

**TINJAUAN TUGAS DAN FUNGSI SEKRETARIS  
GENERAL MANAGER PADA PT ANGKASA PURA I  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI – BALI**



**Oleh  
ASIH SATIAWATI  
2015713027**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TINJAUAN TUGAS DAN FUNGSI SEKRETARIS  
GENERAL MANAGER PADA PT ANGKASA PURA I  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI – BALI**



**Oleh  
ASIH SATIAWATI  
2015713027**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

**Nama** : Asih Satiawati

**NIM** : 2015713027

**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: **“Tinjauan Tugas dan Fungsi Sekretaris *General Manager* Pada 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 ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini 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, 25 Agustus 2023  
Yang menyatakan,



Asih Satiawati  
NIM. 2015713027



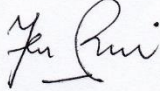


Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**TINJAUAN TUGAS DAN FUNGSI SEKRETARIS GENERAL  
MANAGER PADA PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI**

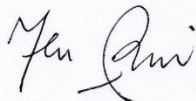
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

ASIH SATIAWATI  
NIM 2015713027

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

| Nama Penguji   | Tanda Tangan  |
|--|---|
| Ketua Dosen Penguji,<br>Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb.<br>NIP. 196210101989112001 |   |
| Dosen Penguji 1,<br>Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si .<br>NIP. 196409191989032002        |  |
| Dosen Penguji 2,<br>Ida Bagus Gede Dananjaya, S.E.,MM<br>NIP. 0009049305                 |  |

Dosen Pembimbing 1,



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

Dosen Pembimbing 2,



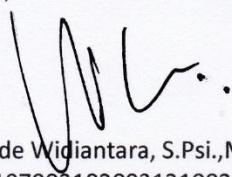
(Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si)  
NIP. 199206132019032023

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

Diketahui oleh,  
Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

## PRAKATA

Puja dan puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan Tugas dan Fungsi Sekretaris *General Manager* Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari pembuatan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan berkat peran dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan serta doa dari berbagai pihak, Laporan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sampai dengan proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah membimbing dan memberi arahan sehingga penulis dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik.
5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan motivasi, serta memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan motivasi, serta memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. 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 Laporan

Tugas Akhir, serta memberikan bantuan dan pelayanan yang baik atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Bisnis.

8. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *General Manager* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali atas kesempatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sebagai pendukung syarat kelulusan.
9. 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 Laporan Tugas Akhir ini.
10. 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 Laporan Tugas Akhir.
11. Kedua orang tua, Bapak Carnalim dan Ibu Siti Indayanah yang selalu menjadi penyemangat, senantiasa memberikan kasih sayang, didikan, materi serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT. Terima



kasih telah mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.

12. Para sahabat dan teman-teman kelas VI B Administrasi Bisnis, teman-teman jurusan Administrasi Bisnis serta seluruh teman-teman di Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

13. Pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini 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 Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pikiran bagi semua pihak guna menambah pengetahuan. Sebagai akhir kata penulis mengucapkan Terima Kasih.

Badung, 25 Agustus 2023



Asih Satiawati



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                | i    |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR ..... | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....           | iii  |
| PRAKATA.....                                      | iv   |
| DAFTAR ISI.....                                   | viii |
| DAFTAR GAMBAR.....                                | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                             | xi   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                            | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                    | 1    |
| B. Pokok Masalah.....                             | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                        | 5    |
| D. Manfaat Penelitian .....                       | 5    |
| E. Metode Penelitian.....                         | 6    |
| 1. Lokasi Penelitian .....                        | 6    |
| 2. Objek Penelitian .....                         | 6    |
| 3. Data Penelitian .....                          | 7    |
| 4. Teknik Analisis Data .....                     | 10   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                       | 12   |
| A. Pengertian Administrasi .....                  | 12   |
| 1. Definisi Administrasi dalam Arti Sempit .....  | 13   |
| 2. Definisi Administrasi dalam Arti Luas.....     | 14   |
| 3. Unsur-unsur Administrasi .....                 | 14   |
| 4. Ciri-ciri Administrasi.....                    | 14   |
| 5. Ruang Lingkup Administrasi .....               | 15   |
| 6. Fungsi Administrasi .....                      | 16   |
| 7. Peranan Administrasi .....                     | 18   |

|  |            |
|--|------------|
| B. Pengertian Sekretaris .....   | 19         |
| 1. Jenis-jenis Sekretaris .....  | 20         |
| 2. Tugas Sekretaris .....  | 23         |
| 3. Fungsi Sekretaris .....   | 28         |
| 4. Peran Sekretaris.....   | 30         |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>                                    | <b>33</b>  |
| A. Sejarah Perusahaan.....   | 33         |
| B. Visi, Misi, Dan Tata Nilai Perusahaan .....   | 39         |
| C. Bidang Usaha .....  | 42         |
| D. Struktur Organisasi Perusahaan .....  | 45         |
| E. Uraian Jabatan .....  | 48         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>58</b>  |
| A. Kebijakan Perusahaan .....  | 58         |
| B. Tinjauan Tugas dan Fungsi Sekretaris General Manager Pada PT<br>Angkasa Pura I..... | 63         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>100</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 100        |
| B. Saran .....   | 104        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>105</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>108</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Gedung Wisti Sabha PT Angkasa Pura I.....   | 33 |
| Gambar 3. 2 Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I.....  | 36 |
| Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali..... | 47 |
| Gambar 4. 1 Flowchart Penanganan Surat Masuk Unit <i>General Manager</i> .....                              | 71 |
| Gambar 4. 2 Flowchart Penanganan Nota Dinas Unit <i>General Manager</i> .                                   | 76 |
| Gambar 4. 3 Flowchart Penanganan Telepon Unit <i>General Manager</i> .....                                  | 81 |
| Gambar 4. 4 Flowchart Penanganan Surat Keluar Unit <i>General Manager</i> .....                             | 86 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Surat masuk dari pihak eksternal .....  | 108 |
| Lampiran 2 : Nota Dinas .....  | 109 |
| Lampiran 3 : Laporan Harian General Manager .....  | 110 |
| Lampiran 4 : Buku Ekspedisi Surat Masuk Dalam Lingkup Internal .....                       | 111 |
| Lampiran 5 : Buku Ekpedisi Penerimaan Surat Masuk Dalam Lingkup Eksternal Perusahaan ..... | 112 |
| Lampiran 6 : Dokumentasi Saat Melakukan Wawancara .....                                    | 113 |
| Lampiran 7 : Daftar Pertanyaan Wawancara .....   | 114 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada perkembangan teknologi seperti saat ini khususnya pada bidang informasi dan komunikasi membawa pengaruh yang sangat pesat terhadap kemajuan suatu instansi atau perusahaan. Semakin tinggi teknologi komunikasi yang digunakan maka akan semakin mempermudah proses penyampaian informasi. Diketahui dengan adanya proses pertukaran informasi yang cepat dan tanggap antara pegawai dengan pimpinan koordinasi dapat menjadi lebih kondusif (Achmad Wildan Nabila dan Mahendrawati ER, 2019).

PT Angkasa Pura I merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan. Hal ini membuat PT Angkasa Pura I harus menghadapi berbagai tantangan atau persaingan dalam lingkup nasional maupun internasional. Karena pesatnya keberadaan dan perkembangan perusahaan serta adanya pesaing-pesaing hebat di

dunia industri, maka PT Angkasa Pura I sangat memerlukan peran sekretaris dalam membantu tugas *General Manager*.

Sekretaris merupakan seseorang yang ditugaskan untuk membantu tugas pimpinan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan administratif perusahaan sehingga dapat menunjang kegiatan manajerial seorang pemimpin atau kegiatan operasional perusahaan (DP Dewi dan L Octavia, 2017).

*General Manager* memiliki tugas dan tanggung jawab memimpin beberapa atau seluruh manajer fungsional terhadap seluruh bagian manajemen perusahaan. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya *General Manager* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali sangat membutuhkan peran sekretaris dalam membantu meringankan pekerjaannya.

Sebagai tangan kanan pimpinan sekretaris berperan sebagai sumber dan filter informasi bagi *General Manager*. Dalam memenuhi tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya sebagai seorang sekretaris seperti, mengatur aktifitas pimpinan dimulai dari melaksanakan kegiatan administratif, sebagai penghubung atau *human relations*, sebagai perantara bagi pimpinan baik kepada pihak internal maupun eksternal, sebagai alternatif pemikiran dari pimpinan dalam hal-hal penuangan ide, sebagai *secret keeper* atau pemegang rahasia pimpinan yang kaitannya dengan tugas perusahaan dan sebagai mediator pimpinan dengan bawahan (DP Dewi dan L Octavia, 2017).

Dengan demikian dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai tangan kanan pimpinan sekretaris bertransformasi menjadi sosok yang multifungsi, profesional dalam bekerja, berkompeten dalam melaksanakan pekerjaan administrasi kantor, 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 (Iwin Ardyawin, Junaedi AM, Elva Ayu Lestari, 2019).

Terkait dengan tugas dan fungsi sekretaris, maka setiap instansi atau perusahaan sebaiknya memiliki standar prosedur yang dapat mempermudah sekretaris melaksanakan tugasnya saat membantu *General Manager*. Bahwa dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi Kementerian Badan Usaha Milik Negara, diperlukan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk seluruh aktivitas kerja di lingkungan Kementerian Badan Usaha Milik Negara sesuai dengan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-18/MBU/12 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedure* Kementerian Badan Usaha Milik Negara dimana setiap instansi atau perusahaan diharuskan memiliki sebuah pedoman yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Dalam penelitian yang penulis lakukan kurangnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dapat membuat sekretaris sulit

dalam melaksanakan tugasnya, karena selama ini sekretaris *General Manager* melaksanakan tugas hanya melalui koordinasi saja. Hal ini membuat sekretaris dalam melaksanakan pekerjaannya menjadi tidak terstruktur. Untuk mengatasi permasalahan tersebut sebaiknya diperlukan pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Sekretaris *General Manager*.

Dalam hal ini, M. Budiharjo (2014) mengatakan bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu”.

Selanjutnya menurut Tambunan (2013) mengatakan bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sekumpulan prosedur operasional standar yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika”.

Dari definisi menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah aturan atau tata tertib yang dijadikan sebagai pedoman perusahaan, hal ini bertujuan agar pegawai dapat melaksanakan tugas yang diberikan secara efektif dan konsisten. Sehingga dengan diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sekretaris dapat melaksanakan tugas dan



fungsinya dengan baik serta mudah mengetahui apa saja pekerjaan yang seharusnya dikerjakan dalam membantu *General Manager*.

Maka berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangakat judul “TINJAUAN TUGAS DAN FUNGSI SEKRETARIS *GENERAL MANAGER* PADA PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI - BALI”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tugas dan fungsi sekretaris dalam membantu *General Manager* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan tugas dan fungsi sekretaris dalam membantu *General Manager* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

- a. Manfaat dari penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang sekretaris.

b. Penulis dapat mengetahui tugas dan fungsi sekretaris dalam membantu pimpinan sehingga penulis dapat mengaplikasikan teori yang telah di dapat di bangku perkuliahan.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil pengamatan ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau pertimbangan bagi perusahaan khususnya pada sekretaris *General Manager* dalam membantu tugas pimpinan.

## 3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi dan informasi yang berguna khususnya bagi mahasiswa dan pembaca pada umumnya.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk melakukan penelitian adalah Gedung Wisti Sabha PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali, 80361.

### 2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir adalah tinjauan tugas dan fungsi sekretaris *General Manager* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

### 3. Data Penelitian

#### a) Jenis Data

Metode penulisan yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif.

Dalam hal ini, Sugiyono (2017) mengatakan bahwa “data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif untuk menghasilkan suatu data penelitian dalam bentuk deskripsi, seperti gambaran umum mengenai perusahaan dan informasi lain yang digunakan untuk membahas rumusan masalah yang terdapat pada Laporan Tugas Akhir.

#### b) Sumber Data

##### 1) Data Primer

Menurut Danang Sunyoto (2013:21) mengatakan bahwa: “Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus”. Data yang diperoleh secara langsung merupakan hasil data yang diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara kepada sekretaris *General Manager* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

## 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) mengungkapkan bahwa: “Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder merupakan sumber data pelengkap untuk melengkapi sumber data primer. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah profil perusahaan, visi, misi dan tata nilai perusahaan, bidang usaha, dan struktur organisasi perusahaan.

### c) Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

#### a. Observasi

Menurut Sugiyono (2013:145) mengemukakan pendapatnya mengenai observasi yaitu sebagai berikut: “Suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang ingin diteliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dalam perusahaan untuk mendapatkan suatu data maupun bukti-bukti yang mendukung untuk melengkapi hasil



pengamatan yang sesuai dengan objek penelitian yang dilakukan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

b. Wawancara

Dalam hal ini, Sugiyono (2016:317) mengungkapkan bahwa:

“Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan melakukan tanya jawab kepada sekretaris *General Manager*, dimana penulis menyusun pertanyaan terlebih dahulu mengenai data penelitian yang diangkat pada Laporan Tugas Akhir. Sehingga melalui wawancara ini penulis dapat mengetahui lebih dalam objek penelitian yang penulis lakukan.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2013:240) mengungkapkan pendapatnya yang dimaksud dengan dokumentasi adalah:

“Catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang”. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi pada penelitian ini penulis lakukan dengan

mengambil sebuah data secara langsung maupun melalui website PT Angkasa Pura I baik dalam bentuk tulisan, gambar, foto atau informasi lainnya. Pengumpulan data melalui dokumentasi ini dilakukan untuk memperoleh sebuah data yang penulis inginkan.

d. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016:291) mengungkapkan bahwa:

“Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Melalui metode penelitian ini penulis memperoleh data dengan mendatangi perpustakaan dan mencari referensi yang terdapat pada buku, website, jurnal, dan informasi lainnya yang sesuai dengan objek penelitian yang diangkat pada Laporan Tugas Akhir sehingga relevan dengan pembahasan yang sedang diteliti.

#### 4. Teknik Analisis Data

Tahapan analisis data yang dilakukan penulis menurut Santori dan Komariah (2012), yaitu melalui:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan oleh penulis melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan yang sesuai

dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada sekretaris *General Manager* PT Angkasa Pura I.

b. Reduksi data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan. Laporan Tugas Akhir disusun berdasarkan data yang diperoleh dimana berisi gambaran umum perusahaan dan informasi yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat pada Laporan Tugas Akhir.

c. Penyajian data

Teknik penyajian data yang dilakukan oleh penulis pada penelitian kualitatif berupa uraian singkat dan flowchart. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dan memahami masalah apa yang terjadi pada sekretaris *General Manager* untuk merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

d. Kesimpulan

Setelah tahap pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data penulis menghasilkan data yang dituangkan dalam bentuk uraian sehingga dapat menemukan kesimpulan dari hasil pengamatan yang dilakukan pada sekretaris *General Manager*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis mengenai Tugas dan Fungsi Sekretaris dalam Membantu *General Manager* pada PT Angkasa Pura I, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam membantu tugas *General Manager* adapun tugas dan fungsi sekretaris, sebagai berikut:
  - a. Dalam membantu pekerjaan *General Manager* sekretaris dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan profesional. Sekretaris *General Manager* memiliki beberapa macam tugas yang dikelompokkan menjadi tugas rutin, tugas khusus, tugas resepsionis, tugas sosial, tugas istimewa, tugas insidental, tugas pertemuan bisnis, dan tugas kreatif. Dimana pada tugas sekretaris tersebut terdapat tugas yang terbagi antara tugas sekretaris junior dengan sekretaris senior.

b. Dalam membantu tugas *General Manager* sekretaris memiliki fungsi sebagai:

1) Fungsi sekretaris sebagai pejabat eksekutif

Sekretaris berfungsi untuk membantu meringankan pekerjaan *General Manager*. Sekretaris diberikan mandat untuk bertanggung jawab terhadap tugas yang seharusnya dilakukan agar *General Manager* dapat fokus dalam mengelola perusahaan untuk mencapai sebuah keberhasilan.

2) Fungsi sekretaris sebagai penghubung

Sekretaris bertanggung jawab sebagai penghubung (*human relations*) antara pimpinan dengan pihak internal maupun eksternal. Tidak hanya fokus pada kegiatan administratif saja, seorang sekretaris dituntut untuk dapat berkomunikasi secara efektif agar dapat memperlancar hubungan dengan manajemen, departemen, dan staf di perusahaan agar mudah dalam mendapatkan suatu informasi yang berhubungan dengan perusahaan.

3) Fungsi sekretaris sebagai penasihat

Sekretaris berperan sebagai penasihat terhadap pimpinan maupun staf pegawai. Hal ini karena sekretaris dianggap netral dalam memberikan sebuah solusi permasalahan yang berkaitan dengan organisasi. Oleh

karena itu, sekretaris harus bersikap bijaksana dalam memberikan nasehat agar mudah diterima dan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pimpinan maupun staf pegawai.

2. Pada sekretaris *General Manager* belum adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga dalam melaksanakan tugasnya sekretaris hanya melakukan tugas melalui koordinasi saja. Dikarenakan belum adanya pedoman tertulis yang diterapkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan, maka sekretaris *General Manager* perlu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tugas yang dilakukan secara rutin agar dapat melaksanakan tugas dengan terstruktur. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sebaiknya diterapkan, sebagai berikut:
  - a. Penanganan Surat Masuk
  - b. Penanganan Surat Keluar
  - c. Penanganan Nota Dinas
  - d. Penanganan Telepon
3. Adapun kendala yang dialami oleh sekretaris *General Manager* PT Angkasa Pura I, antara lain:
  - a. Terjadinya tumpang tindih saat melaksanakan suatu tugas sekretaris

Belum adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada sekretaris *General Manager* membuat sekretaris



dalam melaksanakan tugasnya terkadang mengalami tumpang tindih. Seperti contoh, apabila salah satu dari sekretaris mengajukan cuti dalam waktu yang sudah ditentukan kemudian terdapat staf pengganti sementara untuk membantu tugas *General Manager*, tetapi dikarenakan belum adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) staf pengganti tersebut tidak mengetahui apa saja tugas yang biasa dilakukan oleh sekretaris dalam mendampingi pimpinannya atau melaksanakan perintah langsung dari *General Manager*.

Untuk mengatasi kendala tersebut perlu adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada tugas sekretaris agar sekretaris memiliki pedoman saat melaksanakan pekerjaannya dalam membantu pimpinan.

b. Pengarsipan yang masih menggunakan sistem manual

Pada pelaksanaan kegiatan pengarsipan, sekretaris *General Manager* masih menggunakan sistem manual. Kearsipan dengan sistem manual ini dapat menimbulkan hambatan apabila sekretaris ingin mencari sebuah berkas, dokumen, surat dan sebagainya. Dalam melaksanakan kegiatan arsip manual ini sangat membutuhkan ketelitian yang tinggi karena tidak adanya bantuan dari sistem komputer, sehingga dalam pelaksanaannya apabila berkas tersebut mendadak

diperlukan sekretaris harus mencari arsip tersebut dengan memilah satu persatu berkas yang kemudian membutuhkan waktu yang cukup lama.

## B. Saran

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

1. Sesuai dengan perkembangan teknologi seperti saat ini sebaiknya sekretaris terus meningkatkan pengetahuan dan kinerjanya dalam membantu tugas pimpinan, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah perusahaan.
2. Perlu diterapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dibuat dengan menggunakan diagram alir (*flowchart*) yang bertujuan agar sekretaris dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan. Dengan diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sekretaris *General Manager* dapat melakukan pekerjaan dengan terstruktur dan melindungi dari sebuah kesalahan.
3. Diharapkan pada sekretaris *General Manager* memiliki sistem aplikasi pengarsipan agar dapat mempermudah sekretaris dalam melaksanakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.V. Lomak Theresia., & Widhi, N. M. 2022. "Analisis Peran dan Tugas Sekretaris pada PT XYZ". Jurnal Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Vol. 1, No.1.
- Aryadwin, I., & AM, Junaidi., & Lestari, E. A. 2019. "Peran Sekretaris Dalam Memperlancar Tugas Pimpinan Pada Dinas Perindustrian Provinsi Nusa Tenggara Barat". Jurnal Ilmu Perpustakaan. Volume 1, Nomor 2.
- Dewi, D,P., & Octavia, L. 2018. "Peran Sekretaris Dalam Mengelola Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan". Jurnal Sekretaris Universitas Pamulang.
- Gabriele. 2018. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada". Artikel Ilmiah Jurnal Agora. Vol. 6 No.1.
- Kamaluddin, A. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Merdeka. "Fungsi Sekretaris". <https://www.merdeka.com/sumut/fungsi-sekretaris-pengertian-beserta-tugas-tugasnya-dalam-organisasi-kl.html> (Diakses 23 Juli 2023)
- Nabila, A. W., & Er, Mahendrawathi. 2019. "Pengaruh Teknologi Informasi dalam Pertukaran Informasi dan Integrasi Rantai Pasok terhadap Performa Rantai Pasok". Sisfo Vol. 08 No.03.

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).

PT Angkasa Pura I. "". <https://bali-airport.com/id/kebijakan-pelayanan/index>  
(Diakses 5 Juli 2023).

Selfiana, S. 2018. "Hubungan Interpersonal dalam Membentuk Komunikasi  
antar Pribadi yang Efektif dan Keberhasilan Peran Serta Tugas-  
Tugas Sekretaris". *Jurnal Administrasi Kantor.*

Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian".

Bandung: PT Alfabeta.

Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D".

Bandung: PT Alfabeta.

Sugiyono. 2017. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D".

Bandung: PT Alfabeta.

Sujarweni, V. W. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.*  
Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sutha, D.W. 2018. *Administrasi Perkantoran.* Sidoarjo: Indomedia Pustaka,  
2018.

Syafnidawaty. "Data Primer." <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>  
(Diakses 27 Juli 2023).

Syafnidawaty. "Data Sekunder." <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>  
(Diakses 27 Juli 2023).

Hutapea, J. Y., & Thalia. 2021. "Peran-Peran Sekretaris Dalam Membantu Pimpinan Di Perusahaan". Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis. Vol 4 No.1.

Utami, I. T. 2019. "Analisis Spesifikasi Dan Deskripsi Pekerjaan Untuk Posisi Jabatan Sekretaris Berdasarkan Persyaratan Akademik Dan Non Akademik". Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi), Volume 17, No. 1, hlm 25-38.

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 3 Juni 2023).

Winata. S. V. 2016. "Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pada Chocolab". Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI