

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus

Bagi suatu organisasi yang terdiri, aset paling berharga ialah SDM berkualitas. Perusahaan membutuhkan SDM yang memiliki kapasitas cukup untuk menyelesaikan semua tugas yang diberikan kepada mereka. Jika perusahaan dikelola oleh sumber daya manusia dengan tanggung jawab dan kapabilitas yang baik, maka pengelolaan kantor akan berfungsi dengan baik pula. Sumber daya manusia yang harus dimiliki perusahaan adalah seseorang yang memiliki latar belakang bidang administrasi perkantoran atau sekretaris.

Sekretaris harus memiliki kemampuan untuk menghadapi berbagai tantangan dari berbagai tugas, disertai dengan tingginya tingkat kesulitan dari para pemimpin, sehingga harus mempunyai profesionalisme dan kemampuan dalam menyelesaikan tugas. Kemampuan mereka hanya berfokus pada pekerjaan perkantoran, namun karena tanggung jawabnya dalam mendukung berbagai macam kegiatan pimpinan yang beragam dan kompleks, sekretaris juga perlu dilengkapi dengan kemampuan lain selain kemampuan utamanya.

Kemampuan faktual harus ditentukan dan dipahami untuk mengembangkan rencana kemampuan yang berkelanjutan sehingga mereka dapat terus mengimbangi tugas-tugas yang semakin sulit.

Pada dasarnya ilmu dan keahlian sudah cukup untuk menjadi modal minimal untuk menjadi seorang sekretaris. Namun ternyata tingkat profesionalitas sekretaris lebih tinggi. Istilah sekretaris profesional yang kompeten menekankan pada sikap yang baik mengenai tugas-tugas sekretaris. Kombinasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang baik dan seimbang memungkinkan sekretaris untuk memainkan perannya secara profesional. Penampilan menarik yang harus dimiliki sekretaris bukanlah hal yang utama, tetapi juga mempunyai berbagai pengetahuan, keterampilan, dan kepribadian yang baik untuk mencerminkan citra positif perusahaan.

Hal tersebut sejalan dengan apa yang ada pada Kelurahan Pulo Gebang mengenai pentingnya peran sekretaris, dimana Kelurahan Pulo Gebang memiliki satu tenaga kerja yang ditempatkan pada posisi sekretaris lurah untuk membantu pimpinan dalam hal ini Lurah menjalankan kegiatan kesekretariatan kantor Kelurahan Pulo Gebang. Sekretaris di dalam Kelurahan Pulo Gebang adalah penghubung antara pemimpin dan karyawannya serta publik. Mengingat pentingnya fungsi kesekretariatan dalam mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, sekretaris perlu memiliki ketrampilan manajemen, karena ketrampilan

dalam bidang pekerjaan yang digeluti merupakan salah satu faktor yang menentukan efisiensi kerja. Demikian pula di Kantor Kelurahan Pulo Gebang, efisiensi dan efektivitas kerja sangat ditentukan oleh fungsi sekretaris lurah.

Penulis melakukan pengamatan pada Unit Pelayanan Publik Kelurahan Pulo Gebang. Penulis menemukan adanya beberapa masalah dalam kaitannya dengan beban kerja sehingga hal tersebut memperlambat proses pencapaian perusahaan dengan baik. Masalah yang terjadi di sini adalah :

1. Sekretaris Kelurahan Pulo Gebang tidak mempunyai standar kompetensi yang diharapkan karena bukan tidak memiliki latar belakang bidang administrasi perkantoran berakibat pada terjadinya berbagai macam kesulitan kerja bagi Selfiana (2019) sekretaris itu sendiri. Menurut Selfiana (2019), sekretaris kompeten harus memiliki syarat sekretaris, yaitu diantaranya:
 1. Syarat kepribadian: artinya harus bisa bersikap ramah mempunyai ingatan baik, harus dapat dipercaya disertai dengan sikap yang bijak sana dan memiliki penampulan yang menarik
 2. Syarat pengetahuan: mempunyai pemahaman ekstra dan pengetahuan tentang misi, fungsi, tugas-tugas serta struktur organisasi dan susunan pegawai dan pemahaman kemasyarakatan kebudayaan yang akan mengangkat nama

perusahaan yaitu menguasai bahasa Indonesia dan beberapa bahasa asing baik secara tulisan maupun lisan.

3. Harus mempunyai wawasan korespondensi (surat-menyurat) dan pengetahuan akan kearsipan
4. Pengetahuan khusus: artinya harus memiliki pemahaman tentang dunia bisniss.
5. Syarat keahlian: artinya harus terampil dalam penyusunan laporan, memiliki komunikasi yang baik, dapat menulis dengan stenografi, dan teknik komunikasi dengan telepon.
6. Syarat praktik : artinya harus sudah berpengalaman dalam menangani pekerjaan kantor

Menurut Selfiana (2019) sekretaris Kelurahan Pulo Gebang tidak memenuhi persyaratan keahlian, karena tidak menguasai beberapa syarat keahlian diantaranya yaitu:

- a. Skill Korespondensi
 1. Tata cara mengetikan surat. Dalam hal pengetikan, sekretaris hanya mengikuti format surat yang sudah ada sejak lama, dan hanya mengubah beberapa hal sesuai dengan konsep surat yang ingin dibuat. Terkadang sekretaris tidak berhati-hati saat mengetik.
 2. Kurang menguasai teknik melipat surat. Ketika melipat surat, sekretaris hanya melipat menggunakan jenis lipatan baku.

Padahal ada beberapa teknik melipat surat untuk menonjolkan isi surat.

b. Skill Kearsipan

Arsip hanya disimpan menggunakan sistem tanggal. Dalam mengelola berkas arsip, sekretaris mengarsip menggunakan sistem tanggal saja dan arsip hanya ditumpuk didalam box kardus. Akibat dari masalah ini adalah proses pencarian arsip memakan waktu lebih lama karena harus mencari arsip dari box secara satu-persatu

c. Ketika sekretaris sedang melakukan telepon dengan pihak eksternal perusahaan, sekretaris harus cepat menulis segala informasi dalam pembicaraan. Peulisan dengan stenografi tentunya akan mempermudah dalam melakukan pencatatan informasi. Akibat dari masalah ini adalah banyak informasi yang terlewat dalam proses pencatatan.

2. Tugas sekretaris yang terlalu banyak

Masalah berikutnya yang ditemukan oleh penulis adalah banyaknya pekerjaan atau tugas yang dilakukan oleh sekretaris. Sekretaris kelurahan Pulo gebang membawahi langsung tiga sub-bagian yang tiap dari sub-bagian tersebut merupakan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun tugas dari sekretaris kelurahan Pulo Gebang meliputi: *Handling telephone* yang masuk untuk disambungkan kepada departemen yang bersangkutan.

Selain meng-*handle* telepon di meja sendiri, sekretaris juga harus tanggap dengan telepon karyawan lain.

Jika ada karyawan lain yang tidak ada di ruangnya, sekretaris sebaiknya mengangkat telepon, dan mengusahakan agar tidak membiarkan telepon berdering lebih dari tiga kali. Membuat jadwal kerja (*schedule*), selain bertugas mengatur jadwal kerja pimpinan setiap bulan sekretaris. Membuat laporan, laporan yang dibuat oleh sekretaris seperti *attendance report* dan *minutes meeting* kemudian laporan tersebut dikirim melalui e-mail kepada pimpinan.

Membuat agenda harian, agenda harian dibuat berdasarkan koresponden melalui *e-mail*. Membuat presentasi, dan mempersiapkan berkas-berkas untuk meeting. Membuat jadwal kerja karyawan (*schedule*), menyiapkan perjamuan makan, menyiapkan perjalanan bisnis, menangani *complimentary form*, mengecek keperluan kantor, dan merapikan *file*.

Semua tugas tersebut dilakukan oleh sekretaris seorang diri, dan tidak jarang sekretaris merasa kewalahan dalam menangani tugas-tugas tersebut. Terkadang, pimpinan meminta sekretaris untuk segera menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu secepat mungkin.

B. Analisis Kasus

Kelurahan Pulo Gebang memiliki banyak kegiatan yang berhubungan dengan administrasi perkantoran. Dari hasil pengamatan pada Kelurahan Pulo Gebang,

posisi sekretaris diisi oleh Pelaksana Administrasi. Pegawai administrasi memiliki keterampilan dalam hal pengoperasian mesin komputer, dapat mengetik secara cepat, pelafalan bahasa Indonesia yang baik, dan memiliki tata karma yang baik

Kelurahan Pulo Gebang telah memperhatikan pentingnya peran sekretaris bagi organisasi maupun instansi pemerintah terbukti dengan adanya tenaga kerja yang berkedudukan sebagai sekretaris. Hal ini sudah sejalan dengan teori yang sudah dibahas dalam bab 2, bahwa Sekretaris menurut Lisdiantini (2017) adalah seseorang yang dipercaya oleh pimpinan untuk membantu tugas-tugas dan menjaga rahasia perusahaan untuk tidak diketahui pihak lain yang tidak berkepentingan.

Di dalam Kelurahan Pulo Gebang, jabatan sekretaris bertugas membantu Lurah dibidang administratif dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat kelurahan. Dalam Kelurahan Pulo Gebang, peran sekretaris sangat menentukan keberhasilan perusahaan. Mengatur pertemuan bisnis yang diselenggarakan oleh perusahaan dengan relasi bisnis merupakan salah satu tugas dan peran sekretaris perusahaan.

Selain itu, dituntut juga kemampuan berinteraksi yang efektif dan berkomunikasi dengan baik Sebagai tangan kanan pimpinan, sekretaris harus proaktif dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Sekretaris Kelurahan Pulo Gebang tidak harus selalu menunggu perintah dan intruksi dari atasan. Dalam menghadapi masalah, sekretaris Sekretaris Kelurahan Pulo Gebang dapat menganalisa dan mencari solusi dengan pemikiran yang cerdas dengan masalah

yang dihadapinya . Setiap sekretaris perlu menyadari dan memahami bahwa ia bertanggung jawab atas perkembangan pribadinya.

Peran sekretaris didalam Kelurahan Pulo Gebang sangat penting disamping sebagai asisten Lurah, sekretaris juga merupakan penghubung antara direksi dan pekerjaan-pekerjaan serta seluruh staff dan publik. Untuk memperlancar hubungan antara atasan dengan bawahan, sekretaris sangat memegang peranan, karena segala sesuatu urusan yang berhubungan dengan direksi haruslah melalui sekretaris yang bertugas dalam memberikan pelayanan dibidang komunikasi. Sekretaris Kelurahan Pulo Gebang sebagai seorang asisten Lurah yang tugasnya antara lain surat menyurat, membuat jadwal dan janji-janji resmi, menjalin hubungan dengan instansi luar serta melaksanakan tugas-tugas lain yang sifatnya membantu pimpinan dalam melaksanakan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada Kelurahan Pulo Gebang selama 45 hari, penulis mendapati adanya beberapa masalah. Dari setiap permasalahan tersebut, penulis akan menganalisis berdasarkan teori untuk menemukan solusi yang tepat.

1. Sekretaris Kelurahan Pulo Gebang tidak mempunyai standar kompetensi yang diharapkan karena bukan tidak memiliki latar belakang bidang administrasi perkantoran berakibat pada terjadinya berbagai macam kesulitan kerja bagi sekretaris itu sendiri. Hal itu berdampak pada pekerjaan sekretaris menjadi tidak optimal.

Ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan bidang pekerjaan tidak sesuai dengan teori Lisdiantini (2017), syarat-syarat sekretaris antara lain:

- a) Pendidikan minimal Sekolah Menengah Atas ditambah dengan pendidikan sekretaris.
- b) Kemampuan bekerja sebagai sekretaris berarti mahir mengetik, berkomunikasi, menguasai berbagai mesin kantor, dan menulis laporan.
- c) Memahami pengetahuan yang cukup
- d) Memiliki keahlian dalam penguasaan beberapa bahasa diantaranya bahasa Inggris, bahasa Indonesia, ataupun bahasa asing demi mendukung pelaksanaan tugas yang lancar.
- e) Mempunyai kepribadian seorang sekretaris..

Menurut penulis solusi dari permasalahan ini berdasarkan teori Mukti (2017) yaitu sekretaris Kelurahan Pulo Gebang perlu melakukan pengembangan diri. Bagi sekretaris, pengembangan diri merupakan hal penting karena dapat bermanfaat untuk memajukan perusahaan dan mengembangkan karir. Beberapa langkah dalam pengembangan diri adalah, memiliki tekad untuk sukses, mengoptimaliasasikan diri dalam pengembangan kemampuan dengan tekun, memiliki pola pikir kreatif, dapat mengubah kelemahan menjadi kekuatan, memiliki kepercayaan diri yang tinggi, dapat berpikir secara positif, dan yang terakhir ialah memiliki profesionalisme.

Menurut Sudarwinarti and Sri (2019) sekretaris harus mendapatkan pendidikan yang cukup di bidang kesekretariatan, serta pengetahuan lain yang mendukung kualitas diri sekretaris dalam menangani pekerjaan. Selain memiliki pengetahuan kesekretariatan yang sangat penting, sekretaris juga perlu memiliki pengetahuan lain. Lebih jelasnya lagi, beberapa kualifikasi yang harus dikuasai oleh sekretaris ialah:

- a. Kepribadian dalam bentuk daya tarik, keramahan, penuh percaya diri, tanggungjawab dan kejujuran.
- b. Terampil dalam menggunakan perangkat teknologi yang dapat mempermudah sekretaris dalam menyelesaikan tugasnya. Sekretaris harus mampu menggunakan fasilitas dan peralatan canggih yang ada dalam perusahaan.
- c. Kecerdasan interpersonal yang memudahkan sekretaris untuk dapat berkomunikasi dengan banyak orang baik dalam pihak internal dan eksternal perusahaan.
- d. Komunikasi yang baik karena sekretaris harus mampu menginformasikan segala informasi yang berhubungan dengan perusahaan melalui komunikasi terbuka.
- e. Pendidikan dalam bidang kesekretariatan yang akan menunjang sekretaris dalam menangani pekerjaannya.

Keterampilan dapat dibagi menjadi dua jenis, keterampilan formal, yaitu keterampilan yang diperoleh melalui sekolah dan kuliah, bukan

keterampilan informal yang diperoleh melalui pelatihan dan pendidikan. Mengingat saat ini sudah banyak perguruan tinggi yang memiliki pendidikan ilmu kesekretariatan, dapat menunjang sekretaris dalam memiliki keahlian dasar SDM sekretaris.

Melalui cara informal, dalam mengembangkan keahlian yang kurang dikuasai, sekretaris dapat meluangkan waktu untuk mempelajari dan membaca buku literature yang berhubungan dengan keahlian tersebut. Dengan cara formal yaitu perusahaan dalam hal ini Kelurahan Pulo Gebang dapat mengadakan pelatihan dengan harapan dapat mengembangkan keahlian yang tidak dikuasai dengan baik oleh sekretaris.

2. Tugas sekretaris yang terlalu banyak

Menurut Laswitarni (2017), tugas dan tanggung jawab sekretaris terbagi dalam 4 kategori, yaitu diantaranya:

- a. Tugas administratif: Tanggung jawab ini meliputi: komunikasi, mengelola surat masuk dan keluar, pengaturan perjalanan, mengatur pertemuan, dan membuat janji.
- b. Tugas resepsionis meliputi: menjawab panggilan, merekam pesan telepon, menerima dan melayani tamu, dan mencatat janji untuk pemimpin.

- c. Tugas keuangan: antara lain; bekerja sama dengan bank untuk mengelola keuangan pribadi pimpinan, membayar tagihan dan pajak, membuat dan mengelola kas kecil, dan melaporkan perjalanan dinas pimpinan.
- d. Lain-lain seperti: urusan pribadi, tugas umum, dan menjalin hubungan kerjasama dengan pihak pihak lain

Adapun tugas dari sekretaris kelurahan Pulo Gebang meliputi:

Handling telephone yang masuk untuk disambungkan kepada departemen yang bersangkutan. Selain meng-handle telepon di meja sendiri, sekretaris juga harus tanggap dengan telepon karyawan lain. Jika ada karyawan lain yang tidak ada di ruangnya, sekretaris sebaiknya mengangkat telepon, dan mengusahakan agar tidak membiarkan telepon berdering lebih dari tiga kali.

Membuat jadwal kerja (*schedule*), selain bertugas mengatur jadwal kerja pimpinan setiap bulan sekretaris. Membuat laporan, laporan yang dibuat oleh sekretaris seperti *attendance report* dan *minutes meeting* kemudian laporan tersebut dikirim melalui *e-mail* kepada pimpinan. Membuat agenda harian, agenda harian dibuat berdasarkan koresponden melalui e-mail. Membuat presentasi, dan mempersiapkan berkas-berkas untuk meeting. Membuat jadwal kerja karyawan (*schedule*), menyiapkan perjamuan makan, menyiapkan perjalanan bisnis, menangani *complimentary form*, mengecek keperluan kantor, dan merapikan *file*.

Begitu banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh Sekretaris Kelurahan Pulo Gebang mengakibatkan turunnya kinerja yang disebabkan oleh beban kerja berlebihan. Menurut pandangan Irawati and Carrollina (2017) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ialah beban kerja. Beban kerja didefinisikan sebagai beberapa kegiatan yang dilakukan untuk kurun waktu tertentu yang harus diselesaikan oleh pegawai. Dampak buruk akibat dari kelebihan beban kerja ialah terjadinya kelelahan secara mental ataupun fisik pegawai dan dapat menimbulkan reaksi emosional seperti emosional yang tinggi, terganggunya proses pencernaan hingga sakit kepala. Namun, sedikitnya beban kerja akan berdampak buruk pula yaitu dapat memunculkan rasa kebosanan akibat dari kurangnya gerak dan aktivitas.

Sejalan dengan teori Samsuni (2017) di dalam bab 2, untuk mengoptimalisasikan kinerja Sekretaris Lurah, menurut penulis Kelurahan Pulo Gebang maka perlu dilakukan MSDM artinya merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan dan menghentikan pekerjaan, mengembangkan kompensasi, mengintegrasikan, memelihara, dan menghentikan SDM dalam pencapaian tujuan pribadi, masyarakat dan organisasi. Rekrutment menurut Etikawati and Udjang (2016) adalah strategi untuk menyesuaikan komposisi SDM secara seimbang sesuai kebutuhan.

Kesimpulan menurut penulis, Manajemen Sumber Daya Manusia artinya suatu metode atau ilmu yang digunakan dengan tujuan mengelola hubungan dan peran berbagai sumber daya. Langkah awal dalam melakukan

MSDM ialah melalui perencanaan SDM itu sendiri. Inti proses perencanaan SDM ini adalah mempersiapkan kebutuhan tenaga kerja secara efektif sesuai dengan kualifikasi yang telah ditentukan.

Menurut penulis dilihat dari penjelasan diatas bahwa salah satu upaya dalam proses perencanaan SDM adalah melalui perekrutan pegawai. Rekrutmen ialah proses memperoleh tenaga kerja untuk ditempatkan pada jabatan dalam sebuah perusahaan. Beragam alasan dilakukan rekrutmen diantaranya adalah pensiun, rotasi pegawai, mutasi, dll. Sejalan dengan teori tersebut, Kelurahan Pulo Gebang dapat merekrut pegawai dengan mengikuti kualifikasi yang sudah ditentukan.

Sebaiknya ditambah staf yang bertugas untuk membantu sekretaris, karena selain bertanggung jawab terhadap pimpinan, sekretaris disini juga membantu beberapa karyawan, sehingga tugas-tugas yang dikerjakan cukup banyak dan membutuhkan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan adanya staf tambahan yang membantu sekretaris, maka tugas-tugas perkantoran yang dikerjakan oleh sekretaris dapat dikerjakan dengan baik sesuai jadwal.

Menurut Utami (2019), kualifikasi jabatan pegawai yang harus dimiliki yaitu memiliki beberapa pengetahuan khusus, diantaranya:

1. Pengetahuan manajerial, adalah pemahaman akan penyusunan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pimpinan atau kantor
2. Pengetahuan administrasi yaitu pemahaman dalam mengelola dokumen penting perusahaan, peralatan dan perlengkapan kantor

3. Pengetahuan korespondensi ialah pemahaman akan tata cara surat-menyurat ataupun komunikasi tulis yang lain.
4. Pengetahuan manajemen rapat ialah pemahaman akan keperluan dalam rapat mulai dari membuat rapat, melaksanakan rapat hingga proses penyusunan laporan hasil rapat

