

# Pelatihan Pengembangan Kompetensi Sekretaris Pimpinan

Iis Torisa Utami

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

E-mail: iis.torisautami@budiluhur.ac.id

## Abstrak

Sekretaris pimpinan merupakan karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan untuk membantu kelancaran tugas-tugas pimpinannya, untuk itu pimpinan perusahaan Bank Lampung bekerjasama dengan Banking and Finance Development Center menyelenggarakan kegiatan pelatihan dengan tujuan untuk mengembangkan kompetensi sekretaris. Metode pada kegiatan ini berupa pelatihan dengan tahap-tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Hasil dari pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penyajian materi sebesar 50% artinya peserta sangat puas karena materi yang disampaikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas kesekretarian; dan 33% peserta merasa puas karena suasana selama pelatihan interaktif; serta 17% peserta cukup puas dengan penyajian modul yang sistematis dan struktur yang disertai dengan studi kasus, sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan bagi karyawan dalam mengembangkan kompetensi dan keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan kantor sangat penting.

Kata kunci: Kompetensi, Pengembangan, Sekretaris pimpinan

## Abstract

*The leadership secretary is an employee who works in a company to help smooth the tasks of his leadership that the leadership of the Bank Lampung company collaboration with the Banking and Finance Development Center. The training activities intend to develop secretarial competence. The method in this activity is in the form of training with the stages of preparation, implementation, and evaluation. The results of this activity indicate that the level of participant satisfaction with the presentation of the material is 50%, meaning that the participants are very satisfied because the material presented is to the expectations and needs in the implementation of secretarial duties, next the aspects of the training atmosphere of 33% showing that the participants were satisfied because it can create an interactive training, and the aspects of modules training of 17% the participants were quite satisfied with the systematic and structured presentation of the modules accompanied by case studies, so it can conclude that training activities for employees in developing competencies and skills in completing office work are very important.*

*Keywords: Competence, Development, Secretary Leadership*

## 1. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan teknologi yang semakin maju, hampir seluruh pekerjaan kantor mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mendukung penyelesaian pekerjaan kantor. Maka kehadiran sekretaris di suatu perusahaan memiliki peranan yang sangat penting dalam membantu kelancaran tugas dan tanggungjawab pimpinan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Sekretaris merupakan seorang karyawan yang diberi kepercayaan untuk membantu tugas-tugas pimpinan dalam mengelola administrasi perkantoran.

Tingkat kemampuan seorang sekretaris sangat menentukan kesuksesan dan kelancaran tugas-tugas pimpinan, oleh karena itu sekretaris harus senantiasa mampu mengembangkan kemampuannya baik *soft skill* maupun *hard skill* hal ini tentunya yang diharapkan oleh pimpinan

memiliki sekretaris yang menjadi kaki kanan atau orang kepercayaannya dalam membantu pekerjaannya.

Pengembangan kompetensi profesionalisme bagi sekretaris dalam menjalankan profesinya sebagai orang kepercayaan, maka pimpinan perusahaan Bank Lampung bekerjasama dengan *Banking and Finance Development Center* (BFDC) menyelenggarakan pelatihan bagi para sekretaris pimpinan yang sedang melakukan perjalanan dinas ke Jakarta. Tujuan dari pengembangan profesionalisme bagi sekretaris untuk meningkatkan kompetensi dan keahlian sekretaris dalam mengelola tugas-tugas administrasi perkantoran. Etika kantor, dan kemampuan mengelola stres saat bekerja.

Pengelolaan administrasi perkantoran meliputi kegiatan catat-mencatat, menghimpun, mengumpulkan dan menyediakan data atau informasi bagi pimpinan dan pihak-pihak perusahaan secara efektif dan efisien serta melakukan pendokumentasian, menerapkan kebijakan perusahaan serta memberikan pelayanan yang baik, dan melakukan pengawasan serta memastikan semua prosedur kerja telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku [1]. Stres kerja merupakan kondisi atau permasalahan yang timbul dalam bekerja seperti beban kerja yang berlebihan sehingga karyawan kelelahan, kurangnya waktu dalam menyelesaikan tugas, konflik antar karyawan [2]. Etika merupakan seperangkat norma yang berlaku atau pedoman yang mengatur perilaku manusia, salah satu etika profesi bagi sekretaris adalah menjunjung tinggi kehormatan dan nama baik atau menjaga citra perusahaan serta memiliki sikap yang jujur, loyal dan bertanggungjawab terhadap tugas [3]

Kegiatan pelatihan ini diperuntukkan untuk para sekretaris dalam mengembangkan potensi atau kemampuannya sebagai asisten atau orang kepercayaan pimpinan, perlu kiranya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan baik *soft skill* maupun *hard skill*, karena pengembangan *soft skill* dan *hard skill* yang baik mampu memberikan dampak yang positif bagi diri sendiri maupun orang lain sehingga akan meningkatkan kinerja dalam bekerja, selain itu pelatihan yang diselenggarakan ini dimaksudkan agar sekretaris dapat memanfaatkan waktu luang selama mendampingi pimpinan dalam melakukan perjalanan dinas. Dengan demikian kegiatan ini merupakan kegiatan pengabdian masyarakat melalui program pelatihan pengembangan profesi sekretaris.

## 2. METODE

Metode dalam kegiatan pelaksanaan pengabdian ini menggunakan metode pelatihan pengembangan kompetensi sekretaris pimpinan yang ditujukan kepada sekretaris pimpinan Bank Papua. Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan selama 3 (tiga) hari, mulai tanggal 19 sampai dengan 20 Mei 2022 di Swissbell Hotel Hasyim-Jakarta, dengan jumlah peserta sebanyak 3 orang. Peserta pelatihan ini datang ke Jakarta karena mendampingi pimpinannya yang sedang berdinis di Jakarta, maka pimpinan berinisiatif memberikan program pelatihan atau Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) bagi sekretarisnya dalam pengembangan potensi diri sebagai sekretaris pimpinan.

Program pelatihan ini dilaksanakan secara *offline (face to face)* yang didampingi PIC (*Person in Charge*) dari *Banking and Finance Development Center* (BFDC) sebagai pihak penyelenggara program pelatihan. Berikut tahap-tahap penyelenggaraan kegiatan pengabdian ini:

### 2.1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini penulis menerima informasi dari TIM *Banking and Finance Development Center* (BFDC) sebagai narasumber atau pembicara dalam program pelatihan untuk sekretaris pimpinan, kemudian menyiapkan bahan materi yang sesuai dengan SOP dari pihak penyelenggara pelatihan ini.

### 2.2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini adalah tahap menyampaikan materi mengenai tugas-tugas administrasi

kesejahteraan, dan kemampuan berkomunikasi serta pengendalian emosi. Pada tahap pelaksanaan pelatihan, peserta diberikan waktu untuk diskusi atau membahas mengenai permasalahan yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan kantor.

### *2.3. Evaluasi*

Pada tahap ini, setiap peserta diberikan kuesioner yang mencakup aspek materi pelatihan; aspek modul pelatihan dan aspek suasana pelatihan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan kepada karyawan Bank Lampung yang bekerja sebagai sekretaris pimpinan, yang dalam pelaksanaan tugasnya saat ini sedang mendampingi pimpinan melakukan perjalanan dinas ke Jakarta. Maka untuk mengembangkan kompetensi sekretaris, pimpinan berinisiatif untuk mengikutsertakan sekretaris dalam pelatihan yang diselenggarakan oleh . Adapun jumlah peserta yang mengikuti pelatihan ini sebanyak 3 orang yang terdiri dari sekretaris komisisaris, sekretaris direksi dan sekretaris pimpinan unit kerja. Pelatihan ini dilangsungkan selama 2 (dua) hari tepatnya tanggal 19-20 Mei 2022 yang diselenggarakan di Jakarta. Pelaksanaan kegiatan pelatihan ini dilaksanakan secara *offline* (tatap muka) yang diselenggarakan oleh Banking and Finance Development Center (BFDC). Rincian kegiatan pelatihan berupa materi kompetensi *hard skill* yaitu kemampuan atau keahlian dalam mengelola kegiatan administrasi seperti surat menyurat, dan mengelola dokumen perusahaan dengan memanfaatkan teknologi modern sebagai penunjang dalam menyelesaikan pekerjaan sekretaris, dan kompetensi *soft skill* yaitu kemampuan atau keahlian menyediakan informasi baik lisan maupun tulisan serta kemampuan berinteraksi atau berkomunikasi dengan pihak lain. Pelatihan yang diberikan berupa pembinaan, edukasi, dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan dari peserta. Pada akhir pelatihan peserta diminta untuk mengisi kuesioner yang dibagikan secara langsung setelah pelatihan berakhir.

Hasil akhir dari pelatihan ini diharapkan peserta dapat menerapkan kompetensi *hard skill* maupun *soft skill* pada saat pelaksanaan tugas-tugas perkantoran atau tugas dalam membantu kelancaran tugas pimpinan.

Pada tahap pelaksanaan pelatihan, yang mana pada pelatihan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengelolaan dokumen perusahaan, maka berdasarkan hasil diskusi dari peserta pelatihan dapat diketahui bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bank Lampung sudah mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan perusahaan, namun demikian dalam pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar ada beberapa pengelolaan yang dirasa kurang tepat yaitu (1) surat masuk dan surat keluar di-input ke Microsoft Word artinya pencatatan surat masuk maupun surat keluar dicatat dengan menggunakan media komputer, tetapi yang menjadi permasalahan bahwa tembusan surat di-input di kolom sifat surat; (2) distribusi surat masuk tidak menggunakan lembar pengantar surat atau lembar ekspedisi internal, sedangkan distribusi surat keluar menggunakan bukti pengiriman surat. Terkait hal tersebut maka perlu diberikan penjelasan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang baik dan benar. Hal utama yang harus diketahui oleh sekretaris pimpinan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar bahwa tembusan bukan termasuk kategori sifat surat karena tembusan dalam surat merupakan salinan yang disampaikan kepada pejabat yang berwenang. Pendapat ini sejalan dengan [4] menyatakan bahwa tembusan adalah bagian surat yang menunjukkan pihak lain atau orang lain yang berhak mendapatkan surat tersebut. [5] tembusan merupakan perintah untuk disampaikan kepada unit lain tembusan merupakan bagian-bagian surat. [6] Bagian-bagian surat terdiri dari kepala surat; tanggal surat; nomor surat; alamat surat; salam pembuka; isi surat; salam penutup; pengirim surat; tembusan; inisial.

Selanjutnya materi mengenai pengelolaan dokumen perusahaan seperti tata cara penyimpanan dokumen, sistem penyimpanan dokumen, dan penyusutan dokumen yang meliputi pemusnahan dan pemindahan dokumen, setelah memberikan penjelasan materi mengenai

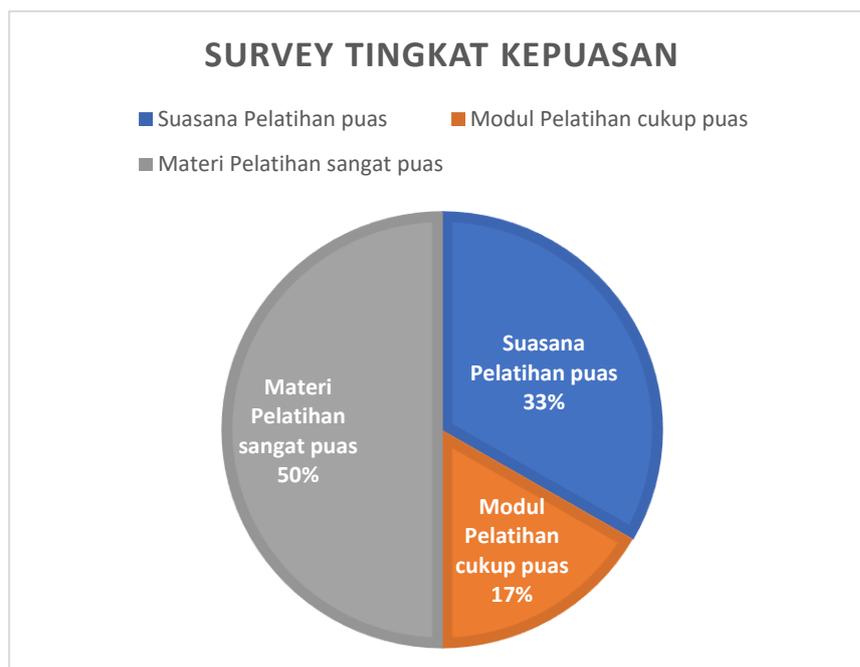
pengelolaan dokumen perusahaan, selanjutnya diskusi kepada peserta pelatihan mengenai sistem penyimpanan yang digunakan di tempatnya bekerja, tata cara penyimpanan dokumen dan penyusutan. Berdasarkan hasil diskusi diperoleh informasi bahwa sistem penyimpanan dokumen yang digunakan adalah sistem abjad berdasarkan nama perusahaan, atau nama nasabah, dan tata cara penyimpanan dokumen dengan cara dokumen yang telah diberi kode abjad kemudian langsung disimpan ditempat penyimpanan seperti filing cabinet, serta penyusutan dokumen untuk pemindahan dokumen dilakukan dalam jangka waktu 2 (dua) tahun sekali, yang mana pada pemindahan dokumen dilakukan secara langsung dengan cara memindahkan dokumen in-aktif ke gudang penyimpanan tanpa ada berita acara pemindahan dokumen (BAP) sedangkan untuk pemusnahan arsip jarang dilakukan atau bahkan tidak pernah dilakukan. Dengan demikian arsip memiliki peranan penting dalam kegiatan perkantoran dalam proses penyajian informasi bagi pimpinan untuk mengambil keputusan dalam perumusan kebijakan sehingga informasi yang disajikan harus dilakukan secara cepat, tepat dan benar sesuai dengan prosedur [7].

Pelatihan yang dilaksanakan pada hari kedua juga membahas mengenai mengendalikan stres dalam bekerja. Stres ketika bekerja umumnya karena kelebihan beban kerja atau terjadinya interaksi yang berlawanan sehingga menimbulkan beban emosi yang tidak dapat dikeluarkan secara langsung (dipendam dalam hati). Berdasarkan hasil diskusi dengan peserta salah satu permasalahan yang dihadapi sekretaris di saat bekerja yaitu sulitnya memahami keinginan pimpinan sehingga seringkali apa yang diperintahkan pimpinan, hasilnya tidak sesuai dengan keinginan pimpinan yang pada akhirnya hasil kerja yang telah diselesaikan tersebut tidak diterima oleh pimpinan. Stres yang dialami sekretaris merupakan stres ringan oleh karena itu dari sudut pandang perusahaan, manajemen tidak khawatir karena tingkat stres seperti itu akan memberikan dampak yang positif, karena hal ini akan membuat sekretaris akan melakukan tugas lebih baik. Walker J dalam [8] terdapat 2 (jenis) jenis stres yaitu *eustres* merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, konstruktif (bersifat membangun) maka ketika tubuh mampu mengolah stres yang dialami dengan baik maka dapat membantu melewati hambatan dan meningkatkan performa, sedangkan *distres* merupakan respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak) maka ketika seseorang mengalami distres orang tersebut akan cenderung bereaksi secara berlebihan, bingung dan tidak dapat berperforma secara maksimal.



Gambar 1. Suasana Pelatihan

Selanjutnya tahap evaluasi merupakan tahap akhir dari pelaksanaan kegiatan pengabdian yang mana setelah penyampaian materi pelatihan ini selesai, setiap peserta diberikan kuesioner secara langsung, isi pernyataan terdiri dari 3 aspek yaitu materi pelatihan, modul pelatihan dan suasana pelatihan, penilaian dari kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Setelah kuesioner diisi oleh peserta selanjutnya dihitung nilai reratanya, berikut tingkat kepuasan peserta dari pelaksanaan pelatihan:



Gambar 2. Hasil Survey Kepuasan

Pada gambar 1 menunjukkan bahwa pada aspek materi pelatihan tingkat kepuasan peserta sebesar 50% menyatakan sangat puas karena materi pelatihan yang disajikan mudah dipahami dan dimengerti, materi yang disampaikan sesuai kebutuhan, dan materi yang disampaikan dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaan tugas; selanjutnya aspek suasana pelatihan sebesar 33.3% menyatakan puas karena narasumber dapat memotivasi peserta dengan memberikan contoh kasus pada setiap penjelasan yang disampaikan, dan narasumber memberikan waktu untuk diskusi; berikutnya aspek modul pelatihan sebesar 17% menyatakan cukup puas karena modul disusun secara sistematis dan terstruktur sehingga mudah dipahami seperti modul disertai dengan studi kasus.

Berdasarkan hasil survey dari responden maka dapat dinyatakan secara keseluruhan bahwa pelaksanaan pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi sekretaris *baik hard skill* maupun *soft skill* diharapkan dapat diimplementasikan dalam membantu kelancaran tugas-tugas pimpinan.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang ditujukan kepada sekretaris pimpinan Bank Lampung melalui program pelatihan pengembangan kompetensi sekretaris pimpinan yang diselenggarakan oleh *Banking and Finance Development Center (BFDC)* merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pengembangan kompetensi dan keahlian dalam membantu kelancaran tugas pimpinan. Kegiatan yang telah dilaksanakan berjalan baik mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil survey yang dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada setiap peserta sehingga dapat diketahui bahwa kegiatan pelatihan ini memberikan kepuasan bagi peserta pelatihan karena materi yang disampaikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari peserta dalam membantu kelancaran tugas-tugas pimpinan, selain itu suasana pelatihan berlangsung secara interaktif karena diberikan waktu diskusi selama pelatihan berlangsung maupun setelah pelatihan. Keuntungan dari pelaksanaan pelatihan ini antara lain (1) dapat berdiskusi secara aktif mengenai pelaksanaan tugas rutin maupun tugas insidental sekretaris; (2) materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan dari peserta; (3) dapat mengetahui bahwa latar belakang pendidikan formal untuk menjadi sekretaris pimpinan rata-rata berpendidikan sarjana dengan berbagai bidang ilmu, dan kelemahan dari pelaksanaan pelatihan

ini yaitu (1) jumlah peserta yang terlalu sedikit; (2) terkadang sebagian peserta sibuk dengan telepon gengam sehingga kurang fokus terhadap materi. Saran untuk peneliti selanjutnya kegiatan pengabdian masyarakat melalui pelatihan dapat menambahkan aplikasi software mengenai pengelolaan dokumen perusahaan dan pengelolaan surat.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Banking and Finance Development Center yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan yang telah mendanai kegiatan ini serta Universitas Budi Luhur yang telah mendukung penulis untuk melakukan kegiatan pengabdian melalui program pelatihan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. t. utami, "Pelatihan Pengelolaan Administrasi Perkantoran pada Divisi Corporate Secretary Bank Papua," *Jurnal Reswara*, vol. 2, no. 2, 2021.
- [2] M. Nelsi, "Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Area Pondol Aren, Tangerang Selatan," *Jurnal Ekonomi Efektif*, vol. 3, no. 3, pp. 359-366, April 2021.
- [3] I. t. utami, "Pengaruh Karakteristik Individu dan Etika Profesi Sekretaris terhadap Kinerja Sekretaris (Studi Empiris Karyawan yang berprofesi sebagai Sekretaris)," *Jurnal Serasi (Jurnal Sekretaris dan Administrasi)*, vol. 19, no. 01, 2021.
- [4] V. O. Sari, "Keterampilan Menulis Surat yang Baik dan Benar," *Jurnal Edukasi Lingua Sastra*, vol. 16, no. 2, pp. 91-100, 20 Oktober 2018.
- [5] ANRI, "Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia," Arsip Nasional Republik Indonesia, 2017. [Online]. Available: <https://anri.go.id/download/peraturan-arsip-nasional-republik-indonesia-nomor-7-tahun-2018-tentang-tata-naskah-dinas-di-lingkungan-arsip-nasional-republik-indonesia-1592969959>.
- [6] S. Riyanto, "Surat Dinas," IPB, 2018. [Online]. Available: <http://sutisnari.staff.ipb.ac.id/files/2018/10/Surat-Dinas.pdf>. [Accessed 2 September 2022].
- [7] T. J. Husnita and M. e.-K. Kesuma, "Pengelolaan Arsip sebagai Sumber Informasi Bagi Suatu Organisasi Melalui Arsip Manual dan Arsip Digital," *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (El Pustaka)*, vol. 1, no. 2, pp. 27-41, 2020.
- [8] R. N. Massie, W. A. Areros and W. Rumawas, "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengelola Lt Center Manado," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 6, no. 2, 2018.
- [9] S. Fuada, I. Ichsan, P. D. H.P., E. G.M. Setyowati and F. A, "Workshop Internet-Of-Things untuk Guru dan Siswa Sekolah Menengah di Purwakarta, Jawa Bata, Guna Menunjang Kompetensi Era Industri," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (J-ABDIPAMAS)*, vol. 5, no. 1, pp. 39-52, 2020.