

SKRIPSI

**TUGAS DAN PERANAN SEKRETARIS DALAM MEMBANTU *GENERAL
MANAGER* DI ERA DIGITAL PADA PT ANGKASA PURA I BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



**Disusun Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi
Bisnis, Politeknik Negeri Bali.**

Oleh:

ASIH SATIAWATI

2315764040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

BADUNG

2024

SKRIPSI

**TUGAS DAN PERANAN SEKRETARIS DALAM MEMBANTU *GENERAL
MANAGER* DI ERA DIGITAL PADA PT ANGKASA PURA I BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi
Bisnis, Politeknik Negeri Bali.**

Oleh:

ASIH SATIAWATI

2315764040

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Tugas dan Peranan Sekretaris dalam Membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali
2. Penulis
 - a. Nama : Asih Satiawati
 - b. NIM : 2315764040
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 09 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,



Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196409191989032002

Pembimbing II,



Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM.
NIP. 196508141990031014

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TUGAS DAN PERANAN SEKRETARIS DALAM MEMBANTU *GENERAL MANAGER* DI ERA DIGITAL PADA PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI - BALI

Oleh
ASIH SATIAWATI
NIM 2315764040

Disahkan:

Ketua Penguji


Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM.
NIP. 196508141990031014

Penguji I



Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb.
NIP. 196210101989112001

Penguji II



I Komang Mahayana Putra, SE., M.M.
NIP. 196310171990031003

Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



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

Badung, 09 Agustus 2024
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya beserta kesulitan pasti ada kemudahan”

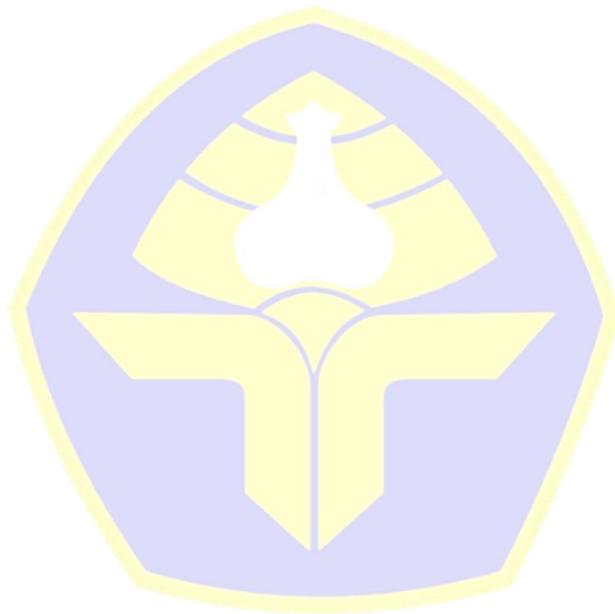
PERSEMBAHAN

Penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Tugas dan Peranan Sekretaris dalam Membantu *General Manger* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali” dengan tepat waktu. Atas terselesaikannya Skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih serta persembahan kepada:

1. Orang tua saya yakni Ibu Siti Indayanah dan Bapak Carnalim yang selalu memberikan doa restu serta dukungan untuk kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, saran, motivasi, dukungan serta bimbingan kepada penulis selama penyusunan Skripsi ini.
3. Keluarga besar PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali, yang telah memberikan arahan, motivasi, bimbingan, ijin untuk

melakukan penelitian serta memberikan bantuan berupa informasi dan data pendukung sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Para sahabat dan teman penulis yang telah memberikan dukungan penuh, motivasi, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat pada waktunya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **Tugas dan Peranan Sekretaris dalam Membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi 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 ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 9 Agustus 2024
Yang menyatakan



Asih Satiawati
2315764040

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali. Sekretaris merupakan tangan kanan atau seseorang yang telah diberi kepercayaan oleh pimpinan untuk membantu meringankan pekerjaannya dan menjadi perantara atau penghubung bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan yang ingin bertemu dengan pimpinan. Sebagai tangan kanan pimpinan, Sekretaris dituntut untuk profesional dalam menggunakan sistem aplikasi digital. Di era digital peran Sekretaris tidak hanya terbatas pada tugas administratif, tetapi juga meliputi manajemen data, analisis informasi dan mendukung inisiatif transformasi digital dalam organisasi. Sehingga Sekretaris dituntut untuk cerdas, cepat mengerti, tangkas dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas-tugas Sekretaris dan peranan Sekretaris dalam membantu *General Manager* di era digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi secara langsung ke tempat penelitian, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam membantu tugas *General Manager* di era digital Sekretaris memiliki peranan yang sangat penting untuk membantu menyelesaikan pekerjaan administrasi *General Manager* seperti korespondensi surat yang diterima melalui *e-mail* maupun sistem aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (surat masuk dan surat keluar), mengatur agenda *General Manager*, membantu menyelesaikan pekerjaan pada sistem aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan *Human Capital Information System* (HCIS).

Kata Kunci: Sekretaris, Tugas Sekretaris, Peranan Sekretaris, Era Digital

ABSTRACT

This research was conducted at PT Angkasa Pura I International Airport I Gusti Ngurah Rai – Bali. The secretary is the right hand or someone who has been entrusted by the leadership to help alleviate work and act as an intermediary or liaison for internal and external companies who want to meet with the leadership. As the right hand leaders, secretaries are required to be professional in using the application system digital. In the digital era, the role of the secretary is not only limited to administrative tasks, but also includes data management, information analysis, and supporting initiatives digital transformation in organizations. So secretaries are required to be smart, quick to understand, agile, and responsible for the work given. This research aims to determine the secretary's duties and roles in assisting the General Manager in the digital era at PT Angkasa Pura I I Gusti Ngurah Rai International Airport – Bali. Method used in this research is qualitative methods. Data collection was carried out by direct observation at the research site, interviews, documentation and a literature study. Based on the research results, it can be concluded that in assisting the General Manager's duties in the digital era, the secretary has a role that is very important to help complete administrative work for the General Manager, such as correspondence to letters received via e-mail or Electronic Service Manuscript application system (incoming and outgoing letters), set the General Manager's agenda, and help get work done on Electronic Official Document Management (TNDE) and Human Capital Application Systems Information System (HCIS).

Keywords: Secretary, Duties of the Secretary, Role of the Secretary, Digital Era.

POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Tugas dan Peranan Sekretaris dalam Membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari pembuatan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat peran dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan serta doa dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan memberikan fasilitas-fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.

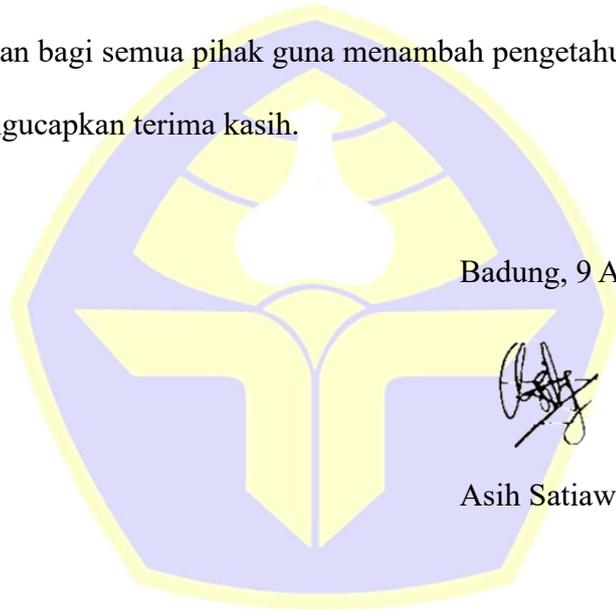
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberi arahan dan kebijakan terkait dalam penyelesaian Laporan Skripsi.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis dalam proses penyusunan Skripsi.
4. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan motivasi, serta memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan motivasi, serta memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staf pegawai Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dorongan dan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Skripsi, serta memberikan bantuan dan pelayanan yang baik atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *General Manager* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian terkait pengambilan data Skripsi ini.

8. Bapak I Ketut Putra Gusnantha selaku *Senior Manager* pada unit *Airport Administration* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali atas kesempatan yang telah diberikan untuk memperoleh data terkait penyusunan Skripsi ini.
9. Seluruh pegawai PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali khususnya kepada Kak Arief Nugroho, Kak Novita Lestari dan Kak Yuna Rumbani selaku Sekretaris *General Manager* yang telah membantu memberikan ijin, ilmu, pengalaman dan kesempatan serta memberikan bimbingan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dan bersedia menjadi narasumber serta memberikan data-data terkait yang sesuai dengan penelitian yang penulis amati dalam proses penyusunan Skripsi.
10. Kedua orang tua, Ibu Siti Indyanah dan Bapak Carnalim yang selalu menjadi penyemangat, senantiasa memberikan kasih sayang, didikan, materi serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT. Terima kasih telah mendukung penulis dalam penyusunan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan di bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar Sarjana. Semoga kedua orang tua sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
11. Para sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan Skripsi.

12. Pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perkembangan positif bagi penulis.

Besar harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pikiran bagi semua pihak guna menambah pengetahuan. Sebagai akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.



Badung, 9 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Asih Satiawati', is placed over the lower right portion of the Politeknik Negeri Bali logo.

Asih Satiawati

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

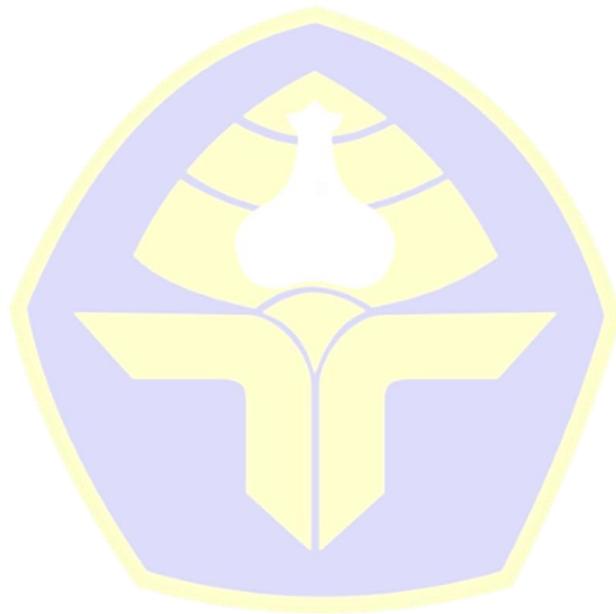
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Telaah Teori	13
2.1.1 Administrasi.....	13
2.1.2 Sekretaris	17
2.1.3 Alih Media Digital	32
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	34
2.3 Kerangka Teoritis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis dan Sumber Data	42
3.1.1 Jenis Data.....	42

3.1.2 Sumber Data	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3 Metode Analisis Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.1 Sejarah PT Angkasa Pura I	47
4.1.2 Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan	52
4.1.3 Bidang Usaha	54
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	57
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	68
4.2.1 Hasil Wawancara	68
4.2.2 Hasil Observasi	77
4.2.3 Pembahasan	109
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	150
4.3.1 Implikasi Teoritis	150
4.3.2 Implikasi Praktis	151
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	152
5.1 Kesimpulan.....	152
5.2 Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN.....	158

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	36
--	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

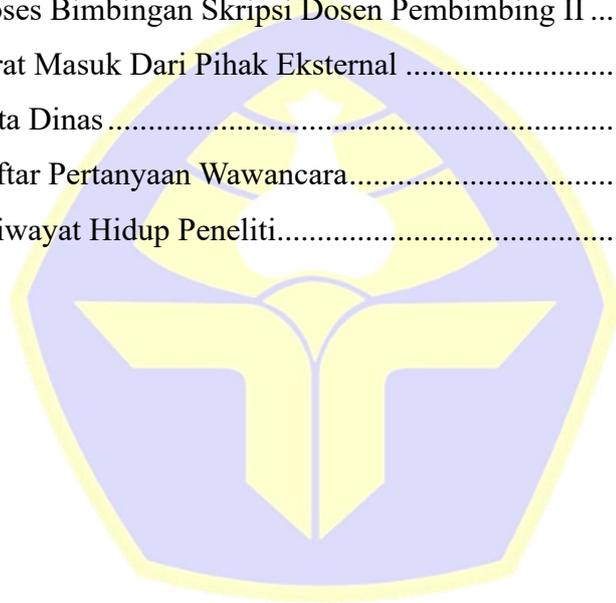
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis	41
Gambar 4. 1 Logo PT Angkasa Pura I	48
Gambar 4. 2 Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I.....	49
Gambar 4. 3 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali	51
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.....	59
Gambar 4. 5 Penanganan Telepon.....	115
Gambar 4. 6 Penanganan Surat Masuk	124
Gambar 4. 7 Penanganan Surat Keluar	128
Gambar 4. 8 Penanganan Nota Dinas	134



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Saat Melakukan Wawancara	158
Lampiran 2: Flyer Penanganan Surat Masuk	159
Lampiran 3: Flyer Penanganan Surat Keluar	160
Lampiran 4: Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi	161
Lampiran 5: Proses Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I.....	162
Lampiran 6: Proses Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II	163
Lampiran 7: Surat Masuk Dari Pihak Eksternal	164
Lampiran 8: Nota Dinas	165
Lampiran 9: Daftar Pertanyaan Wawancara.....	165
Lampiran 10: Riwayat Hidup Peneliti.....	168



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertukaran informasi menjadi aspek vital pada lingkungan bisnis saat ini. Di era digital yang terus berkembang kecepatan dan keakuratan dalam pertukaran informasi antara berbagai departemen dengan pihak yang terlibat menjadi kunci untuk menjaga kelancaran operasional dan pengambilan keputusan di waktu yang tepat.

Dalam perkembangan teknologi saat ini khususnya di bidang informasi dan komunikasi memiliki dampak yang sangat pesat terhadap kemajuan suatu instansi atau perusahaan. Semakin tinggi teknologi komunikasi yang digunakan maka semakin mudah pula proses penyampaian informasinya. Diketahui dengan pertukaran informasi yang cepat dan tanggap antara pimpinan dengan bawahan koordinasi dapat menjadi lebih kondusif (Achmad Wildan Nabila & Mahendrawati ER, 2019).

Tercapainya tujuan perusahaan dapat terwujud apabila di dalamnya terjadi komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan begitu juga dengan sebaliknya. Komunikasi yang baik merupakan fondasi dari hubungan profesional yang efektif. Kemampuan Sekretaris dalam memfasilitasi komunikasi yang jelas, terbuka dan akurat antara pimpinan, staf dan pihak lain yang terlibat menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja perusahaan. Apabila informasi yang

dikomunikasikan oleh pimpinan tidak diterima dengan baik oleh bawahan maka akan menimbulkan kesalahpahaman/ *miss communication* yang dapat menghambat pekerjaan sehingga target kerja perusahaan tidak berjalan dengan baik dan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan (Pratama, et al., 2020).

Dengan demikian peranan komunikasi yang efektif menjadi hal yang sangat penting bagi Sekretaris. Karena Sekretaris merupakan perantara atau penghubung bagi pimpinan yang dapat menyampaikan instruksi atau informasi sehingga Sekretaris dapat mengkoordinasikannya kepada staf dan pihak yang terkait baik internal maupun eksternal perusahaan dalam rangka membentuk kesamaan makna dalam mempersepsikan isi pesan yang disampaikan. Sehingga dengan adanya hubungan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan yang efektif dapat menciptakan suatu kondisi yang menyenangkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Haryanti, et al., 2020).

PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan. Hal ini membuat PT Angkasa Pura I harus menghadapi berbagai tantangan atau persaingan di tingkat nasional dan internasional. Karena pesatnya keberadaan dan perkembangan perusahaan serta adanya pesaing besar di dunia industri, maka PT Angkasa Pura I sangat membutuhkan *General Manager* untuk memimpin serta mengelola perusahaan sehingga dapat mencapai target perusahaan yang telah disepakati. Seperti yang dikatakan oleh (Edinov, 2023), keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran pemimpin pada perusahaan tersebut.

General Manager mempunyai beberapa tugas dan tanggung jawab untuk mengarahkan sebagian atau seluruh manajer fungsional di seluruh departemen manajemen perusahaan. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugasnya *General Manager* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali sangat membutuhkan peran Sekretaris untuk memperlancar pekerjaannya.

Sekretaris merupakan tangan kanan atau seseorang yang telah diberi kepercayaan oleh pimpinan untuk membantu meringankan pekerjaannya dan menjadi perantara atau penghubung bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan yang ingin bertemu dengan pimpinan (Thalia & Hutapea, 2021). Selain itu, peranan Sekretaris saat ini harus mampu mengimbangi perkembangan kompleksitas pekerjaan dari pimpinan, terlebih lagi keharusan untuk mampu menggunakan aplikasi penerapan teknologi yang canggih sesuai dengan kebutuhan. Peran Sekretaris dalam organisasi telah mengalami evolusi signifikan dari sekedar menangani tugas administratif menjadi mitra strategis bagi pimpinan. Sekretaris pada saat ini tidak hanya bertanggung jawab atas kegiatan administratif, tetapi juga terlibat dalam pengambilan keputusan, perencanaan strategis, dan koordinasi lintas departemen.

Sebagai tangan kanan pimpinan tugas yang dilakukan Sekretaris setiap harinya saat membantu *General Manager* berupa tugas rutin, tugas khusus, tugas insidental, dan tugas kreatif. Tugas rutin merupakan tugas yang dilakukan setiap hari oleh seorang Sekretaris tanpa adanya perintah atau arahan dari pimpinan. Tugas rutin yang dilakukan oleh Sekretaris antara lain memproses surat masuk dan surat keluar melalui sistem aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE).

Peranan Sekretaris dalam tugas ini yaitu mengelola surat dan memastikan bahwa surat-surat yang disampaikan kepada *General Manager* dari departemen lain dapat diterima dengan cepat dan efisien. Dalam hal ini Sekretaris juga memilah surat mana yang dapat diprioritaskan terlebih dahulu berdasarkan urgensi dan kepentingannya. Sedangkan tugas khusus merupakan tugas yang diminta oleh pimpinan agar Sekretaris dapat menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan pertimbangan dan pengalamannya sebagai seorang Sekretaris. Tugas khusus yang dilakukan oleh Sekretaris dalam membantu *General Manager* yaitu mengkomodir pelaksanaan rapat dan membuat pidato atau dokumen sesuai perintah atau arahan dari pimpinan. Dalam hal ini Sekretaris memiliki peranan untuk memastikan bahwa semua diskusi selama rapat dapat disampaikan dan didokumentasikan dengan baik. Dengan demikian *General Manager* sangat membutuhkan peranan sekretaris dalam membantu dan melancarkan pekerjaannya.

Sekretaris menggunakan tenaga bantuan untuk membantu *General Manager*. Tenaga bantuan yang dimaksud adalah tenaga bantuan seorang Sekretaris dalam membantu pimpinan dengan ilmu, skill, dan wawasan yang dimiliki agar pekerjaan seorang *General Manager* dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Peran Sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan membuat Sekretaris menjadi pribadi yang multifungsi, profesional, mahir dalam melakukan tugas administrasi perkantoran, cerdas dalam menjalin hubungan kerja, terampil dalam memberikan solusi serta dapat memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien sehingga

Sekretaris dapat melaksanakan tugasnya dengan cepat dan tepat (Aryadwin, et al., 2019).

Karena di era perkembangan teknologi yang semakin maju sebagai tangan kanan pimpinan seorang Sekretaris memiliki tuntutan kompetensi menjadi Sekretaris profesional. Tuntutan tersebut dapat dilihat dari sikap dan kepribadian yang baik, pengetahuan yang luas, serta keterampilan yang baik. Kombinasi yang tepat dan seimbang antara kepribadian, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dapat menunjang seorang Sekretaris menjalankan perannya di dunia kerja secara profesional (Astuti, 2020). Peran Sekretaris dalam membantu pimpinan semakin diperluas dan kompleks. Penggunaan alat terkait dengan perkembangan teknologi peralatan kantor di era digital membantu Sekretaris dalam mengelola informasi, mengatur jadwal pimpinan, dan memfasilitasi kolaborasi tim secara efisien. Karena dalam menjalankan perannya seorang Sekretaris dituntut agar bisa bertindak cepat dan fleksibel terhadap tugas-tugas yang merupakan tanggung jawabnya dalam membantu atasan. Edinov mengatakan bahwa sebagai tangan kanan atau asisten pribadi Sekretaris mempunyai peranan yang sangat penting seperti terlibat langsung dalam memecahkan masalah yang dihadapi pimpinan, menyediakan saran dan pendapat hingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai target perusahaan.

Seperti yang diungkapkan oleh (Wenty, 2017), untuk mendukung tercapainya target perusahaan Sekretaris harus mengetahui dan memahami perihal tempatnya bekerja, kendala apa yang dihadapi oleh perusahaan dan bagaimana cara mengatasinya dengan cepat dan akurat. Terlebih seorang Sekretaris berperan

sebagai penghubung atau *human relation* bagi pimpinan yang tentunya dalam hal ini Sekretaris dapat memperoleh informasi-informasi yang dapat meningkatkan efisiensi kerja pada perusahaan. Saat membantu *General Manager* Sekretaris tidak hanya fokus pada kegiatan administratif saja akan tetapi Sekretaris juga dituntut untuk 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.

Dalam hal ini, setiap instansi atau perusahaan harus memiliki standar prosedur yang dapat menciptakan kondisi yang kondusif bagi Sekretaris dalam melaksanakan tugasnya dalam membantu *General Manager* di perusahaan. Ini terutama berlaku di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali. Dalam rangka mewujudkan tata kelola yang baik dan melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Kementrian Badan Usaha Milik Negara, terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bersifat wajib untuk seluruh aktivitas kerja di lingkungan Kementrian Badan Usaha Milik Negara. Berdasarkan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-18/MBU/12 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Kementrian Badan Usaha Milik Negara dimana setiap instansi dan badan usaha wajib memiliki petunjuk sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan.

Dalam penelitian ini mengingat bahwa tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) membuat Sekretaris kesulitan dalam menjalankan tugasnya, karena selama ini Sekretaris menjalankan tugas hanya melalui koordinasi saja. Sehingga membuat Sekretaris dalam melaksanakan pekerjaannya menjadi tidak terstruktur. Dengan demikian terdapat tantangan yang muncul seperti terjadinya tumpang tindih saat Sekretaris melaksanakan pekerjaannya dalam membantu *General Manager* sehingga dapat menghambat efisiensi dan efektivitas kerja. Misalnya dalam hal pelaksanaan tugas, apabila terdapat seorang Sekretaris yang belum memiliki pengalaman atau perusahaan memiliki Sekretaris baru yang menduduki unit *General Manager* maka Sekretaris tersebut dapat melaksanakan tugas dengan pedoman yang telah disediakan, sehingga apabila tidak ada *Standard Operating Procedure* (SOP) terkadang terjadi duplikasi pekerjaan atau bahkan kebingungan dalam hal tanggung jawab. Seperti halnya apabila Sekretaris melaksanakan tugas untuk mengatur jadwal rapat antara *General Manager* dengan rekan kerja lainnya. Hal ini memiliki potensi terjadinya benturan jadwal antara satu sama lain karena kurangnya koordinasi dengan berbagai pihak. Selanjutnya Sekretaris bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen surat yang sama, hal ini dapat terjadi duplikasi kerja atau bahkan mengalami kejadian yang tidak diinginkan seperti kehilangan dokumen penting karena masing-masing mengira yang lain sudah menangani tugas tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis akan membuat sebuah *output* (luaran) berbentuk *flyer* yang dapat dijadikan masukan atau bahan pertimbangan kepada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

Hal ini untuk memastikan agar Sekretaris *General Manager* dapat melaksanakan tugas yang diberikan secara efektif dan konsisten. Sehingga dengan adanya *flyer* Sekretaris dapat melaksanakan tugas dan peranannya dengan baik dalam membantu *General Manager* serta mengetahui apa saja pekerjaan yang seharusnya dikerjakan.

Menurut Wahyuni dan Parma (2019), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan acuan yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang berisikan langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan itu dilakukan, bagaimana pekerjaan itu dilakukan, kapan pekerjaan itu dilakukan dan siapa yang melakukannya.

Dari definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu acuan yang berisikan langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan untuk mengontrol setiap tindakan yang dilakukan oleh setiap individu dalam organisasi. Hal ini untuk memastikan Sekretaris dapat menyelesaikan tugas yang diberikan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), Sekretaris dapat menjalankan tugas dan perannya dengan baik serta mudah mengetahui pekerjaan apa saja yang perlu dilakukan untuk membantu *General Manager*.

Sebagai tangan kanan pimpinan Sekretaris juga harus profesional sehingga dituntut untuk mengetahui kemajuan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi kerja pada perusahaan. Sekretaris harus banyak mengetahui dan memahami perkembangan teknologi yang sudah mulai diterapkan pada era digital seperti saat ini. Di era digital peran Sekretaris tidak hanya terbatas pada tugas administratif,

tetapi juga meliputi manajemen data, analisis informasi, dan mendukung inisiatif transformasi digital dalam organisasi. Kemampuan adaptasi terhadap teknologi menjadi kunci bagi Sekretaris untuk tetap relevan dan efektif dalam lingkungan kerja yang terus berubah. Sehingga Sekretaris perlu menjalani pelatihan untuk mengembangkan keterampilan dalam tugas administratif dan pemrosesan informasi yang difasilitasi oleh pemanfaatan teknologi informasi (Fasae, 2024).

Adapun peranan seorang Sekretaris dalam era digital, yaitu bertanggung jawab untuk mengelola informasi perusahaan menggunakan sistem digital, Sekretaris dituntut untuk mahir dalam menggunakan alat komunikasi digital seperti (*email*, konferensi video, aplikasi yang dapat menunjang komunikasi secara efektif dengan pegawai, klien, serta pihak perusahaan terkait lainnya) dan mengelola arsip perusahaan secara elektronik untuk memastikan dokumen tersimpan dengan rapi dan mudah diakses ketika dibutuhkan.

Tetapi pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali Sekretaris *General Manager* dalam melaksanakan tugasnya secara keseluruhan belum menggunakan sistem yang berbasis digital. Tugas yang menggunakan sistem aplikasi digital berupa korespondensi surat (surat masuk, surat keluar, dan nota dinas) yang diproses melalui sistem aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), serta pembuatan Surat Perintah Perjalanan Dinas melalui sistem aplikasi *Human Capital Information System* (HCIS).

Berdasarkan latar belakang di atas diangkat judul “Tugas dan Peranan Sekretaris dalam Membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah tugas Sekretaris dalam membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali?.
- b. Bagaimanakah peranan Sekretaris dalam membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali?.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan Skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tugas-tugas Sekretaris dalam membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.
- b. Untuk mengetahui peranan Sekretaris dalam membantu *General Manager* di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Dalam penelitian yang penulis lakukan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pihak-pihak terkait. Adapun pihak terkait dari hasil penelitian ini adalah, sebagai berikut:

a. Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan yang berarti untuk Sekretaris khususnya pada unit *General Manager* mengenai pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk dijadikan pedoman Sekretaris sehingga Sekretaris dapat bekerja sesuai dengan acuan yang ditetapkan dalam membantu *General Manager*.

b. Penulis

Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Sekretaris mengenai tugas dan peranan Sekretaris dalam membantu *General Manager* sehingga penulis dapat mengaplikasikan teori yang telah di dapat di bangku perkuliahan.

c. Pembaca

- 1) Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi para pembaca khususnya bagi mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis yang mengambil konsentrasi mengenai tugas Sekretaris dan peranan Sekretaris.
- 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan bagi para mahasiswa yang akan atau sedang melakukan penelitian yang sama dengan penulis.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan yang berkaitan dengan judul di atas, maka sistematika penulisan bagi penulis terdapat lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan bagian kajian pustaka yang di dalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi kajian teori, kajian empiris, dan kerangka pemikiran teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan pada skripsi yang di dalamnya terdapat jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, uraian jabatan, masing-masing bagian dalam perusahaan, serta pembahasan mengenai hasil penelitian serta keterbatasan penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan menjadikan kesimpulan dari hasil dan pembahasan pada bab empat. Kemudian dilanjutkan dengan membuat saran mengenai hasil dan pembahasan yang didapat selama melakukan penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab 4, dapat disimpulkan mengenai tugas dan peranan Sekretaris dalam membantu *General Manager* di era digital pada PT Angkasa Pura I adalah, sebagai berikut:

- a. Dalam membantu tugas *General Manager* di era digital Sekretaris memiliki peranan yang sangat penting dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi *General Manager*, seperti menangani korespondensi melalui *e-mail* dan sistem aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik untuk surat masuk dan surat keluar, mengatur agenda *General Manager*, serta membantu menyelesaikan tugas-tugas yang melibatkan sistem aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan *Human Capital Information System* (HCIS).
- b. Saat membantu *General Manager* Sekretaris memiliki peranan yang sangat penting untuk memastikan kelancaran tugas-tugas *General Manager*. Peran Sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan mencakup dalam menjalankan berbagai tugas di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali baik itu tugas rutin, tugas khusus, tugas insidental, dan tugas kreatif.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a. Sekretaris *General Manager* diharapkan menggunakan sistem aplikasi pengarsipan untuk mendukung kelancaran, kecepatan, dan efisiensi waktu Sekretaris dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- b. Perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas secara rutin. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), Sekretaris *General Manager* dapat bekerja secara sistematis dan melindungi dari kesalahan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Arsyam, M. (2020). *Bahan Ajar Administrasi Pendidikan*.

Aryadwin, I., AM, Junaidi., & Lestari, E. A. (2019). Peran Sekretaris Dalam Memperlancar Tugas Pimpinan Pada Dinas Perindustrian Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(2).

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=peran+sekretaris+dalam+memperlancar+tugas+pimpinan+pada+dinas+perindustrian+provinsi+nusa+tenggara+barat&btnG=#d=gs_qabs&t=1720420218446&u=%23p%3DMeBYRF3fgBUJ

Astuti, C. W. (2020). Penerapan Kompetensi Sekretaris Lulusan Starki di Dunia Kerja. *Jurnal Administrasi dan Kesekretariatan*, 5(2), 88-98.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=PENERAPAN+KOMPETENSI+SEKRETARIS+LULUSAN+STARKI+DI+DUNIA+KERJA&btnG=#d=gs_qabs&t=1720420867966&u=%23p%3DlG0d1QNhXNUJ

Creswell, J.W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.

Edinov, S. (2023). Identifikasi Tugas Sekretaris pada Bank Nagari Cabang Utama Padang Sumatera Barat. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 176-188.

<http://jurnal.asmtb.ac.id>

Fasae, F. B. K. (2024). Profesi Sekretaris di Era Digital: Adaptasi Kemajuan Teknologi. *Jurnal Internasional Teknologi Manajemen*, 11(2), 21-33.

<https://doi.org/10.37745/ijmt.2013/vol11n22133>

Hartanti, S. (2020). Peranan Sekretaris Camat Dalam Membantu Tugas Camat Di Bidang Kesekretariatan Di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat [Unpublished undergraduate thesis]. Universitas Medan Area.

https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/12906/1/168510048%20-%20Sri%20Harianti%20-%20Fulltext_repair.pdf

Haryanti, O., Asnawati., & Octaviani, V. (2020). Komunikasi Kepemimpinan Pada Pegawai Bina Kesejahteraan Sosial Kantor Walikota Bengkulu. *Seminar ilmu-ilmu sosial*, 19-38.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Komunikasi+Kepemimpinan+Pada+Pegawai+Bina+Kesejahteraan++Sosial+Kantor+Wali

kota+Bengkulu&btnG=#d=gs_qabs&t=1720421365285&u=%23p%3D_lea
OLIGLGMJ

Hendrawan, A., Sucahyowati, H., & Indriyani. (2021). ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA SEKRETARIS. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian*, 6(1), 33-43.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=ORGANIZATIONAL+CITIZENSHIP+BEHAVIOR+%28OCB%29+PADA++SEKRETARIS&btnG=#d=gs_qabs&t=1720421849076&u=%23p%3DJZ9RewKeYz8J

Kacaribu, A. H. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: ANDI.

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rG0QEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=info:2j3UF-bOKjoJ:scholar.google.com/&ots=6artBHjxOj&sig=5X84K1Z371EixOGBTXFclgICeeU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Dalam Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta. <https://dpad.jogjaprov.go.id/article/library/vieww/alih-media-digital-bahan-pustaka-652>. (Diakses pada 22 Mei 2024)

Dalam Liputan 6. <https://www.liputan6.com/hot/read/4705306/pengertian-administrasimenurut-para-ahli-unsur-fungsi-dan-tujuannya-dalam-organisasi?page=4>. (Diakses pada 22 Maret 2024)

Moleong, L.J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Musty, B. (2023). Menganalisis Perubahan Peran Sekretaris Profesional dalam Menghadapi Hal tersebut Dampak Teknologi Digital Studi Kasus pada Sekretaris Profesional di Indonesia. *Jurnal Internasional Bisnis, Ekonomi dan Perkembangan Sosial*, 4(1), 12-19.

<https://journal.rescollacomm.com/index.php/ijbesd/index>

Nabila, A. W., & Er, M. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi dalam Pertukaran Informasi dan Integrasi Rantai Pasok terhadap Performa Rantai Pasok. *Jurnal SISFO*, 8(3).

<https://www.researchgate.net/publication/337083574>

Pratama, B., Setyadi, V., & Ashfahani, S. (2020). Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 13(2), 62-70.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pola+Komunikasi+Pimpinan+Terhadap+Motivasi+Kerja+Karyawan&btnG=#d=gs_qabs&t=1720423429043&u=%23p%3DgaQY2ELVnNcJ

PT Angkasa Pura I. 2022. Berkomitmen Untuk Pulih Lebih Kuat. *Committed to Recover Stronger*.

PT Angkasa Pura I. Sejarah. <https://ap1.co.id/id/about/our-history> (Diakses 3 Mei 2023).

Risnawati, N. (2023). Sekretaris Dan Lingkungan Kerja. *Jurnal STIE Semarang*, 15(3), 117-129.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=SEKRETARIS+DAN+LINGKUNGAN+KERJA&btnG=#d=gs_qabs&t=1720897861900&u=%23p%3DpLyckTFnoIgJ

Rivai, M., & Widyanti, Y. (2022). Peranan Sekretaris Dalam Mendukung Kegiatan Kerja Pimpinan Pada PT Hok Tong. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 3(2), 53-59.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=PERANANAN+SEKRETARIS+DALAM+MENDUKUNG+KEGIATAN++KERJA+PIMPINAN+PADA+PT+HOK+TONG&btnG=#d=gs_qabs&t=1720449430024&u=%23p%3D5aE58JugtVAJ

Rosalin, S., Rahayu, K. S., Utami, R. B., Edityastono, L., & Yuliawan, R. (2022). *Administrasi Perkantoran*. UB Press.

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=S7yfEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=info:rDeg_LA-4hUJ:scholar.google.com/&ots=tZcwHmp_nO&sig=ZR30XmLK1vQwbSSFivKsEGDVAkg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Sarbani, Y. A. (2021). Perilaku Sekretaris Dalam Berkorespondensi Digital. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian*, 6(2), 124-146.

<https://repository.ukwms.ac.id>

Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Kanisius.

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=YY9LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=info:vBY0SnZsG7oJ:scholar.google.com/&ots=gAy62WV1Hg&sig=rggmTcR6km2WefJunMn_1RQYqv8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Satiawati, A. (2023). Tinjauan Tugas dan Fungsi Sekretaris General Manager Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali [Unpublished undergraduate thesis]. Politeknik Negeri Bali. <http://repository.pnb.ac.id>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Taufiqurokhman., Wekke, I. S., Saleh, A.M., & Andriansyah. (2021). *Pendidikan dalam Tinjauan Administrasi Publik*. Penerbit Samudera Biru (Anggota IKAPI).

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vrVKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=info:x2KhhaH6awkJ:scholar.google.com/&ots=_iBYUJfi8Y&sig=T9t4OQodvO76R2HW_TvS-G2ufGg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

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

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=PERAN-PERAN+SEKRETARIS+DALAM+MEMBANTU+PIMPINAN+DI+PERUSAHAAN&btnG=#d=gs_qabs&t=1720422236919&u=%23p%3DBeu7u8zFTNIJ

Utami, I. T. (2019). Analisis Spesifikasi Dan Deskripsi Pekerjaan Untuk Posisi Jabatan Sekretaris Berdasarkan Persyaratan Akademik Dan Non Akademik. *Jurnal Sekretaris & Administrasi (Serasi)*, 17(1), 25-38.

<https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi/article/view/884>

Wahyuni, I. A. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 20-28.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Penerapan+SOP+Bagi+Mahasiswa+PKL+Pada+Departemen+Food++And+Beverage+Service+The+Oberoi+Beach+Resort%2C+Bali&btnG=#d=gs_qabs&t=1720450994609&u=%23p%3DZuonCtcnI6YJ

Wenty. (2017). Peranan Sekretaris Dalam Menciptakan Efisiensi Kerja Pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC Medan. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/301>. (Diakses 21 Maret 2024).

Zahra, N. A. (2023). Peran Sekretaris dalam Dunia Bisnis. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, 2(2), (43-46).

<http://journal.ainarapress.org/index.php/lms>