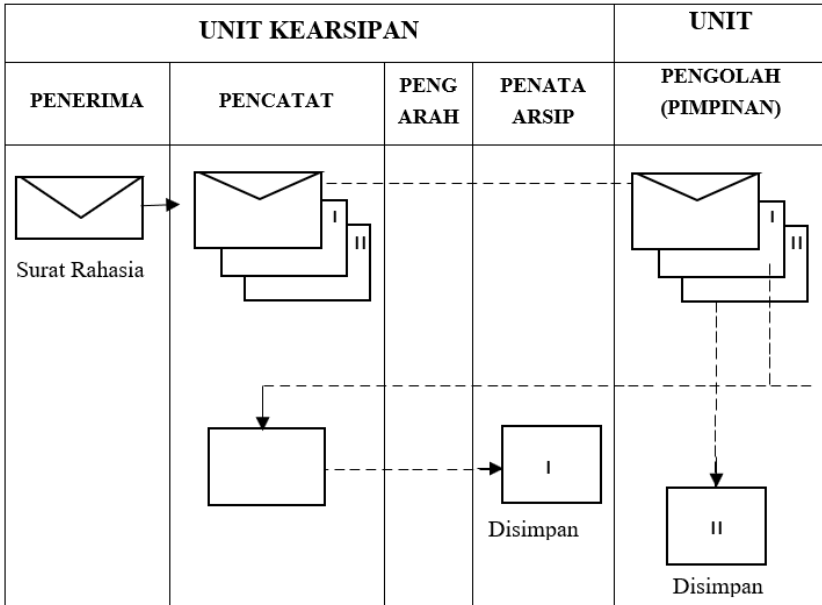
Gambar 3.10 Prosedur pengurusan surat masuk biasa/rutin

Keterangan : I & II = Lembar Pengantar

3.2.3. Surat Rahasia

Surat rahasia dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia (rangkap dua) dan disampaikan pada alamatnya tetap dalam keadaan tertutup.

Prosedur Pengurusan Surat Masuk - Rahasia



Gambar 3.11 Prosedur Pengurusan Surat Masuk – Rahasia

Keterangan I & II = Lembar Pengantar

SOAL LATIHAN :

1. Jelaskan pengertian Surat Masuk, Buku Agenda dan Kartu Kendali !
2. Apakah manfaat yang diperoleh dengan adanya penanganan surat yang baik?
3. Jelaskan secara singkat bagaimana prosedur penanganan surat masuk menggunakan sistem Buku Agenda !
4. Jelaskan secara singkat bagaimana prosedur penanganan surat masuk menggunakan sistem Kartu Kendali !
5. Apakah yang membedakan penanganan surat masuk Penting, surat masuk Biasa dan surat masuk Rahasia dengan menggunakan sistem Kartu Kendali ?
6. Apa saja tugas bagian Pencatatan Surat dalam penanganan surat masuk menggunakan sistem Buku Agenda ?
7. Praktik penanganan Surat Masuk menggunakan sistem Buku Agenda dan sistem Kartu Kendali dengan tugas awal membuat 30 lembar surat masuk lengkap dan formal dengan 3 kategori jenis surat yaitu 10 surat biasa, 10 surat penting dan 10 surat rahasia.

REFERENSI :

1. Davis, Norma dan Block Burn, Sekretaris Yang Efektif. Semarang; Dahara, 1991
2. Daniels, Diane dan Ann Barron, Sekretaris Profesional. Jkakarta; Erlangga.1993
3. Pudji Herijanto, Drs. Kesekretariatan Bandung; Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik, 1995
4. Komaruddin, Drs. Manajemen Kantor. Bandung;Triganda Karya,1993
5. Sedarmayanti., Tugas dan Pengembangan Sekretaris., Bandung Ilham Jaya, 2003
6. Siwi Kadarmo. Sekretaris dan Tugas-tugasnya,. Jakarta.Nina Damika, 2004

BAB 4

PROSEDUR PENANGANAN SURAT KELUAR MENGUNAKAN SISTEM BUKU AGENDA DAN SISTEM KARTU KENDALI

Capaian Pembelajaran:

Setelah mengikuti pembelajaran pada materi ini mahasiswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan Prosedur penanganan surat keluar menggunakan sistem Buku Agenda.
2. Menjelaskan Prosedur penanganan Surat Keluar menggunakan sistem Kartu Kendali
3. Menjelaskan kebaikan dan kekurangan masing-masing sistem pencatatan tersebut
4. Mempraktikkan langsung pada kedua sistem pencatatan surat keluar tersebut.

4.1. Penanganan Surat Keluar menggunakan Sistem Buku Agenda

4.1.1. Penyiapan Konsep

Begitu pentingnya surat itu, maka dalam hal penulisannya perlu dipersiapkan sebaik-baiknya. Penyiapan surat dengan yang demikian ini disebut membuat rencana surat-surat konsep surat (draft). Dalam pembuatan konsep surat perlu dipenuhi syarat-syarat yang berikut :

- Konsep dibuat dengan menggunakan blangko konsep yang biasanya berbentuk folio ganda (tidak bolak-balik) dan lengkap dengan kolom-kolom ruangnya.
- Konsep disiapkan dan disusun dengan rapih dan tepat oleh pejabat yang menandatangani surat itu atau pejabat yang menjadi wakilnya. Pada departemen untuk menteri

- misalnya konsep dibuat oleh staf pribadinya atau pejabat bawahannya seperti Kepala Biro Administrasi.
- Pada perusahaan langsung dibuat oleh manajer atau sekretaris yang mendampinginya.
 - Kepala unit administrasi ditugaskan menjaga agar surat-surat instansinya memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - Bersifat formal (dinas)
 - Objektif
 - Ringkas tetapi jelas maksudnya
 - Sopan dan ramah bahasanya
 - Seragam dalam bentuknya
 - Rapi dalam pengetikannya

Gambar Contoh Lembar Konsep

2. Dikerjakan oleh : 3. Diperiksa oleh : 4. Diteruskan oleh : 5. Unit yang bertanggung jawab tentang materi : 6. Diterima di penerimaan konsep surat no. :	1. Verbal no. 7. Diketik oleh : 8. Ditaklik oleh : 9. Diterima dipengiriman surat-surat keluar tanggal : 10. Dikirim oleh : 11. Dimajukan lagi tanggal :
12. Pokok surat :	
13. Nomor surat : 14. Jakarta, 19...	
15. Lampiran :	
16. Keterangan :	
17. Peringatan :	
18. Ditetapkan :	
19. Setelah selesai dikembalikan pada :	

Gambar 4.1. Form Konsep Surat

- ❖ Keterangan pengisian dan maksud pengisian :
 1. Untuk pemberian kode nomor/konsep surat keluar (nomor, perihal)
 2. Pembuat konsep
 3. Pejabat yang memeriksa konsep
 4. Pejabat yang meneruskan konsep surat untuk ditandatangani
 5. Sesuai dengan isi surat, maka unit yang sebetulnya berkepentingan dengan isi surat itu, dan sekaligus sebagai unit dari tempat gagasan surat itu lahir
 6. Tanggal diterimanya konsep surat di tempat penerimaan
 7. Siapa yang mengetik
 8. Siapa yang menaklik
 9. Setelah konsep itu diketik kembali dan ditandatangani lalu harus dijelaskan kapan diterima oleh unit pengiriman surat-surat keluar
 10. Siapa yang mengirimkan
 11. Jika konsep direvisi harus dijelaskan kapan diajukan lagi
 12. Tentang hal/pokok isi surat
 13. Nomor surat keluar
 14. Tanggal surat dikirim
 15. Banyaknya lampiran
 16. Apakah diperlukan penjelasan, misalnya adanya lampiran, ringkasan keterangan dan lain-lain.
 17. Hal-hal khusus yang perlu diberikan oleh pejabat yang menandatangani.
 18. Tanggal ditandatangani
 19. Bila konsep telah selesai, kepada siapa harus dikembalikan

Catatan :

- Halaman kedua dipergunakan sepenuhnya untuk konsep
- Surat-surat yang digolongkan rahasia dipergunakan formulir kousep dengan warna lain

4.1.2. Persetujuan Konsep

- Konsep surat sebelum sampai kepada pejabat yang berhak menandatangani untuk dimintakan persetujuannya harus terlebih dahulu diteliti apakah persyaratan-persyaratannya sudah dipenuhi.
- Jika isi materi itu lebih dari satu unit kerja, maka konsep tersebut harus diedarkan pada pejabat-pejabat dari unit yang bersangkutan.
- Konsep surat harus ditandatangani oleh Top Manager maka dengan ini terlebih dahulu harus melalui internal manager atau sekretaris dari instansi yang bersangkutan.
- Sebagai tanda persetujuan terhadap konsep itu, maka pejabat yang berkepentingan atas konsep itu membubuhi parafnya, dan pejabat yang harus menandatangani surat tersebut wajib membubuhi tandatangannya pada blanko konsep isian no. 18.

4.1.3. Registrasi Dan Pemberian Nomor

- Setelah konsep surat disetujui oleh pejabat yang berwenang menandatangani surat tersebut. Sebagai tanda registrasi maka verbalis memberi kode/nomor surat pada kolom isian no.1 (verbal no.....)
- Pemberian kode atau no. surat sebaiknya sederhana, jelas dan tetap. Pemberian kode bertitik tolak dari asas pengelompokan yang ditetapkan.

Misalnya :

Bidang personalia : A

Bidang Keuangan : B

Bidang Material : C

Berarti no. 421/A/1995 berarti :

421 : Nomor urut buku verbal

A : Unit/Bidang kepegawaian

1995 : Tahun yang berjalan

4.1.4. Pengetikan Konsep Surat

- Setelah nomor surat diperoleh, maka konsep surat itu diteliti lebih dahulu oleh kepala unit ekspedisi mengenai :
 - Apakah persyaratannya telah dipenuhi
 - Banyaknya tembusan yang diperlukan
 - Mana yang perlu diprioritaskan pengetikannya dengan meneliti kepentingannya seperti surat kilat, segera atau biasa.

- Konsep surat diserahkan pada unit pengetikan.
- Surat yang sama isi/bunyinya diperlukan jumlah yang banyak maka perlu reprografi, beberapa hal yang perlu diperhatikan:
 - Kertas yang dipakai cukup baik.
 - Jika surat itu ditujukan kepada pjabat-pejabat instansi lainnya yang sama eselonnya dan yang lebih tinggi eselonnya maka tandatangan dari pejabat pengirim yang berwenang menandatangani surat itu hendaklah dibubuhkan secara tertulis biasa dengan pena.

- Dalam pelaksanaan pengetikan maka kepala unit pengetikan harus melakukan distribusi kerja yang tepat,

merata dan seimbang untuk memudahkan pengawasan dan efisiensi kerja.

- Kepala unit pengetikan harus dengan tekun dan teliti mentaklik hasil pengetikan konsep. Disamping itu perlu disediakan buku kontrol pengetikan guna mengetahui:
- Jumlah/frekuensi kesibukan pengetikan
 - Lamanya penyelesaian pengetikan
 - Hambatan atau kesulitan yang timbul dibidang pengetikan.

4.1.5. Penandatanganan Surat

Setelah surat selesai diketik, kemudian diserahkan kembali kepada pejabat yang berwenang untuk ditandatangani dan *Membubuhkan stempel.*

Sebelum surat dimasukkan kedalam amplop harus dibubuhkan stempel (cap) instansi yang bersangkutan. Stempel dibubuhkan pada sampiing kiri sedikit dari tanda tangan dan letaknya harus tegak. Begitu pula pada sudut kiri bawah dari amplop harus juga diberi stempel.

4.1.6. Pencatatan Surat Keluar

Surat-surat yang telah ditandandatangani dan distempel, maka sebelum dikirim keluar harus dicatat dahulu kedalam buku agenda keluar (Buku verbal), yang dilakukan oleh seorang penugas yang disebut verbalis.

Bagi instansi yang masih sederhana, frekuensi surat masuk dan surat keluar belum begitu banyak biasanya dipakai buku agenda tunggal. Pada instansi atau perusahaan yang sudah maju dan berkembang surat masuk dan surat keluar dibuatkan agenda tersendiri.

Contoh :

No. Urut	No. Verbal	Tgl. Surat	Tgl. Dikirim	Dikirim kepada		Verbal pokok surat	Hub dgn surat terdahulu	Catatan
				Nama Instansi	Alamat			
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Gambar 4.2 Form Pencatatan Surat Keluar

Keterangan :

- 1) Urutan nomor sesudah nomor terakhir dari daftar verbal terdahulu.
- 2) Diambil nomor verbal dari konsep.
- 3) Tanggal waktu surat dikonsepsi.
- 4) Tanggal waktu surat dikirim.
- 5) Nama pegawai/instansi yang dikirim surat.
- 6) Alamat yang jelas dari orang/instansi yang dikirim surat.
- 7) Pokok surat atau hal mengenai surat.
- 8) Nomor referensi surat terdahulu yang ada kaitannya dengan pokok surat tersebut.
- 9) Catatan-catatan yang perlu dan yang ada sangkut pautnya dengan surat.

4.1.7. Pengiriman Surat Keluar

Setelah proses penanganan surat keluar telah selesai maka surat-surat tersebut telah siap untuk dikirimkan kepada si

alamat atau kantor pos. Sebelum surat dikirim diserahkan kepada urusan ekspedisi. Ini dilakukan dengan menggunakan Buku Ekspedisi Intern.

Contoh : Buku Ekspedisi Intern

Tanggal	No. Surat	Perihal	Tanda Terima
10 Oktober 95	12/P/I/1995	Alat-alat kantor	Dari bagian arsip/ekspedisi

Gambar 4.3 Buku Ekspedisi Intern

Contoh : Buku Ekspedisi Ekstern

NO	NO. SURAT/BERKAS	TANGGAL	KEPADA	PENERIMA	PARAF

Gambar 4.4 Buku Ekspedisi Ekstern

Hal-hal yang harus diperhatikan sebelum surat dikirim :

1) Lampiran-lampiran surat

Maksudnya diteliti apakah sudah lengkap atau belum semua lampirannya. Pemeriksaan lampiran ini adalah yang kedua kalinya dilakukan. Pemeriksaan pertama dilakukan dibagian masing-masing oleh penugas tatausaha/sekretaris bagian sebelum surat-surat itu dikumpulkan dibagian urusan ekspedisi.

2) Kelengkapan surat meliputi :

- (a) Surat itu sendiri beserta lampirannya.
- (b) Amplop surat
- (c) Jumlah lampiran

4.2. Penanganan Surat Keluar Menggunakan Sistem Kartu Kendali

4.2.1. Surat Keluar - Penting

Surat keluar-Penting dapat dicatat di unit kearsipan dan dapat pula dilakukan oleh unit pengolah asal kartu kendali (putih/lembar I) dan kartu kendali (kuning/lembar II) bila dua lembar diserahkan ke unit kearsipan karena unit Kearsipan selalu mengetahui apa yang sedang, dan telah diproses di unit pengolah.

1) Tugas Unit Pengolah

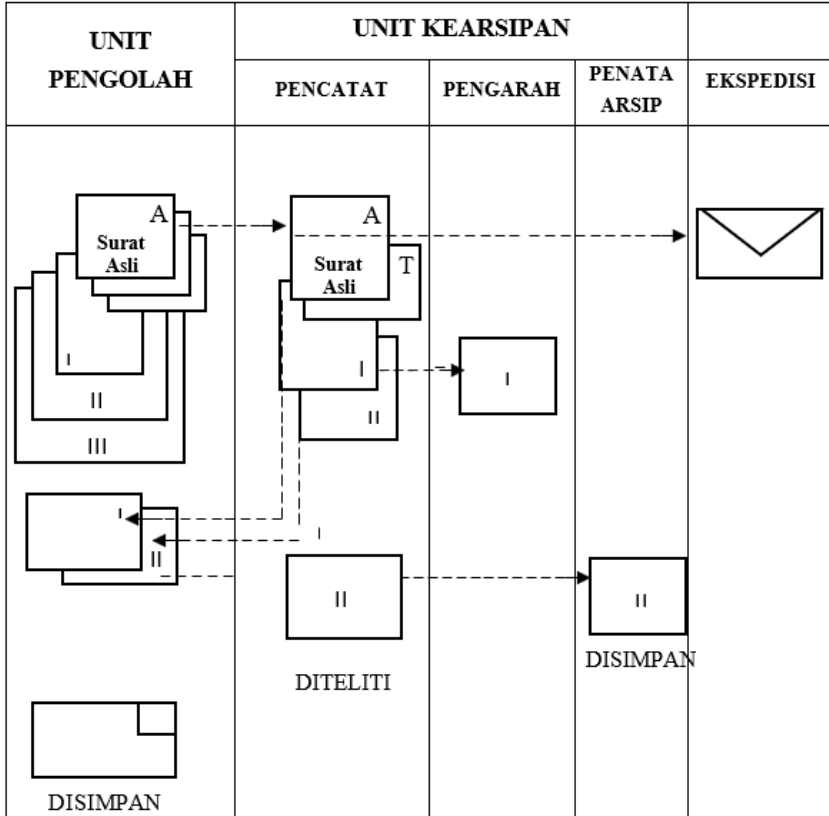
- Mengisi kartu kendali rangkap 3
- Kartu kendali (merah/lembar III) ditinggal di tatusaha unit pengolah
- Kartu kendali (putih dan kuning/lembar I dan II), beserta surat asli dan tembusan diserahkan ke pencatat (unit kearsipan).

2) Tugas Pencatat

- Meneliti kelengkapan surat dan pengisian kartu kendali
- Memberi stempel instansi pada surat, serta menyiapkan sampul/amplopnya, (bila belum ada) dan diteruskan ke bagian ekspedisi untuk dikirim kealamatnya.
- Kartu kendali (putih/lembar I) disampaikan ke pengarah untuk disimpan dan berfungsi sebagai kartu kontrol.
- Tembusan surat dicap tanggal pengiriman surat beserta kartu kendali (kuning/lembar II) yang telah diparaf dikembalikan ke unit pengolah supaya diketahui bahwa surat telah diterima oleh pencatat.
- Kartu kendali (kuning/lembar II) diserahkan ke penata arsip untuk disimpan sebagai pengganti surat.

Prosedur Pengurusan Surat Penting Keluar

(Menggunakan kartu kendali)



Gambar 4.5 Prosedur Pengurusan Surat Penting Keluar

Keterangan : A = Surat Asli
 T = Tembusan
 I,II,III = Kartu kendali

Catatan :

Pada pelaksana atau kenyataannya, bila keadaan memungkinkan maka penerima, pencatat, pengarah dan penata surat dapat dirangkap oleh satu orang.

4.2.2. Surat Keluar-Biasa (Rutin)

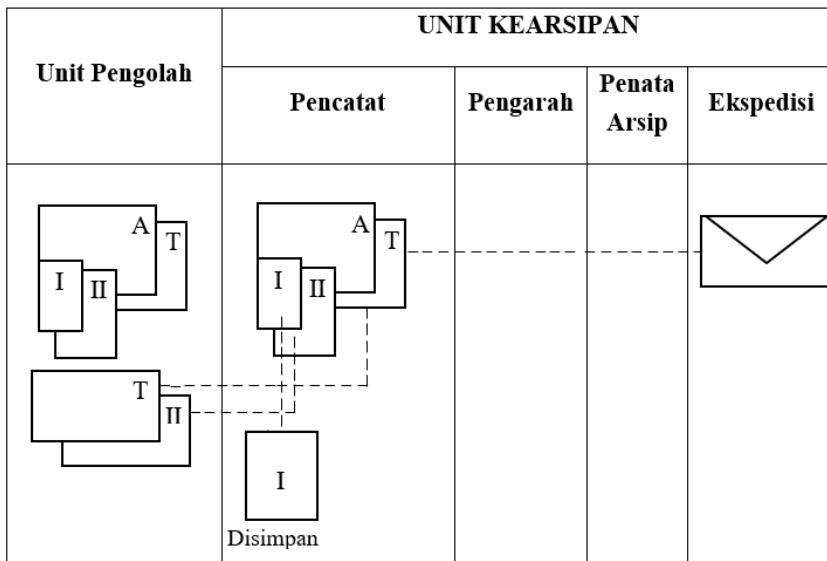
1) Tugas Unit Pengolah

- Mencatat surat biasa keluar dalam 2 lembar pengantar
- Menyampaikan surat asli dan tembusan kepada pencatat di unit kearsipan

2) Pencatat Bertugas

- Memasukkan surat asli dalam sampul setelah distempel dan meneruskan kebagian ekspedisi untuk dikirim ke alamatnya.
- Tembusan surat dicap tanggal pengiriman dan dikembalikan ke unit pengolah dengan disertai lembar pengantar II
- Menyimpan lembar pengantar I di pencatat sebagai bukti penyampaian.

Prosedur pengurusan Surat Biasa (rutin) - Keluar



Gambar 4.6 Prosedur pengurusan Surat Biasa (rutin) - Keluar

Keterangan : A = Asli T = Tembusan I & II = Lembar Pengantar

4.2.3. Surat Keluar-Rahasia

Surat keluar-Rahasia dicatat dalam lembar pengantar surat rahasia (rangkap dua) dan disampaikan pada alamatnya dalam keadaan tertutup.

Lembar Pengantar Surat Rahasia

LEMBAR PENGANTAR SURAT RAHASIA			
UNIT		PENGOLAH	
:		Disampaikan jam :	
:		
:		Tanggal :	
No. Urut	ASAL SURAT	Tanggal Nomor	KETERANGAN
Diterima Jam :		Tanggal :	
Tanda Tangan Penerima :			
Nama Terang :			

Ukuran 18 x 22 cm

Gambar 4.7 Lembar Pengantar Surat Rahasia

Contoh Kartu Kendali

Kartu Kendali

INDEKS :	Tgl. No.Urut M/K	Kode:
Isi Ringkas :		
Lampiran :		
Dari :	Kepada :	
Tanggal :	No. Surat :	
Pengolah :	Paraf :	
Catatan :		

15 cm

Gambar 4.8 Kartu Kendali

SOAL LATIHAN :

1. Hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam menangani surat keluar !
2. Bagaimana prosedur penanganan surat keluar yang bersifat penting menggunakan sistem Kartu Kendali ?
3. Bagaimana penanganan surat keluar yang bersifat biasa/rutin menggunakan sistem Buku Agenda ?
4. Jelaskan kebaikan dan kekurangan menggunakan sistem Buku Agenda dan sistem Kartu Kendali !

REFERENSI :

1. Pudji Herijanto, Drs. Kesekretariatan Bandung; Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik, 1995
2. Komaruddin, Drs. Manajemen Kantor. Bandung; Triganda Karya, 1993
3. Tony Wowuruntu. Manajemen Untuk Sekretaris. Jakarta, Gramedia 2010
4. Sedarmayanti., Tugas dan Pengembangan Sekretaris., Bandung Ilham Jaya, 2003
5. Siwi Kadarmo. Sekretaris dan Tugas-tugasnya., Jakarta. Nina Damika, 2004

BAB 5

PROSEDUR PENANGANAN TELEPON

Capaian Pembelajaran:

Setelah mengikuti pembelajaran pada materi ini mahasiswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan pentingnya telepon dan peralatan yang mendukung penanganan telepon
2. Menjelaskan macam-macam pesawat telepon
3. Menjelaskan prosedur penanganan telepon masuk dan telepon keluar
4. Mempraktikkan penanganan telepon masuk dan telepon keluar.

5.1. PENANGANAN TELEPON

5.1.1. Sistem Telepon dan Peralatannya

Telepon tidak lagi merupakan alat yang mempunyai beberapa saluran dan sebuah tombol pegangan semat-mata. Sebagaimana sering kita lihat sekarang, telepon merupakan suatu sistem, atau lebih tepatnya salah satu dari beberapa sistem, seperti Dimensi R, Danray, Rolm CBx, Northern Electric, dan Stromberg Carlson, yang masing-masing merupakan penghemat waktu yang sangat efisien.

Kebanyakan sistem mempunyai ciri seperti "nada panggil otomatis" jika saluran telepon sedang dipakai, "call pickup" untuk menjawab pesawat lain apabila anda tidak berada di tempat dan "nada panggilan darurat" untuk memberikan informasi kepada anda dengan nada keras apabila panggilan berasal dari dalam atau dari luar dan kalau panggilan itu penting. Sekarang banyak kantor memiliki nomor singkatan untuk nomor-nomor yang sering digunakan. Bayangkan saja betapa banyaknya waktu yang dapat anda hemat.

kebanyakan perusahaan walaupun tidak semua, mengajarkan cara penggunaan telepon baru yang sedang dipasang.

Dewasa ini hampir semua perusahaan atau kantor memiliki lebih dari satu pesawat, ini yang biasa disebut *extention* (cabang). kebanyakan dihubungkan dengan switch board central (papan pengatur hubungan telepon) yang dilayani oleh seorang operator, setiap pesawat intern mempunyai nomor sendiri.

5.1.2. Switch Board

Semua penelepon dari luar yang ingin menghubungi orang atau nomor pesawat tertentu harus melewati operator. Penelepon menyebutkan nama orang atau nomor pesawat yang diinginkan.

Dengan menyalakan alat penghubung ke switch board atau memutar knop, operator menghubungkan penelepon dengan nomor pesawat yang dikehendaki setelah dapat dihubungi barulah pembicaraan dapat dilangsungkan.

5.1.3. Macam-macam Pesawat Telepon

- Pesawat Tunggal
Yaitu telepon yang biasa digunakan dirumah, kediaman atau pejabat pimpinan suatu kantor, pesawat ini dapat menerima dan menelepon keluar secara langsung pesawat tipe demikian ada pula yang diselenggarakan dengan beberapa extension.
- PMBX (Prival Manual Bronch Excange)
Pesawat type ini harus menggunakan switch board dan operator, semua hubungan telepon dari luar ke dalam dan antar extension hanus melalui operator.
- PABX (Private Automatic Bronch Exchange)
Kadang-kadang disebut switch board otomatis dengan pesawat type ini, pesawat intern dengan pesawat type ini,

pesawat intern (extension) dapat saling mengadakan hubungan secara langsung tanpa melewati operator, juga untuk menelepon keluar dapat dilakukan langsung dari masing-masing extension, dengan cara memutar nomor telepon khusus dulu untuk memperoleh saluran keluar, baru kemudian nomor yang dikehendaki bila diperlukan dengan cara memutar nomor kode yang telah ditentukan.

5.2. PROSEDUR PENANGANAN TELEPON KELUAR

(Mengirim pesan)

Kontak pertama yang anda lakukan dengan seorang klien seringkali melalui telepon. Dengan demikian tehnik anda bertelepon akan memberi kesan pertama positif atau negatif. Oleh karena lawan bicara anda mendengar perkataan anda tanpa bantuan komunikasi nonverbal, maka anda harus terampil menyatakan diri anda secara verbal melalui pemilihan kata-kata, nada suara anda, dan ekspresi vokal. Berlatihlah berbicara dengan jelas dan dengan gairah.

1) Berita/Pesan

- Tulislah garis besar masalah-masalah yang akan anda bicarakan.
- Apabila anda menelepon, hematlah waktu resepsionis dengan mengatakan kepadanya identitas dan maksud anda pada awal pembicaraan: *"halo, disini farida dari perusahaan Jaya CM. Bolehkah saya bicara dengan Bapak John Ghazal."*
- Jika orang yang anda telpon itu tidak ditempat, tinggalkan berita/pesan yang memberitahukan keperluan anda. *"Maukah anda menyampaikan kepada Pak Ghazali tuk menelpon saya pada nomor telp. 42008? Saya ingin membicarakan masalah produksi mungkin menarik perhatiannya."*

Catatan :

Apabila orang yang akan ditelpon tidak ada ditempat, kadang-kadang karena keadaan mendesak, maka kita perlu meninggalkan pesan, oleh sebab itu perlu disediakan buku catatan dan alat tulis untuk menghindarkan salah informasi, pada umumnya digunakan telpon alphabet atau kode ejaan.

2) Anjuran dalam hal bertelepon :

- Apabila anda menelpon rekan atau klien bisnis, menyebutkan identifikasi anda pada awalnya bukan berarti bahwa hal itu hanya sekedar sesuatu yang patut dilakukan, melainkan agar orang lain tahu bahwa anda adalah orang yang terhormat dan punya nilai.
- Jika penelpon tidak menyebutkan identitasnya, tanyakanlah, "Dengan siapa anda bicara"? Jika Telepon itu untuk orang lain, tanyalah, "Dengan siapa akan saya katakan ia akan bicara"
- Jika anda salah sambung, minta maafilah. Jangan langsung ditutup.
- Yakinlah orang lain punya cukup waktu untuk membicarakan urusan yang anda sampaikan tadi. Jika tidak mintalah kepadanya waktu yang lebih tepat untuk menelpon anda.
- Harap disadari bahwa hanya sedikit orang yang dilahirkan dengan suara emas, menakjubkan dan bergema. Analisislah suara anda dan perbaikilah dengan latihan.
- Sewaktu anda berbicara dengan seseorang melalui telepon, taruhlah selalu kertas catatan untuk mendokumentasikan percakapan itu. Jika anda perlu mengingatnya persis dengan apa yang anda bicarakan, dengan mudah anda dapat menunjukkan rincian percakapan terdahulu.

5.3. PROSEDUR PENANGANAN TELEPON MASUK (Menerima pesan)

Ingatlah bahwa cara seorang sekretaris dalam menjawab telepon merupakan hal yang sangat penting. Dia adalah jiwa dan wakil perusahaan. Didalam pikiran si penelepon, sekretaris adalah perusahaan itu. Cara yang umum dalam menerima telepon:

- ✓ Memberi salam yang bersahabat, seperti :
"selamat pagi...."
- ✓ Menyebutkan nama perusahaan.
"Ini adalah perusahaan Jaya CM..."
- ✓ Menyebutkan namanya.
" Disini Farida..."
- ✓ Jika menjawab, sekretaris hendaklah tidak terlalu menanyakan identitas si penelepon. Daripada bertanya
- ✓ *"Siapa yang menelepon ini dan ada keperluan apa ?"*. seorang sekretaris hendaklah menawarkan bantuan dengan berkata.
"Bagaimana saya dapat membantu anda?"
- ✓ Tidak seharusnya ia menjawab. *"Bolehkah saya menolong anda?"* sebab si penelepon itu memang ingin dibantu.
- ✓ Dalam data salammnya, sampaikan selera hati perusahaan. Jika perusahaan anda adalah perusahaan yang memotivasi sekretaris hendaklah mengatakan:
"selamat pagi! keberhasilan menyertai anda masukilah hari yang besar ini!" Jika perusahaan bertalian dengan hukum sekretaris dapat dilatih untuk mengatakan *"hello, kantor pengacara Zhein"*.
- ✓ Hargailah selalu setiap berita. Jangan sekali-kali percaya bahwa si penelepon akan menelepon lagi.

Cara lain yang bisa dilakukan Sekretaris dalam menerima telepon:

1) Men-transfer Hubungan Telepon

Terangkanlah kepada orang yang menelepon itu mengapa orang itu harus berbicara dengan orang lain:

"Anda perlu berbicara dengan Bagian penerimaan. Saya akan hubungkan anda dengan bagian itu jika anda dapat menunggu sebentar."

Kemudian katakan kepada Bagian Penerimaan tentang telepon tadi. *"Farida, Tn. Zhein menunggu di telepon, Ia ingin bicara dengan anda."* *"Hallo Tn, Zhein Disini Farida. Apakah yang dapat saya bantu?"*. Dengan menyebut nama Tn Zhein dalam jawaban Farida, dia akan merasa diperhatikan karena Farida mengetahui siapa yang sedang berada di telepon.

2) Mempersilahkan Penelepon untuk Menunggu

Waktu menunggu sebelum dapat berbicara dengan orang yang dituju dalam suatu hubungan telepon merupakan suatu waktu yang dapat membuat orang benar-benar merasa gelisah.

Karena itu, sebelum anda mempersilahkan penelpon menunggu, katakanlah sebab- sebabnya mengapa dia terpaksa harus menunggu. *"Maaf Tn. Zhein saya terpaksa mempersilahkan anda untuk menunggu sementara saya akan mencoba untuk mencari Ny.Sanah"*. Setelah itu, mintalah izin dari dia agar dia mau menunggu. *"Dapatkah anda menunggu sebentar?"*. Bila ternyata dia tidak dapat menunggu, katakanlah, *"Apakah anda dapat memberikan nomor telepon anda dan saya pasti akan menyampaikannya kepada Ny. Sanah"*.

Bila anda pada suatu saat sedang menerima sekaligus banyak panggilan telepon, Sementara muncul panggilan telepon baru yang penting, katakanlah kepada penelepon baru dan kemudian segeralah kembali untuk menerima panggilan tersebut.

Bila anda sedang berhubungan telepon dan mendadak muncul interupsi dari seseorang yang ingin berbicara, anda boleh saja minta pada lawan bicara telepon anda untuk menunggu apabila interupsi tersebut dilak sanakan dengan sopan. Pada saat ini, ingatlah selalu akan petunjuk-petunjuk emas diatas tentang cara meminta seseorang untuk menunggu.

3) Mencatat Janji

Salah satu tanggungjawab Sekretaris dalam menjalankan tugas sebagai penerima telpon adalah mencatat dan meneliti janji yang dibuat untuk pimpinan. Ada beberapa saran yang perlu anda perhatikan sebagai berikut :

- Setelah anda membuat janji untuk pimpinan Anda, tegaskanlah kembali janji tersebut.
- Tuliskan maksud dari janji itu dan mintalah nomor telepon untuk menelponnya kembali, dengan persetujuan pimpinan anda. Ketiklah memo untuk orang yang telah anda janjikan, tuliskan tanggal dan tempat bertemu. Beberapa pilihan waktu dapat diberitahukan kepada orang yang ingin bertemu pimpinan anda.
- Bila mungkin, jangan membuat banyak janji pada hari senin dan jumat.
- Kerjasama dengan majikan anda akan membuat hal ini sebagai anjuran nyata, tetapi jangan lupa untuk mengecek kembali bersamanya setiap pagi untuk menghindari janji yang bersamaan waktu.
- Ingatkan majikan akan janji-janji hari itu dan sore hari dan pagi-pagi sekali, serta keesokan harinya. Gunakan suatu daftar atau kartu indeks untuk menuliskan janji-janji itu atau tuliskanlah janji-janji itu pada kalender anda dan majikan anda.

SOAL LATIHAN :

1. Sejauh mana pentingnya penggunaan telepon bagi sebuah organisasi/kantor ?
2. Kendala apa saja yang sering terjadi pada saat penanganan telepon masuk maupun telepon keluar ?
3. Bagaimana cara menangani telepon masuk dari orang yang sedang marah atau kecewa terhadap pelayanan kantor atau perusahaan atau terhadap suatu produk yang dibelinya. Seandainya anda adalah orang yang ditunjuk untuk menangani masalah tersebut !
4. Bagaimana cara membuat Janji Telepon untuk Pimpinan ?

REFERENSI :

1. Pudji Herijanto, Drs. Kesekretariatan Bandung; Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik, 1995
2. Siwi Kadarmo. Sekretaris dan Tugas-tugasnya,. Jakarta.Nina Damika, 2004
3. Second Indonesia Australia Polytechnic Project, *Kesekretariatan I*, PEDC Bandung, 1995
4. Komaruddin. 2008. *Manajemen Kantor : Teori dan Praktek*. Bandung, CV.Sinar Baru
5. The Liang Gie. 2012. *Administrasi Kantor Modern*. Yogyakarta, Nurcahaya.
6. E. Martono. 2006. *Etika Komunikasi Kantor : sebagai landasan Tenaga Kerja*. Jakarta, Karya Utama.
7. S. Prajudi A. 2009, *Kesekretarisan dan Administrasi Perkantoran*. Jakarta, Ghalia

BAB 6

PROSEDUR PENANGANAN TAMU

Capaian Pembelajaran:

Setelah mengikuti pembelajaran pada materi ini mahasiswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan arti Tamu dan pentingnya menangani tamu
2. Menjelaskan prosedur menangani Tamu untuk bagian Resepsionis
3. Menyusun dan merencanakan jadwal janji temu
4. Menjelaskan cara menghadapi tamu melalui perjanjian dan tanpa perjanjian

6.1. PROSEDUR DALAM MENANGANI TAMU (RESEPSIONIS)

6.1.1. Penanganan Resepsionis

Pada perusahaan kecil, sekretaris sering melakukan pula tugas resepsionis. Sedangkan pada perusahaan besar sekretaris biasanya diminta untuk menerima tamu pimpinan, setelah tamu itu melewati resepsionis perusahaan.

Resepsionis adalah membantu para tamu yang datang dan yang ingin bertemu dengan pejabat-pejabat tertentu dalam kantor. Karena para tamu mendapat kesan pertama tentang suatu kantor dari penerima tamu, maka adalah merupakan syarat penting bahwa petugas penerima tamu itu adalah seorang yang sopan dan peramah, bijaksana dan yang penting ia harus mempunyai pengetahuan tentang organisasi instansi dimana ia bekerja serta hal-hal yang pokok tentang instansi dimana ia bekerja. Sikap seorang resepsionis mencerminkan efisiensi, perhatian, kebijaksanaan, kepandaian dan daya tarik, atau kebalikannya dari kesemuanya itu.

Sehubungan dengan tugas resepsionis sebagai penerima tamu, resepsionis hendaknya :

- Memiliki buku harian untuk mencatat perjanjian dengan para tamu yang ingin bertemu dengan pimpinan anda.
- Mengingat-pimpinan atas tanggal dan waktu yang telah dijanjikan.
- Mengingat-ingat nama-nama tamu yang sering berkunjung karena biasanya orang lebih suka kalau namanya disebut.
- Mengambil keputusan dengan cepat bila kedatangan seorang tamu tanpa janji, apakah perlu dipertemukan dengan pimpinan, ataukah harus diterima oleh orang lain atau dihadapi.

6.1.2. Persiapan Untuk Penerimaan Tamu

- 1) Mencek ruang kerja dan ruang tunggu tamu agar tetap bersih, seperti membersihkan asbak, membereskan majalah-majalah, merapihkan kursi, meja dan lain-lainnya.
- 2) Memilih majalah-majalah yang baru dan menyingkirkan majalah-majalah yang sudah lama dan rusak
- 3) Menyingkirkan surat-surat kabar yang sudah basi.
- 4) Mengatur tempat duduk tamu sehingga tidak menghalangi jalan lalulalang orang-orang. Bila tamu tersebut dalam jumlah banyak sebaiknya ditempatkan di ruang rapat.
- 5) Bersihkan meja saudara dari surat-surat/dokumen-dokumen yang bersifat konfidensial jika saudara akan melayani tamu.
- 6) Merencanakan pekerjaan untuk melayani tamu yang datang bersamaan.
- 7) Menyiapkan diri untuk menyambut tamu dari luar negeri, baik cara penyambutannya maupun bahasa yang digunakan. Dan sebaiknya saudara tahu tentang negara dan kebiasaannya.
- 8) Jika ada tamu yang cacat layanilah dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaannya.
- 9) Menyiapkan buku tamu yang akan diisi oleh tamu-tamu yang datang.
- 10) Simpanlah dalam laci meja buku-buku bacaan anak, gula-gula barangkali ada tamu yang membawa anak kecil. Bila perlu

saudara menjadi baby sisternya selama orang tuanya menemui orang yang ditujunya.

- 11) Diskusikan dengan pimpinanmu tentang cara penyambutan tamu-tamu sebelum tamu itu datang.
- 12) Jika di kantor itu akan diselenggarakan rapat, maka persiapkanlah segala hal-hal yang mungkin diperlukan oleh pimpinanmu.

6.1.3. Sikap Seorang Resepsionis Dalam Menerima Tamu :

- 1) Mengetahui kebijaksanaan-kebijaksanaan kantor tempat bekerja tentang menerima tamu yang berbeda- beda, tapi semuanya harus disambut dengan baik.
- 2) Bersikaplah ramah terhadap setiap tamu yang datang dan ucapkanlah salam.
- 3) Berhentilah dari pekerjaan bila tamu datang dan berilah perhatian sepenuhnya kepada tamu tersebut. Berbicara-lah dengan berhadapan dan selalu tersenyum.
- 4) Antarlah tamu tersebut ke tempat orang yang dituju, janganlah membiarkan tamu mencarinya sendiri kecuali sedang banyak tamu
- 5) Tanyakanlah tentang orang yang akan ditemui tamu. Bila harus menunggu persilahkanlah tamu untuk duduk di ruang tamu, sediakanlah majalali-majalah, dan lain-lain.
- 6) Ingatlah nama-nama dan wajah-wajah dari tamu-tamu. Janganlah sekali-kali menebak identitas seseorang yang belum dikenal. Biarkan dia memperkenalkan diri.
- 7) Ajaklah tamu itu bercakap-cakap jika dia harus menunggu, tapi topik pembicaraanya harus yang netral dan ringan. Janganlah berbicara tentang agama, politik atau organisasi perusahaan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang seharusnya ditujukan kepada pimpinan.
- 8) Kenalkanlah tamu itu pada orang yang dimaksud dengan menyebut nama tamu dan jabatannya.

- 9) Tanyakanlah dengan sopan nama, perusahaannya dan tujuan dari kunjungannya jika tamu itu belum punya janji.
- 10) Bila ada seorang tamu yang sedang mengikuti rapat dan ketika itu ada telepon untuknya, maka terimalah telepon tersebut, buatlah perjanjian untuk menelpon kembali atau tanyakan barangkali mau meninggalkan pesan. Tetapi jika masalahnya penting dan urgent maka cepatlah hubungi tamu tersebut dengan memberikan note atau menelponnya.
- 11) Janganlah memberikan penilaian hanya dari penampilan phisiknya saja.
- 12) Janganlah membeda-bedakan tamu-tamu tertentu berdasarkan jabatannya.
- 13) Mencatat tamu-tamu yang datang.

FORMULIR TAMU	
Hari/Tanggal	:
Waktu	:
Nama Tamu	:
Jabatan	:
Nama Kantor/Instansi	:
Ingin bertemu dengan	:
Jabatan	:
Dari Unit/Instansi	:
Tujuan Kedatangan	:
Sudah ada perjanjian atau belum	:
.....,19..	
Tanda Tangan tamu	
(.....)	

Gambar 6.1 Formulir Tamu

Contoh Kartu Tamu

Nomor :
(Number)

KARTUTAMU
(Visitor Card)

1. Nama :
(Name)
2. Pekerjaan :
(Occupation)
3. Alamat :
(Address)
4. Telepon :
(Telephone)
5. Ingin :
(Want to see)
6. Tentang/Hal :
(Subject)

.....,19..

Tanda Tangan
(Signature)

(.....)

Catatan (Notes) :

Selesai pukul (Finish at) :

Tanda Tangan (Signature) :

CATATAN PENERIMA TAMU

<i>(VISITOR'S REGISTER)</i>				
<i>Tgl (Date)</i>	<i>Masuk Pukul (in : AM/PM)</i>	<i>Paraf (Sign)</i>	<i>Keluar Pukul (out : AM/PM)</i>	<i>Paraf (Sign)</i>

Gambar 6.2 Kartu Tamu

FORMAT HALAMAN BUKU TAMU

Tanggal	Jam	Nama	Jabatan	Dari	Alamat	Bertemu	Urusan

Gambar 6.3 Format Halaman Buku Tamu

6.2. Penyusunan Jadwal Pertemuan

Dalam penyusunan jadwal pertemuan dapat digunakan buku atau kalender meja untuk mencatat perjanjian-perjanjian. Biasanya pimpinan pun memiliki juga buku harian dan kalender meja untuk keperluan yang sama. Oleh karena itu setiap hari sebaiknya pada akhir jam kantor resepsionis harus mengecek kemungkinan adanya tanggal-tanggal yang bertentangan atau mungkin pimpinan telah membuat perjanjian baru yang kelupaan belum diberitahukan kepada resepsionis.

Suatu catatan di atas kalender meja kita dan kalender meja pimpinan sudah cukup bila pimpinan jarang membuat perjanjian. Bila pimpinan sering membuat perjanjian, lengkapilah dia dengan daftar jadwal harian yang memuat nama setiap tamu, kedudukannya, maksud tujuan dan keterangan tambahan yang dianggap perlu.

Contoh pembuatan daftar jadwal harian :

JADWAL HARI SENIN 31 JULI 1995	
09.30	Sanusi SH – Notaris – membicarakan pembuatan akte perusahaan
10.30	Rapat Direksi
12.30	Makan siang di Hotel Panghegar dengan Jhon Anderson
14.00	Rapat dengan Kepala Bagian Keuangan
15.00	Drs. Ismail

Gambar 6.4 Pembuatan Daftar Jadwal Harian

Contoh lembar jadwal harian

Senin 6 Juni 1995

08.00
08.30
09.00
09.30
10.00
10.30
11.00
11.30
12.00
12.30
13.00
13.30
14.00
14.30
15.00
15.30
16.00

Gambar 6.5 Lembar Jadwal Harian

6.3. Merencanakan Perjanjian

Untuk merencanakan perjanjian, baik oleh pimpinan atau sekretarisnya atau oleh pembantunya. Seseorang resepsionis dapat merencanakan perjanjian kalau ia juga merangkap tugas sekretaris. Perjanjian dapat dibuat melalui surat atau telepon oleh pimpinan atau oleh sekretaris/pembantunya seseorang yang sudah ada perjanjian dan karena sesuatu hal terpaksa pertemuan batal, maka dapat dibuatkan perjanjian untuk hari lain

Jadi pimpinan dapat meminta untuk menetapkan suatu perjanjian lagi untuk dia pada hari/tanggal yang lain. Pimpinan mungkin juga mempunyai kegiatan yang dilakukan berulang kali, misalnya untuk rapat-rapat pada waktu tertentu setiap minggu dan pada hari itu ditentukan tidak dapat menerima tamu.

Bilamana perjanjian dibuat oleh pembantu pimpinan atau sekretarisnya, maka hendaknya dijelaskan kepada orang yang menerima perjanjian, bahwa perjanjian itu masih harus mendapat persetujuan pimpinan dan dapat diubah.

Ada Dua Kelompok Tamu Yang Datang

- (a) Tamu yang membuat perjanjian terlebih dahulu
- (b) Tamu tanpa perjanjian terlebih dahulu

(a) **Penerimaan tamu dengan perjanjian**

Hari pertemuan tamu dengan perjanjian sebelumnya tentu saja sudah dicatat di dalam buku harian kita dan buku harian pimpinan

Persiapan-persiapan dalam menyambut tamu :

- 1) Sebelum tamu datang, resepsionis harus menyediakan untuk keperluan pimpinan semua bahan dan surat-surat penting yang diperlukan dalam pertemuan. Usahakan agar ruang pimpinan telah siap menerima tamu, misalnya

tersedia kursi secukupnya, demikian pula kertas, pulpen, asbak dan sebagainya.

- 2) Setelah tamu datang, sambutlah dia seramah mungkin dengan menyebutkan namanya. Persilahkan dia duduk di tempat yang sudah disediakan. Kemudian beritahukan kedatangan tamu itu kepada pimpinan. Janganlah langsung mengantarkan tamu ke ruang pimpinan, karena kemungkinan pimpinan sedang sibuk

(b) Menghadapi Tamu Tanpa Perjanjian

Bila ini terjadi, terimalah dia dengan ramah dan sopan, meski dia tidak mempunyai kedudukan sekalipun. Termasuk tugas resepsionis untuk menentukan mana tamu yang perlu diterima oleh pimpinan dan mana yang harus dihindari. Usahakan agar kita mengetahui nama dan maksud kedatangannya, sehingga kita mampu menangani masalahnya.

Atau barangkali perlu diteruskan kepada orang lain tetapi hubungi dulu orang itu lewat telepon dan jelaskan situasinya, sehingga tamu dapat diterima oleh pimpinan, lihat dulu apakah pimpinan tidak sedang sibuk bila kelihatan begitu sibuk persilahkan tamu untuk menunggu dan katakan berapa lama, mintalah agar dia datang lagi pada waktu yang ditentukan. Tunjukkan sikap yang menyenangkan dan bijaksana waktu memberikan penjelasan kepada tamu yang tidak dapat diterima oleh pimpinan.

6.4. Ruang Penerimaan Tamu

Kesan pertama seorang tamu tidak saja dipengaruhi oleh sikap dan gaya penerima tamu itu, tetapi juga oleh keadaan dan suasana dari ruangan dan lingkungan penerima tamu. Perabot yang sepadan bagi ruangan penerima tamu, antara lain adalah

kursi-kursi yang empuk dan enak diduduki dari satu atau dua meja.

Ber macam-macam majalah dan surat kabar dapat disediakan dengan rapih di atas meja. Jika instansi yang bersangkutan menerbitkan suatu buletin, maka disinilah tempatnya yang paling baik untuk menyediakan beberapa buah. Ruangan penerimaan tamu harus selalu berada dalam keadaan bersih dan hendaknya berada di suatu tempat yang tidak banyak dilintasi pegawai-pegawai yang bekerja di instansi itu, agar tidak mengganggu para tamu yang ada di dalam ruang tunggu tamu-tamu yang berkunjung ke instansi tersebut.

SOAL LATIHAN :

1. Jelaskan prosedur dalam menangani tamu !
2. Bagaimana sikap anda jika anda seorang Sekretaris yang menghadapi dan menangani tamu yang datang tanpa membuat janji terlebih dahulu ?
3. Bagaimana menghadapi tamu setelah anda ketahui mempunyai tujuan/niat tidak baik terhadap pimpinan ?
4. Apa yang anda lakukan untuk persiapan menerima tamu relasi bisnis pimpinan ?
5. Bagaimana menghadapi tamu yang bersikap pendiam. Jelaskan !

REFERENSI :

1. Tony Wowuruntu. *Manajemen Untuk Sekretaris*. Jakarta, Gramedia 2010
2. Sedarmayanti., *Tugas dan Pengembangan Sekretaris.*, Bandung Ilham Jaya, 2003
3. Siwi Kadarmo. *Sekretaris dan Tugas-tugasnya.*, Jakarta.Nina Damika, 2004
4. Second Indonesia Australia Polytechnic Project, *Kesekretariatan I*, PEDC Bandung, 1995
5. S. Prajudi A. 2009, *Kesekretarian dan Administrasi Perkantoran*. Jakarta, Ghalia
6. The Liang Gie. 2012. *Administrasi Kantor Modern*. Yogyakarta, Nurcahaya.

BAB 7

FORMULIR

Capaian Pembelajaran:

Setelah mengikuti pembelajaran pada materi ini mahasiswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan pengertian FORMULIR
2. Menjelaskan bagian-bagian penting dari sebuah formulir
3. Menjelaskan manfaat penting dari Formulir
4. Menjelaskan macam-macam Formulir Bisnis
5. Menjelaskan dan praktik cara mendesain Formulir

7.1 PENGERTIAN FORMULIR

Formulir adalah lembaran kartu atau kertas yang mempunyai ukuran tertentu, yang telah dicetak atau distensi dengan uraian atau penjelasan dan kolom-kolom guna menghimpun atau mendapatkan keterangan yang diperlukan.

7.1.1. Isi formulir

Isi formulir biasanya terdiri dari 2 bagian yaitu :

- (1) Bagian yang tercetak
- (2) Bagian yang kosong

Bagian yang tercetak merupakan keterangan yang tetap, sedangkan bagian yang kosong yang harus diisi, pengisian dapat dilakukan dengan menulis sesuatu, mencoret sesuatu uraian, atau memberi tanda sesuatu yang tertera pada formulir. Pembuatan formulir bertujuan antara lain untuk menghimpun atau mencari keterangan yang diperlukan. Oleh karena itu kegunaan formulir sangat terbatas pada suatu jenis pekerjaan saja. Misalnya formulir pesanan barang faktur, formulir lamaran pekerjaan, formulir cuti, formulir riwayat hidup dan lain-lain.

Bagian suatu kantor, penggunaan formulir disamping banyak keuntungannya terutama dilihat dari segi tenaga, waktu dan biaya, juga dapat merugikan bila pengadaannya tidak didasarkan pada rencana atau kebutuhan kantor.

7.1.2. Proses Pengerjaan formulir

Setiap formulir biasanya dikerjakan sekurang-kurangnya 3 kali, yaitu :

- (1) Diisi oleh pengisi formulir yang harus dilengkapi keterangan-keterangan yang diperlukan.
- (2) Dibaca atau diperiksa oleh pemeriksa atau pegawai yang harus dibaca keterangan-keterangan yang ditulis.
- (3) Mungkin suatu keterangan dalam formulir perlu dihimpun atau disalin bersama-sama keterangan lainnya yang sejenis pada lembaran lain untuk suatu keperluan.

Ketiga proses pengerjaan ini diikuti dengan penyimpanan atau penyingkiran formulir yang telah selesai dikerjakan.

7.1.3. Penghematan 5 unsur usaha

Apabila formulir diciptakan, dirancang dan dipergunakan secara tepat, maka formulir akan menghemat 5 unsur usaha yaitu :

- (1) Pikiran
- (2) Tenaga
- (3) Waktu
- (4) Ruang
- (5) Material

7.1.4. Memudahkan 5 jenis pekerjaan

Selain itu dapat memudahkan 5 jenis pekerjaan yaitu :

- (1) Pengumpulan
- (2) Pencatatan

- (3) Pengolahan
- (4) Pengiriman
- (5) Penyimpanan

Boleh dikatakan bahwa tidak ada suatu kantor manapun yang di dalam pelaksanaan kesekretariatannya tidak menggunakan sesuatu formulir.

7.2. HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN DALAM PEMBUATAN FORMULIR

Mengingat banyaknya macam formulir yang dibuat dan digunakan oleh sebuah kantor, maka ada 11 cara yang perlu dijadikan pedoman dalam rangka penciptaan: atau pengadaan formulir tercapai efisiensi kerja, menurut The Ling Gie yaitu:

- a) Setiap formulir hendaknya mempunyai tujuan yang jelas. bila dengan sehelai kertas bisa dapat dikumpulkan dan disampaikan keterangan-keterangan dengan sama. mudahnya, maka formulir tidak perlu diciptakan.
- b) Setiap macam formulir yang diciptakan hendaknya dilakukan standarisasi yaitu terutama mengenai ukurannya, jenis kertas, warna dan type hurufnya.
- c) Setiap formulir dirancang dalam corak sederhana bagian tercetak yang tertera hendaknya memakai kalimat-kalimat atau kata-kata yang jelas dan tegas. garis-garis yang tidak perlu hendaknya dihapus.
- d) Keterangan-keterangan yang dicantumkan pada formulir hendaknya diatur susunannya secara logis dan praktis sehingga memudahkan pengisian formulir itu. Bila perlu hendaknya dicantumkan petunjuk cara pengisian pada awal formulir.
- e) Bagian yang perlu diisi dengan keterangan-keterangan hendaknya diberi ruang kosong yang cukup sehingga tulisan dapat jelas.
- f) Bila mungkin keterangan-keterangan yang perlu dituliskan oleh pengisi formulir sudah dicantumkan dengan diberi kotak-

kotak sehingga diberi tanda tertentu pada kotak dari keterangan yang dimaksud atau dicoret bagian-bagian yang tidak diperlukan.

- g) Setiap formulir hendaknya mempunyai judul nama dan bila macamnya sudah cukup banyak hendaklah diberi nomor kode.
- h) Bila suatu macam formulir harus disimpan dalam berkas, hendaknya disediakan bagian tepi yang kosong secukupnya untuk keperluan penjepitannya.
- i) Formulir yang akan dipakai keluar kantor hendaknya memuat nama organisasi yang bersangkutan, sedangkan formulir untuk keperluan ke dalam tidak perlu dibubuhi nama organisasi.
- j) Formulir berganda dengan beberapa tembusan yang diperlukan oleh beberapa satuan organisasi lainnya (misalnya factor yang perlu ditik rangkap 4) sebaiknya dibuat dalam warna-warni yang berlainan untuk memudahkan distribusinya.
- k) Penciptaan dan perencanaan formulir-formulir dalam suatu kantor hendaknya dipusatkan pada seseorang petugas (misalnya kepala kantor sendiri). pembuatan suatu formulir baru dan pemakaiannya dalam kantor pada dasarnya mengubah prosedur kesekretatitan yang telah berjalan dan dapat menambah beban pekerjaan yang telah ada dalam organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu perlu ditentukan bahwa suatu macam formulir baru tidak boleh dicetak dan dipakai dalam peredaran tanpa terlebih dahulu diperiksa dan disetujui oleh petugas yang ditunjuk untuk menjalankan pengendalian formulir.

7.3. MENDESAIN FORMULIR

Desain atau desain ulang formulir dibiarkan saja sampai logika system dan jangkauan mekanisme telah

ditetapkan. formulir faktur yang harus diisi oleh mesin akan berbeda dengan formulir yang harus diisi dengan tangan. Mendesain sebe;um metode diketahui hanyalah memboroskan waktu.

Formulir adalah alat kerja kantor dan harus diperlakukan demikaian. formulir merupakan sarana komunikasi dan perekaman informasi serta alat bantu dalam menjalankan kerja tulis menulis dari semua sarana yang digunakan dikantor, formulir merupakan yang paling penting.

Setiap formulir harus melayani sbanyak mungkin tujuan asalkan semua tujuan ituberhubungan. Bila semua informasi yang diperlukan pada satu kesempatan dapat dikonsentrasikan pada satu lembar kertas, penanganan, pemyalinan, dan pengecekan akan sangat dikurang. Namun kita harus berhati-hati agar tidak membawa konsentrasi informasi diluar titik yang memudahkan.

7.4. PROSES MENDESAIN FORMULIR

Desain formulir harus dijalankan secara sistematis dalam serangkaian tahapan :

- a) Buat daftar hal-hal yang harus ada dalam halaman formulir dan periksa apakah masing-masing melayani suatu tujuan.
- b) Tentukan urutan hal-hal yang harus muncul agar memudahkan orang yang harus mengisi formulir.
- c) Tentukan hal yang hrus muncul agar memudahkan orang yang membacadan menggunakan formulir yang bersangkutan.
- d) Kompromikan seperlunya antara (b) dan (c).
- e) Tentukan ruang yang diperlukan diantara setiap hal.
- f) Siapkan tata letak dasar yang menuju draf akhir.

Beberapa hal yang penting dan harus diperhatikan dalam mendesain formulir adalah sebagai berikut:

- a) *Judul*

Setiap formulir harus memuat judul singkat yang sedapat mungkin menjelaskan isinya.

b) *Urutan Informasi*

Ruang untuk memasukkan informasi harus disusun dalam urutan logis yang akan memudahkan pengisian dan penggunaan informasi yang belakangan.

c) *Spasi*

Spasi yang cukup harus diberikan untuk memasukan setiap item. Bila pengisian dilakukan dengan tangan garis penuntun harus disediakan, bila pengisian dilakukan dengan mesin spasi harus dibiarkan kosong tanpa garis.

d) *Kolom*

Sedapat mungkin kolom harus diberi judul singkat yang menjelaskan isi, penggunaan judul berupa kode harus dihindari. lebar kolom harus ditentukan berdasarkan informasi yang dimasukan ketimbang ukuran judul.

e) *Ukuran*

Penggunaan ukuran kertas standar untuk formulir menyederhanakan penanganan dan pengarsipan dan menghindarkan pemborosan dalam pencetakan atau duplikasi. Dalam setiap kasus ukuran terkecil yang harus dipilih, sambil mengingat volume informasi yang harus dimasukan dan penggunaan formulir bersangkutan.

f) *Kertas*

Jenis kualitas kertas harus sesuai dengan tujuannya beberapa contoh pertimbangan pokok :

➤ *Penanganan Fisik,*

Bila formulir akan ditangani dengan banyak sekali acuan waktu yang lama maka diperlukan kualitas kertas yang baik, sebaliknya bila formulir ditangani hanya satu kali atau dua kali maka kertas yang murah sudah memadai.

➤ *Penampilan,*

Kualitas kertas digunakan menimbulkan efek yang besar pada penampilan formulir. misalnya faktur kadang dibuat pada kertas yang berkualitas tinggi untuk menciptakan kesan baik pada pelanggan.

➤ *Metode*

Kertas harus disesuaikan dengan proses tulis menulis dengan tinta, maka kertas yang tidak menyerap yang akan dilaluinya bila pengisian dilakukan dan yang diperlukan, apabila dengan pensil hampir segala jenis kertas dapat digunakan, bila beberapa salinan karbon dari suatu formulir harus dibuat maka diperlukan kertas yang tipis.

g) *Tata Rias*

Banyak formulir disiapkan sedemikian rupa sehingga salinan dapat dibuat sekaligus, formulir mungkin disusun dalam bentuk blocknot, dengan perforasi sehingga mudah dilepas, atau dalam bentuk kertas sinambung untuk digunakan dalam register atau mesin manifold.

h) *Penampilan Umum*

Desain yang lengkap harus menyajikan penampilan yang rapi dan jelas. Spasi untuk pengisian sedapat mungkin harus disejajarkan secara vertical maupun horizontal. Kerja pengisian dikurangi apabila juru tulis dapat mengikuti pola horizontal atau vertical ketimbang harus berpindah dari satu bagian kebagian yang lain. Penggunaan berbagai jenis cetakan yang tidak sesuai harus dihindari, dan cetak tebal untuk memberi penekanan harus digunakan dengan hemat.

i) *Kesederhanaan*

Yang terutama, formulir harus sederhana. Formulir yang rinci, sering dilakukan karena ingin membuat formulir bersabgkutan lebih mudah dimengerti, pada umumnya hanya menyebabkan kebingungan.

7.5. MACAM-MACAM FORMULIR

7.5.1. Formulir Pemesanan (Order Form)

1) *Kegunaan dari Formulir Pemesanan*

Formulir ini adalah permintaan resmi untuk memesan sesuatu (biasanya barang kepada perusahaan lain (supplier). Atau dapat juga memesan sesuatu dalam suatu kantor yang sama (internal formulir).

2) *Tujuan dari pembuatan formulir pemesanan*

Melengkapi barang yang dipesan dengan intruksi-intruksi pada keterangan dan jumlah-jumlah barang yang diminta, tanggal pengiriman dan harga taksiran (kalau ada).

Menyesuaikan faktur (invoice) untuk barang dan surat pengantarnya (delivery docket).kebanyakan formulir pemesanan hanya memperhatikan taksir harga barang yang dipesan. Untukklasan ini formulir pemesanan umumnya tidak dapat diterima sebagai sumber dokumen yang mana pemasukan Akuntansi dibuat.

3) *Banyaknya formulir ini dibuat*

Formulir ini dibuat 4 (empat) rangkap 1 lembar asli dan 3 lembar copy/tembusan.

1. Asli untuk supplier
2. Copy II untuk departemen pembelian (arsip)
3. Copy III untuk departemen akuntansi.

4) *Isi yang terdapat pada formulir pemesanan:*

- Nomor formulir
- Nama dan alamat dari:
 - (a) pembeli (purchaser)
 - (b) penjual (supplier)
- Keterangan barang dan harga taksiran
- Banyaknya barang yang dipesan
- Nama barang

- Tanggal
 - Tanda tangan petugas yang berwenang (dalam hal ini petugas dari bagian yang melaksanakan pemesanan itu).
- 5) *Lama Penyimpanan*
- Formulir ini biasanya disimpan minimal 10 tahun (tergantung kebijaksanaan perusahaan)

7.5.2. Kuitansi

1) *Kegunaan dari kuitansi*

Kuitansi ini digunakan untuk memberitahu atau membenarkan penerimaan uang. Untuk alasan ekonomi, banyak perusahaan dagang tidak akan mengedarkan kuitansi jika tidak dengan permintaan yang spesifik oleh pembeli.

2) *Banyaknya kuitansi yang harus dibuat*

Kuitansi dibuat sebanyak 2 (dua) kali :

- Asli untuk pembeli (purchaser)
- Copy untuk penjual (supplier)

3) *Isi penting dari kuitansi*

- Nomor kuitansi
- Nama dari:
 - (a) Orang/perusahaan yang membayarkan uang
 - (b) Orang/perusahaan yang menerima uang
- Tanggal
- Jumlah uang (ditulis dalam huruf dan angka)
- Jumlah potongan kas
- Jumlah nyata yang diterima.

4) *Lama penyimpanan*

Sebagai dokumen, kuitansi disimpan sama seperti dokumen yang lainnya yaitu sekitar 10 tahun tetapi hal ini tergantung kebijaksanaan perusahaan.

7.5.3. Faktur (Invoice)

1) Kegunaan dari faktur

Faktur memuat keterangan yang lengkap tentang penjualan kredit. pembelian akan menggunakan formulir/dokumen ini untuk menyimpan perkiraan pembelian dan kreditnya dan penjualan akan menggunakan faktur ini untuk menyimpan perkiraan penjualan dan Debiturnya.

2) Banyaknya faktur ini dibuat dan bagian yang menerimanya

- Nomor faktur
- Nama dan alamat dari:
 - (a) Pembelian (purchaser)
 - (b) Penjualan (supplier)
- Keterangan lengkap dari transaksi
- Keterangan tepat dari barang dan nama barang
- Jumlah barang
- Harga (termasuk harga total dari faktor/invoice)
- Tanggal
- Pajak penjualan yang dikenakan (termasuk kalkulasi pajak)
- Nomor pesanan barang
- Potongan dan bentuk lain (contohnya: bunga pada perkiraan kadaluarsa)

3) Lama penyimpanan

Faktur disimpan sama seperti order pemesanan sekitar 10 tahun adayı tergantung kebijaksanaan perusahaan yang bersangkutan.

7.5.4. Daftar Permintaan Barang (Store Requisition)

1) Kegunaan dari daftar permintaan barang

Daftar permintaan barang ini dibuat untuk permintaan barang yang diperlukan dari suatu bagian/departemen yang memerlukan ke bagian/departemen yang akan mengadakan

penediaannya (biasanya bagian pembelian). Jadi gunanya adalah meminta dibelikan barang yang sesuai dengan yang tercantum dalam daftar permintaan barang itu (internal formulir /dokumen).

2) *Banyaknya jenis formulir ini dibuat*

Daftar permintaan barang dibuat 3 (tiga) rangkap yaitu 1 (satu) lembar asli dan 2 (dua) lembar copy/tembusan.

- Asli untuk bagian pembelian
- Copy I untuk bagian keuangan
- Copy II untuk bagian/departemen yang memesan isi/informasi penting Daftar Permintaan Barang.

3) *Lama penyimpanan*

Daftar permintaan barang ini disimpan biasanya dalam jangka waktu sekitar 10 tahun (seperti halnya formulir/dokumen lainnya) atau tergantung kebijaksanaan perusahaan.

7.5.5. Daftar Perhitungan Gaji (Workers Compensation)

1) *Kegunaan dari Daftar perhitungan Gaji*

Daftar perhitungan gaji ini biasanya dipergunakan untuk memperhitungkan jumlah yang akan diterima seorang karyawan yang melakukan kerja lembur (bekerja diluar jam kerja normal) yang melakukan kerja lembur (bekerja diluar jam kerja normal)

2) *Tujuan dari pembuatan informasi Daftar Perhitungan Gaji*

Memberikan informasi yang jelas dan terperinci mengenai jam kerja lembur yang telah dilakukan seorang karyawan sehingga dapat diperoleh keterangan yang berguna baik untuk bagian administrasi maupun untuk karyawan yang bersangkutan.

3) *Banyaknya formulir ini dibuat*

Daftar perhitungan gaji ini dibuat 2 atau 3 rangkap yang terdiri dari 1 lembar asli dan 2 lembar copy/tembusan.

- Asli untuk karyawan yang bersangkutan
- Copy I untuk departemen keuangan

- Copy II untuk bagian/departemen karyawan yang bersangkutan (copy) II ini kadang-kadang tidak dibuat tergantung dari kebijaksanaan perusahaan yang bersangkutan
- Isi yang terdapat pada Daftar perhitungan Gaji
- Nama dari perusahaan yang bersangkutan
- Keterangan mengenai hari, tanggal dan jam pada waktu: mulai dan selesai bekerja
- Jenis tugas yang akan dilakukan
- Paraf dari karyawan yang akan menerima pembayaran tersebut.
- Tanda tangan dan nama jelas dari :
 - a. Pemimpin perusahaan dan
 - b. Yang memberi tugas
- Tanda terima tugas, beserta bagian dan jabatan.

4) *Lama penyimpanan*

Formulir ini disimpan sebagai dokumen sama seperti dokumen yang lainnya yaitu sekitar 10 tahun atau tergantung kebijaksanaan perusahaan.

7.5.6. Formulir Pendaftaran Lamaran Kerja (Job Application)

1) *Kegunaan dari formulir*

Memberi informasi yang lengkap mengenai data pribadiseseorang yang akan melamar pekerjaan pada satu instansi atau perusahaan.

2) *Tujuan dari pembuatan formulir ini*

Memperoleh data pribadi seseorang, secara lengkap dari terperinci yang diperlukan oleh suatu perusahaan atau instansi untuk merekrut karyawan.

3) *Banyaknya formulir ini dibuat*

Formulir pendaftaran lamaran kerja ini dibuat hanya 1 (satu) lembar oleh pelamar kepada bagian personalia perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

4) *Isi penting yang terdapat pada formulir pendaftaran Lamaran Kerja*

- Nomor pendaftaran
- Nomor test/ujian
- Kolom untuk menempelkan photo
- Data pribadi
- Pendidikan
- Pengalaman kerja
- Pekerjaan sekarang
- Lain-lain; mengenai peraturan perusahaan atau penanda tanganan suratperjanjian kerja.
- Lampiran; persyaratan lainnya yang harus dilampirkan
- Tanda tangan pelamar

5) *Lama penyimpanan*

Formulir pendaftaran Lamaran Kerja disimpan sebagai dokumen sekitar 10 tahun atau tergantung kebijaksanaan perusahaan yang bersangkutan, sama seperti dokumen lainnya.

SOAL LATIHAN :

1. Jelaskan pentingnya Formulir dalam dunia bisnis !
2. Jelaskan macam-macam jenis Formulir dan kegunaannya dalam dunia bisnis !
3. Apa saja yang harus diperhatikan dalam mendesain Formulir !
4. Apa tujuan Formulir dibuat ?
5. Jelaskan ciri-ciri Formulir yang baik !
6. Buatlah dua buah Formulir yang lengkap sesuai dengan persyaratan Formulir yang baik !

REFERENSI

1. Second Indonesia Australia Polytechnic Project, *Kesekretariatan I*, PEDC Bandung, 1995
2. Komaruddin. 2008. *Manajemen Kantor : Teori dan Praktek*. Bandung, CV.Sinar Baru
3. The Liang Gie. 2012. *Administrasi Kantor Modern*. Yogyakarta, Nurcahaya
4. S. Prajudi A. 2009, *Kesekretarisan dan Administrasi Perkantoran*. Jakarta, Ghalia
5. Sutarto. 1989, *Sekretaris dan Tata warkat*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Davis, Norma dan Block Burn, *Sekretaris Yang Efektif*. Semarang; Dahara, 1991
- 2) Daniels, Diane dan Ann Barron, *Sekretaris Profesional*. Jakarta; Erlangga.1993
- 3) Pudji Herijanto, Drs. *Kesekretariatan Bandung*; Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik, 1995
- 4) Tony Wowuruntu. *Manajemen Untuk Sekretaris*. Jakarta, Gramedia 2010
- 5) Sedarmayanti., *Tugas dan Pengembangan Sekretaris.*, Bandung Ilham Jaya, 2003
- 6) Siwi Kadarmo. *Sekretaris dan Tugas-tugasnya.*, Jakarta.Nina Damika, 2004
- 7) Second Indonesia Australia Polytechnic Project, *Kesekretariatan I*, PEDC Bandung, 1995
- 8) Komaruddin. 2008. *Manajemen Kantor : Teori dan Praktek*. Bandung, CV.Sinar Baru
- 9) Sutarto. 1989, *Sekretaris dan Tata warkat*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- 10) The Liang Gie. 2012. *Administrasi Kantor Modern*. Yogyakarta, Nurcahaya.
- 11) E. Martono. 2006. *Etika Komunikasi Kantor : sebagai landasan Tenaga Kerja*. Jakarta, Karya Utama.
- 12) Haddock, Patricia. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta; Binarupa Aksara, 1991
- 13) S. Prajudi A. 2009, *Kesekretarisan dan Administrasi Perkantoran*. Jakarta, Ghalia
- 14) Sutarto. 1989, *Sekretaris dan Tata warkat*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

BIOGRAFI PENULIS



Penulis adalah salah satu pengajar pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin sejak tahun 1998 sebagai dosen honorer dan tahun 1999 diangkat sebagai dosen tetap (PNS) sampai sekarang. Penulis lahir di Banjarmasin tanggal 20 Juni 1969. Pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah SDN Swa Desi Banjarmasin lulus tahun 1982, SMPN 12 Aster Banjarmasin lulus tahun 1985, SMEAN 1 Banjarmasin lulus tahun 1988, Pendidikan Sarjana (S1) jurusan Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin lulus tahun 1994, dan Pendidikan Pasca Sarjana (S2) Program Magister Management (M.M.) dengan Prodi Marketing pada Fakultas Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin pada tahun 2010.

Adapun Buku Ajar Kesekretariatan ini merupakan bahan bacaan dan pegangan untuk mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin dengan Prodi Administrasi Bisnis yang duduk di semester III pada Kurikulum lama dan untuk mahasiswa yang duduk di semester I utk kurikulum baru.

Penulis sudah beberapa kali mengikuti pelatihan untuk memperdalam ilmu Kesekretariatan dan Manajemen Perkantoran tersebut di beberapa tempat yang menyelenggarakannya seperti Pelatihan Kesekretariatan, Simulasi Bisnis dan Manajemen Perkantoran pada tahun 2001 di Politeknik Malang, tahun 2004 di Politeknik Samarinda, tahun 2008 di Politeknik Bandung, tahun 2015 Smile Group Yogyakarta. Penulis juga pernah menduduki jabatan Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis pada periode tahun 2000 – 2002 dan periode tahun 2004 – 2008, kemudian sebagai Kepala Lab Perkantoran pada periode tahun 2011-2015 dan periode tahun 2015 –

2019. Penulis juga pernah menjadi Anggota Senat Poliban periode tahun 2011 – 2015 dan kembali aktif sebagai Anggota Senat Poliban sejak tahun 2019 – sekarang.

Sebagai seorang dosen penulis juga sudah melakukan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan melaksanakan beberapa penelitian dan pengabdian pada masyarakat baik yang dilakukan secara bersamaan maupun secara mandiri.

KESEKRETARIATAN

LINDA PERMANASARI

Suatu organisasi baik dalam bentuk perusahaan, lembaga pemerintah ataupun organisasi kemasyarakatan dalam upaya mencapai tujuan secara maksimal diperlukan adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang sampai kepada rincian tugas masing-masing kelompok yang terlibat dalam organisasi tersebut.

Setiap rangkaian kegiatan didalam organisasi yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, akan memerlukan pekerjaan kantor yang tertib, tapi lancar dalam arti keseluruhan salah satu prasarana yang cukup penting adalah terdapatnya suatu perusahaan yang mampu menyediakan informasi yang benar, berdasarkan fakta dan dibutuhkan oleh pimpinan dalam rangka mengatur dan mengendalikan usahanya.



Penerbit Poliban Press

Redaksi :

Politeknik Negeri Banjarmasin, Jl. Brigjen H. Hasan Basry,
Pangeran, Komp. Kampus ULM, Banjarmasin Utara

Telp : (0511)3305052

Email : press@poliban.ac.id

ISBN 978-623-7694-78-6 (PDF)



ISBN 978-623-7694-77-9

