

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sekretaris adalah pegawai yang bekerja dikantor yang bekerja dalam organisasi yang bertugas dalam membantu pimpinan menyelesaikan setiap pekerjaannya dan menjalankan roda perusahaan/kantor ataupun organisasi.

Tugas sekretaris perusahaan adalah membantu pimpinannya dalam melaksanakan tugas-tugas harian, baik tugas rutin maupun tugas khusus. Tugas rutin merupakan tugas sehari-hari yang biasa dikerjakan oleh seorang sekretaris tanpa perlu di perintah dari pimpinan. Sedangkan tugas khusus adalah tugas yang di perintahkan oleh pimpinan agar sekretaris dapat menyelesaikan suatu permasalahan dengan menggunakan pengalaman dan ilmunya sebagai seorang sekretaris. Dengan demikian, tentunya pimpinan akan sangat membutuhkan bantuan seseorang untuk melancarkan tugas tersebut. Tenaga bantuan yang dimaksud adalah tenaga bantuan seorang sekretaris yang mampu membantu pimpinan dalam menjalankan setiap pekerjaan, agar dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.

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 serta lebih efektif dan efisien dalam mendukung kelancaran tugas.

Comment [W1]:

Sekretaris tidak hanya dituntut untuk membantu tugas pimpinan, namun turut berpartisipasi dalam membantu kelancaran aktivitas organisasi serta meningkatkan efisiensi kerja atas 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.

Adanya kemungkinan yang akan timbul dalam penyelenggaraan penerapan tata kerja yang tidak efisien dapat mengakibatkan sulitnya pimpinan dalam mengambil keputusan yang cepat dan tepat bila terjadi suatu masalah sehingga dapat terjadi penyimpangan, penyalahgunaan kekuasaan dan sulitnya melakukan pengawasan dan pemeriksaan dengan cepat. Salah satu dimensi penting dalam sebuah lembaga adalah adanya tata kerja yang teratur, terencana, dan tersusun dengan rapi agar memudahkan dalam pengawasan dan monitoring terhadap hasil yang telah dicapai dan tercipta suatu efisiensi dalam melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana, penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas serta menghemat gerak dan tenaga, maka seorang sekretaris dapat dikatakan bekerja dengan efisiensi dan memperoleh hasil yang memuaskan. Sekretaris yang efisien tidak akan mengeluh walaupun banyak yang harus dikerjakannya, akan tetapi

pegawai yang tidak efisien akan mengeluh walaupun sedikit yang dikerjakannya. Oleh karena itu, penerapan tata kerja yang efisien hendaknya diterapkan secara terus-menerus agar jiwa efisiensi benar-benar terbentuk dalam diri seorang sekretaris profesional.

Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Medan, Seorang pimpinan atau direktur dibantu oleh sekretaris dalam melaksanakan/menjalankan tugasnya. Sekretaris melaksanakan segala tugas perusahaan, termasuk dalam menciptakan efisiensi kerja.

Berdasarkan yang telah tertera diatas akan dibahas mengenai peranan tugas seorang Sekretaris dalam membantu pimpinan menciptakan efisiensi kerja. Oleh karena itu penulis memilih judul yaitu :**“PERANAN SEKRETARIS MEMBANTU PIMPINAN DALAM MENCIPTAKAN EFISIENSI KERJA PADA BANK TABUNGAN PENSINAN NASIONAL KANTOR CABANG MEDAN”**.

### **Tujuan Job Training**

Pada umumnya Job Training merupakan kegiatan latihan kerja yang dilakukan suatu perusahaan atau organisasi tertentu. Dengan dilaksankannya Job Training ini membawa manfaat yang berdampak baik bagi para mahasiswa yang melakukannya. Agar lebih membiasakan dirinya dalam menghadapi dan mengetahui bagaimana keadaan kerja yang sesungguhnya.

Sehingga hal ini, dapat mempermudah bagi para mahasiswa memasuki dunia kerja dengan terjun langsung didalamnya.

Job training tidak hanya untuk menunjukkan beberapa proses pelaksanaan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saja, melainkan menambah wawasan,

pengetahuan, sopan santun, berpenampilan menarik, disiplin terhadap waktu dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan di suatu perusahaan kelak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menjelaskan bahwa Tujuan Job Training adalah:

1. Menambah Ilmu Pengetahuan kepada mahasiswa tentang pekerjaan kantor
2. Menjalin Hubungan Kerja sama yang baik antara lembaga pendidikan dengan mitra kerja sehingga saling berpartisipasi dalam kesalahan yang mungkin terjadi
3. Memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana tata pelaksanaan pekerjaan di suatu perusahaan atau organisasi
4. Sangat menambah pengalaman penulis, karena penulis dapat terjun langsung pada suatu perusahaan untuk mencari data-data atau informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulis dalam menyusun penyelesaian Tugas Akhir Penulis. yang merupakan syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program D/3 pada Fakulras Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Kesekretariatan.
5. Memperluas pergaulan Mahasiswa dalam bersosialisasi dengan lingkungan bisnis.

## **BAB 2**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Pengertian Sekretaris, Kesekretariatan**

Sekretaris secara umum adalah seseorang yang membantu pimpinan/bos dalam melaksanakan tugasnya secara rutin. Seorang sekretaris tidak hanya dituntut sebagai pembantu

pimpinan saja, melainkan seorang sekretaris juga bertanggung jawab dalam keberhasilan kantor/perusahaan dimana ia bekerja.

Sedangkan kesekretariatan adalah satuan organisasi yang melakukan berbagai rangkaian kegiatan penataan terhadap segala sesuatu pekerjaan perkantoran dan bantuan lainnya yang dilaksanakan sebagai kegiatan penunjang supaya tujuan organisasi dapat dicapai dengan lancar. Adapun pengertian dari berbagai para ahli yaitu:

**Wursanto (dalam Sedianingsih, 2010 : 5 )**

Menyatakan Sekretaris adalah seorang pegawai yang bertugas membantu Pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan detail kepala atau pimpinannya. Jadi, fungsi sekretaris adalah sebagai pembantu seorang kepala atau pembantu seorang pimpinan.

**M. Braum dan Ramon C. Portugal (Irra Chrisyanti Dewi, 2011 : 2 )**

Menyatakan Sekretaris adalah asisten pimpinan yang melakukan pendiktean, surat-menyurat, menerima tamu, melakukan pengecekan atau mengingatkan pimpinannya bila ada janji temu, dan beberapa bentuk tugas lain yang terkait dengan efektivitas pekerjaan pimpinan.

**Louis C. Nanassy dan William Selden ( Irra Chrisyanti Dewi, 2011 : 2 )**

Menyatakan Sekretaris adalah karyawan kantor yang tanggung jawabnya melebihi petugas stenografi, dimana biasanya melakukan tugas dikte, menjawab telepon, membuat janji, mengarsip, surat-menyurat, dan lain-lain. Dalam hal ini Sekretaris bertindak sebagai asisten administrasi atau eksekutif junior.

**Sedarmayanti (Sedianingsih, 2010 : 3 )**

Menyatakan Kesekretariatan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh sekretariat. Jadi, kesekretariatan menyatakan kegiatan dan tata kerja-kerjanya.

**Saiman (Sedianingsih, 2010 : 3 )**

Menyatakan Kesekretariatan adalah aktifitas yang dilakukan pada sekretariat yakni menunjukkan tata kerja atau proses kerjanya sekretariat.

Dari beberapa definisi di atas, jelas bahwa seorang sekretaris bukan hanya sekedar membantu pimpinan, tetapi juga seseorang dengan berbagai tugas, pekerjaan dan tanggung jawab. Seorang pimpinan memiliki tugas dan tanggung jawab besar dalam memimpin dan mengelola organisasi atau perusahaan, dari mengurus perjanjian (appointment), administrasi, mengatur rapat, hingga korespondensi. Semua tugas pimpinan tersebut akan menjadi maksimal jika ada seorang sekretaris yang mendampingi.

## **2.2 Jenis-jenis Sekretaris**

Sekretaris harus mengetahui dengan jelas kedudukan dan peran yang diembannya dalam suatu organisasi. Terkait dengan hal tersebut, menurut **Wursanto (Donni Juni Priansa, 2014 :24-26) menyatakan sekretaris menjadi:**

- 1) Sekretaris Organisasi**
- 2) Sekretaris Pribadi dan Sekretaris Pimpinan.**
- 3) Sekretaris berdasarkan kemampuan dan pengalamannya.**
- 4) Sekretaris berdasarkan Spesialisasinya**

1. Sekretaris organisasi disebut juga sebagai sekretaris instansi, sekretaris perusahaan, *business secretary*. Seorang sekretaris organisasi disamping menjalankan tugas atas perintah pimpinan, juga memiliki kedudukan sebagai manajer yang mengelola suatu unit kerja dalam bidang kesekretariatan.

Oleh karena itu, seorang sekretaris organisasi memiliki peran dan fungsi manajerial, membuat perencanaan, melakukan pengorganisasian, membimbing dan mengarahkan, mengontrol serta mengambil keputusan atas berbagai masalah yang dihadapi dalam bidang pekerjaan sekretaris. Contoh sekretaris organisasi adalah sekretaris Jendral, sekretaris kabinet, sekretaris wilayah dan sekretaris yayasan.

2. Sekretaris Pribadi dan Sekretaris Pimpinan.

- a) Sekretaris pribadi adalah seseorang yang mengerjakan pekerjaan tertentu yang dibayar secara pribadi oleh orang mempekerjakannya.
  - b) Sekretaris pimpinan adalah seorang pembantu pimpinan yang bertugas mengerjakan berbagai tugas perkantoran dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas pimpinan dengan baik dan cepat.
3. Sekretaris berdasarkan kemampuan dan pengalamannya dibedakan menjadi 2 yaitu :

a) Sekretaris Junior

Sekretaris Junior merupakan pegawai baru yang memiliki jabatan kerja sebagai sekretaris. Pangkat dan kedudukannya masih rendah dan sekretaris junior pun masih minim akan pengalaman dibidang kesekretariatan. Tugas sekretaris junior misalnya korespondensi, mengetik, steno, menerima dikte, dan sebagainya.

b) Sekretaris Senior

Sekretaris Senior adalah sekretaris yang memiliki masa kerja, pengalaman kerja, serta keterampilan kerja yang mampu dibidang kesekretarian. Ia mampu bekerja secara mandiri dan tidak tergantung kepada perintah pimpinan. Sekretaris Senior tidak hanya mampu mengerjakan tugas yang diberikan oleh pimpinan, ia juga mampu mengatasi berbagai masalah yang dihadapi sehingga benar-benar mampu menunjukkan diri sebagai seorang sekretaris yang Profesional. Perlu diketahui bahwa seorang sekretaris senior tidak semata-mata diukur dari usia yang lebih tua, namun atas prestasi kerja yang telah dicapainya

ketika mengemban tugas sebagai sekretaris. Sekretaris yang memiliki pangkat dan kedudukan lebih tinggi dibandingkan sekretaris Junior, memiliki berbagai macam kompetensi sehingga dia dapat menangani tugas beserta segala macam permasalahannya dengan cepat tanpa banyak mendapat bimbingan dari pimpinannya.

4. Sekretaris berdasarkan Spesialisasinya adalah seorang sekretaris yang khusus membidangi suatu bidang tertentu.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa sekretaris organisasi maupun sekretaris pribadi/pimpinan adalah seseorang yang membantu pelaksanaan tugas atasan dalam melaksanakan tugas perusahaan/instansi tersebut.

### **2.3 Peranan dan Tugas Sekretaris**

Dalam kegiatan sehari-hari seorang sekretaris dituntut untuk dapat membantu atasan secara maksimal, sehingga sekretaris tidak mempunyai jam kerja yang tetap karena semua tergantung pada pekerjaan atasan, Guna menunjang kegiatan atasan tersebut seorang sekretaris harus mempunyai peran dan tanggung jawab yang tepat, oleh karena itu secara global peran dan tanggung jawab sekretaris mencakup :

#### **a. Peranan**

Peranan sekretaris adalah membantu kelancaran kegiatan pimpinan terutama pada kegiatan administrasi, hal ini harus dapat dipraktekkan dalam melaksanakan setiap pekerjaannya sebagai seorang sekretaris. cukup berat karena apapun pekerjaan atasan yang

berhubungan dengan kegiatan mencapai tujuan perusahaan seorang sekretaris harus membantunya, seperti :

- Bila atasan akan melakukan hubungan bisnis melalui surat , maka sekretaris yang menyiapkan mulai dari pengetikan sampai pada pengiriman dan tindak lanjutnya.
- Bila pimpinan akan mengadakan rapat, maka semua persiapan, saat pelaksanaan rapat sampai setelah rapatpun sekretaris yang melakukan kelancaran rapat tersebut.
- Demikian juga membantu pimpinan menciptakan efisiensi kerja dalam meningkatkan produktifitas perusahaan sekretaris lah yang melakukan kegiatan atasan tersebut.

Berdasarkan penjelasan dari peranan sekretaris diatas dapat saya simpulkan bahwa begitu banyak hal yang harus diketahui oleh seorang sekretaris mulai dari pengetahuan umum, tata cara pelaksanaan tugas/wewenang yang diberikan pimpinan dimana harus dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan oleh perusahaan dimana tempat kita bekerja.

#### **b. Tugas-tugas Sekretaris**

Dalam dunia kerja Pada dasarnya tugas seorang sekretaris sangatlah membantu/meringankan pekerjaan pimpinan dalam mencapai sesuatu yang dapat menguntungkan perusahaan.oleh karena itu seorang sekretaris harus dapat mengatur waktu agar tugas-tugas yang diemban terhadapnya dapat terlaksana dengan baik.

**Sutiyo (Ignatius Wursanto, 2004 : 18-19)** menyatakan bahwa tugas seorang sekretaris dapat dibedakan menjadi 5 kelompok bidang tugas yaitu:

1. Tugas perkantoran, meliputi menyiapkan meja kerja pimpinan, menerima instruksi dan dikte dari pimpinan,menangani surat-surat masuk dan surat keluar, mengetik

surat untuk pimpinan dan membuat konsep surat yang bersifat rutin,serta mem-file dan mengindeks surat-surat.

2. Tugas resepsionis, meliputi menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan-pesan lewat telepon, menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan, mencatat janji-janji untuk pimpinan, dan menyusun acara kerja sehari-hari pimpinan.
3. Tugas keuangan, menangani urusan pribadi pimpinan dengan bank, misalnya penyimpanan uang, penarikan cek, pengambilan uang dari bank dan sebagainya, membayarkan pajak, sumbangan dan sebagainya atas nama pimpinan; dan menyimpan catatan pengeluaran sehari-hari untuk pimpinan serta menyediakan dan untuk keperluan tersebut.
4. Tugas sosial, yaitu mengurus rumah tangga kantor pimpinan, mengatur penyelenggaraan resepsi untuk kantor pimpinan beserta pengurusan undangannya, memberikan ucapan selamat atau menyatakan ikut berdukacita kepada relasi atas nama pimpinan.
5. Tugas insidentil, yaitu menyiapkan agenda rapat; mempersiapkan laporan, pidato, atau pernyataan pimpinan; membuat ikhtisar dari berita-berita dan karangan yang termuat dalam surat kabar, majalah, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan kepentingan perusahaan; mengoreksi bahan-bahan tercetak, seperti brosur, sirkuler, dan sebagainya yang ditulis pimpinan; survenir untuk para relasi; dan mewakili pimpinan ke resepsi-resepsi.

Secara umum Sebagai sekretaris yang professional dalam dunia kerja tentu memiliki tugas-tugas yang dapat di kelompokkan menjadi :

a. **Tugas rutin/operasional**, yaitu tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan tanpa menunggu perintah dari atasan atau sesuai dengan Job description nya. Tugas rutin ini mencakup :

1. Menangani Surat Masuk untuk Pimpinan.
2. Korespondensi.
3. Menerima tamu yang hendak menemui Pimpinan.
4. Menerima Telepon dan Menelepon.
5. Menyusun, Menempatkan, menemukan kembali Arsip yang bersifat kedinasan.
6. Mengatur jadwal kegiatan/agenda pimpinan agar selalu tepat.
7. Pengaturan dan kerapihan ruangan kantor.
8. Menyiapkan Pembuatan Laporan kerja pimpinan.
9. Mengelola kas kecil (petty cash)

b. **Tugas Insidental atau berdasarkan instruksi**, adalah tugas yang dilaksanakan apabila ada instuksi khusus dari pimpinan. Pemberian tugas khusus ini berdasarkan unsur kepercayaan pimpinan kepada sekretaris, karena dapat dianggap mampu untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. Tugas insidental ini antara lain :

1. Mempersiapkan rapat.
2. Mengatur perjamuan makan dengan relasi perusahaan.
3. Menyusun makalah atau pidato.
4. Mengurus dokumen bank, asuransi, pajak dan lain-lain.
5. Menyusun surat-surat yang bersifat rahasia.
6. Mengurus perjalanan dinas pimpinan.

7. Mengikuti seminar, Rapat, pertemuan yang terkait dengan perusahaan.
8. Tugas khusus lain sesuai dengan instruksi dan kewenangan dari atasan.

c. **Tugas Kreatif atau inisiatif**, tugas ini merupakan tugas yang tidak rutin, tetapi atas inisiatif sekretaris sendiri tanpa diminta atau instruksi pimpinan, tetapi wajib dilaksanakan dengan baik. Pada prinsipnya menguntungkan perusahaan secara khusus, asalkan tidak menyimpang dengan tugas pimpinan dan wewenang yang diberikan pimpinan. Pada dasarnya tugas yang bersifat kreatif meliputi :

1. Membuat perencanaan kerja.
2. Mempelajari pengetahuan bank.
3. Mempelajari pengetahuan tentang buku kas kecil.
4. Efisiensi kerja.
5. Pemantapan dan pengembangan diri sekretaris.
6. Mempersiapkan perabot kantor, perlengkapan, dan alat-alat penting bagi sekretaris.
7. Memahami cara kerja mesin kantor dan audio-visual (alat bantu peraga).
8. Memahami peraturan/keadaan organisasi tempat dia bekerja.

d. **Tugas-tugas Khusus**, yaitu tugas yang diperintahkan langsung oleh pimpinan kepada sekretaris dengan penyelesaiannya secara khusus. Tugas ini diberikan karena adanya unsur kepercayaan bahwa tugas sekretaris mampu menyimpan rahasia perusahaan. Tugas ini meliputi:

- Mengonsep surat perjanjian kerjasama dengan relasi atau instansi luar.

- Menyusun surat rahasia (confidential).
- Menyusun acara pertemuan bisnis.
- Pembelian kado atau cinderamata.

e. **Tugas-tugas istimewa**, yaitu tugas yang menyangkut keperluan pimpinan, antara lain:

- Membetulkan letak atau posisi alat tulis pimpinan serta perlengkapan yang diperlukan.
- Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasi.
- Mewakili seseorang menerima sumbangan untuk dana atau keperluan kegiatan lainnya.
- Mengingatkan pimpinan membayar iuran atau asuransi dari suatu badan atau instansi.
- Memeriksa hasil pengumpulan dana atau uang muka dari instansi yang diberikan sebagai dana kesejahteraan.
- Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis.
- Mengadakan pemeriksaan peralatan kantor, mana yang perlu diperbaiki dan mana yang tidak perlu diperbaiki atau penambahan alat-alat dan sarana kantor.

Dari keterangan diatas dapat saya simpulkan bahwa tugas-tugas sekretaris sangat membantu pelaksanaan tugas pimpinan yang dapat menunjang prestasi perusahaan. Selain itu, tugas-tugas sekretaris juga dapat membangun citra yang baik dalam perusahaan dengan tercapainya tujuan dari pelaksanaan tugas yang jelas. Jadi, Dengan adanya pelaksanaan tugas

yang baik yang dikerjakan oleh seorang sekretaris mulai dari pelaksanaan tugas rutin dikantor/perusahaan, sampai kepada tugas pribadi pimpinan yang menyangkut tentang kerja dikantor.

#### **2.4 Syarat-syarat Seorang sekretaris**

Sekretaris identik dengan pekerjaan yang teratur dan menjadi ikon sebuah perusahaan. Seperti halnya publik relation, seorang sekretaris juga dituntut punya penampilan menarik dan profesional. Sebagaiseseorang sekretaris yang di percaya dalam setiap pekerjaannya membantu, memperlancar dan mempermudah pekerjaan pimpinan agar suatu pekerjaan itu dapat tercapai dengan baik . Seorang sekretaris juga harus bisa menjaga kode etiknya sebagai sekretaris dan juga harus menjaga kepercayaan dan kerahasiaan perusahaan.

Sebagai seorang sekretaris maka harus memiliki keterampilan, pengetahuan dan wawasan yang luas karena seorang sekretaris dituntut untuk bekerja keras, bekerja cerdas dan juga bekerja dengan teliti. Seorang sekretaris itu adalah otaknya perusahaan.

Jadi apa yang dikerjakan oleh sekretaris dapat mempengaruhi dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan.Untuk dapat menjadi sekretaris perlu diperhatikan syarat-syarat sebagai berikut :

##### **1. Syarat Pendidikan dan Pengetahuan.**

- Pendidikan sekurang-kurangnya SMK Program Studi Sekretaris, SMU ditambah pendidikan Sekretaris.
- Mempunyai pengetahuan yang luas misalnya pengetahuan mengenai Organisasi dan Manajemen perusahaan serta masalah dunia bisnis.

## **2. Syarat Keterampilan**

- Mampu menguasai dan menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar.
- Mampu menguasai dan menggunakan minimal satu bahasa Asing terutama Bahasa Inggris baik tulisan maupun pembicaraan.
- Mampu melaksanakan tugas-tugas sebagai sekretaris, seperti menyusun laporan, mengetik surat.
- Mampu menggunakan mesin-mesin kantor beserta program aplikasinya. Misalnya untuk komputer mampu menggunakan aplikasi Microsoft PowerPoint, Microsoft Word, Microsoft Excel, dan Microsoft Acces.
- Mampu berkomunikasi melalui Internet, misalnya mengakses data, mengirim/menerima Email dsb.

## **3. Syarat Kepribadian**

- Kepribadian berarti keseluruhan sifat watak manusia yang baik maupun tidak baik. Kepribadian sekretaris yang baik digambarkan oleh Prajoedi Atmosudirdjo, yaitu :bersikap sumeh (charming, simpatik, menyenangkan hati, menawan), pandai berhadapan dengan berbagai macam orang, mempunyai perasaan (intuisi) yang cukup halus dan dapat bersikap “psychologis’ terhadap orang.  
Sifat-sifat yang harus dipunyai untuk mencapai sukses seperti jujur, cepat menanggapi kebutuhan kondisi, dan cepat memenuhi apa yang diperlukan, suka bekerjasama (kooperatif), correct (sopan tapi tegas), rajin, teliti, rajin, seksama, berhati-hati (tidak

sembrono), dapat menyesuaikan diri pada perubahan-perubahan kondisi, dan simpatik kepada pegawai lainnya.

Sifat yang tidak disukai adalah cepat marah, congkak, ketus, sebentar-sebentar lihat jam, senang berdesas-desus, jahil, usil, sok tahu, kurang ajar, kaku, formal “sok resmi”, merampas pekerjaan orang lain, tidak sabar, pelupa, lalai, ceroboh, lamban dan lekas bosan.

Sikap perbuatan sekretaris selama bekerja adalah : ketelitian (accuracy), pertimbangan/perhitungan sebelum melakukan tindakan (good judgement), menyelesaikan pekerjaan secara sempurna (follow through), panjang akal (resourcefulness), inisiatif/prakarsa (initiative).

**Rosidah & Ambar Teguh Sulistiyani, menyatakan bahwa (Syarat Sekretaris Profesional) yaitu :**

Berdasarkan Pengetahuan (Knowledge) :

- **Pengetahuan tentang misi, visi, fungsi, tugas-tugas, struktur organisasi dan personil organisasi.**
- **Pengetahuan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, pengetahuan bahasa baik bahasa Indonesia maupun bahasa asing jika diperlukan.**
- **Pengetahuan bidang administrasi dan manajerial.**

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa syarat sebagai seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan yang luas baik didalam pergaulan maupun lingkungan sekitar untuk dapat mampu dalam mengoperasikan berbagai aplikasi dari setiap kepribadian tersebut.

## **2.5 Etika Seorang Sekretaris**

Fungsi etika adalah mencari kebenaran dengan membedakan antara yang baik dan yang buruk, antara yang boleh dikerjakan dan yang tidak boleh dikererjakan. Tujuan utama etika adalah agar orang yang mengetahui norma-norma, tata nilai dan tata susila yang berlaku didalam masyarakat. Secara sederhana etika sekretaris dapat diartikan sebagai suatu aturan main tentang kebaikan dan keburukan, yang tidak mengikat karena bukan hukum, namun menjadi pedoman dalam berperilaku terkait dengan profesi yang diembannya sebagai seorang Sekretaris.

Terkait dengan etika, maka ada yang disebut dengan kode etik yang menjadi panduan dalam melaksanakan profesi sebagai seorang Sekretaris yang profesioanal. **(Doni Juni Priansa,2014 : 65-68)** menyatakan bahwa Kode etik sekretaris menurut Ikatan Sekretaris Indonesia (ISI) yaitu :

- 1) Menjunjung tinggi kehormatan, kemuliaan nama baik profesi sekretaris.**
- 2) Bertindak jujur dan sopan dalam setiap tingkah lakunya baik dalam melaksanakan tugasnya maupun melayani lingkungan dan masyarakat.**
- 3) Menjaga kerahasiaan segala inforamasi yang didapatnya dalam melaksanakan tugas dan tidak mempergunakan kerahasiaan untuk kepentingan pribadi.**
- 4) Meningkatkan mutu profesi melalui pendidikan/melalui kerjasama rekan-rekan seprofesi baik pada tingkat nasional/ maupun internasional.**
- 5) Menghormati dan menghargai reputasi rekan seprofesi baik di dalam maupun diluar negeri.**

1. Menjunjung tinggi kehormatan, kemuliaan nama baik profesi sekretaris dalam komunitas ISI (Ikatan Sekretaris Indonesia). Yang dimaksud dengan hal tersebut yaitu :
  - a) Anggota ISI akan berusaha keras untuk menjaga wibawa dan status serta menunjukkan kemampuannya dengan berpegang pada pedoman dasar profesi dalam melaksanakan tugas.
  - b) Anggota ISI wajib untuk saling mengingatkan akan tingkah laku yang tidak beretika.
  - c) Anggota ISI tidak mengadakan kegiatan-kegiatan yang langsung dan tidak langsung merugikan ISI.
2. Bertindak jujur dan sopan dalam setiap tingkah lakunya baik dalam melaksanakan tugasnya maupun melayani lingkungan dan masyarakat.
  - a) Anggota ISI tidak ikut serta dalam usaha/praktik keprofesionalan yang diketahui bersifat curang/tidak jujur.
  - b) Anggota ISI selalu bertindak demi kepentingan pemberi tugas dengan setia dan jujur.
  - c) Anggota ISI tidak bekerja sama dengan rekan-rekan/pemberi tugas yang menyalahgunakan kedudukan mereka untuk kepentingan pribadi.
3. Menjaga kerahasiaan segala informasi yang didapatnya dalam melaksanakan tugas dan tidak mempergunakan kerahasiaan untuk kepentingan pribadi.
  - a) Anggota ISI bertindak sebagai seorang yang dapat dipercaya dalam hubungan profesional melaksanakan tanggung jawabnya dengan cara yang paling kompeten dan menerapkan pengetahuan dan keterampilannya untuk kepentingan kerja.

- b) Anggota ISI tidak menggunakan dengan cara apapun kerahasiaan informasi yang didapaknya yang menimbulkan pertentangan bagi perusahaan dimana ia bekerja/ di tempat ia kerja yang ditinggalkannya.
4. Meningkatkan mutu profesi melalui pendidikan/melalui kerjasama rekan-rekan seprofesi baik pada tingkat nasional/ maupun internasional.
- a) Tukar menukar pengetahuan dalam bidang keahliannya pada tingkat nasional maupun internasional secara wajar dengan rekan-rekan ISI dan kelompok profesi lain serta meningkatkan apresiasi masyarakat terhadap profesi sekretaris.
- b) Anggota ISI saling member nasihat, dorongan dan bimbingan kepada sesama anggota jika diminta apabila permasalahannya berada dalam pengetahuan dan pengalamannya.
- c) Menyelenggarakan seminar/diskusi, panel, diskusi dan ceramah dengan rekan-rekan seprofesi secara bebas mengenai masalah-masalah yang bertalian dengan praktik-praktik kesekretariatan.
5. Menghormati dan menghargai reputasi rekan seprofesi baik di dalam maupun diluar negeri.
- a) Anggota ISI memberikan bantuan dalam praktik kesekretariatan kepada rekan baik didalam/maupun diluar negeri jika diminta.
- b) Anggota ISI tidak berbuat sesuatu dengan sengaja/tidak yang dapat merugikan nama baik sesama rekan Ikatan Sekretaris Indonesia.

Ciri-ciri pribadi Sekretaris sesuai etika profesinya :

- Mau menyelami perasaan orang lain dan tidak egoitis
- Mau berbagi perasaan dan tenggang rasa

- Selalu mengoreksi diri pribadi atas penilaian atau kritik dari orang lain
- Mau menerima penilaian orang lain tentang diri pribadinya dan diambil positifnya
- Menghindarkan diri atas perbuatan yang tercela
- Sanggup dan mampu menahan diri apabila dihadapkan pada hal-hal yang dapat menyebabkan marah
- Sabar dan bijaksana menghadapi segala persoalan dan mampu mengatasi persoalan.
- Dapat menyesuaikan diri dengan segala situasi
- Mampu mengatur atau menempatkan diri sehingga orang lain merasa dihormati.
- Selalu memberikan saran positif dan selalu memperhatikan kepentingan orang lain.
- Mampu menciptakan suasana yang mengembirakan.
- Merasa senang akan keberhasilan orang lain
- Mengetahui aturan-aturan, sopan santun dan selalu menghormati pendapat dan kepentingan orang lain.
- Berfikir sehat dan selalu menunjukkan kesungguhan hati

Adapun jenis-jenis etika sekretaris :

### **1. Etika hubungan Sekretaris dengan istri pimpinan**

- a) Dapat memahami keadaan
- b) Jangan menimbulkan provokasi
- c) Hindari menjadi juru bicara pimpinan dan istrinya
- d) Jangan ikut campur atau ambil bagian dalam pertengkaran suami istri
- e) Jangan menanggapi bila pimpinan mencela istrinya dikantor
- f) Berikan respek yang wajar kepada istri pimpinan

g) Jaga jarak yang aman dengan istripimpinan

## **2. Etika kantor**

- a) Jangan membentuk klik/kelompok tertentu
- b) Jangan datang terlambat
- c) Jangan menggunakan telepon untuk keperluan pribadi
- d) Jangan menunda-nunda pekerjaan
- e) Tidak bersikap menjilat atasan dengan menjelekan rekan kerja
- f) Tidak boros dalam memakai peralatan kantor
- g) Tidak bersikap acuh tak acuh terhadap lingkungan dan orang lain

## **3. Etika bisnis**

Berpegang pada kesadaran sosial yang mempertimbangkan kemakmuran masyarakat bukan hanya kemakmurannya sendiri. Jadi dapat saya simpulkan bahwa secara sederhana etika sekretaris dapat diartikan sebagai suatu aturan main tentang kebaikan dan keburukan, yang tidak mengikat karena bukan hukum, namun menjadi pedoman dalam berperilaku terkait dengan profesi yang diembannya sebagai seorang sekretaris.

### **2.6 Ruang Lingkup Sekretariat**

Pada dasarnya Ruang lingkup dalam kegiatan sekretariat dapat dibagi ke dalam :

1. Menyelenggarakan pembinaan ketatausahaan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan surat-menyurat yang meliputi pembuatan surat, penerimaan, pengolahan, pendistribusian, dan penyimpanan.
2. Menyelenggarakan tata hubungan baik secara intern maupun secara ekstern (humas).
3. Menyelenggarakan kepanitiaan rapat.
4. Menyelenggarakan kegiatan yang sifatnya rahasia.
5. Menyelenggarakan pengaturan penerimaan tamu/kunjungan.
6. Menyelenggarakan tugas bantuan lain yang bersifat menunjang pelaksanaan tugas pokok dan menyediakan fasilitas, terutama untuk mengoordinasikan pelaksanaan tugas pokok organisasi.

Pengelolaan sekretariat yaitu, kegiatan dan tata kerjanya merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh sekretariat. Sekretariat adalah tempat sekretaris bertugas; kemudian berkembang menjadi satuan organisasi dimana sekretaris melakukan tugas dalam bidang perkantoran. Selanjutnya administrasi kesekretariatan berarti, “keseluruhan proses pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan perkantoran dan tugas-tugas bantuan lainnya, dalam rangka menunjang kelancaran pencapaian tujuan organisasi”.

## **2.7 Fungsi, Tugas Dan Batasan Wewenang Seorang Sekretaris**

### **2.7.1 Fungsi Sekretaris dan Tugas Pokok Sekretaris**

Selain Tugas, Seorang Sekretaris juga mempunyai fungsi dalam melaksanakan tugasnya dalam membantu Direksi sebagai pejabat penghubung (Liaison Officer) dalam komunikasi dengan Stake Holder sebagai upaya meningkatkan loyalitas para Stake Holder, penyusunan laporan manajemen serta kegiatan yang berhubungan dengan kesekretariatan, penanganan

hukum, pengelolaan kehumasan (Relation Officer), Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Informasi Perusahaan.

Dalam dunia kerja, tugas pokok seorang sekretaris mulai dari mencatat surat masuk dan surat keluar sekretaris juga harus dapat melaksanakan tugas seperti di bawah ini :

1. Memberikan masukan dari aspek hukum kepada Direksi, berkaitan dengan operasionalisasi dan pengembangan usaha perusahaan.
2. Mengkoordinasikan pengurusan izin-izin usaha perusahaan.
3. Menyelenggarakan data base dan penyimpanan dokumen asli perusahaan.
4. Membangun jaringan kerjasama yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak stake holder.
5. Mengupayakan kelancaran pelaksanaan agenda Direksi.
6. Mengkomunikasikan kebijakan perusahaan dan atau pemerintah kepada pihak internal dan eksternal.
7. Men gelola dan mengembangkan sistem informasi perusahaan.
8. Memelihara dan mengembangkan sistem manajemen mutu perusahaan.
9. Menyiapkan laporan perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.
10. Mengkoordinasikan bahan-bahan laporan untuk Rapat Komisaris dan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
11. Merumuskan Sasaran Mutu Unit Kerja dan Prosedur Mutu Unit Kerja yang merupakan penjabaran dari Kebijakan Mutu, dan Sasaran Mutu Perusahaan yang telah ditetapkan.
12. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan perusahaan.
13. Menyiapkan laporan kegiatan Sekretaris Perusahaan secara benar .

### **2.7.2 Batasan Wewenang Seorang Sekretaris :**

Sebagai seorang sekretaris tentu kita tahu, apa saja yang harus dilakukan sebagai seorang sekretaris. Seperti halnya seorang sekretaris juga harus mengetahui batasan wewenangnya dalam suatu perusahaan. Adapun batasan wewenang tersebut yaitu :

1. Atas sepengetahuan Direksi mengadakan dan membina hubungan dengan para pihak sebagai upaya meningkatkan loyalitas para StakeHolder.
2. Memberikan keterangan pers (press release) mengenai kebijakan perusahaan.
3. Memberikan pertimbangan hukum kepada Direksi dalam merumuskan suatu peraturan atau kebijakan.
4. Merekomendasikan konsep perjanjian kerjasama yang akan ditandatangani oleh Direksi.
5. Mengkoordinasikan penyusunan laporan triwulanan perusahaan, Laporan Manajemen, Annual Report serta RJPP.
6. Atas persetujuan Direksi mewakili perusahaan dalam rangka menyelesaikan perselisihan hukum dengan pihak lain di dalam maupun di luar pengadilan.
7. Menjadi fasilitator dalam pengelolaan dan pengembangan system manajemen mutu perusahaan.
8. Mengkoordinasikan penyusunan Sasaran Mutu dan Prosedur Mutu Unit Kerja sampai disahkan oleh Direksi.
9. Mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan dan pengembangan system informasi manajemen termasuk penyebarluasan informasi perusahaan melalui jaringan intranet dan internet, operasional sistem komputerisasi Local Area Network dan pengaturan akses informasi.

10. Merekomendasikan spesifikasi teknis perangkat keras dan perangkat lunak komputer yang digunakan perusahaan.

Dari pengertian di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa fungsi, tugas, dan batasan wewenang seorang sekretaris adalah untuk membantu setiap pejabat/pimpinan yang memiliki wewenang dalam suatu perusahaan. Tugas seorang sekretaris pun sangat menunjang pelaksanaannya di dalam perusahaan yang dapat membantu jaringan komunikasi yang baik dalam setiap pekerjaan yang telah tercapai di dalam pelaksanaan tugas seorang sekretaris tersebut.

## **2.8 Efisiensi Kerja**

### **2.8.1 Pengertian Efisiensi**

Kata "Efisien" berasal dari bahasa Latin *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan, menjadikan. Efisiensi dapat dirumuskan menurut suatu pengertian tertentu yaitu memaksimalkan perbandingan antara hasil bersih yang nyata (imbangan akibat-akibat yang dikehendaki terhadap yang tidak dikehendaki) dengan pengorbanan yang diberikan.

Menurut Miranda (2013) efisiensi adalah prediksi keluaran/ output pada biaya minimum, atau merupakan rasio antara kuantitas sumber yang digunakan dengan keluaran yang dikirim.

Menurut The Liang Gie (1979:26), "efisiensi adalah satu pengertian tentang perbandingan terbaik antara pendapatan dan pengeluaran, bekerja keras dan hasil-hasilnya, modal dan keuntungan, biaya dan kenikmatan, yang ada kalanya juga disamakan dengan ketepatan atau dapat juga dirumuskan sebagai perbandingan terbaik antara pengeluaran dan penghasilan, antara suatu usaha kerja dengan hasilnya. Perbandingan ini dapat dilihat dari dua segi, yaitu :"

#### **1. Segi Hasil**

Suatu pekerjaan dapat disebut efisien jika dengan usaha tertentu memberikan hasil yang maksimal. Hasil yang dimaksud yaitu mengenai kualitas dan kuantitas maksimal yang diperoleh.

## **2. Segi Usaha**

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimal. Usaha yang dimaksud mengandung tiga unsur, yaitu waktu, biaya, dan metode kerja.

Perbandingan terbaik antara usaha kerja dan hasilnya dalam setiap pekerjaan terutama ditentukan oleh bagaimana pekerjaan itu dilakukan. Jadi efisiensi kerja pada umumnya merupakan perwujudan dari cara-cara bekerja yang efisien. Menurut The Liang Gie suatu cara bekerja yang efisien ialah cara yang dengan tanpa sedikitpun mengurangi hasil yang hendak dicapai yaitu :

1. Cara yang termudah;
2. Cara yang teringan;
3. Cara yang tercepat;
4. Cara yang tersingkat;
5. Cara yang termurah.

Suatu cara bekerja efisien yang dipraktekkan pada suatu satuan usaha tertentu akan mengakibatkan tercapainya hasil yang dikehendaki, bahkan dalam derajat yang tinggi mengenai mutu dan hasilnya. Jadi hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan tergantung pada cara bekerja yang efisien.

Jadi Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu kegiatan dengan hasilnya. Menurut definisi ini, efisiensi terdiri atas 2 unsur yaitu kegiatan dan hasil dari kegiatan tersebut. Kedua

unsur ini masing-masing dapat dijadikan pangkal untuk mengembangkan Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan.

Pengertian efisiensi menurut Mulyamah (1987:3) yaitu: “Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya.”

Selanjutnya menurut The Liang Gie (1979:15), pengertian efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja itu. Selanjutnya bilamana suatu kerja dianalisis, dapatlah dibedakan dalam 2 segi, yaitu intinya dan susunannya. Intinya ialah rangkaian aktivitas-aktivitasnya itu sendiri yang wujudnya mengikuti tujuan yang hendak dicapai, sedang yang dimaksud dengan susunannya ialah cara-caranya rangkaian aktivitas-aktivitas itu dilakukan. Jadi, setiap kerja tentu mencakup sesuatu cara tertentu dalam melakukan tiap-tiap aktivitas, apapun tujuan dan hasil yang ingin dicapai dengan kerja itu.

Dari beberapa pendapat para ahli pengertian efisiensi jika dilihat dari segi hasil adalah suatu usaha tertentu untuk memperoleh hasil yang banyak. Dengan demikian, sesuatu dapat dikatakan efisien bila terjadi dengan usaha yang kecil diperoleh hasil yang banyak.

## **2.8.2 Faktor-Faktor Efisiensi Kerja**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja antara lain:

### **1. Cahaya**

Cahaya penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai. Karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan mata tidak mudah lelah. Banyak ketidakberesan pekerjaan tata usaha disebabkan oleh pencahayaan yang buruk. Pada umumnya kantor-kantor bekerja dengan cahaya matahari. Cahaya matahari tidak dapat diatur dengan sempurna menurut keinginan orang. Lebih-lebih dalam gedung luas dan kurang jendelanya cahaya alam itu tidak dapat menembus sepenuhnya.

### **2. Warna**

Warna yang tepat akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebihan. Para ahli membedakan 3 warna pokok yaitu merah, biru, dan kuning. Merah adalah warna yang menggambarkan panas. Biru adalah warna yang dingin. Sebagai warna langit dan samudra, warna biru menggambarkan keluasan dan ketentraman. Sedangkan warna kuning menggambarkan kehangatan matahari. Warna ini dapat merangsang mata dan syaraf.

### **3. Udara**

Mengenai faktor udara ini, yang penting sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu. Suhu yang disarankan yaitu kira-kira 25,6 derajat celcius dengan kelembapan sebesar 45%.

### **4. Suara**

Untuk mengatasi faktor suara yang sering mengurangi tingkat efisiensi para pegawai, hendaknya diperhatikan letak alat-alat gaduh. Usaha-usaha lain yang dapat dijalankan dalam ruangan yang memakai alat-alat gaduh adalah langit-langit atau dinding yang dipakai lapisan penyerap suara.

### **2.8.3 Asas-asas Efisiensi Perkantoran**

Asas-asas dalam bekerja juga dapat meningkatkan efisiensi kerja sebuah perusahaan, seperti:

- Asas perencanaan (segala sesuatu perlu direncanakan)
- Asas penyederhanaan (usaha yang digunakan baik pikiran, tenaga, waktu, ruang, maupun benda administrasi)
- Asas penghapusan (bidang-bidang ataupun tahapan yang kurang bermakna dapat dihilangkan)
- Asas penggabungan (bidang kerja yang satu tipe atau mempunyai kesamaan tugas dapat digabungkan)

Selain faktor-faktor diatas, adapula faktor-faktor penunjang yang akan mendorong efisiensi kerja menurut Durotul Yatimah (2010:81) sebagai berikut:

1. Bekerja secara penuh.
2. Setia kepada pimpinan dan perusahaan.
3. Itikad baik dan kemauan bekerja.
4. Tanggung jawab yang penuh dari sekretaris untuk melaksanakan tugas.
5. Saling percaya antar sesama pegawai.
6. Jujur dalam bekerja.
7. Mengakui bahwa atasannya adalah pimpinan yang harus dipatuhinya.

## **BAB III**

**PERANAN SEKRETARIS MEMBANTU PIMPINAN DALAM MENCIPTAKAN  
EFISIENSI KERJA PADA BANK TABUNGAN PENSIUNAN KANTOR CABANG  
MEDAN**

### **3.1 PROFIL PERUSAHAAN PT. BTPN Tbk Medan**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Tabungan Pensiunan Nasional terlahir dari pemikiran 7 (tujuh) orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 di Bandung. Ketujuh serangkai tersebut kemudian mendirikan Perkumpulan Bank Pegawai Pensiunan Militer (selanjutnya disebut "BAPEMIL") dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik Angkatan Bersenjata Republik Indonesia maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir.

Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan izin usaha sebagai Bank Tabungan dalam rangka memenuhi ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan untuk melanjutkan kegiatan usaha BAPEMIL.

Berlakunya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (sebagaimana selanjutnya dirubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998) yang antara lain menetapkan bahwa status bank hanya ada dua yaitu: Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, maka pada tahun 1993 status Bank Tabungan Pensiunan Nasional diubah dari Bank Tabungan menjadi Bank

Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.055/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993. Perubahan status Bank Tabungan Pensiunan Nasional tersebut telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam surat Bank Indonesia No. 26/5/UPBD/PBD2/Bd tanggal 22 April 1993 yang menyatakan status Perseroan sebagai Bank Umum.

Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank Tabungan Pensiunan Nasional memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah para pensiunan.

Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, Bank Tabungan Pensiunan Nasional bekerja sama dengan PT Taspen, sehingga Bank Tabungan Pensiunan Nasional tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan hari Tua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun.

## **B. Visi dan Misi Bank Tabungan Pensiunan Nasional**

**VISI Bank Tabungan Pensiunan Nasional :**

Menjadi penyedia jasa keuangan retail yang terpilih dan penuh kepedulian di Indonesia.

**MISI Bank Tabungan Pensiunan Nasional:**

a. Menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis Bank Tabungan Pensiunan Nasional kepada nasabah kami.

b. Menjamin keamanan, kepercayaan, dan kemudahan akses bagi nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional melalui penggunaan teknologi mutakhir di setiap pengoperasian bisnis kami.

**A. Makna Logo Perusahaan**

Perubahan pada identitas visual logo Bank BTPN tahun 2006 memiliki tujuan tersendiri yang merupakan pokok pikiran atau pikiran utamadari ide yang akan diterapkan. Menurut BTPN Club (2007), mengenang 49 tahun bank BTPN, bahwa logo bank BTPN memiliki arti *“menggambarkan suatu figure manusia yang rendah hati dan siap melayani nasabahnya”*.

Penekanan filosofis pada logo bank BTPN terletak pada stilasi manusia pada huruf **“n”** yang menggambarkan seseorang yang sedang membungkukkan badan yang memiliki arti Bank BTPN selalu siap melayani nasabah, selain itu bulatan oval yang berada di atas huruf **“n”** menjelaskan ide dasar dari perubahan Bank BTPN, yaitu *“there’s more to life / hidup yang lebih berarti”* atau adas sesuatu yang lebih atau lain dalam kehidupan, yang dijadikan slogan utama, bentuk tersebut merupakan bagian dari seseorang tersebut.

**Logo Bank Tabungan Pensiunan Nasional BTPN KC Medan**

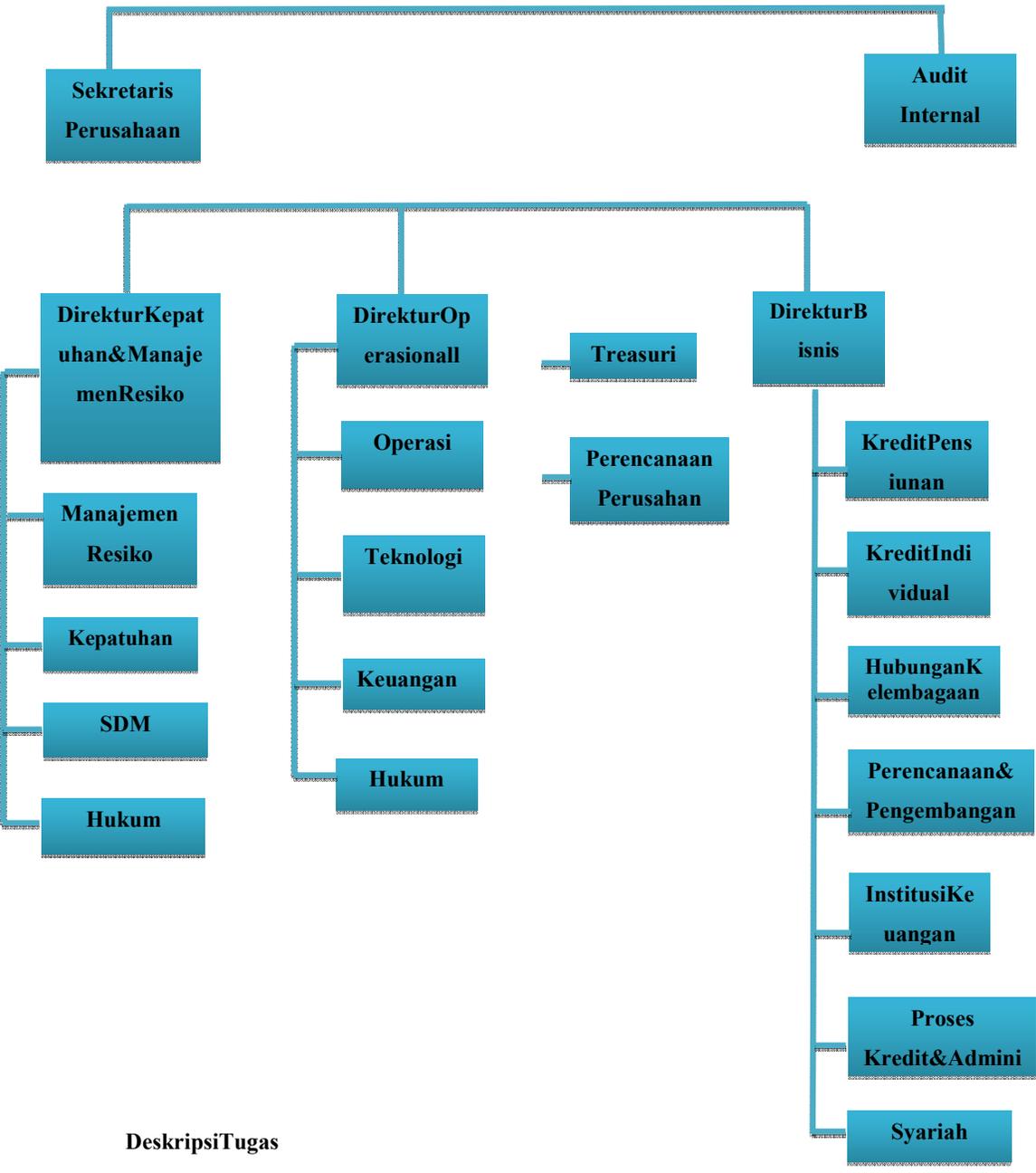


### **C. Struktur Organisasi Perusahaan**

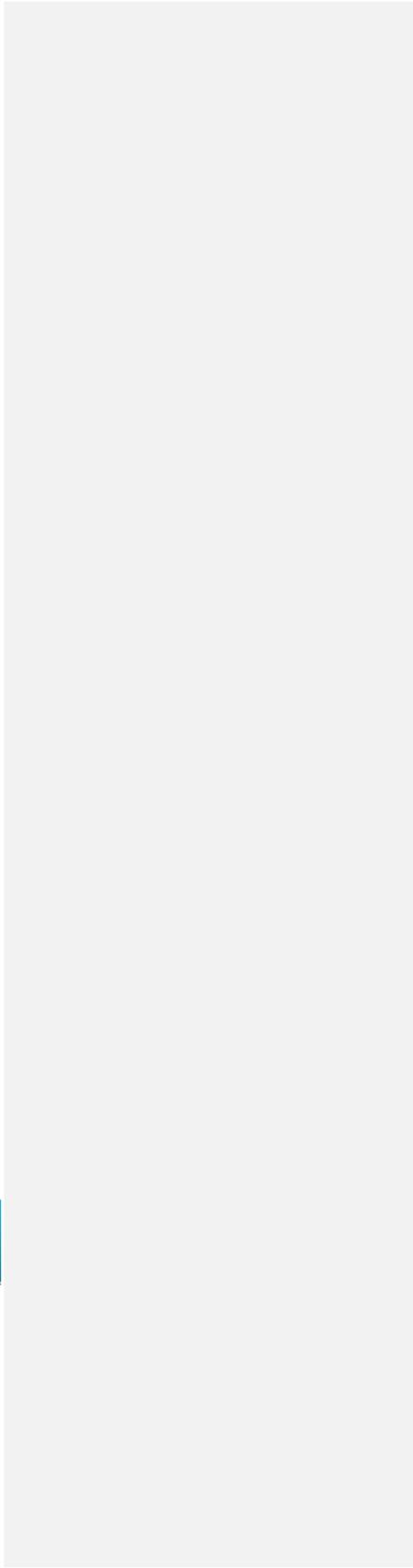
Setiap BTPN Indonesia masing-masing memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda. Demikian juga dengan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Medan yang memiliki struktur Organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan bertanggung jawab terhadap maju mundurnya Organisasi. Hal ini dimaksudkan agar tujuan yang diharapkan dalam Organisasi tercapai dengan sebagaimana mestinya.

**Gambar Struktur Organisasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional KC Medan**

**Direktur  
Utama**



Deskripsi Tugas



Dari struktur organisasi bank BTPN KC Medan diatas, makadapat dijelaskan deskripsi tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

### 1. Direktur Utama

Tugas dan tanggung jawab pokok dari direktur utama adalah :

- a. bertanggung jawab untuk menjamin berlangsungnya operasional,
- b. Menciptakan pengawasan internal yang efektif dan efisien,
- c. Memantau serta mengelola risiko yang dihadapi Bank,
- d. Memelihara iklim yang mendukung terciptanya produktivitas,
- e. Mengelola sumber daya manusia, menjaga profesionalisme,
- f. Menyampaikan laporan tentang kinerja Bank  
secara menyeluruh kepada para Pemegang Saham di dalam RUPS.

### 2. Sekretaris

Tugas dan tanggung jawab pokok dari sekretaris adalah :

- a. Meyelenggarakan kegiatan tata usaha,  
surat menyurat di lingkungan kantor Cabang Utama, baik yang  
yang berkaitan dengan intern maupun ekstern.
- b. Menangani acara pertemuan pemimpin dengan nasabah atau pihak lainnya untuk bersi  
fat kehumasan dan seminar.
- c. Menangani telepon, agenda harian, jadwal pertemuan, mengelola berkas-  
berkas pemimpin, dan mencatat pesan yang disampaikan.

### 3. Audit Internal

Tugas dan tanggung jawab pokok dari audit internal adalah :

- a. Memonitori persediaan peralatan/perlengkapan kantor, blank deposito, CEK/BG, dan formulir bernomor seri serta pengamanan kunci duplikat .
- b. Melancarkan pelaksanaan audit yang telah dijadwalkan, dan mengadakan compliance test atas pelaksanaan prosedur kerja.
- c. Menjamin berkas rahasia dan sarana pengamanan disimpan, klaim-klaim telah diselesaikan dan mengirim laporan akhir tahun.
- d. Mengadakan koordinasi dengan biro SPI Kantor pusat untuk mengembangkan/menyempurnakan program pemeriksaan.

### 4. Direktur Bisnis

Tugas dan tanggung jawab pokok dari direktur bisnis adalah :

- a. Menyusun kebijakan dan strategi pencapaian target.
- b. Meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan, khususnya terkait dengan proses pemberian fasilitas kredit.
- c. Mengevaluasi dan memutuskan kredibilitas permohonan pemberian fasilitas kredit individual sesuai dengan Batas Wewenang Memutus Kredit (BWMK).

### 5. Bagian Operasi

Tugas dan tanggung jawab pokok dari keseluruhan bagian operasi adalah :

1. Mengkoordinasi kegiatan operasional di seksi-seksi yang dibawahnya, dan tidak mengawasi efisiensi dan efektifitas operasional sehari-hari.
2. Menelektir dan menyetujui permohonan pembukaan rekening untuk mencegah penyalahgunaan dan bidang operasional.

3. Memberi informasi mengenai produk dan jasa-jasa kepada karyawan dan nasabah-nasabah utama. BTPN

## 6. Bagian Umum

Tugas dan tanggung jawab pokok dari bagian umum adalah :

- a. Menyusun program kerja dan anggaran bagian umum, serta mengelola pembelian dan pemeliharaan peralatan kantor.
- b. Mengadministrasikan aktivitas tetap, inventaris kantor, dan asuransi nya.
- c. Mengawasi system komunikasi dan mengamankan harta kekayaan milik perusahaan serta menanganikan pengeluaran-pengeluaran.
- d. Memantau kegiatan Seksi Akuntansi.
- e. Menerima permohonan kerja sesuai dengan kebutuhan kantor.

## 7. Kredit Pensiun

Tugas dan tanggung jawab dari kredit pensiun adalah :

- a. Meningkatkan penyaluran kredit pensiun.
- b. Meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan, khususnya terkait dengan proses pemberian fasilitas kredit pensiun kepada nasabah.
- c. Mengevaluasi kredit atas permohonan pemberian fasilitas kredit pensiun.

## 8. Kredit Individual

Tugas dan tanggung jawab dari Kredit Individual adalah :

- a. Meningkatkan penyaluran kredit individual.
- b. Meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan, khususnya terkait dengan proses pemberian fasilitas kredit individual.
- c. Mengevaluasi permohonan pemberian fasilitas kredit individual.

## 9. Divisi Hubungan Kelembagaan

Tugas dan tanggung jawab dari Divisi Hubungan Kelembagaan adalah :

- a. Membantu dan memelihara hubungan baik dengan semua nasabah deposito / tabungan, dengan cara yang sesuai dengan kebijakan perusahaan dan tetap bekerja optimal dalam pencapaian budget yang telah ditetapkan perusahaan.
- b. Mengatur hubungan antarbagi dalam PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Medan.
- c. Menjaga hubungan antarbagi dalam perusahaan.

## 10. Perencanaan & Pengembangan Bisnis

Tugas dan tanggung jawab dari Perencanaan & Pengembangan Bisnis adalah :

- a. Menyusun perencanaan & menyusun strategi pengembangan bisnis perusahaan.
- b. Berperan dalam pembuatan produk-produk Pensiunan Nasional Tbk KC Medan.

## 11. Institusi Keuangan & Sektor Publik

Tugas dan tanggung jawab dari Institusi Keuangan & Sektor Publik adalah:

- a. Menetapkan nilai-nilai pelayanan terhadap nasabah PT. BTPN Tbk KC Medan.
- b. Mengelola keuangan PT. BTPN Tbk KC Medan.
- c. Memberi informasi kepada nasabah yang datang mengenai produk jasa perusahaan dengan lengkap dan benar.

## 12. Proses Kredit & Administrasi

Tugas dan tanggung jawab dari proses kredit & administrasi adalah :

- a. Menganalisis permohonan kredit dari nasabah.
- b. Melakukan pembayaran atas persetujuan kredit yang telah di setujui Oleh Direktur Bisnis.

## 13. Manajemen Aset Khusus

Tugas dan tanggung jawab dari manajemen aset khusus adalah :

- a. Mengelola aset-aset perusahaan.

- b. Bertanggungjawab atas aset perusahaan yang telah disediakan.
- c. Mengelola aset-aset khusus yang dimiliki PT. BTPN Tbk KC Medan.
- d. Bertanggungjawab atas pencapaian budget yang telah ditetapkan perusahaan.

#### **14. Unit Syariah**

Tugas dan tanggung jawab dari unit syariah adalah :

- a. Mengembangkan produk-produk syariah untuk melayani nasabah henti PT. BTPN Tbk Medan.
- b. Melayani pelaku usaha mikro dan kecil.

#### **3.2 Peranan Sekretaris Membantu Pimpinan dalam Menciptakan Efisiensi Kerja pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Medan**

Di dalam suatu perusahaan, baik itu suatu perusahaan yang besar/jaya ataupun tidak besar sama sekali memerlukan seorang sekretaris, dimana sekretaris tersebut akan dibebani kepada tugas-tugas seperti, korespondensi, menetik, menyimpan dokumen-dokumen penting, melayani tamu yang datang ke kantor, membuat perjalanan dinas pimpinan, Dan melayani setiap tamu yang datang ke kantor karena kepentingan rapat.

Di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Medan memiliki sekretaris yang membantu direktur menjalankan seluruh tugas nya yang berkaitan dengan bisnis. Salah satu fungsi seorang sekretaris di Bank Tabungan Nasional Kantor Cabang Medan yaitu, melaksanakan perencanaan kegiatan ketatausahaan, serta menciptakan efisiensi kerja guna meningkatkan profitabilitas bank.

Dalam dunia kerja, pekerjaan sebagai seorang sekretaris merupakan suatu jabatan (Profesi) yang sangat penting dan paling diperlukan dalam suatu organisasi. Meskipun dalam ruang Lingkup yang berbeda-beda.

Dalam hubungannya dengan public sangat dipandang dari seorang pimpinan yang bertanggung jawab dalam memimpin/mengatur bawahannya agar tercapai tujuan yang telah direncanakan. Oleh karena itu, seorang sekretaris sangat mempunyai peranan penting yang sangat besar untuk mempermudah dan memperlancar kerja pimpinan melalui pengaturan waktu dan sistem informasi yang efektif dan efisien serta dapat mendukung kelancaran kerja kantor dengan berbagai bagian yang lainnya di perusahaan/instansi yang lain.

Adapun peranan seorang Sekretaris di Bank Pensiunan Nasional Kantor Cabang Medan adalah :

1. Menjalin Komunikasi internal maupun eksternal Bank
2. Mengikuti perkembangan pasar modal yang berkaitan dengan hukum dan perundang undangan yang berlaku.
3. Contact person antar Bank dengan Bapepam & LK serta masyarakat . Sekretaris juga menjalin hubungan dan melakukan koordinasi penyelenggaraan RUPS dan paparan publik.

### **3.3 Cara yang dilakukan sekretaris Bank Tabungan Pensiunan Nasional KC**

#### **Medan dalam menciptakan efisiensi kerja :**

##### **1. Sekretaris harus dapat menghemat tenaga**

Sekretaris yang tidak efisien dalam bekerja tentunya tidak akan pandai dalam menghemat tenaganya. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam menghemat tenaga adalah, tidak menyelesaikan semua pekerjaan secara sendirian. Karena dalam perusahaan kita masih

mempunyai karyawan lain yang dapat membantu pekerjaan kecil yang umumnya dapat dikerjakan oleh orang lain. Sehingga tidak semua pekerjaan harus dikerjakan secara sendirian oleh seorang sekretaris.

## **2. Sekretaris harus mampu memecahkan masalah**

Ketika perusahaan menghadapi sebuah masalah, seorang sekretaris profesional dan yang dapat bekerja secara efisien, dia tidak akan menunda-nunda untuk membantu pimpinannya dalam memecahkan masalah. Selain itu, sekretaris juga harus bisa memberikan solusi yang tepat kepada pimpinan agar masalah yang dihadapi segera selesai.

## **3. Sekretaris dalam menghadapi tumpukan surat**

Agar lebih efisien dalam menangani surat-surat sebaiknya segeralah membalas surat yang membutuhkan jawaban atau sebuah balasan. Atau mendahulukan yang penting bagi perusahaan

## **4. Sekretaris harus dapat mempergunakan waktu**

Seorang sekretaris yang efisien senantiasa sadar akan waktu. Dan waktu tersebut dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Tidak ada satu menit yang dihaburkan untuk sesuatu yang tidak diperlukan.

## **5. Sekretaris harus mampu mengatur ruang kerja**

Untuk meningkatkan kelancaran dalam bekerja, ruang kerja sangat mendukung akan hal ini. Mengatur ruangan kerja termasuk didalamnya kegiatan menyusun alat-alat perlengkapan kerja pada tempat yang tepat. Mengatur ruangan kerjatidaklah semata-mata

hanya mempertimbangkan keindahan yang diutamakan. Akan tetapi pertimbangan-pertimbangan efisiensi lah yang seharusnya diprioritaskan. Pertimbangan efisiensi akan mampu memberikan pengaruh terhadap keindahan dan kepuasan. Karena dari ruangan kerja yang teratur secara baik dan efisien akan dapat menghemat waktu bekerja, dan pekerjaan akan menjadi lancar.

#### **6. Sekretaris harus mampu mengembangkan diri**

Sekretaris profesional harus mempunyai pribadi yang rajin dan tekun agar bisa bekerja secara efisien. Sekretaris yang memiliki jiwa dan mental efisiensi akan menjadi sekretaris yang cerdas, bersemangat dan periang. Ketiga sifat ini akan membawanya ke puncak sukses dalam bidang apapun.

Peran sekretaris memang sangat penting dalam memajukan sebuah perusahaan. Karenan sekretaris bekerja secara langsung sebagai tangan kanan pimpinan. Sekretaris profesional harus benar-benar bisa bekerja secara efisiensi dalam meningkatkan profitabilitas bank.

#### **3.4 Hubungan Sekretaris Dengan Pimpinan Di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Medan**

Sifat utama yang paling mendasar dari pekerjaan sekretaris adalah harus berhubungan langsung dengan pimpinan demi suksesnya Misi di suatu Perusahaan dengan dasar saling percaya antara pimpinan dan Sekretaris tentunya. Sekretaris diharapkan mampu melakukan segala tindakan yang akan menunjang rencana dan langkah kerja pimpinan karena dalam hal ini, bisa menyelesaikan pekerjaan dengan kesadaran dan inisiatif sendiri. Didalam masuknya suatu pekerjaan yang mengatur waktu dan bertindak sebagai pemisah sekaligus penghubung antara pimpinan dengan dunia luar perusahaan. Sekretaris melakukan segala sesuatu untuk membantu

pimpinannya agar memperoleh waktu yang cukup untuk berfikir dan bertindak, tanpa terganggu oleh pekerjaan yang kurang mendukung tugas pimpinan. Tindakan ini, hanya mungkin dilakukan bila sekretaris memahami hal-hal yang disukai dan mengerti harapan pimpinan terhadap sekretarisnya.

Pekerjaan Sekretaris bukanlah pekerjaan yang menyenangkan, melainkan pekerjaan yang berat dan penuh ujian yang harus memerlukan perhatian penuh melaksankannya. Tugas yang bersifat rutin akan mendatangkan kebosanan dalam bekerja dan apabila kebosanan timbul maka seorang sekretaris tidak akan pernah mencapai tingkat menjadi seorang sekretaris yang profesional yang akan dikenal banyak orang karena mampu melakukan tugas dengan baik dan teliti serta menekuni setiap tugas yang telah diterimanya. Oleh sebab itu, pada saat melaksanakan tugas yang sifatnya rutin haruslah dicari teknik atau inisiatif tertentu agar pada saat bekerja tidak terjadi kebosanan dan kurangnya kebanggaan akan tanggung jawab yang telah dilaksanakan.

Sekretaris juga diharapkan mampu dalam manajemen waktu dengan baik karena manajemen waktu bagi seorang sekretaris merupakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan produktifitas pada waktu. Waktu akan menjadi salah satu sumber daya untuk bekerja pada pimpinan. Sumber daya yang mesti dikelola secara efektif dan efisien, efektifitas kerja sekretaris akan terlihat dari tercapainya tujuan penggunaan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pimpinan, dan efisiensi kerja sekretaris akan terlihat dari tercapainya tujuan penggunaan biaya yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

Dalam mengatur waktu untuk jadwal kegiatan pimpinan, sekretaris tidak dapat lepas dari pengaturan waktu kerja untuk dirinya sendiri. Sebagian/seluruh tugasnya adalah demi meringankan tugas pimpinan sehingga pimpinan dapat berkonsentrasi pada tugas utamanya.

Dengan demikian, sekretaris harus mampu melakukan fungsi-fungsi manajemen waktu yang baik untuk dirinya sendiri dan pimpinan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa seorang sekretaris sangat erat hubungannya dengan Pimpinan, selain dalam melaksanakan tugas rutin setiap hari seorang sekretaris juga harus menciptakan cara kerja yg efisien pada setiap pekerjaan agar tercapainya suatu tujuan tertentu di Bank Tabungan Pensiunan Nasional KC Medan.