

**IMPLEMENTASI TUGAS – TUGAS SEKRETARIS  
PADA *UNIT AIRPORT OPERATION AND SERVICES*  
PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**IMPLEMENTASI TUGAS – TUGAS SEKRETARIS  
PADA *UNIT AIRPORT OPERATION AND SERVICES*  
PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Luh Ayu Trisna Sari  
**NIM** : 2115713007  
**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:

"Implementasi Tugas-Tugas Sekretaris Pada *Unit Airport Operation And Services* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali".

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 07 Juli 2024

Yang menyatakan,



Ni Luh Ayu Trisna Sari


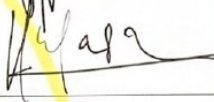

2115713007

## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI TUGAS-TUGAS SEKRETARIS PADA UNIT AIRPORT OPERATION AND SERVICES PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI

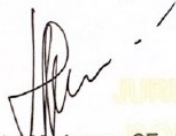
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

(Ni Luh Ayu Trisna Sari)  
NIM. 2115713007  
Badung, 06 Agustus 2024  
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  I Ketut Muderana, SE., M.Si. NIP. 196212311988031012 Dosen Penguji 1,	
I Nyoman Sukayasa, SH., MH. NIP. 196312311992031015 Dosen Penguji 2,	
Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T Ak., M.Si. NIP. 199206132019032023	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(I Ketut Muderana, SE., M.Si.)  
NIP. 196212311988031012

Dosen Pembimbing 2



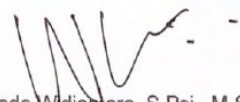
(Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM)  
NIP. 4119601

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Implementasi Tugas – Tugas Sekretaris Pada Unit Airport Operation and Services PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali”** tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi hambatan dan kesulitan tersebut dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, yakni diantaranya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan pengarahan demi terselesainya tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak I Ketut Muderana, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Ibu Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan serta memberikan dorongan dalam menyelesaikan Studi di Politeknik Negeri Bali.
7. Seluruh Staff Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
8. Bapak Herru Widiatmo selaku *Senior Manager Airport Operation and Services* dan seluruh Staff PT Angkasa Pura I yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Magang Kerja serta banyak membantu memberikan bimbingan.

9. Ibu Norma Fajrianti selaku Sekretaris *Unit Airport Operation and Services* PT Angkasa Pura I yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh data perusahaan serta memberikan banyak informasi yang berhubungan dengan penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Ibu, adik beserta teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dorongan moral maupun material selama menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini, masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga perlu disempurnakan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali ataupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 08 Juli 2024

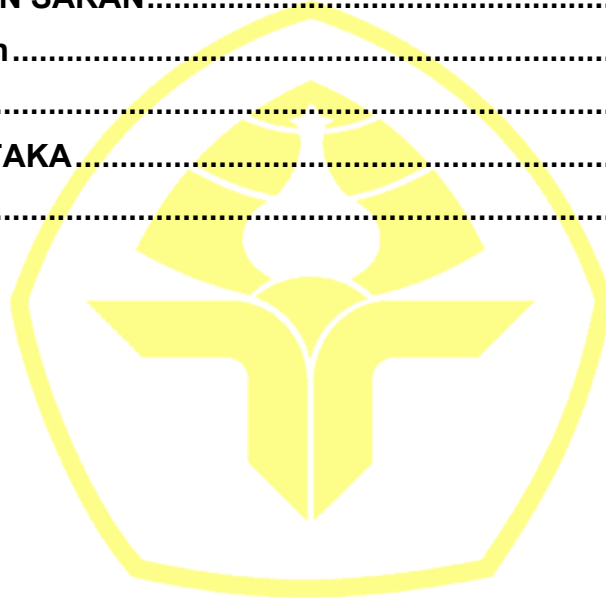
Penulis

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
BAB II .....	13
LANDASAN TEORI.....	13
A. Pengertian Sekretaris .....	13
B. Persyaratan Menjadi Sekretaris .....	15
C. Tugas-Tugas Sekretaris .....	16
D. Fungsi Sekretaris .....	20
.....	24
.....	24
.....	25
.....	25
BAB III .....	26
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	26
A. Sejarah PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.....	26
B. Visi, Misi, Nilai Perusahaan dan Logo .....	30
d. Logo PT Angkasa Pura I .....	31
C. Bidang Usaha .....	32



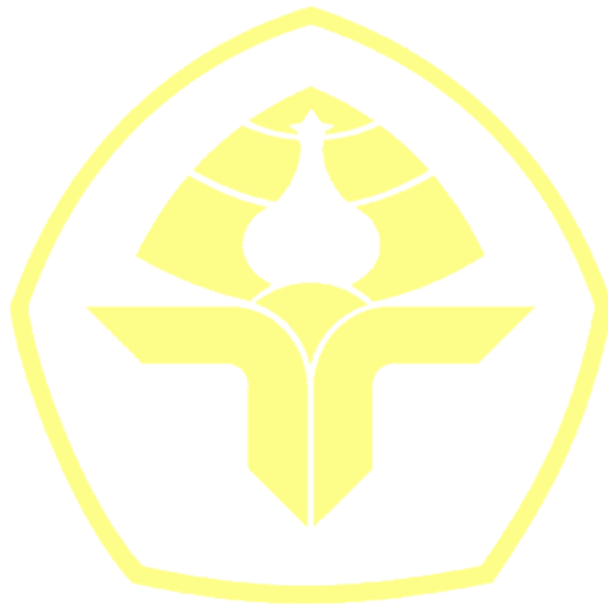
D. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	39
<b>BAB IV.....</b>	<b>53</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Kebijakan Perusahaan.....	53
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	57
1. Tugas – Tugas Sekretaris pada <i>Unit Airport Operation and Services</i> PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. ....	57
2. Kendala-Kendala serta solusi yang dihadapi oleh Sekretaris dalam menjalankan tugas-tugasnya.....	78
<b>BAB V.....</b>	<b>82</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan.....	82
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> Logo PT Angkasa Pura I .....	31
<b>Gambar 3.2</b> Struktur organisasi Unit Airport Operation and Services .....	40
<b>Gambar 4.1</b> Flowchart Menangani Surat Masuk .....	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

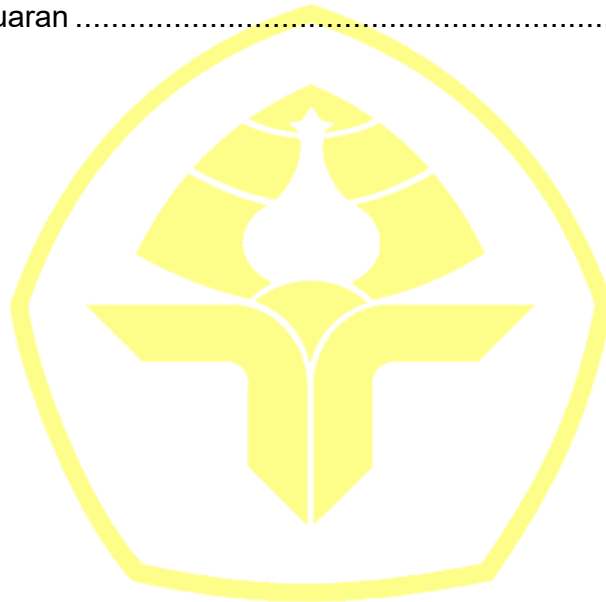
<b>Tabel 2.1</b> Simbol-Simbol Flowchart .....	viii
<b>Tabel 2.2</b> Simbol-Simbol Flowchart .....	24
<b>Tabel 2.3</b> Simbol-Simbol Flowchart .....	25
<b>Tabel 4.1</b> Pengisian lembar disposisi secara manual.....	61
<b>Tabel 4.2</b> Data yang Diinputkan ke dalam Excel .....	62
<b>Tabel 4.3</b> Pemberian Nomor pada Nota Dinas .....	64
<b>Tabel 4.4</b> Nota Dinas yang Diinput ke Excel .....	65
<b>Tabel 4.5</b> Nota Dinas Masuk dari department Lain.....	66
<b>Tabel 4.6</b> Form Pengiriman Melalui TNDE .....	67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. List Pertanyaan Wawancara .....	87
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara .....	88
Lampiran 3. Buku Ekspedisi Surat Keluar.....	89
Lampiran 4. Nota Dinas .....	90
Lampiran 5. Daftar Hadir Rapat .....	91
Lampiran 6. Verifikasi Surat .....	92
Lampiran 7. Proses Bimbingan Projek Akhir.....	93
Lampiran 8. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir .....	94
Lampiran 9. Luaran .....	95



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebuah perusahaan secara mendasar tentu sangat ditentukan oleh adanya sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor penting dalam setiap perusahaan untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan dari perusahaan.

Sumber daya manusia adalah aspek penting yang tidak boleh dipandang sebelah mata, karena merupakan komponen yang dapat membantu perusahaan dalam pengembangan dan memperlancar segala urusan baik di dalam maupun di luar perusahaan. Untuk mendukung kegiatan administrasi perkantoran dan kelancaran kegiatan pimpinan serta semua komponen kerja utama termasuk pegawai yang ada di perusahaan khususnya seorang sekretaris.

Menurut (Astuti, 2020) Sekretaris adalah seorang yang membantu meringankan pekerjaan pimpinan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang akan menunjang

kegiatan manajerial seorang pimpinan atau kegiatan operasional perusahaan.

Dengan adanya sekretaris maka segala kegiatan administrasi perkantoran akan menjadi lebih ringan, sehingga seorang sekretaris dituntut agar mampu melaksanakan peran serta tugas-tugasnya dengan baik. Tentu saja hal ini akan sangat mendukung kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan supaya semakin mudah dan cepat tercapai. Untuk melancarkan pencapaian tersebut, dibutuhkan seorang pemimpin yang bertanggung jawab penuh terhadap perusahaan yang dipimpinnya. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya pemimpin dibantu oleh seorang sekretaris, oleh karena itu sekretaris harus dapat menjalin kerjasama yang baik dan erat dengan pimpinan, tetapi juga harus bisa menjalin kerja sama dengan para karyawan lainnya dalam menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan penugasan dari pimpinan.

PT Angkasa Pura I merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Departement Perhubungan yang bergerak di bidang pengelolaan dan pengusahaan bandar udara, yang terletak dekat dengan kawasan bandara, tepatnya berada di Gedung Wisti Sabha, Tuban. PT Angkasa Pura I mengurus segala keperluan internal maupun eksternal di bandara dan seluruh kegiatan baik administrasi maupun operasional.

*Airport Operation and Services* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan kelancaran kegiatan seluruh aktivitas operasional di bidang *airport operation air side, airport operation landside and terminal, airport service improvement, dan airport rescue and fire fighting* berlandaskan *Safety, Security, Service and Compliance (3S+IC)* sesuai dengan standar layanan dan peraturan yang berlaku guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction* berdasarkan kebijakan, strategi dan prosedur serta berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

Setiap pimpinan yang ada di PT Angkasa Pura I memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar dalam melaksanakan pekerjaannya, maka dari itu pimpinan membutuhkan sekretaris untuk dapat membantu dalam menyelesaikan sebagian pekerjaannya seperti menangani surat masuk dan keluar, menangani telepon, menyiapkan pertemuan rapat, membuat agenda kegiatan pimpinan, serta mengatur perjalanan dinas pimpinan dan sekretaris harus mampu memanfaatkan waktu luang dengan baik untuk menyelesaikan tugasnya agar tidak menghambat kelancaran kegiatan pimpinan.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya seorang sekretaris dituntut bekerja secara cepat, tepat, kerja keras, serta memiliki pengetahuan yang sangat luas mengenai tugas-tugasnya dan mengikuti perkembangan yang ada agar sekretaris dapat

menyesuaikan dengan lingkungan kerja untuk mendukung kelancaran dari tugas pimpinan. Sekretaris juga harus banyak memahami tentang perusahaan ditempatnya bekerja dan memiliki informasi-informasi yang dapat membantu pimpinan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam membantu pimpinan, yang pertama harus dilakukan seorang sekretaris adalah dengan menerapkan tata kerja yang baik dan menetapkan kedisiplinan kerja. Penerapan tata kerja yang baik juga berfungsi untuk memudahkan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab sekretaris dalam bekerja.

Menurut (Laswitarni, 2017) Tugas dari seorang sekretaris dalam menjalankan pekerjaannya adalah tugas administratif, tugas resepsionis, tugas keuangan dan tugas umum untuk membangun hubungan Kerjasama dengan pihak-pihak eksternal.

Tugas dari seorang sekretaris cukup kompleks, sehingga memerlukan kreativitas yang cukup tinggi untuk menjalankan tugas-tugasnya. Pada intinya sekretaris harus mampu menangani segala pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya dengan penuh tanggung jawab. Sekretaris dapat juga dikatakan asisten pribadi pimpinan atau orang kepercayaan dari pimpinan, sehingga menjadi orang yang dipercaya membantu menyelesaikan tugas pimpinan. Tanggung jawab seorang sekretaris dalam melakukan tugas-tugasnya harus memiliki kepribadian yang baik dan kuat, yaitu mampu menentukan dan mengatur dirinya sendiri dalam melakukan sesuatu dan mampu



menempatkan diri dalam segala situasi. Penulis melihat dari tugas dan tanggung jawabnya seorang pimpinan yang membawahi sekian banyak karyawan dan melihat banyaknya pekerjaan dan kegiatan yang dilakukan pimpinan, sehingga seorang sekretaris sangat diperlukan dalam membantu sebagian pekerjaan dari pimpinan. Berdasarkan latar belakang, maka penulis mengangkat judul **“Implementasi Tugas-Tugas Sekretaris pada *Unit Airport Operation and Services* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.”**

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka pokok permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Implementasi Tugas-Tugas Sekretaris pada *Unit Airport Operation and Services* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?
2. Apa Kendala Dan Solusi Yang Dihadapi Oleh Sekretaris Dalam Menjalankan Tugas-Tugas Nya pada *Unit Airport Operation and Services* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi tugas-tugas sekretaris pada *Unit Airport Operation and Services* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dialami sekretaris dalam menjalankan tugas-tugasnya pada *Unit Airport Operation and Services* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Untuk dapat mengukur sejauh mana kemampuan yang telah dimiliki sebagai kesiapan untuk terjun ke dunia kerja nyata.
  - b. Menambah pengetahuan dan pemahaman mahasiswa mengenai tugas sekretaris serta dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - a. Diharapkan dapat menjadi pedoman dan pengetahuan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang bisa dijadikan sebagai referensi baru, bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian kedepannya.

b. Dijadikan sebagai pembanding untuk mengetahui sejauh mana materi yang diberikan selama perkuliahan dan sekaligus sebagai masukan guna menyempurnakan kurikulum selanjutnya sehingga dapat menghasilkan lulusan yang dapat mengikuti perkembangan dunia kerja nyata.

### 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan saran dan pedoman evaluasi bagi perusahaan sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja dan menambah kualitas kerja khususnya pada bagian sekretaris serta dapat dijadikan sebagai sarana pertukaran informasi antar instansi pendidikan.

## E. Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Lantai 2 pada *Unit Airport Operation and Services* Gedung Wisti Sabha PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

### 2. Objek Penelitian

Dalam penyusunan laporan ini yang menjadi objek penelitian adalah Implementasi Tugas Sekretaris khususnya di

*Unit Airport Operation and Services* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

### 3. Data Penelitian

Adapun data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut (Elvera & Astarina, 2021) “Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Penelitian kualitatif ditunjukkan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan dengan berbagai macam strategi yang bersifat interaktif seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik-teknik pelengkap”. Dalam penelitian ini yang berupa data kualitatif yaitu tugas-tugas sekretaris pada PT Angkasa Pura I khususnya di *Unit Airport Operation and Services*, sejarah perusahaan PT Angkasa Pura I, uraian jabatan, logo perusahaan, visi dan misi serta struktur organisasi PT Angkasa Pura I.

#### b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut (Elvera & Astarina, 2021) “Data Primer adalah data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui media perantara”. Data primer yang diperoleh adalah dari hasil wawancara dengan sekretaris *Unit Airport Operation and Services* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

2) Data Sekunder

Menurut (Elvera & Astarina, 2021) “Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, bukan dari sumber aslinya”. Data sekunder yang digunakan dalam membantu penelitian ini dari bahan pustaka dan data yang memiliki keterkaitan dengan PT Angkasa Pura I.

**c. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut (Elvera & Astarina, 2021) “Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang diteliti”. Dalam penelitian ini, penulis mengamati

secara langsung di perusahaan khususnya di *Unit Airport Operation and Services* untuk mengetahui tugas-tugas Sekretaris pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## 2) Wawancara

Menurut (Elvera & Astarina, 2021), “Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden”. Data penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur, penulis melakukan wawancara kepada Sekretaris *Unit Airport Operation and Services* pada PT Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## 3) Dokumentasi

Menurut (Lawalata, 2012) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumentasi berupa dokumen scan baik yang penulis dapatkan langsung di bagian sekretaris *Unit Airport Operation and Services*,

maupun yang penulis dapatkan dari dokumen perusahaan agar memudahkan penulis dalam melengkapi informasi di dalam penelitian ini.

#### 4) Studi Pustaka

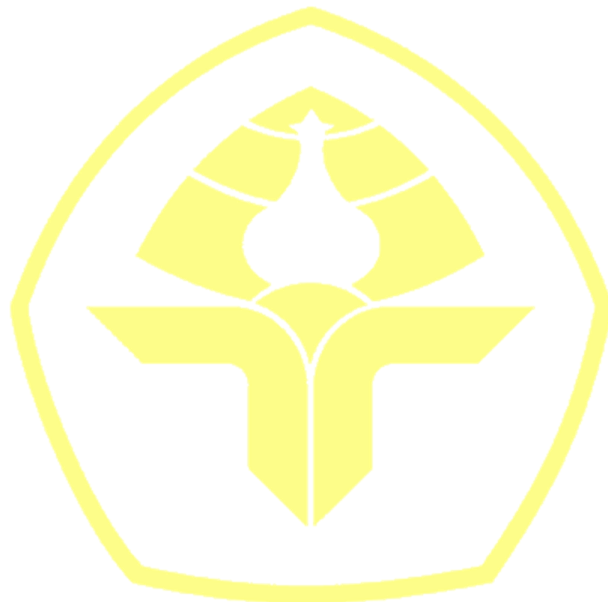
Menurut (Sugiyono 2018) “Studi Pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Dengan ini penulis menggunakan studi pustaka berupa buku-buku dan juga jurnal terkait dengan penulisan Tugas Akhir. Merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut (Elvera & Astarina, 2021) “Teknik Deskriptif Kualitatif merupakan analisis data yang diperoleh melalui proses sistematis, yaitu dengan cara mencari dan mengolah berbagai data yang bersumber dari hasil pengamatan lapangan, kajian dokumen, catatan lapangan, wawancara,

dokumentasi, dan lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan”.

Teknik analisis data secara deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini karena peneliti ingin memaparkan secara lengkap tentang masalah yang diteliti berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama mengadakan observasi di lapangan atau perusahaan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan tugas-tugas sekretaris pada *Airport Operation and Services* adalah sebagai berikut:

1. Tugas-tugas Sekretaris *unit Airport Operation and Services* dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

a. Tugas Rutin

Tugas rutin adalah tugas yang setiap hari dikerjakan oleh sekretaris tanpa menunggu perintah dari pimpinan, seperti:

1) Menangani surat masuk.

2) Menangani nota dinas.

3) Mengelola arsip.

4) Menangani telepon.

5) Menerima tamu.

b. Tugas Khusus

Tugas khusus adalah tugas yang tidak setiap hari dikerjakan, tugas tersebut dikerjakan oleh sekretaris jika ada perintah atau intruksi khusus, seperti:

- 1) Menyiapkan rapat.
- 2) Membuat Pas Bandara untuk karyawan.
- 3) Oproval cuti dan perjalanan dinas karyawan.

c. Tugas Insidental

Tugas insidental adalah tugas yang tidak rutin dilakukan oleh sekretaris, seperti:

- 1) Menyiapkan perjalanan dinas.
- 2) Membuat nota dinas.

2. Kendala-Kendala dan solusi yang dihadapi oleh Sekretaris dalam menjalankan tugas-tugasnya.

- 1) Aplikasi TNDE mengalami error.

Solusinya yaitu dengan cara memastikan koneksi internet stabil dan terhubung dengan baik, selanjutnya restart komputer agar jaringan kembali stabil.

- 2) Pihak yang membuat janji dengan pimpinan tidak datang tepat waktu.

Solusinya yaitu menghubungi pihak terkait yang sudah membuat janji dengan pimpinan dan konfirmasi atau

menawarkan untuk mengatur jadwal perjanjian Kembali dengan pimpinan dikemudian hari.

3) Kehilangan berkas.

Solusinya yaitu dengan cara periksa kembali buku ekspedisi dimana berkas terakhir dikirim dan menanyakan berkas ke unit yang bersangkutan.

## B. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi sekretaris, ada beberapa usulan/saran yang dapat penulis ajukan sebagai berikut:

1. Sebaiknya unit IT rutin melakukan pengecekan pada komputer secara software ataupun hardware untuk mencegah agar komputer tidak error dan lemot.
2. Untuk pencatatan surat masuk seharusnya sekretaris membuat buku agenda surat masuk agar saat ada surat masuk dari luar maupun dalam *Airport operation and services department* bisa dicatat pada buku agenda surat masuk, sehingga tidak hanya surat keluar yang dibuatkan buku ekspedisi akan tetapi surat masuk juga harus dibuatkan buku agenda sebelum surat masuk tersebut disampaikan pada pihak yang dituju.

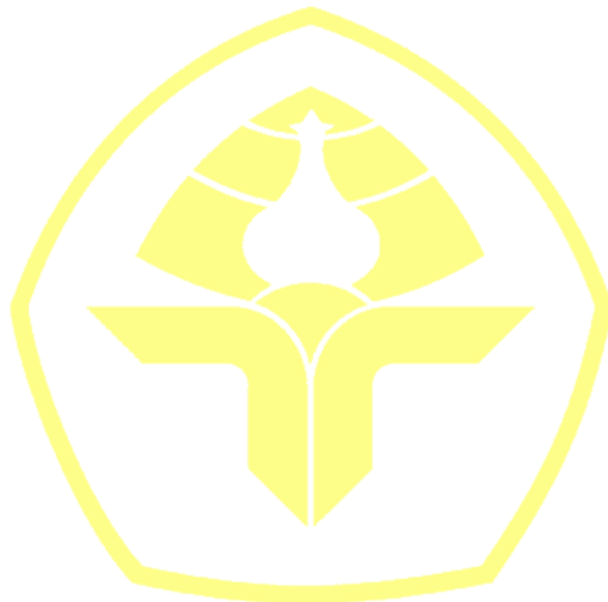
## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, C. W. (2020). Penerapan Kompetensi Sekretaris Lulusan STARKI di Dunia Kerja. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 5(2), 88–98.
- Elvera & Astarina, Y. (2021). *Metodologi Penelitian* (Edi S. Mulyanta (ed.)). Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=336864>
- Herlambang, Susatyo - Nama Orang; Marwoto, B. H. (2014). *Manajemen Kesekretariatan : Cara mudah memahami dan mengelola Pekerjaan kesekretariatan*. Gosyen Publishing. [https://digilib.ukwk.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=8096](https://digilib.ukwk.ac.id/index.php?p=show_detail&id=8096)
- Laswitarni, N. K. (2017). KIAM PENGEMBANGAN SEKRETARIS PROFESIONAL. *Forum Manajemen*, 13(1 SE-Articles), 9–14. <https://doi.org/10.61938/fm.v13i1.94>
- Lawalata, C. F. C. (2012). *Panduan lengkap pekerjaan sekretaris* (S. H. Elfri Annisa Ivaramulya (ed.)). Akademia permata. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/202543/panduan-lengkap-pekerjaan-sekretaris>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue January).

Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional*. CV PUSTAKA SETIA.

<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/143744/slug/manajemen-sekretaris-perkantoran-terampil-dan-profesional.html>

Thalia, & Hutapea, J. Y. (2021). Peran-Peran Sekretaris Dalam Membantu Pimpinan Di Perusahaan. *Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 52–64.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

The logo of Politeknik Negeri Bali is a yellow emblem. It features a central stylized figure with arms raised, set against a background of a shield-like shape with a pointed top. The entire emblem is enclosed within a yellow outline that forms a shield with a pointed top and a slightly irregular bottom edge.

# LAMPIRAN

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Lampiran 1. List Pertanyaan Wawancara

### LIST PERTANYAAN WAWANCARA

1. Apa saja syarat atau kebijakan untuk seorang sekretaris?
2. Tugas-tugas apa saja yang di kerjakan oleh seorang sekretaris (apakah ada tugas rutin, khusus, kreatif)?
3. Kendala-kendala apa saja yang di hadapi oleh seorang sekretaris dan solusinya?
4. Apakah pimpinan pernah ada dinas keluar kota? jika ada, apa saja yang sekretaris siapkan jika pimpinan sedang ada perjalanan dinas keluar kota?
5. Apa saja yang sekretaris siapkan saat rapat?
6. Apakah sekretaris setiap hari membuat agenda atau jadwal kerja pimpinan?
7. Bagaimana cara sekretaris dalam mengingatkan pimpinan jika ada meeting?
8. Bagaimana cara sekretaris membuatkan janji tamu yang ingin bertemu dengan pimpinan?
9. Apa saja tugas sekretaris dalam menangani keuangan?
10. Berapa lama masa kerja sekretaris

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Lampiran 3. Buku Ekspedisi Surat Keluar



66	Uppala wata - Or, wita, u Or Bor. 16an	
67	-	
68	1. Uppala palalepa 1/2 P B D par Koli, All	
69	St. monoon Laa Group Or Bor. 16an	
70	Uppala wita P/A. Or Bor. 16an	
18/13	Kanulana panakton pas bar Or. nita Atugano wagan, dll	Or Em 18 3
18/13	Intra C Sgarta, dll	6
	Juan P. Saclato	
18/13	Kansalapan EOC	Or Em 18 3
18/13	Kanangan panu Kon (Kamain dan wala) Molindan	Or Em 18 3
18/13	Kanulana in AC Pale. pan osandan 3 unit barakata & kate 4, 5, 6 Or 1. Kon	Or Em 18 3

## Lampiran 4. Nota Dinas



**PT Angkasa Pura I**  
I Gusti Ngurah Rai - Bali  
Gedung Wisti Sabha Bandara Internasional I Gusti  
Ngurah Rai Bali - Indonesia 80361  
tel : +62 361 9351011 fax : +62 361 9351011  
web : www.ap1.co.id

### **N O T A D I N A S**

NOMOR : DPS.AO. 0579/KB.03/2024-B

KEPADA YTH. : AIRPORT COMMERCIAL OPERATION SENIOR MANAGER  
DARI : AIRPORT OPERATION AND SERVICE SENIOR MANAGER  
PERIHAL : PENYAMPAIAN EVALUASI & TANGGAPAN PERUBAHAN FLOW ESKALATOR

Menindaklanjuti nota dinas *Airport Commercial Operation Senior Manager* tanggal 04 Juli 2024 Nomor.: DPS.CO.0531/KB.03/2024-B perihal Permohonan Evaluasi & Tanggapan Perubahan *Flow* Eskalator, bersama ini disampaikan hasil evaluasi dan tanggapan terkait perubahan *flow* eskalator sebagai berikut.:

1. Perubahan *flow* eskalator Terminal Internasional tidak mengganggu dan menghalangi *flow* pengguna jasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali,
2. Tidak perlu adanya reposisi *signage* baik di lantai 2 maupun lantai 3, dan
3. Dilakukan evaluasi dan uji coba selama 1 (satu) bulan agar mengetahui kondisi terdampak.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut di atas, secara garis besar bahwa prinsip permohonan Evaluasi dan Tanggapan perubahan *flow* eskalator dapat dilaksanakan sepanjang tidak mengganggu operasional dan membahayakan pengguna jasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Demikian evaluasi disampaikan untuk dapat ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Badung, 09 Juli 2024  
AIRPORT OPERATION AND SERVICE SENIOR  
MANAGER,



Ditandatangani secara elektronik  
**HERRU WIDIATMO**

**Tembusan Yth. :**

1. GENERAL MANAGER BANDARA I GUSTI NGURAH RAI (DPS)
2. CO. GENERAL MANAGER (DPS)
3. AIRPORT SAFETY, RISK AND PERFORMANCE MANAGEMENT SENIOR MANAGER (DPS)
4. AIRPORT EQUIPMENT SENIOR MANAGER (DPS)
5. AIRPORT OPERATION CENTER HEAD (DPS)

DPS/DPS.AO/1730046-NIN/FAJRIANTI

## Lampiran 5. Daftar Hadir Rapat

### DAFTAR HADIR

HARI/TANGGAL : Jumat/28 Januari 2022  
 WAKTU : Pukul 14.00 WITA - Selesai  
 TEMPAT : RR. Bisma Lantai 2 - Wistisabha  
 AGENDA RAPAT : Rapat Koordinasi Terkait Persiapan Penerbangan Internasional



NO	NAMA	JABATAN	INSTANSI	NO HP/ALAMAT EMAIL	TANDA TANGAN
26	Muhammad M Fata	DPS. PE	API		
27	Komang Adi R.	DR RS	RSTJ / BACC		
28	DANIEL PUTRA	STATION MANAGER	LION GROUP	08157002515	
29	I Gusti Gede Rai	EQ. MAN. SRC	API		
30	DADEMULWANA	DPS. EM / PI. DR. AE	API		
31	I Wayan Wijana	DPS. DN / MY	API		
32	Tanjung Yudhistira	Kumas	API	08122528088	
33	DARJI	DPS. AP	API	08781200588	
34	Imade Sudiarta	DPS. AS	API		
35	Ayu Astra P.	Staff	Other	-	
36	ANTONIUS M S	STP MANAGER	GARUDA INDONESIA	0818980794	
37	Arbitrad Zumar	DPS. DR	API		
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## Lampiran 6. Verifikasi Surat

**TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK**  
PT Angkasa Pura I

**VERIFIKASI SURAT**

**Berkaskan Surat**

KB.03/1 - 01

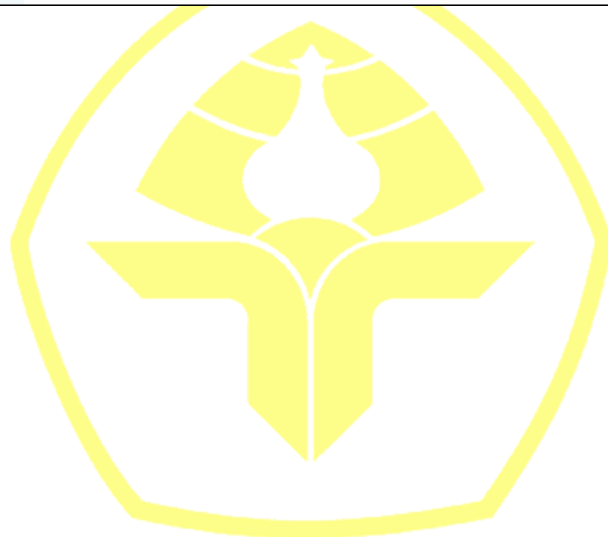
[← Batal](#) [→ Kirim](#)

Kepada Yth. :  
**Demiyanto**  
Airport Commercial Operation Senior Manager (DPS)

**PENYAMPAIAN EVALUASI & TANGGAPAN PERUBAHAN FLOW ESKALATOR**  
DPS.AO.0579/KB.03/2024-B  
09 Juli 2024  
KB.03 | KEBANDARUADARAAN DAN BISNIS KOMERSIAL - Bisnis Komersial

Menindaklanjuti nota dinas *Airport Commercial Operation Senior Manager* tanggal 04 Juli 2024 Nomor.: DPS.CO.0531/KB.03/2024-B perihal Permohonan Evaluasi & Tanggapan Perubahan Flow Eskalator, bersama ini disampaikan hasil evaluasi dan tanggapan terkait perubahan *flow* eskalator sebagai berikut:

1. Perubahan *flow* eskalator Terminal Internasional tidak mengganggu dan menghalangi *flow* pengguna jasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali,
2. Tidak perlu adanya reposisi signage baik di lantai 2 maupun lantai 3, dan
3. Dilakukan evaluasi dan uji coba selama 1 (satu) bulan agar mengetahui kondisi terdampak.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Lampiran 7. Proses Bimbingan Proyek Akhir

**PROSES BIMBINGAN**  
PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Ni Luh Ayu Triana Sari  
NIM : 2115713007  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Proyek Akhir : IMPLEMENTASI TUGAS – TUGAS SEKRETARIS PADA UNIT AIRPORT OPERATION AND SERVICES PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI

NO	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	13 Maret 2024	Bab I Revisi	
2	20 Maret 2024	Bab I acc	
3	3 April 2024	Bab I ada tambahan	
4	30 April 2024	Bab II acc	
5	5 Juni 2024	Bab II tambahan pd struktur	
6	11 Juni 2024	Bab III acc	
7	19 Juni 2024	Bab IV & V Revisi	
8	26 Juni 2024	Bab V ada tambahan	
9	3 Juli 2024	Bab III acc	
10	10 Juli 2024	Bab I s/d Bab V acc	

Badung, 10 Juli 2024  
Pembimbing I

I Ketut Muderana, SE., M.Si  
NIP. 196212311988031012

**PROSES BIMBINGAN**  
PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Ni Luh Ayu Triana Sari  
NIM : 2115713007  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Proyek Akhir : IMPLEMENTASI TUGAS – TUGAS SEKRETARIS PADA UNIT AIRPORT OPERATION AND SERVICES PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI

NO	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	4 April 2024	Bab I Revisi	
2	17 April 2024	Bab I Acc	
3	19 Mei 2024	Bab I tambahan pengertian flowchart	
4	31 Mei 2024	Bab II Acc	
5	7 Juni 2024	Bab III revisi struktur	
6	12 Juni 2024	Bab III Acc	
7	26 Juni 2024	Bab IV revisi flowchart	
8	3 Juli 2024	Bab V Acc	
9	8 Juli 2024	Revisi Daftar Pustaka	
10	9 Juli 2024	Bab I s/d Bab V Acc	

Badung, 9 Juli 2024  
Pembimbing II

Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M.  
NIP. 4119601

ADMINISTRASI BISNIS  
NEGERI BALI

## Lampiran 8. Surat Keterangan Penyelesaian Proyek Akhir

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL  
Nomor: 11194/SK/BAN-PT/AkreD/Dpl-III/DK/2021  
Jalan Kampus Bakir Jimbaran, Kota Seluas, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id. Telp. (0361) 701981 (bunting) Fax. 701128

**SURAT KETERANGAN  
PENYELESAIAN PROJEK AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Proyek Akhir Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ni Luh Ayu Trisna Sari  
Nomor Induk : 2115713007  
Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis  
Judul Tugas/Proyek Akhir : Implementasi Tugas – Tugas Sekretaris Pada *Unit Airport Operation and Services* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Badung, 10 Juli 2024

Pembimbing I, Pembimbing II,

(I Ketut Muderana, SE.,M.Si) (Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM)  
NIP. 196212311988031012 NIP. 4119601

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disetujui,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

(I Made Wijantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 9. Luaran WorkBook Tugas-Tugas Sekretaris



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI