

PELATIHAN PENGEMBANGAN STRATEGI SEKRETARIS TERHADAP ADMINISTRASI PERUSAHAAN D'CUCI LAUNDRY

Yustina Elisabeth Ndari Resi¹, I Putu Dharmawan Pradhana², Ni Ketut Arniti³

^{1,2,3}) Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Nasional
e-mail: pradhana@undiknas.ac.id

Abstrak

Peran strategi sekretaris ditinjau dari aspek administrasi merupakan suatu strategi dalam melakukan perkembangan untuk administrasi perusahaan. Dalam perkembangan ini sekretaris memberikan yang terbaik untuk memastikan tercapainya peningkatan citra perusahaan melalui pengelolaan administrasi perusahaan dengan pihak internal maupun eksternal. Untuk memenuhi tuntutan peran yang semakin kompleks ini, pengembangan profesional bagi sekretaris menjadi sangat penting. Terdapat beberapa pendekatan yang dapat diambil untuk mencapai hal ini. Pertama, pengelolaan waktu yang baik menjadi dasar yang esensial. Kemampuan untuk mengatur prioritas dan menjalankan tugas-tugas dengan efisien akan memberikan kontribusi besar pada produktivitas perusahaan. Peran sekretaris saat ini telah berkembang menjadi sebuah peran strategis yang memiliki dampak besar terhadap operasional dan citra perusahaan. Untuk menjalankan peran ini dengan sukses, pengembangan profesional menjadi kunci utama. Dengan menguasai manajemen waktu, komunikasi efektif, prinsip toleransi, serta memanfaatkan lima kekuatan sebagai fondasi, sekretaris dapat berkontribusi secara signifikan pada kesuksesan perusahaan. Dalam pengembangan profesional ini, lima kekuatan menjadi fondasi yang kokoh: kekuatan pengetahuan, kekuatan sikap mental, kekuatan tindakan, kekuatan relasi, dan kekuatan kepercayaan serta pemahaman.

Kata kunci: Peran, Strategi, Sekretaris, Administrasi.

Abstract

The strategic role of the secretary in terms of the administrative aspect is a strategy in carrying out developments for company administration. In this development, the secretary gave his best to ensure the achievement of improving the company's image through managing the company's administration with internal and external parties. To meet the demands of this increasingly complex role, professional development for secretaries is essential. There are several approaches that can be taken to achieve this. First, good time management is an essential basis. The ability to set priorities and carry out tasks efficiently will make a major contribution to company productivity. The role of the secretary has now developed into a strategic role that has a major impact on the company's operations and image. To perform this role successfully, professional development is key. By mastering time management, effective communication, the principle of tolerance, and utilizing the five strengths as a foundation, the secretary can contribute significantly to the company's success. In this professional development, five strengths form a solid foundation: the power of knowledge, the power of mental attitude, the power of action, the power of relationships, and the power of trust and understanding.

Keywords: Role, Strategy, Secretary, Administration.

PENDAHULUAN

Saat ini perusahaan jasa berada pada lingkungan bisnis yang semakin sengit dengan adanya globalisasi. Perusahaan yang mempunyai kualitas yang baik akan merubah perilaku konsumen sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen karena perusahaan yang memberikan produk atau jasa berkualitas dan bermutu, serta dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul dari pesaingnya, sehingga perusahaan baru yang baru ingin masuk ke lingkungan pasar harus mendalami lagi perilaku konsumen yang terus berkembang. Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak ada hanya bersaing dari segi harga (Ilmiah et al., n.d.). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memberi kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan. Perusahaan sebagai individu dalam

suatu system memfokuskan kegiatan kepada pelanggan sebagai konsumen jasa, agar dapat lebih efektif dan efisien dalam menjalankan kegiatan dalam memberikan atau menyediakan jasa maupun produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan (Anindya & Iva Mindhayani, 2021) . Dilain pihak, perusahaan sebagai suatu sistem juga harus membahagiakan pelanggan internal, dalam hal ini adalah karyawan (produsen jasa). Tujuannya agar dapat menghasilkan layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan eksternal.

Usaha di bidang jasa pada saat ini berkembang dengan sangat pesat terutama jasa laundry dan perawatan, karena para pelaku bisnis dibidang jasa ini melihat bahwa pangsa pasar pada sector jasa akan bertahan lebih lama jika dibandingkan dengan industri manufaktur. Dengan semakin banyaknya pesaing dalam bisnis sejenis, pelanggan mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan jasa laundry dan perawatan tersebut. Hal tersebut menciptakan iklim persaingan yang semakin ketat, sehingga membuat para pelaku bisnis diharuskan untuk memiliki keunggulan dalam bersaing selain hal tersebut, perusahaan yang bergerak di bidang jasa laundry dan perawatan harus dapat menjalankan konsep pemasaran yang tepat, salah satunya adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan bahkan melebihi harapan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kesetiaan atau loyalitas pelanggan. Menurut (Drajat, 2009) Fasilitas adalah segala sesuatu yang merupakan sarana pokok dan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang secara sengaja yang disediakan oleh pihak perusahaan untuk digunakan, dimanfaatkan ataupun dinikmati oleh konsumen di tempat penjualan jasa. Fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen, yang berarti bahwa semakin lengkap fasilitas yang disediakan dan didukung oleh desain yang menarik maka semakin banyak pula konsumen yang tertarik sehingga memutuskan untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut, karena jika fasilitas yang diberikan lengkap dan menarik maka permintaan akan jasa juga akan meningkat yang berarti akan mempengaruhi konsumen dalam memilih perusahaan jasa yang ditawarkan sebagai tempat membeli/menggunakan jasa dan dengan sendirinya akan tertanam dibenak pelanggan akan kualitas jasa pada perusahaan tersebut.

Di era globalisasi sekarang ini, persaingan terjadi dimana-mana. Hubungan antar organisasi yang begitu dekat menyebabkan masing-masing harus mampu bersaing secara sehat untuk menjadi yang terbaik semua aspek berada di garis depan. Oleh karena itu, sebuah organisasi dibutuhkan pemimpin yang bertanggung jawab dan dedikasi yang tinggi, mampu memimpin organisasi yang dipimpinya ke arah yang lebih baik. Agar seorang pemimpin berhasil menyelesaikan tugas administrasinya, diperlukan sekretaris yang andal, cekatan, terampil, efektif dan profesional. Oleh karena itu, profil sekretaris profesional tidak hanya ditandai dengan kompetensi teknis yang tinggi, tetapi harus menjiwai dan mencitai profesinya (Sumarto, n.d.). Keistimewaan sekretaris profesional adalah “mereka mampu berperan sebagai asisten bagian administrasi, sekretaris eksekutif ataupun manajer kantor” karena adanya keterampilan yang prima, dan juga berorientasi global dari pada sekedar fokus pada tugas kerja yang telah ditetapkan(Suwandi n.d.). Dengan demikian, seorang sekretaris memiliki peranan penting dalam membantu menyelenggarakan kegiatan kantor untuk pimpinan, yang direalisasi- kan melalui tugas-tugasnya. Seorang sekretaris juga harus mengembangkan kepribadiannya, yang dapat tercermin dari tingkah laku, tutur kata, maupun sikap dalam pergaulan sehari-hari, baik di kantor maupun di lingkungan tempat tinggal.

Menurut (Hendarto dan Tulus haryono, 2008) sekretaris memiliki peranan sebagai berikut: Penjaga/ beranda perusahaan, Filter dan pengelola informasi, Asisten pribadi/ tangan kanan pimpinan, Pemegang rahasia. Sekretaris dalam perannya sebagai penjaga/beranda perusahaan berhak menyeleksi siapa saja yang bisa dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan. Penyeleksian ini berguna agar tamu yang bertemu dengan pimpinan dapat terkontrol. Sebagai penjaga/beranda perusahaan, sekretaris juga harus dapat mengatur waktu pertemuan pimpinan dengan tamu/relasinya, sehingga tidak bertumbukan satu sama lain. Sebagai filter dan pengelola informasi, peran sentral sekretaris dalam perusahaan adalah menjaga kelancaran arus informasi dari dalam dan ke luar organisasi (Risnawati, 2013), karena secara operasional sekretarislah yang mengerjakan dan sekretaris selalu berada dilingkup pemegang kekuasaan dan pengambil keputusan pimpinan, sehingga rahasia sebuah organisasi hampir semuanya sekretaris dapat mengetahuinya. Sekretaris dalam suatu waktu tertentu atau dalam banyak kesempatan dapat mewakili pimpinan untuk keperluan perusahaan. Sebagai asisten pribadi/ tangan kanan pimpinan sekretaris banyak membantu tugas-tugas pimpinan baik dalam pekerjaan administratif maupun pekerjaan- pekerjaan kesekretariatan lainnya. Jika hal ini diterapkan, maka citra nama kantor akan naik

dengan sendirinya. Banyak juga perusahaan yang berkembang dilatarbelakangi oleh seorang sekretaris yang ahli, cekatan dan mampu dalam menyelesaikan tugasnya.

METODE

Metode pada kegiatan pengabdian ini menggunakan menggunakan metode observasi karena kelompok pengabdian harus terlebih dahulu melihat dan mengamati apa saja potensi yang ada, serta metode observasi juga dapat digunakan mencari atau menyelidiki perilaku nonverbal. Menurut (Sugiyono, 2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila di dibandingkan dengan teknik yang lain. Tahap observasi dilakukan pada tanggal 13 juni 2023, tahapan ini berlangsung di perusahaan D'cuci Laundry. Dari tahapan ini, kelompok pengabdian bisa menemukan dimana permasalahan pada pengembangan kemudahan dalam penyusunan administrasi perusahaan yang membuat proses administrasi di perusahaan D'cuci Laundry mengalami hambatan.

Metode wawancara, metode ini dilakukan untuk menggali informasi dari para stakeholder dan para staff D'cuci Laundry. Metode wawancara merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan untuk mencari data dan informasi dari penelitian (Sugiyono, 2019). Pada tanggal 31 Juli 2023 kelompok pengabdian berkunjung ke kantor D'cuci Laundry untuk mendiskusikan terkait dengan kegiatan training yang akan dilaksanakan, serta mencari informasi terkait tujuan penelitian. Dengan melakukan metode wawancara kelompok pengabdian dapat lebih mudah menyelesaikan proses penelitian, karena dari informasi yang diperoleh dapat diketahui masalah atau kendala yang terjadi.

Metode terakhir yang digunakan dalam pengabdian ini menggunakan metode pelatihan pengembangan terhadap sekretaris. Dilaksanakan pada tanggal 4 Agustus 2023 program latihan ini dilaksanakan secara offline. Dengan melakukan metode ini kelompok pengabdian berharap bisa sangat membantu sekretaris dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi perusahaan secara lebih mudah, lebih mengikuti kemajuan teknologi yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian ini difokuskan untuk membahas mengenai strategi dan peran sekretaris untuk meningkatkan administrasi pada perusahaan, agar dapat meningkatkan standar perusahaan menjadi lebih baik kedepannya. Strategi adalah suatu rencana perusahaan yang dapat dilihat dari visi dan misi perusahaan sebagai petunjuk yang dirancang sebagai tujuan utama dari suatu perusahaan melalui pelaksanaan yang tepat sebagai suatu proses penentuan rencana pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai (Hubungan, 2012). Sedangkan peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu, Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan dan peran yang dilakukan (tandelilin, n.d.). Administrasi merupakan sebuah kegiatan pencatatan data informasi baik secara internal maupun eksternal dengan tujuan untuk mempermudah dalam pengolahan data informasi (Mulyapradana et al., 2018). Menurut (Risnawati, 2013) menyatakan bahwa pengertian sekretaris adalah seseorang yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab serta memiliki kepercayaan dari pimpinan untuk melaksanakan tugas kantor yang bersifat rahasia. Melihat pekerjaan yang dilakukan oleh pimpinan sangat banyak, maka pimpinan memerlukan seorang sekretaris untuk membantunya dalam menyelesaikan semua pekerjaan di kantor. Dengan demikian kedudukan seorang sekretaris merupakan orang yang pertama membantu pimpinan dalam dan menyelesaikan semua pekerjaan yang ada di kantor.

Dari pemaparan diatas maka dapat dibahas bahwa peran dan strategi sekretaris merupakan faktor yang sangat penting dalam pengembangan administrasi perusahaan dalam menyelesaikan tugas-tugas perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan. Tahap awal dalam proses pengabdian ini yaitu dengan melakukan observasi ke perusahaan D'cuci Laundry, observasi ini dilakukan guna melihat secara langsung kendala yang dialami sekretaris dalam menyusun administrasi perusahaan. Setelah dilakukan observasi, ditemukan bahwa adanya kendala dalam administrasi perusahaan D'cuci Laundry. Karena sistem yang diberikan perusahaan masih kurang berkembang, dengan begitu mengakibatkan lama nya proses penyusunan administrasi di perusahaan tersebut.



Gambar 1. Observasi Pada Perusahaan D'cuci Laundry

Setelah melakukan observasi, tim pengabdian juga melakukan wawancara langsung kepada Manager perusahaan. Wawancara yang dilakukan adalah mengkonfirmasi kepada narasumber terkait ijin atas training yang akan diberikan kepada staff perusahaan, dan menjelaskan materi yang akan dijelaskan serta manfaat yang dapat diperoleh perusahaan. Pelatihan pengembangan yang diberikan kepada staff sekretaris ini merupakan solusi yang sangat tepat untuk membantu mengatasi permasalahan kesulitan dalam hal mengurus administrasi dengan lebih mudah dan cepat.

Tahap selanjutnya yaitu sesi pelatihan dimana tim pengabdian mengajarkan mengenai pengelolaan dokumen seperti tata cara penyimpanan dokumen, sistem penyimpanan dokumen, dan penyusutan dokumen yang meliputi pemusnahan dan pemindahan dokumen, setelah melakukan penjelasan materi mengenai pengelolaan dokumen perusahaan, selanjutnya diskusi kepada sekretaris perusahaan mengenai sistem penyimpanan yang digunakan di perusahaan ini, tata cara penyimpanan dokumen dan penyusutan. Berdasarkan hasil diskusi bahwa di perusahaan D'cuci Laundry administrasi nya masih secara manual, misalnya menulis kontrak kerja sama, memberikan invoice kepada konsumen ataupun hotel yang diajak bekerja sama. Maka dari itu pelatihan ini sangat bagus untuk pengembangan administrasi di perusahaan ini.



Gambar 2. Suasana Pelatihan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan dan pembahasan yang telah di paparkan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelatihan pengembangan peran sekretaris merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pengembangan kompetensi dan keahlian dalam membantu kelancaran tugas administrasi perusahaan serta tugas-tugas pimpinan. Pelatihan pengembangan strategi bagi sekretaris dapat memberikan peningkatan dalam kemampuan administratif mereka. Mereka mungkin menjadi lebih terampil dalam mengatur jadwal, mengelola dokumen, dan menjalankan tugas-tugas administratif lainnya dengan lebih efisien. Dengan adanya pelatihan, sekretaris mungkin dapat mengidentifikasi dan menerapkan praktik terbaik dalam administrasi. Ini dapat mengarah pada peningkatan efisiensi operasional, pengurangan kesalahan administratif, dan peningkatan produktivitas. Sekretaris yang memiliki pemahaman tentang strategi perusahaan dapat lebih efektif berkolaborasi dengan berbagai tim di dalam organisasi. Mereka dapat membantu mengalirkan informasi yang relevan antara departemen, memfasilitasi komunikasi yang lebih baik, dan mendukung koordinasi

yang lebih lancar. Pelatihan ini mungkin membekali sekretaris dengan keterampilan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan bisnis. Mereka dapat lebih siap menghadapi tantangan baru dan berkontribusi pada perubahan yang diperlukan dalam strategi perusahaan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi pembaca agar D'cuci Laundry mampu bersaing dengan cara melakukan pengembangan yang lebih berkualitas. Untuk pelayanan harus mampu memberikan kenyamanan bagi para konsumen agar bisa meningkatkan bisnis yang sedang dikerjakan. Untuk pengabdian masyarakat lebih lanjut perlu disiapkan lagi materi dan waktu pelatihan yang baik agar bisa lebih baik lagi untuk kedepannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Team Pengabdian mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak D'cuci Laundry yang telah memberikan kesempatan untuk memberikan pelatihan terhadap para staff nya dan sudah banyak membantu dalam proses persiapannya. Semoga perusahaan D'cuci Laundry makin sukses dan berkembang ditengah persaingan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Drajat. (2009). ANALISIS PEMANFAATAN FASILITAS PERUSAHAAN.
- Hendarto dan Tulus haryono. (2008). PERAN SEKRETARIS KANTOR.
- Istianingsih (2012: Peran Strategi Bersaing Dalam. In *Jurnal Akuntansi: Vol. XVI (Issue 02)*.
- Ilmiah, J., Tsarwah, A., Bahri, R., Naharia, H., Al, S., & Makassar, F. (n.d.). Pengembangan Usaha Jasa Laundry dalam Meningkatkan Pendapatan Marginal rumah tangga dalam Perspektif Ekonomi Islam di Watampone (Studi Pada Octa Laundry).
- Keunggulan, M., & Perusahaan, B. (n.d.). PERANAN STRATEGI OPERASI DALAM.
- Mulyapradana, A., Psi, S., Politeknik, M. A., Pekalongan, P., Indah, A., & Politeknik, L. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. In *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol (Vol. 1)*.