

Pembekalan Administrasi Dasar Bagi Staf Administrasi Instansi Pemerintahan

**R. Koesmaryanto Oetomo¹, Bertha Reni Pudji Mawarti², Yakin Bakhtiar Siregar²,
Kartini Ismono³**

¹Program Studi Komunikasi, STIKS Tarakanita, Kompleks Billy & Moon Pondok Kelapa, Jakarta Timur, info@starki.id

²Program Studi Sekretari, STIKS Tarakanita, Kompleks Billy & Moon Pondok Kelapa, Jakarta Timur, info@starki.id

³Jurusan Sekretaris dan Manajemen; Universitas BSI; Jl. Salemba Raya No.45, Jakarta Pusat, 021-3100041; e-mail: info@bsi.ac.id

ABSTRAK

Sumber daya manusia menjadi hal utama dalam kegiatan perkantoran. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melakukan kegiatan peningkatan keterampilan bagi staf administrasi dan sekretaris. Melalui metode praktek langsung dengan simulasi berbagai situasi berbeda mampu meningkatkan keterampilan. Fokus dalam pelatihan ini adalah kesekretariatan dan pengelolaan arsip secara efektif. Tetapi tidak kalah pentingnya juga untuk penanganan telepon, penggunaan aplikasi komputer, dan tata cara makan bersama. Hal ini dilakukan karena sebagian besar sekretaris atau orang yang bekerja dalam bidang administrasi ternyata tidak memiliki latar belakang pendidikan sekretaris atau administrasi sehingga penanganan arsip dan bertelepon menjadi kurang. Dari hasil pelatihan dapat ditunjukkan peningkatan keterampilan dan rasa percaya diri para peserta. Ada beberapa pengetahuan yang benar-benar baru bagi para peserta, seperti pembuatan surat masal, tata cara makan bersama kolega dan pimpinan, pengelolaan arsip secara efektif.

Kata kunci: kearsipan; pengelolaan arsip secara efektif, penanganan panggilan telepon; pengelolaan tugas

ABSTRACT

Human resources is the backbone of office activities, therefore improving employee knowledge and skills needs to be done on an ongoing basis. This article is to report an upgrading activity conducted by STIKS Tarakanita for the administrative assistants and secretaries of Otoritas Jasa Keuangan (OJK – Financial Services Authority). The activity was conducted through direct practice methods with simulations of different situations to improve the skills of the participants. The focus in this training was on secretarial and effective management of records. They also received a refreshing program on how to handle telephone, the use of computer applications, and the table manners. This training was conducted as most of the participants did not have any secretarial educational background; thus they had difficulty in handling files and telehone. The participants claimed that they enjoyed and got benefits from the training; they were more skilful and confident. They were happy with the new knowledge of mass mailing and table manners,

and effective record management.

Keywords: *Archives; Effective Record Management; Handling Callers; Task Management*

A. PENDAHULUAN

Karyawan menjadi tulang punggung berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Karyawan yang cekatan dan terampil dalam bekerja menjadi idaman bagi berlangsungnya sebuah organisasi atau perusahaan. Tetapi hanya sedikit karyawan yang benar-benar terampil dalam bekerja dan karyawan lainnya perlu dilakukan kegiatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya. Pekerjaan administrasi menjadi suatu pekerjaan yang dianggap paling mudah sehingga siapa pun dapat melakukannya. Padahal jika pekerjaan administrasi dilakukan oleh karyawan yang memiliki dasar pengetahuan dan keterampilan administrasi maka pekerjaan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini tidak jauh berbeda dengan pekerjaan sekretaris. Rata-rata organisasi atau perusahaan menghadapi empat kendala utama, yaitu (1) Rata-rata sekretaris adalah mereka yang kurang memiliki latar belakang pendidikan kesekretarisan/administrasi sehingga kurang memiliki kompetensi di bidang administrasi. (2) Dokumen-dokumen tidak tertata rapih dan sistematis. Sering terjadi pula bahwa dokumen hilang atau pada saat dibutuhkan dokumen tersebut tidak cepat dapat ditemukan. Hal ini tentu saja akan menghambat proses pengambilan keputusan yang pada gilirannya akan membuat kinerja kantor kurang efisien. (3) Dokumen-dokumen tidak ditulis dalam Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Hal ini dapat menimbulkan salah pengertian di berbagai pihak. Hal ini juga dapat membuat komunikasi kurang efektif dan pada akhirnya dapat menurunkan citra institusi atau organisasi. (4) Menerima telepon adalah salah satu tugas bagian administrasi. Cara menerima telepon yang baik dengan memperhatikan pelayanan prima akan membantu kelancaran komunikasi. Hal ini juga dapat mempengaruhi kelancaran tugas administrasi dan citra organisasi.

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Presiden Republik Indonesia, 2009). Penataan arsip dapat diartikan sebagai pengaturan informasi dan fisik arsip untuk memudahkan penemuan kembali. Dengan kegiatan ini pengendalian arsip baik secara

fisik maupun informasi dapat dilakukan secara optimal. Saat ini, dikenal lima macam sistem penataan arsip yaitu: sistem abjad, sistem masalah/subyek, sistem nomor, sistem tanggal, dan sistem wilayah (Sulaiman, Hadiwardoyo, & Dkk, 1999). Perhatian perlu diberikan kepada arsip kantor berupa dilakukannya sistem pengelolaan yang baik, sehingga dengan sistem pengelolaan yang baik, sistem tersebut akan dapat membantu mendukung efisiensi kerja dalam hal penyediaan informasi. Dengan demikian, dalam aktivitas organisasi diperlukan suatu sistem penanganan arsip atau manajemen arsip yang baik dan benar agar arsip kantor dapat terpelihara dan mudah ditemukan bila diperlukan.

B. METODE PELAKSANAAN

Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan Kesekretarisan bagi Sekretaris dan Staf Administrasi di Otoritas Jasa Keuangan. Pelatihan diadakan dalam bentuk seminar (pengetahuan umum dalam bentuk teori di bawah bimbingan fasilitator profesional) dan *workshop* (praktek langsung). Adapun peserta yang hadir sebanyak 25 orang karyawan yang bekerja sebagai sekretaris junior maupun bagian administrasi kantor.

Sebelum pelaksanaan kegiatan pelatihan, dilakukan beberapa persiapan tempat pelaksanaan beserta peralatan pendukung. Sebuah layar LCD Proyektor besar diletakkan di depan. Meja dalam ruang didesain menggunakan konsep U atau setengah lingkaran seperti layaknya ruang pertemuan. Terdapat beberapa pelantang yang digunakan oleh para fasilitator dalam menyampaikan materinya serta dapat juga digunakan oleh para peserta untuk sesi tanya jawab.

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan selama tiga hari mulai pukul 8 pagi hingga pukul 5 sore. Pelatihan dilakukan secara terus-menerus dan berulang-ulang sehingga mampu menghasilkan apa yang menjadi target yaitu terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan bagi para peserta (Mawarti & Pamungkas, 2019). Sebanyak 25 orang peserta beserta para fasilitator selalu hadir tepat waktu. Kegiatan diawali dengan sarapan pagi dilanjutkan dengan penyampaian materi. Setelah makan siang dilakukan kegiatan selingan sebelum penyampaian materi kedua berlangsung. Seperti halnya sesi pertama, dalam sesi kedua juga terdapat praktek langsung sesuai dengan materi yang sudah disampaikan. Dalam sepanjang penyampaian materi, para fasilitator membolehkan para peserta langsung bertanya saat kurang paham atau ingin meminta penjelasan lebih terkait materi yang disampaikannya.

Kegiatan pelatihan dilengkapi dengan kuesioner untuk mengetahui secara

keseluruhan mengenai materi yang sudah disampaikan oleh para fasilitator. Selain kuesioner dari panitia kegiatan, para fasilitator juga selalu memberikan pre-test maupun post-test untuk mengetahui perkembangan setelah mendapatkan pelatihan. Dari setiap hasil pre-test dan post-test tersebut selalu terdapat peningkatan yang signifikan dari para peserta. Hal ini disebabkan para peserta sebenarnya sudah mempunyai dasar yang kuat hanya saja kurang dalam implementasi melalui berbagai situasi.

C. HASIL DAN DISKUSI

Pelatihan dilaksanakan selama tiga hari berturut-turut dari pagi sampai sore hari dengan masing-masing dua fasilitator per hari. Pelatihan hari pertama hadir sebanyak 25 orang peserta untuk mengikuti materi tentang pengetahuan kearsipan dan korespondensi. Ruangan didesain menyerupai ruangan rapat bentuk U dengan sebuah layar LCD di posisi depan. Karena banyaknya jumlah peserta maka dibuat dua baris ke belakang. Ruang meja yang cukup luas untuk masing-masing peserta dibuat sehingga cukup ruang untuk nantinya berlatih pengarsipan seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 1 di bawah ini. Materi pada hari pertama ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu korespondensi Bahasa Indonesia, *Effective Record Management*, dan sistem kearsipan. Sesuai dengan jadwal acara bahwa di awal pelatihan diberikan pre-test kemudian dilanjutkan pemaparan mengenai korespondensi Bahasa Indonesia. Dalam materi ini dijelaskan mengenai



Gambar 1. Situasi Ruang Pelatihan Hari Pertama

pengelolaan surat, terutama surat dinas pemerintahan. Karena kebanyakan surat-surat pemerintahan sudah ada standarnya maka cepat saat praktek menggunakan surat-surat pemerintahan, sedangkan untuk surat-surat bisnis lebih perlu pembimbingan walaupun tidak terlalu lama. Dalam pekerjaan sehari-hari pun hanya sedikit penanganan surat-surat bisnis sehingga untuk materi korespondensi Bahasa Indonesia ini tidak terlalu lama menghabiskan waktu. Setelah selingan kudapan maka pelatihan dilanjutkan dengan materi *Effective Record Management*. Materi ini mempraktekkan bagaimana mengelola arsip secara efektif. Dalam praktek langsung, meskipun sudah lama berkecukupan dengan pengelolaan arsip ternyata para peserta banyak yang belum mengelola arsip secara efektif. Efektif dalam hal ini adalah cepat dalam pencarian dan juga cepat dalam hal penyimpanannya. Percuma saja jika cepat dalam penyimpanan arsip tapi lama dalam pencariannya. Dalam kesempatan ini pula diberikan materi sistem kearsipan sehingga para peserta mampu membuat standar sistem kearsipan yang digunakan dalam divisi masing-masing di tempat kerja sehingga pengelolaan arsip menjadi lebih efektif. Praktek kearsipan sangatlah menarik disampaikan oleh para fasilitator dan sangat bermanfaat untuk dilakukan pada pekerjaan sehari-hari. Di penghujung praktek ada post-test untuk melihat sejauh mana penyerapan materi yang sudah disampaikan. Lembaran-lembaran pre-test dan post-test dikumpulkan dan langsung diperiksa oleh para fasilitator untuk dilakukan rekapitulasi hasilnya. Gambar 2 menjelaskan mengenai suasana yang terjadi saat berlangsung kegiatan pelatihan.

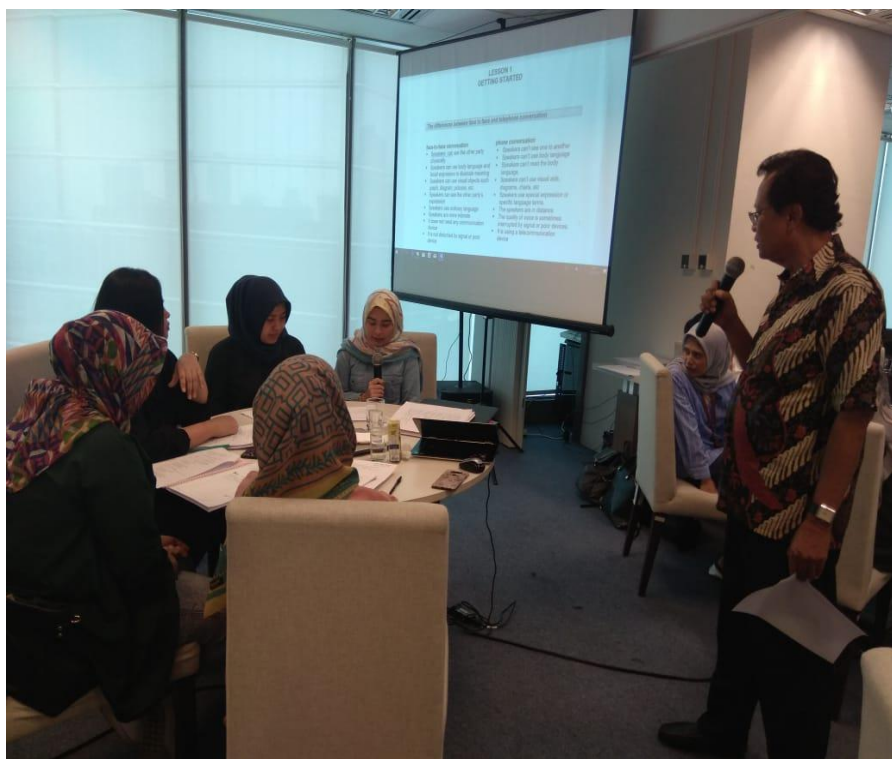


Gambar 2. Suasana Pelatihan Materi Pengetahuan Kearsipan dan Korespondensi

Pelatihan pengetahuan kesekretarian dilakukan pada hari kedua kegiatan pelatihan. Antusias peserta yang hadir sangatlah luar biasa. Dengan jumlah 25 orang peserta yang hadir tepat waktu membuat pelaksanaan kegiatan pelatihan dapat dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang sudah dibuat. Kegiatan pelatihan diawali dengan pemberian pre-test kepada masing-masing peserta untuk melihat sejauh mana pengetahuan yang sudah dimiliki oleh para peserta. Ruangan didesain dengan meja bundar ukuran sedang berisi 6 kursi sehingga terdapat 5 meja bundar ukuran sedang dalam ruangan tersebut dengan satu meja kotak ukuran sedang beserta kursi besar di depan yang digunakan oleh para fasilitator dalam menyampaikan materinya. Suasana ruang kegiatan pelatihan dapat dilihat dalam Gambar 3. Hari kedua ini materi mengenai kesekretariatan dan pekerjaan-pekerjaan administrasi. Peserta yang memang bekerja dalam bidang administrasi merasa sudah tidak asing lagi dengan materi ini. Tetapi materi tidak hanya berhenti sampai di situ saja melainkan dikembangkan oleh fasilitator bagaimana menjadi seorang sekretaris profesional. Gambar 4 menunjukkan suasana kegiatan pelatihan yang berlangsung. Para peserta sedikit terpacu untuk lebih memperhatikan materi ini. Ternyata antara administrasi dan sekretariat memang berbeda pekerjaan dan wewenang sehingga perlu diberikan materi mengenai *task management*. Materi yang sedikit lebih berbobot ini disampaikan oleh para fasilitator dengan menarik dan mudah dimengerti sehingga terlihat tidak adanya ketegangan di raut wajah para peserta. Hari pertama ini ditutup dengan materi keterampilan berkomunikasi. Setelah disampaikan sekitar 10 menit maka giliran para peserta mempraktekkannya. Terlihat keceriaan di antara para peserta yang berusaha



Gambar 3. Situasi Ruang Pelatihan Hari Kedua



Gambar 4. Salah Seorang Fasilitator Menyampaikan Materi Di Hari Kedua

mempraktekkan cara berkomunikasi sesuai dengan teori yang sudah diberikan sebelumnya. Tidak lupa diberikan post-test untuk mendapatkan informasi hasil pelatihan yang sudah dilakukan. Kegiatan di hari pertama ini terlihat serius tapi santai. Hasil test yang diberikan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan maupun keterampilan dari para peserta. Pengetahuan dan keterampilan dasar yang sudah dimiliki oleh para peserta kegiatan pelatihan ini merupakan faktor yang membuat adanya peningkatan. Hanya saja dalam sesi praktek melalui simulasi situasi terlihat kurangnya pengalaman para peserta dalam menghadapi situasi-situasi tertentu.

Kegiatan pelatihan pada hari ketiga terdapat dua materi besar yaitu *Handling Callers* dan Komputer dan *Table Manner*. Semangat yang masih bergelora dalam diri 25 orang peserta membuat semua kegiatan dapat terlaksana sesuai jadwal. Setelah kudapan pagi, para peserta diberikan materi mengenai penanganan panggilan telepon dalam Bahasa Inggris, terutama pengucapan salam pembuka. Fasilitator sudah membuat modul yang berisi situasi-situasi berbeda untuk langsung dipraktekkan oleh para peserta. Dalam pelatihan ini, para peserta diperbolehkan melihat percakapan yang ada dalam modul atau menyesuaikan dengan situasi yang terjadi dalam pekerjaan sehari-hari pada divisi masing-

masing. Pada Gambar 5 terlihat bagaimana suasana pelaksanaan pelatihan penanganan telepon dalam Bahasa Inggris.



Gambar 5. Salah Seorang Peserta Mencoba Simulasi Menjawab Telepon Dalam Bahasa Inggris Pada Hari Ketiga Pelatihan

Perlu dibiasakan lagi untuk menjawab telepon dalam Bahasa Inggris yang selalu memperkenalkan diri dan nama divisinya terlebih dahulu untuk memberikan informasi bahwa sudah benar tujuan telepon. Situasi tidak berhenti pada salam pembuka saja melainkan berlanjut ke situasi membuat janji bertemu atau mencatat pesan untuk disampaikan kepada pimpinan yang sedang tidak berada di tempat. Yang membuat para peserta sedikit kerepotan adalah saat praktek simulasi memesan tempat menginap. Dalam hal ini perlu dibiasakan penggunaan aplikasi online. Setelah istirahat dan makan siang selesai, kegiatan pelatihan berlanjut ke materi komputer dalam penggunaan aplikasi Microsoft Word 2010. Pada hari sebelumnya sudah diberitahukan bahwa hari ketiga ada materi komputer sehingga para peserta wajib membawa laptop masing-masing yang sudah terinstal aplikasi Microsoft Word 2010. Suasana penggunaan laptop oleh para peserta dapat dilihat pada Gambar 6. Pada awal pelatihan komputer dijelaskan terlebih dahulu perbedaan antara aplikasi Microsoft Word 2007 dengan aplikasi Microsoft Word 2010. Yang langsung dipraktikkan oleh para peserta adalah pembuatan surat masal atau dikenal dengan istilah *mail merge*. Ternyata para peserta baru mengetahui cara pembuatan surat

yang banyak sekaligus dengan sekali ketik saja. Pelatihan ini sungguh memberikan pengalaman baru bagi para peserta.



Gambar 6. Praktek Penggunaan Aplikasi Microsoft Word

Setelah pelatihan komputer selesai maka selanjutnya diberikan praktek langsung bagaimana seharusnya bersikap dalam kegiatan makan bersama kolega dan pimpinan yang dikenal dengan istilah *table manner*. Banyak hal-hal yang baru saja diketahui oleh para peserta mengenai tata cara makan bersama. Juga diberikan informasi mengenai hal-hal yang boleh dan hal-hal yang sebaiknya dihindari pada saat makan bersama kolega dan pimpinan. Di penghujung kegiatan pelatihan diberikan post-test dan lembaran evaluasi mengenai kegiatan pelatihan yang berlangsung selama tiga hari berlangsung.

D. SIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

Pelatihan ini bermanfaat bagi para peserta khususnya Administrative Assistant di Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melaksanakan pelatihan, para peserta dapat merasakan perbedaan dengan lebih mengenal tugas-tugasnya dan dapat menerapkan sistem yang benar sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelatihan hari terakhir peserta sudah bisa menerapkan apa yang disampaikan selama tiga hari pelatihan, hal ini terlihat dengan latihan-latihan yang dikerjakan dengan baik dan benar. Peserta dengan nilai skor di atas

rata-rata bisa ditingkatkan pelatihannya untuk ke pelatihan berikutnya (*advanced level*). Perlu keberlanjutan pelatihan sehingga ilmu yang di dapat terus ter *update*.

DAFTAR REFERENSI

- Mawarti, B. R. P., & Pamungkas, P. D. A. (2019). Efektivitas Pembelajaran Keterampilan Mengetik Dengan Menggunakan Metode Drill Di Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Dan Sekretari Tarakanita Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 4(1), 20–39.
- Presiden Republik Indoensia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indoensia.
- Sulaiman, M., Hadiwardoyo, S., & Dkk. (1999). *Akuisisi Nasional Arsip Orde Baru dan Kabinet Reformasi*. Jakarta: Arsip Nasional Republik Indonesia.