

PENGEMBANGAN *SKILL* GUNA MENINGKATKAN KINERJA SEKRETARIS PADA PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG KALIMANTAN SELATAN

Rofi'i¹⁾, Sekar Arum Mukti²⁾

1) rofii@poliban.ac.id 2) sekararumukti@gmail.com

1) Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

2) Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pengembangan skill guna meningkatkan kinerja sekretaris pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan, dan untuk mengetahui pengembangan skill sekretaris yang perlu dilakukan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yang mana penulis hanya menggambarkan masalah sebagaimana adanya atau sesuai dengan kenyataan yang terjadi pada objek penelitian. Dalam teknik pengumpulan data penulis melakukan observasi yaitu pengamatan secara langsung di lapangan, serta dokumentasi berupa foto-foto dan wawancara secara langsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan memiliki sekretaris yang kurang menguasai skill dasar sebagai seorang sekretaris sehingga menyebabkan kinerja sekretaris kurang efektif dan efisien. Hal ini disebabkan karena sekretaris merupakan seorang lulusan Sarjana Komputer sehingga tidak memiliki pengetahuan mendasar mengenai kesekretarian, dan juga dikarenakan perusahaan tidak pernah memberikan pelatihan khusus tentang kesekretarian. Untuk mengatasi masalah ini sekretaris harus berinisiatif untuk mengembangkan skill salah satunya dengan cara mempelajari literature yang ada hubungannya dengan skill tersebut, selain itu perusahaan juga harus mengadakan pelatihan untuk sekretaris dengan menerapkan sasaran pelatihan, menyusun kurikulum, menetapkan sarana, memilih peserta, dan menetapkan waktu pelaksanaan. Dengan melakukan strategi tersebut maka skill sekretaris akan berkembang dan kinerja sekretaris akan menjadi lebih baik.

Kata Kunci: Pengembangan skill, kinerja sekretaris

1. PENDAHULUAN

Profesi sekretaris kini menjadi semakin penting dalam sebuah perusahaan. Sekretaris menjadi profesi yang semakin bergengsi dan diminati oleh kalangan masyarakat. Namun masih banyak orang yang berfikir kalau mereka sudah bisa mengetik cepat, menulis cepat (*stenografi*) secara sempurna, ditambah penampilan menarik sudah bisa menjadi sekretaris. Namun selain memiliki keterampilan dasar yang sempurna (*skill*), perusahaan memerlukan sekretaris yang

membawa sikap-sikap khusus (*attitude*), memiliki pengetahuan yang luas (*knowledge*), serta memiliki pemahaman yang tepat akan pekerjaannya dan memandang dengan benar betapa luasnya aspek pekerjaan sekretaris.

Sekretaris dari hari ke hari semakin luas dan kompleks bidang tugas dan pelayanannya. Oleh karena itu, sekretaris dituntut untuk gesit, tangkas, kerja keras, tegar dalam menghadapi rintangan, mampu bersikap dewasa, memiliki pengetahuan yang sangat luas mengenai tugas-tugas tersebut dan mengikuti perkembangan yang ada agar sekretaris dapat

menyesuaikan dengan lingkungan kerja dan lebih efektif dan efisien dalam mendukung kelancaran tugas.

Sekretaris tidak hanya dituntut untuk membantu tugas pimpinan, namun turut berpartisipasi dalam membantu kelancaran aktivitas organisasi serta meningkatkan efisiensi kerja perusahaan. Sekretaris harus banyak memahami tentang perusahaan tempatnya bekerja, apa yang akan dihadapi, bagaimana mengatasinya dengan cepat, tepat dan memiliki informasi-informasi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja pada perusahaan. Selain itu, sekretaris bukan semata-mata hanya memberikan bantuan kepada pimpinan dalam hal mengetik, menyimpan surat, menerima tamu dan menelepon saja, akan tetapi sekretaris dituntut dapat membantu dalam hal meningkatkan efisiensi kerja dan masalah-masalah yang berkaitan di bidang perkantoran. Dalam meningkatkan efisiensi kerja perusahaan atau organisasi yang pertama kali dilakukan seorang sekretaris adalah dengan menerapkan tata kerja yang baik. Selain untuk menetapkan kedisiplinan kerja, penerapan tata kerja juga berfungsi untuk memudahkan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.

Dari hasil pengamatan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan yang bergerak di bidang jasa asuransi, posisi sekretaris diisi oleh Pelaksana Administrasi pada divisi SDM dan Umum. Pelaksana Administrasi tersebut menguasai keterampilan dasar berupa pengoperasian komputer yang bagus, pelafalan bahasa Indonesia yang baik, mengetik cepat di komputer, serta tata krama yang baik. Namun karena beliau merupakan lulusan Sarjana Komputer maka beliau kurang mengetahui *basic skill* yang seharusnya dikuasai dengan baik oleh sekretaris, *skill* yang kurang dikuasai tersebut adalah korespondensi, kearsipan, menulis dengan stenografi, penggunaan *microsoft excel*, dan *public speaking* ketika menjelaskan suatu perihal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pengembangan *skill* guna meningkatkan kinerja sekretaris pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan, dan untuk mengetahui pengembangan *skill* sekretaris yang perlu dilakukan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis perlu melakukan penelitian kesekretarian pada PT Jasa Raharja

(Persero) Cabang Kalimantan Selatan dengan Judul "Pengembangan *Skill* Guna Meningkatkan Kinerja Sekretaris pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan"

2. Kajian Pustaka

Hasil penelitian Lolita (2013) Sekretaris kurang mengetahui tata cara penggunaan komputerisasi dan juga cara penulisan surat menyurat, pengarsipan, serta etika yang baik. Pemecahan masalahnya adalah sekretaris perlu melakukan pengembangan diri, terutama berkenaan dengan komputerisasi dan pengetahuan dasar mengenai surat-menyurat, pengarsipan, serta etika sekretaris. Sebaiknya perusahaan menyediakan dana dalam rangka mengembangkan kemampuan sekretaris tersebut.

Hasil penelitian Yovita (2013) bentuk-bentuk pengembangan diri yang perlu dilakukan oleh seorang sekretaris profesional meliputi bidang kepribadian, pengetahuan kantor dan keterampilan mengelola teknologi. Sedangkan menurut Rohmayanti (2013) Pengembangan diri penting bagi sekretaris karena dapat memberikan banyak manfaat bagi kemajuan perusahaan dan perkembangan karirnya. Langkah-langkah untuk mengembangkan diri yaitu mengubah kelemahan yang ada pada diri menjadi kekuatan, tekad untuk mencapai sukses, pola pikir yang kreatif, memiliki sikap profesionalisme, kepercayaan diri yang tinggi, berfikir positif, dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki secara optimal serta tekun. Saran penulis dalam mengerjakan tugas kantor, diharapkan seorang sekretaris tidak hanya terfokus pada penyelesaian tugas kantor saja tetapi juga mau mengembangkan dirinya. Dalam pengembangan diri, sekretaris dapat memantapkan diri dengan cara belajar dari buku-buku yang berkaitan dengan profesi sekretaris, bergaul dan belajar dari orang-orang yang sudah profesional.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif*. yaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan yang beralamat di Jalan Achmad Yani KM 4,5 No. 35 Banjarmasin 70234.

Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah masalah tugas-tugas yang sudah dijalankan oleh sekretaris PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan dalam mengembangkan *skill* guna meningkatkan kinerja sekretaris.

Jenis dan Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Yaitu:

1. Data Primer
yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya wawancara, angket, dan lain-lain.

2. Data Sekunder

Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini adalah:

1. Pengembangan *Skill*

Menurut Hasibuan (2014) pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Sedangkan *skill* atau keterampilan menurut Folino (2012) adalah kemampuan untuk menyelesaikan satu pekerjaan dalam satu cara yang efisien dan kompeten.

2. Kinerja Sekretaris

Menurut Wibowo (2016) Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Sedangkan definisi sekretaris menurut The Liang Gie (Gemilang, 2013) adalah seorang petugas yang pekerjaannya menyelenggarakan urusan surat-menyurat termasuk menyiapkan bagi seorang pejabat penting atau organisasi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Pada penelitian ini peneliti akan mengadakan observasi di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara kepada Sekretaris, Kepala Unit, serta pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini penulis akan mencari data mengenai surat-surat yang pernah dibuat oleh sekretaris PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

Teknik Analisis Data

Data-data yang telah berhasil penulis kumpulkan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi, kemudian dianalisis dengan menggunakan landasan teori yang penulis peroleh dari berbagai literature pendukung, maka penulis menggunakan analisis dekriptif yaitu untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berhekendak mengadakan akumulasi data dasar.

4.HASIL PENELITIAN

Analisis Data dan Interpretasi Hasil Penelitian

Deskripsi *Skill* Sekretaris pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan

Seorang sekretaris mempunyai tugas dan peran yang penting untuk menunjang kelancaran dan kinerja suatu perusahaan, begitu pula pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

Sekretaris pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan merupakan seorang pegawai administrasi Sumber Daya

Manusia yang merangkap pekerjaan menjadi sekretaris dan pegawai arsiparis. Sekretaris memiliki ingatan yang kuat serta cepat tanggap dalam bekerja. Selain itu sekretaris juga mempunyai kepribadian diri yang baik, tutur bahasa yang halus, serta penampilan yang sopan dan rapi. Sekretaris juga teliti dalam melakukan tugasnya sendiri maupun ketika memeriksa hasil kerja pegawai lain. Namun setelah dilakukannya observasi ternyata sekretaris tidak benar-benar menguasai beberapa *skills* yang seharusnya dikuasai dengan baik oleh seorang sekretaris dikarenakan beliau adalah lulusan Sarjana Komputer sehingga tidak mengetahui *skill* dan *basic* apa saja yang harus dikuasai oleh sekretaris.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan, sekretaris kurang menguasai beberapa *skills* yang diperlukan untuk menunjang kinerja sehingga memerlukan pengembangan *skill* untuk meningkatkan kinerja tersebut. *Skill-skill* yang kurang dikuasai itu berupa:

1. *Skill* korespondensi
 - a. Tata cara mengetik surat
Dalam hal pengetikan surat, sekretaris hanya mengikuti format surat yang sudah lama ada dan hanya mengganti beberapa hal agar sesuai dengan konsep surat yang ingin dibuat. Selain itu sekretaris kadang kurang teliti dalam hal pengetikan surat sehingga harus dibuat ulang, hal ini membuat pekerjaan kurang efisien.
 - b. Tata cara melipat surat
Dalam aturan melipat surat, sekretaris asal melipat dan memasukkan surat ke dalam amplop sehingga kurang menonjolkan kemudahan dalam membuka surat tersebut.
2. *Skill* kearsipan
 - a. Kebingungan mengarsip surat masuk
PT Jasa Raharja (Persero) memiliki banyak kode dan index surat untuk mempermudah mengklasifikasikan surat berdasarkan jenisnya. Namun karena banyaknya kode dan index, sekretaris kadang bingung untuk menempatkan surat agar sesuai dengan kelompoknya. Untuk surat yang belum diketahui indexnya secara pasti biasanya surat dibiarkan menumpuk dimeja sekretaris dulu. Apabila kode klasifikasi yang cocok dengan surat tidak ditemukan juga, surat akhirnya dimasukkan ke map folder Pembinaan digabung dengan surat lainnya.
 - b. Arsip tidak dipisahkan antara surat aktif dan in-aktif

Hal ini menyebabkan surat berdesakan dalam map folder *filling cabinet* dan ada beberapa map folder yang tidak berurutan sesuai kode sehingga memerlukan waktu untuk menemukan folder kode yang sesuai dengan surat yang baru masuk.

3. Tidak bisa menulis stenografi
Saat melakukan telepon dengan *ekstren* perusahaan, sekretaris harus mencatat pembicaraan penting *di note*. Sekretaris kadang terlambat mencatat karena pembicaraan yang cepat sehingga tidak semua hal dicatat dengan tepat. Hal ini tentu akan lebih mudah apabila pencatatan dilakukan dengan menggunakan teknik penulisan stenografi.
4. Kurang bisa menggunakan *microsoft excel*.
Surat, dokumen, catatan, arsip biasanya disimpan lagi ke arsip elektronik di komputer. Biasanya apabila sekretaris tidak mempunyai file tertentu maka ia akan meminta file tersebut dari sekretaris Cabang kota lain. File tersebut sudah terlebih dahulu diisi dengan rumus-rumus *excel* sehingga sekretaris tinggal mengetik tanpa mempelajari lebih lanjut rumus-rumus tersebut.
5. *Public Speaking* Kurang lancar ketika menjelaskan suatu perihal kepada rekan kerja.
Sekretaris sudah memiliki teknik berbicara dengan bahasa Indonesia yang sopan dan lemah lembut, namun ketika menjelaskan suatu hal kepada rekan kerja maupun pimpinan masih kurang lancar.

Faktor-faktor yang Menjadi Kendala dalam Pengembangan *Skill* Sekretaris:

1. Sekretaris melakukan pekerjaan rangkap menjadi pegawai administrasi SDM sehingga waktu kosong digunakan untuk mengerjakan pekerjaan lainnya bukan untuk mengembangkan pengetahuan dan *skill* sekretaris.
2. Perusahaan tidak pernah menugaskan sekretaris untuk mengikuti pelatihan yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga Pendidikan atau pelatihan.
3. Perusahaan hanya mengadakan pelatihan untuk mekanisme kerja pegawai keseluruhan namun tidak pernah mengadakan pelatihan khusus untuk mengembangkan pengetahuan dan *skill* sekretaris.

Masalah yang Dihadapi

Dilihat dari masalah yang dihadapi, kinerja sekretaris belum bisa dikatakan bagus karena kurangnya penguasaan beberapa *skill* yang seharusnya dikuasai dengan baik oleh seorang sekretaris. Hal ini membuat hasil kinerja sekretaris tidak maksimal dan sekretaris terlihat kurang profesional.

Sebab Masalah

Dari hasil pengamatan yang dilakukan, sebab timbulnya masalah pada sekretaris PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan, yaitu:

1. Sekretaris pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan merupakan lulusan Sarjana Komputer sehingga tidak mengetahui dasar-dasar mengenai kesekretariatan terutama dalam hal korespondensi dan penataan arsip yang baik serta kurang telitinya sekretaris ketika membuat surat.
2. Tidak adanya *pre service training* khusus mengenai kesekretariatan. Pelatihan hanya dilakukan dari mulut ke mulut oleh sekretaris terdahulu dengan mengikuti hasil kerja yang sudah ada sehingga kurang diketahuinya *update* ilmu kesekretariatan yang baru.
3. Sekretaris mengerjakan pekerjaan rangkap sebagai pelaksana administrasi unit SDM dan juga mengerjakan pekerjaan yang bukan tugasnya, sehingga tidak ada waktu untuk mengembangkan *skill*.
4. Peletakan alat kantor yang tidak dalam jangkauan membuat sekretaris bolak balik untuk mengambil peralatan tersebut sehingga banyak waktu yang terbuang.
5. Fasilitas kantor yang dipakai secara bersama-sama dengan pegawai lainnya seperti mesin printer, *steples*, gunting dan lain sebagainya. Hal ini juga membuat banyak waktu terbuang karena untuk menggunakan suatu peralatan harus mengantri terlebih dahulu.

Bukti Masalah

Setelah dilakukannya observasi terhadap sekretaris, sekretaris sudah memiliki kepribadian yang baik namun ada beberapa *skills* yang masih kurang dikuasai. Hal ini dapat dilihat dari surat-menyurat yang dibuat oleh sekretaris masih banyak poin-poin yang tidak sesuai dengan peraturan pengetikan surat dinas modern, agar letak kesalahan penulisan dapat dilihat dengan jelas maka

penulis memperbaiki surat sesuai dengan peraturan penulisan surat dinas modern (terlampir pada halaman 90 sampai dengan halaman 98)

Selain surat, dapat pula dilihat dari arsip yang berjejejalan dan tidak berurutan sesuai kode serta tidak dipisahannya antara surat aktif dan surat in-aktif. (terlampir pada halaman 99 dan halaman 100). Untuk bukti masalah tentang *skills* lainnya dapat dilihat pada wawancara yang dilakukan terhadap sekretaris dan beberapa pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan (terlampir pada halaman 101 sampai dengan 105)

Akibat Masalah

Akibat dari kurang dikuasainya *skill* tersebut adalah:

1. Surat yang tidak sesuai dengan penulisan surat dinas yang benar dan pelipatan surat yang asal akan membuat sekretaris terlihat kurang *professional* dimata relasi perusahaan, ini akan berdampak bagi perusahaan juga.
2. Untuk menempatkan arsip yang benar sesuai kode dan indexnya memerlukan waktu yang lama.
3. *Filling cabinet* penuh sesak oleh surat karena surat aktif dan in-aktif tidak dipisah, sehingga susah mencari celah untuk menempatkan surat masuk yang baru.
4. Karena berbagai macam surat yang tidak diketahui kode klasifikasinya digabung menjadi satu di map folder Pembinaan, maka waktu untuk menemukan kembali surat menjadi lama karena harus membaca kembali surat yang berada di folder tersebut satu persatu secara manual.
5. Mencatat hal penting ketika menerima panggilan telepon menjadi lebih lama dan terjadi pengulangan pertanyaan.
6. Pekerjaan tertunda karena sekretaris tidak menguasai rumus-rumus *microsoft excel* dengan baik karena harus menunggu file dikirim dari Cabang lain terlebih dahulu.
7. Rekan kerja atau pimpinan kurang jelas mendapatkan informasi sehingga sekretaris menjadi berulang-ulang menjelaskan suatu perihal.

Pemecahan Masalah

Pemecahan untuk masalah yang dimiliki oleh sekretaris PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan adalah sekretaris harus mengembangkan *skills* yang kurang dikuasai. *Skill* tersebut berupa:

1. *Skill* penulisan surat dinas.
2. *Skill* melipat surat dinas.
3. *Skill* kearsipan.
4. *Skill* stenografi
5. *Skill* mengoperasikan *microsft excel*.
6. *Skill public speaking* agar lebih lancar.

Untuk melakukan pengembangan tersebut bisa melalui pengembangan secara formal dan informal.

1. Pengembangan Secara Informal
Sekretaris PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan harus meluangkan waktu dan meningkatkan keinginan untuk mengembangkan *skill* yang kurang dikuasai. Bisa dengan cara mempelajari buku-buku *literature* yang ada hubungannya dengan *skill* tersebut. Buku yang bisa menjadi panduan adalah:
 - a. Untuk mengembangkan *skill* menulis dan melipat surat dinas adalah buku karangan Mara Ulyani yang berjudul Buku Lengkap Aneka Surat Dinas tahun 2012.
 - b. Untuk mengembangkan *skill* kearsipan adalah buku karangan Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono yang berjudul Manajemen Kearsipan Modern tahun 2015.
 - c. Untuk mengembangkan *skill* stenografi adalah buku karangan E. Turangan yang berjudul Stenografi Masa Kini tahun 1980.
 - d. Untuk mengembangkan *skill* mengoperasikan *microsft excel* adalah buku karangan Madcoms yang berjudul Cepat dan Mudah Belajar Sendiri Microsoft Excel 2013 tahun 2015.
 - e. Untuk mengembangkan *skill public speaking* agar lebih lancar adalah buku karangan Charles Bonar Sirait yang berjudul *The Power of Public Speaking – Kiat Sukses Berbicara di Depan Publik* tahun 2013.

Selain mempelajari *skill-skill* tersebut, sekretaris juga dapat mempelajari ilmu kesekretarian lebih dalam dengan membaca buku karangan Nani Nuraeni yang berjudul Panduan Menjadi Sekretaris Profesional tahun 2008 dan buku karangan Jingga Gemilang yang berjudul Jangan Jadi Sekretaris Sebelum Baca Buku Ini ! tahun 2013, dan buku karangan Sedarmayanti yang berjudul Tugas dan Pengembangan Sekretaris professional Untuk Meraih Keberhasilan tahun 2014.

2. Pengembangan Secara Formal

PT Jasa Raharja (Persero) sebaiknya mengadakan pelatihan guna mengembangkan *skill* yang kurang dikuasai oleh sekretaris. Adapun proses atau desain pelatihan tersebut sebagai berikut:

- a. Sasaran

Setiap pengembangan harus terlebih dahulu ditetapkan secara sasaran yang ingin dicapai. Pelatihan sekretaris ini diperlukan untuk mengembangkan *skill* sekretaris guna meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan masalah yang dihadapi maka sasaran pelatihan yang diadakan oleh PT Jasa Raharja (Persero) adalah pelatihan bagi sekretaris dan kompetensi yang ditetapkan adalah pengetahuan *skill-skill* yang seharusnya dikuasai dengan baik oleh sekretaris.

- b. Kurikulum

Kurikulum atau mata pelajaran yang akan diberikan harus mendukung tercapainya sasaran dari pengembangan tersebut. Untuk itu PT Jasa Raharja (Persero) harus menetapkan kurikulum pelatihan secara sistematis. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi maka kurikulum yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan korespondensi
Sekretaris diberikan pengetahuan korespondensi mengenai pengetahuan dasar surat-menyurat dinas, pengetikan surat dinas yang tepat, melipat surat dinas agar efisien, menetik cepat dengan menggunakan 10 jari. Hal ini diharapkan bisa mengatasi permasalahan pengetikan surat dinas dan tata cara melipat surat yang selama ini masih ada kekeliruan.
- 2) Pengetahuan kearsipan
Sekretaris diberikan pengetahuan teknik pengelolaan arsip yang benar, mengelola kearsipan yang efektif, kunci sukses *management* arsip dan *database*, mengelola surat keluar dan masuk, membedakan surat aktif dan in-aktif, pemindahan dan pemusnahan arsip. Hal ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan sekretaris tidak membedakan mana arsip aktif dan in-aktif, tercampurnya surat di map folder Pembinaan, dan permasalahan lainnya.
- 3) Pengetahuan cara penulisan stenografi
Sekretaris akan diberikan pengetahuan pengenalan dasar huruf dan angka stenografi serta tata cara penulisan stenografi.
- 4) Pengetahuan mengoperasikan *microsft excel*.

Sekretaris akan diberikan pengetahuan langkah-langkah penggunaan *microsoft excel*. Yaitu mengelola *cell* dan *range*, menghitung data antar *worksheets*, menggunakan fungsi khusus, analisi data dengan fungsi *logical* dan *lookup*, *using IF Logical Function*, *Multile IF Logical*, *Using String Function*, *Using Numeric Function*, membuat dan memodifikasi tabel, tabel format, mengurutkan atau filter *worksheet* atau tabel data, menghitung data dalam tabel atau lembar kerja, membuat *chart*, memodifikasi *charts*, dan format *charts*. Hal ini diharapkan agar sekretaris lebih handal dalam mengoperasikan *microsoft excel*.

- 5) Tips *public speaking* agar lebih lancar
Sekretaris akan diberikan pengetahuan mengenai peran dan keterampilan yang diperlukan sekretaris sebagai *public relationship*, menjaga citra positif perusahaan di mata publik, menjalin hubungan dengan media massa, menyelenggarakan event perusahaan, dan lain-lain. Hal ini diharapkan dapat mengatasi masalah sekretaris yang belum *luwes* ketika menjelaskan suatu perihal baik kepada pimpinan maupun kepada rekan kerja.

Selain itu sekretaris juga bisa diberikan pengetahuan lain yang menunjang karier sebagai sekretaris. Yaitu *table manner*, *beauty class*, tips memilih busana, tips mempunyai penampilan yang terbaik, cara berjalan, teknik mengatur tata letak peralatan kantor, dan kiat untuk menjadi sekretaris yang handal dan profesional.

c. Sarana

PT Jasa Raharja (Persero) harus menyiapkan tempat dan alat-alat yang akan digunakan dalam pelatihan, misalnya penggunaan alat peraga yang sama dengan alat yang nantinya akan digunakan, tempat pelatihan yang nyaman dan kondusif dan sarana penunjang atau pelengkap lainnya yang diperlukan. Berdasarkan masalah yang dihadapi maka penulis menyarankan alat-alat yang digunakan adalah alat tulis kantor, buku catatan, komputer, dan peralatan mengarsip. Tempat pelatihan sebaiknya dilaksanakan di Gedung Kampus Bumi LPPI (Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia) yang beralamat di Jakarta Selatan, sesuai dengan tempat yang selalu menjadi tempat diselenggarakannya pelatihan para calon

pegawai PT Jasa Raharja (Persero). Karena gedung tersebut luas dapat menampung hingga 75 orang per kelasnya, serta memiliki fasilitas yang lengkap karena disana juga menyediakan tempat ibadah, *ATM center*, *fitness center*, *futsal in door*, serta wisma untuk tempat menginap para peserta pelatihan.

d. Peserta

Peserta dari pelatihan ini yang paling utama adalah sekretaris pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. Namun pelatihan sebaiknya juga dilaksanakan untuk seluruh sekretaris pada 29 kantor Cabang dan 63 kantor Perwakilan PT Jasa Raharja (Persero) diseluruh Indonesia agar seluruh sekretaris serempak mendapatkan ilmu yang lebih mendalam mengenai kesekretarisan terutama pengetahuan tata cara menulis dan melipat surat dinas yang benar.

e. Pelatih

Pemilihan pelatih atau instruktur harus yang memenuhi persyaratan untuk mengajar setiap mata pelajaran sehingga sasaran pelatihan tercapai.

Menurut penulis sebaiknya PT Jasa Raharja (Persero) mendatangkan *trainer* handal.

1) Carlina Patuwo

Alasan penulis menyarankan Ibu Carlina adalah karena beliau merupakan seorang *trainer* handal yang sudah memiliki banyak pengalaman dalam hal kesekretarisan. Beliau pernah bekerja menjadi *Executive Secretary*, *Sales Coordinator*, *Liasion Officer*, dan *Personal Assistant* di perusahaan multinasional dan perusahaan patungan asing selama 11 tahun. *Corporate Secretary*, *Administration Manager*, *Human Resources* dan *Training Manager* di berbagai perusahaan atungan Asuransi dan Perbankan selama 12 tahun. Sebagai *HR Manager & Administration Manager* pada suatu bank patungan Singapore di Jakarta selama 6,5 tahun. Saat ini beliau dikenal sebagai *fasilitator* untuk bidang *services*, *personality development*, *communication*, *secretarial*, dan *administrative skills* sejak tahun 1999.

2) Bambang Darmadi

Alasan penulis menyarankan Bapak Bambang adalah karena sejak tahun 1995 hingga saat ini sebagai *trainer* di berbagai perusahaan lokal dan nasional, sebagai dosen di berbagai perguruan tinggi swasta di DIY dengan bidang ilmu: Manajemen Umum, Manajemen Pemasaran, Manajemen Sumber Daya Manusia,

Komunikasi, *Public Relations*,
 Kehumasan, Manajemen/Administrasi
 Perkantoran, *Journalistik*, *Customer Service*,
Entrepreneurship,
 Kepemimpinan, dll.

Pada tahun 2013 beliau lulus uji dan memperoleh sertifikasi dari BNSP (Badan Nasional Standarisasi Profesi) sebagai instruktur.

3) Deny Rosadi

Alasan penulis menyarankan Bapak Rosadi adalah karena beliau praktisi dalam bidang training dan *people development* pada salah satu perusahaan. Aktif sebagai pemberi materi training sebagai trainer, narasumber, *story telling*, *master of ceremony*.

Ia dan istrinya berhasil terpilih sebagai nominasi penghargaan SATU Indonesia Award berturut-turut 2012 dan 2013. Dan sebagai trainer jam mengajar terbanyak pada perhelatan "Astra Berbagi Ilmu" yang di inisiasi oleh PT Tempo dan PT Astra Internasional tahun 2013.

4) Euis Rita Juwita

Alasan penulis menyarankan Ibu Juwita adalah karena beliau seorang *beauty consultant* yang sudah mempunyai banyak pengalaman baik ketika menimba ilmu maupun ketika sudah bekerja. Beliau sudah sering menjadi *beauty consultant* diberbagai acara radio dan televisi Jakarta dan Bandung, pernah menjadi *beauty consultant* untuk produk PONDs, Citra, Clear, dan Sunsilk. *beauty consultant & trainer* Devas Corps, *beauty consultant* untuk Qva *skin care* Kalbe farma, dan lain sebagainya.

f. Pelaksanaan

Untuk terlaksananya proses belajar mengajar dengan lancar maka penulis membuatkan jadwal pelaksanaan program pelatihan, yaitu:

Jadwal Pelaksanaan Program Pelatihan Pengembangan Skill Sekretaris PT Jasa Raharja (Peserta)					
No.	Hari	Waktu	Kegiatan	Keterangan	Trainer
1.	Kamis, 3 Agustus 2017	08.00-10.00	Pengenalan <i>basic skills for secretary</i>	Peran dan tanggung jawab sekretaris, mental dasar seorang sekretaris, <i>basic skill for secretary</i> , tips untuk menjadi sekretaris yang handal dan profesional.	Carlina Patuwu
		10.00-12.00	<i>Table manner</i>	Pengetahuan dasar mengenai <i>table manner</i> , penggunaan alat makan yang tepat, etika ketika makan, cara duduk ketika makan.	Carlina Patuwu
		12.00-13.30	Istirahat	-	-
		13.30-17.00	Pengenalan ilmu kearsipan	Teknik pengelolaan arsip yang benar, mengelola kearsipan yang efektif, kunci sukses <i>management arsip</i> dan <i>database</i> , mengelola surat keluar dan masuk, membedakan surat aktif dan in-aktif, pemindahan dan penusnahan arsip.	Carlina Patuwu
2.	Jum'at, 4 Agustus 2017	08.00-09.00	<i>Interpersonal communication</i>	Motivasi, sikap positif, etika bekerja	Bambang Darmadi
		10.00-12.00	<i>Public relations for secretary</i>	Peran dan keterampilan yang diperlukan sekretaris sebagai <i>public relationship</i> , menjaga citra positif perusahaan di mata <i>public</i> , <i>public speaking</i> yang baik.	Bambang Darmadi
		12.00-13.30	Istirahat	-	-
		13.30-16.00	<i>Professional wardrobe and grooming</i>	Penampilan yang profesional, pemilihan busana kerja, padu padan warna, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan untuk menjaga penampilan.	Bambang Darmadi
		16.00-17.00	Manajemen kelengkapan alat kantor	Tips mengatur peletakan alat kantor yang efektif dan efisien	Bambang Darmadi
3.	Sabtu, 5 Agustus 2017	08.00-12.00	Pengenalan dan praktik korespondensi	Pengetahuan dasar surat-menyerut dinas, pengetikan surat dinas yang tepat, melihat surat dinas agar efisien, mengetik cepat dengan 10 jari.	Carlina Patuwu
		12.00-13.30	Istirahat	-	-
		13.30-17.00	Stenografi	Pengenalan dasar huruf dan angka stenografi, tata cara penulisan stenografi.	Carlina Patuwu
4.	Minggu, 6 Agustus 2017	08.00-12.00	<i>Beauty Class</i>	Pengetahuan dasar mengaplikasikan <i>make-up</i> , praktik penggunaan <i>make-up</i>	Euis Rita Juwita
		12.00-13.00	Istirahat	-	-
		13.00-14.30	Menghitung data dengan rumus <i>microsoft excel</i>	Mengelola <i>cell</i> dan <i>range</i> , menghitung data antar <i>worksheets</i> , menggunakan fungsi khusus, analisis data dengan fungsi <i>logical</i> dan <i>lookup</i> , using <i>IF Logical Funtion</i> , <i>Multile IF Logical</i> , Using <i>String Function</i> , Using <i>Numeric Function</i> .	Deny Rosadi
		14.30-16.00	Menyajikan data menggunakan grafik/chart	Membuat dan memodifikasi tabel, tabel format, mengurutkan atau filter <i>worksheet</i> atau tabel data, menghitung data dalam tabel atau lembar kerja.	Deny Rosadi

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam laporan tugas akhir ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT Jasa Raharja (Persero) Kalimantan Selatan beralamat di Jalan Achmad Yani No. 35 Banjarmasin, merupakan perusahaan asuransi sosial yang kepemilikannya 100% oleh pemerintah. Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan ini adalah memberikan santunan asuransi kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan sebagaimana diatur UU No. 33 dan 34 tahun 1964, memberikan dana pinjaman untuk kegiatan usaha mitra binaan, serta turut serta menjalankan program pemerintah dalam mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas dengan cara pemasangan spanduk peringatan keselamatan dalam berkendara, mengadakan seminar ke sekolah-sekolah tentang bahaya berkendara, pembagian helm gratis, dan lain sebagainya.
2. Permasalahan yang dihadapi perusahaan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan saat ini adalah sekretaris pada perusahaan tersebut kurang menguasai beberapa *skill* yang seharusnya dapat dikuasai dengan baik oleh seorang sekretaris sehingga *skill* dan pengetahuan sekretaris harus dikembangkan. *Skill-skill* tersebut adalah:
 - a. *Skill* korespondensi.
 - b. *Skill* kearsipan
 - c. *Skill* stenografi.
 - d. *Skill* mengoperasikan *microsf* excel.
 - e. *Skill* *public speaking* agar lebih lancar.Adapun faktor yang menjadi kendala dalam pengembangan *skill* tersebut adalah:
 - a. Sekretaris tidak mempunyai waktu kosong untuk mengembangkan pengetahuan dan *skill* karena melakukan pekerjaan rangkap.
 - b. Perusahaan tidak pernah menugaskan sekretaris untuk mengikuti pelatihan khusus bidang sekretaris.
 - c. Perusahaan tidak pernah mengadakan pelatihan khusus bidang sekretaris.
3. Untuk memecahkan permasalahan tersebut bisa dengan melalui cara pengembangan secara formal dan informal. Dengan cara informal yaitu sekretaris harus meluangkan waktu dan meningkatkan keinginan untuk mengembangkan *skill* yang kurang

dikuasainya, bisa dengan cara mempelajari buku-buku *literature* yang ada hubungannya dengan *skill-skill* tersebut. Sedangkan dengan cara formal yaitu PT Jasa Raharja (Persero) sebaiknya mengadakan pelatihan guna mengembangkan *skill* yang kurang dikuasai oleh sekretaris.

Saran

Sehubungan dengan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya sekretaris meluangkan waktu dan berinisiatif untuk mengembangkan *skill* yang kurang dikuasai dengan cara mempelajari buku-buku *literature* yang berhubungannya dengan *skill-skill* yang kurang dikuasai.
2. Pihak PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan sebaiknya mengadakan pelatihan untuk sekretaris sesuai bidangnya agar dapat mengembangkan *skill* dan dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Dalam melaksanakan kegiatan pelatihan, hendaknya pihak PT Jasa Raharja (Persero) melaksanakan proses pelatihan yang baik. Adapun pelatihan yang baik adalah dengan menerapkan sasaran pelatihan, menyusun kurikulum, menetapkan sarana, memilih peserta, dan menetapkan waktu pelaksanaan.
4. Bagi peneliti berikutnya sebaiknya mengaitkan penelitian ini dengan perkembangan tehnologi saat ini yang mendukung pengembangan sekretaris untuk meningkatkan kinerjanya
5. Bagi Kementerian BUMN sebaiknya menyediakan anggaran untuk pelatihan khususnya bagi sekretaris BUMN di seluruh Indonesia

6. REFERENSI

- Falino, David F. 2012. *Manajemen Karyawan, Memimpin Karyawan Dengan Sukses*. Jakarta: Oryza.
- Gemilang, Jingga. 2013. *Jangan Jadi Sekretaris Sebelum Baca Buku Ini !*. Yogyakarta: Araska

- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2014. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Herlambang, Susatyo dan Bambang Heru Marwoto. 2014. *Manajemen Kesekretariatan: Cara Mudah Memahami dan Mengelola Pekerjaan Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publisng.
- Lolita, Rinda. 2013. *Pengembangan Skill Guna Meningkatkan Kinerja Sekretaris Pada Koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat "Samudera Nusantara" Pelabuhan Banjarmasin*. Banjarmasin: Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuraeni, Nani. 2008. *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Visimedia
- Rokhmayanti, Ulfiyana. 2013. *Pengembangan Diri Bagi Sekretaris*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tiara, Sri. 2013. *Strategi Pengembangan Karyawan Guna Meningkatkan Omset Penjualan Produk Asuransi Pada AJB Bumiutera 1912 Cabang S.Parman Banjarmasin*. Banjarmasin: Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Tim Panitia Laporan Tugas Akhir. 2017. *Buku Pedoman Mahasiswa Prodi Bisnis dan Perbankan*. Banjarmasin: Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo
- Yovita Rian Saputri .2013. *Sekretaris Profesional Dan Pengembangan Diri* (<http://eprints.uny.ac.id/16916/1/TUGAS%20AKHIR.pdf>)