

PENINGKATAN KUALITAS SEKRETARIS SALES  
DEPARTMENT UNTUK MEMPERLANCAR AKTIVITAS  
KERJA PADA PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)  
BANDARA SAM RATULANGI MANADO

TUGAS AKHIR

Oleh  
OCTAVIA KAMBEY  
NIM 12 052 032



POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
TAHUN 2015

PENINGKATAN KUALITAS SEKRETARIS SALES  
DEPARTMENT UNTUK MEMPERLANCAR AKTIVITAS  
KERJA PADA PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)  
BANDARA SAM RATULANGI MANADO

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah  
Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Manado



Oleh  
OCTAVIA KAMBAY  
NIM 12 052 032

POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
TAHUN 2015

## LEMBAR PERSETUJUAN

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini:

Nama : Octavia kambey

NIM : 12 051 032

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul : **“Peningkatan Kualitas Sekretaris Sales Department Untuk Memperlancar Aktivitas Kerja Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Sam Ratulangi Manado”**.

Manado, Agustus 2015

Disetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**(Jeaneta. Rumerung, SE. MSi)**  
**NIP. 196701311992032002**

**(Meidy. Wollah, SPd. M.Pd)**  
**NIP. 197305282005012001**

Ketua Panitia  
Seminar dan Ujian Tugas Akhir

**(Dr. Ir. Efendy Rasjid, MSi. MM)**  
**NIP. 19670516 199403 1 013**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir Oleh Octavia Kambey ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 06 Agustus 2015.

Ketua/Penguji I

**(Mariska Ch. Walean, SE. MSi)**  
**NIP. 197409152002122001**

Penguji 2,

Penguji 3,

**(Debby Ch. Kawung, SE. MM)**  
**NIP. 196512241990112001**

**(Jeaneta. Rumerung, SE. MSi)**  
**NIP. 196701311992032002**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**(Willem Gilbert Pomantow, SE. MSi)**  
**NIP. 196511191990031003**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Octavia Kambey  
NIM : 12 051 032  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Program : Diploma III

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,

**Octavia Kambey**  
12 051 032

## **BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Octavia Kambey  
NIM : 12 051 032  
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 28 Oktober 1989  
Agama : Kristen Advent  
Alamat Tempat Tinggal : Desa Kaweruan Jaga I  
Kec. Likupang Selatan Kab. Minahasa Utara

Riwayat Pendidikan : Tamat SD Negeri Kaweruan Tahun 2001  
: Tamat SMP Negeri 3 Likupang Tahun 2004.  
: Tamat SMA Advent Timika Tahun 2007

Nama Ayah : Marthen Kambey  
Nama Ibu : Meyti Mumek  
Alamat Tempat Tinggal : Desa Kaweruan Jaga I  
Orang Tua : Kec. Likupang Selatan Kab. Minahasa Utara



## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat pertolongan-Nya Tugas Akhir ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini dilaksanakan dengan tujuan agar mahasiswa memiliki kemampuan secara profesional dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi didalam dunia kerja saat ini, juga untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Jemmy Rangan, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Bapak Willem Gilbert Pomantow, SE. MSi selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Dr. Ir. Efendy Rasjid, MSi. MM selaku Ketua Panitia Tugas Akhir Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Agustinus Walansendow, SE, MSi, MM selaku Ketua Panitia Praktek Kerja Lapangan.
5. Ibu Jeaneta Rumerung, SE. MSi selaku Dosen Pembimbing I pada Tugas Akhir tahun 2015.
6. Ibu Meidy Wollah, SPd. M.Pd selaku Dosen Pembimbing II pada Tugas Akhir tahun 2015.

7. Ibu Dra. Selvie R.I. Mandang, MM selaku Dosen Wali dari tahun 2012 sampai tahun 2015.
8. Seluruh Staff Administrasi dan juga semua dosen-dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ke-dua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan memberikan semangat yang luar biasa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab menjadi seorang mahasiswa
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2012 (Silvia, Syull, Ristha, Kendy, Shusy, Fatma, Intan, Maya, Meisy, Anty, Andra, Chen, Gepa, Gedar, Raendy, Tenda, Ryan, dan Della).
11. Nicky Koontud yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
12. Semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang dapat bermanfaat bagi penulis.

Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna untuk Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis.

Manado,        Agustus 2015



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iv
BIOGRAFI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR ....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Masalah.....	1
B.    Pokok Masalah .....	4
C.    Tujuan Tugas Akhir .....	4
D.    Manfaat Tugas Akhir .....	4
E.    Metode Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II    GAMBARAN UMUM LOKASI PKL</b>	
A.    Sejarah Singkat.....	6
B.    Visi dan Misi Perusahaan .....	12
C.    Sumber Daya Perusahaan.....	13
D.    Bidang Usaha .....	14
E.    Job Description & Struktur Organisasi .....	16
<b>BAB III    AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN</b>	
A.    Uraian Aktivitas Kerja.....	21
B.    Hambatan Bekerja dan Penanggulangannya .....	22
C.    Analisis dan Pembahasan.....	25

**BAB V    SIMPULAN DAN SARAN**

A.    Kesimpulan .....	32
B.    Saran .....	32

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	TEKS	HALAMAN
Gambar 1	Kantor PT. Angkasa Pura I .....	11
Gambar 2	Struktur Organisasi perusahaan .....	20

## DAFTAR TABEL

TABEL	TEKS	HALAMAN
Tabel 1	Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) .....	9
Tabel 2	Kantor Cabang PT. Angkasa Pura II (Persero) .....	10
Tabel 3	Jumlah Karyawan PT. Angkasa Pura I Manado .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Zaman ekonomi global dengan tingkat teknologi tinggi saat ini, para eksekutif menjadi tergantung pada dukungan staff-nya untuk mengontrol sistem baru. Hal ini sejalan dengan adanya tuntutan era globalisasi dimana dunia kerja diperhadapkan pada berbagai tantangan, yaitu mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten agar mampu bersaing pada pasar global. Kondisi demikian membuat para pimpinan perusahaan membutuhkan jasa sekretaris yang lebih handal dan profesional.

Era globalisasi informasi diwarnai dengan kemajuan teknologi informasi dimana hal ini berpengaruh terhadap orang-orang yang menggeluti profesi sebagai sekretaris. Pengaruh dari era ini sangat besar terhadap peran dan fungsi sekretaris dimana mereka harus menyesuaikan diri dan memperluas wawasan.

Peran sekretaris saat ini semakin penting dan strategis. Sekretaris saat ini tidak hanya berkecimpung dalam pekerjaan teknis keadministrasian atau mendampingi dan melayani kebutuhan pimpinan saja. Lebih jauh dari itu, sekretaris sudah bertransformasi menjadi sosok yang multifungsi dan merepresentasikan organisasi maupun pimpinan organisasi dimana sekretaris itu bekerja.

Sekretaris saat ini bukan lagi sebagai sosok pendiam dan hanya menerima perintah, tetapi berubah menjadi sosok profesional dalam bekerja, berkompeten dalam administrasi perkantoran, cerdas dalam bekerja, terampil memberikan

solusi dan berorientasi untuk melayani seluruh pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi.

Fungsi dan peran sekretaris semakin dibutuhkan oleh para manajer. Para manajer dalam memanfaatkan waktunya lebih berkonsentrasi pada tugas manajerialnya yang penuh tantangan itu dan segala pekerjaan staf didelegasikan kepada sekretarisnya. Sebagai konsekuensinya sekretaris pun akan menghadapi tantangan yang tidak ringan.

Menghadapi tantangan tersebut tidak ada cara lain bagi sekretaris kecuali mengantisipasi situasi yang akan datang dengan mengembangkan diri, melalui kompetensi dengan cara: memiliki sikap dan kepribadian yang sesuai dengan posisinya sebagai sekretaris; memiliki berbagai pengetahuan yang menunjang pekerjaannya; terampil dalam memakai alat kantor berteknologi tinggi; terampil dalam mengelolah kantor; cakap dalam berhubungan dengan pimpinan dan orang lain.

Menjadi seorang sekretaris yang professional, tidak hanya menyangkut kemampuan untuk menampilkan diri secara professional, tetapi juga harus menguasai skill manajemen dasar yang bisa membantu sekretaris untuk berperan secara optimal, diantaranya manajemen waktu, komunikasi dan dapat mengoperasikan alat-alat kantor.

Kompetensi sekretaris dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan fungsi sekretaris sebagai pembantu pimpinan melalui pelaksanaan tugas-tugas administrasi perkantoran. Karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Sam Ratulangi juga dituntut untuk menunjukkan profesionalisme dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawab, termasuk karyawan yang berprofesi sebagai sekretaris.

Sekretaris sales department PT. Angkasa Pura I Manado dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari tidak sepenuhnya menjalankan pekerjaannya sebagai sekretaris. Hal ini disebabkan karena sekretaris tersebut awalnya menjadi petugas di bagian Airport Tax (Pajak Bandara) sehingga sekretaris tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya di bagian sales department tidak mempunyai pengetahuan atau wawasan yang luas tentang bagaimana menjadi seorang sekretaris yang profesional.

Pekerjaan sekretaris yang tidak dilaksanakan secara maksimal pada bagian sales department PT. Angkasa Pura I Manado diantaranya, menangani semua surat-surat masuk dan keluar, menginput perintah pimpinan atas lembar disposisi yang telah diisi oleh pimpinan sesuai dengan surat masuk, menyusun dan menyimpan surat-surat sesuai dengan penomoran surat. Dengan demikian sekretaris sales department tersebut perlu mengembangkan dirinya melalui peningkatan kompetensinya sehingga benar-benar mampu dan berkualitas tinggi dalam membantu pimpinannya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis memberi judul Laporan Tugas Akhir ini **“Peningkatan Kualitas Sekretaris Sales Department Untuk Memperlancar Aktivitas Kerja Pada PT. AngkasaPura I (Persero) Cabang Bandara Sam Ratulangi Manado”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang diangkat adalah **“Bagaimana upaya peningkatan kualitas Sekretaris Sales Department sehingga dapat memperlancar aktivitas kerja karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Sam Ratulangi Manado?”**

## **C. Tujuan Laporan Tugas Akhir**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Sekretaris Sales Department.
2. Untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas Sekretaris Sales Department pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Sam Ratulangi Manado.

## **D. Manfaat Laporan Tugas Akhir**

1. Bagi Politeknik Negeri Manado menjadi bahan referensi yang dapat digunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan kesekretariatan dan administrasi perkantoran.
2. Bagi Perusahaan adalah sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kinerja sekretaris yang dilakukan sekarang dan masa yang akan datang.
3. Bagi penulis adalah untuk menambah ilmu pengetahuan tentang peningkatan kualitas sekretaris.



### **E. Metode Laporan Tugas Akhir**

Metode yang digunakan penulis adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono, (2003:14) adalah data yang diperoleh dalam bentuk kata, skema dan gambar.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Bandar udara Sam Ratulangi pada mulanya di bangun oleh Jepang pada tahun 1942 dengan panjang 700 meter, lebar 23 meter dan diberi nama Lapangan Terbang Mapanget. Seirama dengan itu bertumbuh Ekonomi Indonesia, permintaan akan angkutan udara semakin meningkat sehingga pada tahun 1983-1984 fasilitas angkutan udara diperluas menjadi panjang 2.500 meter dan lebar 45 meter.

Dengan peningkatan ini, maka Bandara Sam Ratulangi mampu menampung pesawat berbadan lebar seperti jenis pesawat A-300, A-320, dan DC-10 dengan kapasitas terbatas. Sejak tahun 1994 Bandar Sam Ratulangi menjadi Bandar Internasional kelas 1 B yang beroperasi dari jam 07.00 wita-18.00 wita.

Disamping penerbangan domestik, penerbangan Internasional langsung dari Bandar Sam Ratulangi ke Davao dan Singapura dilakukan Silk Air dan Bouraq Airlines masing-masing 2 (dua) kali seminggu. Sebagai upaya Pemerintah mengembangkan Bandar Udara agar lebih dinamis dan lebih mandiri dengan teknologi tinggi, maka Bandara ini sejak tahun 1990 dialihkan ke pengelolaan PT. Angkasa Pura I (Persero).

Seiring pertumbuhan lalu lintas angkutan udara Manado, maka pemerintah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara mulai melakukan antisipasi dengan mengembangkan Bandar Udara Sam Ratulangi.

Pembangunan fasilitas Bandar Sam Ratulangi ini dilaksanakan oleh Proyek Pembangunan Fasilitas Bandar Udara dan Keselamatan Penerbangan (FBUKP) yang hasilnya mulai dioperasikan sejak akhir tahun 2000 dan selanjutnya diserahkan secara operasional dari Direktorat Jenderal Penerbangan Udara kepada PT. Angkasa Pura I (Persero) mulai tanggal 18 Desember 2003.

PT. Angkasa Pura I ( PERSERO ) adalah **Badan Usaha Milik Negara (BUMN)** dilindungi Departemen Perhubungan yang selalu memberikan kontribusi yang optimal kepada negara melalui perusahaan dan pelayanan jasa kebandarudaraan.

Semangat kewirausahaan merupakan landasan aktivitas pengelolaan bandar udara yang mengembang 3 (tiga) tugas utama, yaitu :

1. Menyelenggarakan keselamatan penerbangan.
2. Keamanan Penerbangan.
3. Kenyamanan dan kemudahan.

Ketiga hal pokok itu tetap menjadi titik sentral perhatian PT. Angkasa Pura I (Persero) disamping juga memiliki tanggung jawab sosial dan kepedulian yang sangat besar untuk turut mengembangkan lingkungan dimana perusahaan ini berada.

PT. Angkasa Pura I ( Persero ) awalnya didirikan tanggal 20 Februari 1964 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 tanggal 15 November 1962 dengan nama Perusahaan Negara Angkasa Pura “Kemayoran”.Yang selanjutnya disebut PN.Kemayoran. Bandar Udara Kemayoran merupakan cikal bakal Perum Angkasa Pura I.

Realisasi aktifitas kerja dan organisasi PN Angkasa Pura Kemayoran baru dapat dilaksanakan tanggal 20 Februari 1964 yang akhirnya diperingati sebagai hari lahir PT. Angkasa Pura I (Persero).

Berdasarkan PP No. 21 tanggal 17 Mei 1965, P.N Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi PN Angkasa Pura. Sejak 1 April 1985 Bandar Udara Soekarno – Hatta dioperasikan dan Bandar Udara Halim Perdanakoesoma diserahkan pengelolaannya kepada Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang sekarang menjadi PT. Angkasa Pura II ( Persero ).

Tanggal 1 Oktober 1986 Bandar Udara Kemayoran ditutup untuk kegiatan operasional maupun komersial dan berdasarkan PP. No. 25 tahun 1986, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perum Angkasa Pura I. Perubahan Perum menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero ) sesuai PP No. 5 tahun 1992 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum Angkasa Pura I menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO).

Berdasarkan PP No. 6 tahun 1989, maka pada tanggal 1 Januari 1990 Bandar Udara Sam Ratulangi di Manado dan Frans Kaisepo di Biak masuk kedalam jajaran PT. Angkasa Pura I ( Persero ) dan pada tanggal 1 April 1992 bertambah lagi 3 Bandara yaitu Bandara Adi Sucipto Jogjakarta, Bandara Adi Sumarmo Surakarta dan Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. Pada tanggal 1 Mei 1994 terjadi kebijaksanaan pemerintah antara lain pindahnya Bandara Polonia Medan ke jajaran PT. Angkasa Pura II (Persero).

Dan akhirnya tanggal 1 April tahun 1995 bertambah lagi 3 Bandara masuk kedalam jajaran PT Angkasa Pura I (Persero), yakni Bandara: Achmad Yani Semarang, Selaparang Mataram dan Pattimura Ambon.

PT. Angkasa Pura I ( Persero ) dengan Kantor Pusat di Jl. Angkasa Jakarta, membawahi Kantor – Kantor cabang :

**Tabel 1:**  
**Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero)**

<b>NO</b>	<b>NAMA BANDARA</b>	<b>TEMPAT</b>
1	Bandar Udara Ngurah Rai	Bali
2	Bandar Udara Juanda	Surabaya
3	Bandar Udara Hasanuddin	Makassar
4	Bandar Udara Sepinggan	Balikpapan
5	Bandar Udara Sam Ratulangi	Manado
6	Bandar Udara Frans Kaisiepo	Biak
7	Bandar Udara Adi Sumarmo	Solo
8	Bandar Udara SamSuddin Noor	Banjarmasin
9	Bandar Udara Achmad Yani	Semarang
10	Bandar Udara pattimura	Ambon
11	Bandar Udara Selaparang	Mataram
12	Bandar udara El Tari	Kupang
13	Bandar Udara Adi Sucipto	Jogjakarta

**Sumber: PT. Angkasa Pura I Manado Tahun 2015**

Sedangkan PT. Angkasa Pura II Kantor Pusat berkedudukan di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Cengkareng, yang membawahi Kantor – Kantor Cabang :

**Tabel 2:**  
**Kantor Cabang PT. Angkasa Pura II**

<b>NO</b>	<b>NAMA BANDARA</b>	<b>TEMPAT</b>
1	Bandar Udara Halim perdana Kusuma	Jakarta
2	Bandar Udara Sultan Badaruddin II	Palembang
3	Bandar Udara Supadio	Pontianak
4	Bandar Udara Simpang Tiga	Pekanbaru
5	Bandar Udara Tabing	Padang
6	Bandar Udara Blang Bintang	Banda Aceh
7	Bandar Udara Husein Sastranegara	Bandung

**Sumber: PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado**

#### **BUDAYA KINERJA ANGKASA PURA I**

1. Pemberdayaan Diri
2. Kebersamaan
3. Watak Komersial dan Peduli Budaya Setempat
4. Kesempurnaan Kerja
5. Teknologi Informasi

## **NILAI-NILAI BUDAYA PERUSAHAAN**

1. Terpercaya
2. Kerammatamaan
3. Kebersamaan
4. Kewirausahaan yang sesuai dengan budaya setempat
5. Proaktif dan responsive berlandaskan Good Corporate Governance saling menghargai.

**Gambar 1:**  
**Tampak Depan kantor PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado**



**Sumber : PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado tahun 2015**

**B. Visi Dan Misi Perusahaan***Visi :*

Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia.

*Misi :*

1. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan.
2. Menjadi mitra Pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi.
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan dan kenyamanan.
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi.
5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup.



## C. Sumber Daya Perusahaan

### 1. Sumber daya Manusia

Jumlah pegawai yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3:**

#### **Jumlah Karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado**

NO	URAIAN		
		PEGAWAI TETAP	KARYAWAN OUTSOURCHING
1	General Manager	1	
2	Airport Operations & Readines Department Head	1	4
3	Airport Service Section	15	14
4	Airport Fasilities & Read Section	5	4
5	Airport Equiment Section	20	19
6	Fire Fighting & Rescue Section	21	19
7	Airport Security Section	34	32
8	SMS,QM,& CS Department Head	1	1
9	Safety Health Environment Section	2	2
10	Quality Management Section	4	4
11	Customer Service Section	2	1
12	Sales Department Head	1	1
13	Aviation & Cargo Sales	5	9
14	Property & Advertising Section	3	5
15	Food & Beverage Section	2	2
16	Retail Section	2	2
17	Finance & IT Department Head	1	5
18	Accounting Section	4	5
19	Treasury Section	4	6
20	IT Section	3	3
21	CSR Section	2	4
22	Shared Services Department Head	1	5
23	Human Capital Section	3	4
24	General Affair & Com Section	7	6
25	Procurement Section	2	5
	JUMLAH	146	162

**Sumber: PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado tahun 2015**

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa jumlah pegawai tetap adalah 146 orang, sedangkan karyawan outsourching adalah 162 orang, dengan total keseluruhan pegawai tetap dan karyawan outsourching PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado adalah 308 orang.

#### **D. Bidang Usaha**

Bidang usaha PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado secara garis besar adalah jasa kebandarudaraan (*Airport Services*) yang terbagi atas 2 bagian besar yaitu jasa aeronautika dan jasa non-aeronautika.

##### **Jasa Aeronautika**

Jasa aeronautika adalah jasa layanan yang diberikan kepada perusahaan penerbangan dan penumpang yang terdiri dari :

***Aircraft Parking***, jasa penempatan dan penyimpanan pesawat dalam area bandar udara. Untuk itu, PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado memberikan fasilitas *apron* yang dapat menampung sampai dengan 8 pesawat berbadan lebar , 6 pesawat berbadan sedang dan 9 pesawat *small aircraft* . Selain *apron*, bekerja sama dengan berbagai instansi, disediakan pula fasilitas pengisian bahan bakar, perawatan pesawat dan kebutuhan pendukung operasional perusahaan penerbangan.

***Passenger Processing***, jasa layanan penumpang dalam bandar udara. PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado memberikan fasilitas terminal penunjang yang nyaman dan dapat menampung sampai dengan 1.5 Juta penumpang pertahun. Dalam terminal penumpang tersebut diberikan fasilitas check-in, transit, boarding penumpang dan 4 buah garbarata sebagai anjungan menuju pesawat serta fasilitas pendukung lainnya.

## **Jasa Non-Aeronautika**

Jasa non-aeronautika adalah jasa layanan pendukung kebutuhan perusahaan penerbangan dan penumpang dengan bekerjasama dengan berbagai pihak yang terdiri dari:

***Food and Beverages***, layanan makanan dan minuman didalam maupun diluar terminal bandar udara.

***Retail***, layanan perbelanjaan untuk kebutuhan penumpang dimana didalamnya termasuk dutyfree,

***Advertising***, sebagai fasilitas umum yang strategis, bandar udara menyediakan ruang bagi iklan yang dapat digunakan oleh berbagai perusahaan.

***Property***, bandar udara menyewakan ruang (space) dalam maupun diluar terminal penumpang yang dapat disewa untuk berbagai kebutuhan.

***Parkir Kendaraan***, layanan parkir kendaraan penumpang maupun penjemput termasuk didalamnya layanan airport shuttle, taxy, bus dan lainnya.

***Cargo Service***, layanan pengelolaan kargo pesawat termasuk didalamnya pemeriksaan dan penyimpanan kargo yang dilaksanakan oleh Angkasa Pura Logistik.

## **E. Job Description Dan Struktur Organisasi**

Adapun Uraian kerja (Job Description) pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado sebagai berikut:

### 1. General manager

Mempunyai Tugas :

- a. Merencanakan kegiatan kantor cabang
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan di bandara Sam Ratulangi Manado
- c. Menyelenggarakan koordinasi terhadap kegiatan di pusat ataupun kantor cabang
- d. Mengadakan kerja sama dengan instansi lain
- e. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan kantor cabang
- f. Melakukan pembinaan terhadap kegiatan yang dilakukan di kantor cabang
- g. Membuat laporan bekal kepada direksi

### 2. Officer In Charge

Mempunyai Tugas :

- a. Mengurangi permasalahan operasional Bandar Udara
- b. Bergantian mengkoordinasikan kegiatan operasional perusahaan lalu lintas udara
- c. Mengkoordinasikan operasi bandara, komersial, teknik, dan keuangan

### 3. Manager Operasi

Mempunyai Tugas :

- a. Menyiapkan dan melakukan kegiatan pelayanan operasi keselamatan lalu lintas udara di control zone (CTR). Terminal Control Area (TCA), Aerodrome traffic Zone
- b. Pelayanan bantuan operasi penerbangan
- c. Menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan
- d. Kegiatan operasi darat, ground handling, pengamanan dan ketertiban umum
- e. Pertolongan kecelakaan penerbangan, pemadam kebakaran dan Aeronatika

Manager Operasi terdiri dari :

- a. Dinas pelayanan bandara mempunyai tugas melakukan pemberian informasi melalui hubungan antar stasiun komunikasi penerbangan darat dengan pesawat udara dan antar stasiun komunikasi penerbangan di darat, menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan, melakukan pengumpulan dan penyebaran data informasi Aeronautika untuk keselamatan penerbangan.
- b. Dinas keselamatan keamanan bandara mempunyai tugas melakukan pengaturan ketertiban dan kelancaran sisi udara (air side), sisi darat (land side), penggunaan terminal dan fasilitasnya, ground handling, melakukan pengamanan umum dan ketertiban di lingkungan kerja bandara, melakukan pemberian pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran, penanggulangan keadaan gawat darurat di lingkungan kerja bandara.

- c. Dinas Approach Control dan Aerodrome (APP dan ADC) mempunyai tugas melakukan kegiatan pengendalian dan pemandu lalu lintas udara di control zone (STR), terminal control area (TCA) dan aero traffic zone (ATZ) yang bertanggung jawab serta menunjang kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan bandara
  - d. Dinas komponen dan rangtika mempunyai tugas pelayanan bantuan penerbangan
4. Manager Teknik
- Mempunyai Tugas :
- a. Melakukan pemeliharaan dan perbaikikn fasilitas bangunan, landasan, tata lingkungan Bandar Udara, mekanikal dan air, kendaraan bermotor, alat-alat besar, kegiatan perbengkelan
  - b. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas komunikasi, navigasi, radio, audio visual, computer dan listrik.
  - c. Melakukan dan membantu pengembangan/investasi sesuai dengan pelimpahan wewenang yang di berikan oleh direksi.

Manager teknik terdiri dari:

- a. Dinas komersial mempunyai mempunyai tugas melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas bangunan, landasan, tata lingkungan Bandar Udara serta melakukan dan membantu investasi fasilitas bangunan.
- b. Dinas teknik peralatan mempunyai tugas melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas mekankal dan air, kendaraan bermotor, alat-alat besar dan menyelenggarakan perbengkelan.

c. Dinas teknik elektronika dan listrik mempunyai tugas pemeliharaan dan perbaikan serta melakukan dan membantu pembangunan/visibilitas komunikasi, navigasi radar, pemeliharaan listrik serta audiom visual dan komputer, serta peralatan elektronika.

5. Manager komersial dan Pengembangan Usaha

Mempunyai tugas :

- a. Melakuakan usaha peningkatan pendapatan.
- b. Melakukan penagihan (Invoicing) dan pungutan bidang aeronautika dan non aeronautika

Manager Komersial dan Pengembangan Usaha:

- a. Dinas Komersial mempunyai tugas melakukan usaha peningkatan pendapatan serta melakukan penagihan dan pungutan bidang aeronautika dan non aeronautika.
- b. Dinas pengembangan Usaha mempunyai tugas merencanakan usaha-usaha baru yang yang dibuat untuk mendapatkan pendapatan bagi perusahaan, menarik investor untuk kerjasama dengan perusahaan, dan mempromosiakn dan mengsoliosasikan kegiatan-kegiatan yang berjalan di PT. Angkasa Pura I (Persero)

## 6. Manager Keuangan dan Administarsi

Mempunyai Tugas :

- a. Menyiapkan dan melakukan kegiatan di bidang ketata usaha dan personalia.
- b. Akuntansi dan anggaran.
- c. Keuangan serta perlengkapan dan Pergudangan

Manager Keuangan dan Administrasi terdiri dari :

- a. Dinas Personalia dan Umum mempunyai tugas melakukan kegiatan ketatausahaan, kerumahtanggaan, kehumasan, pengangkutan, dan pengolahan data serta laporan, ketatausahaan personalia, kesejateraan, kesehatan dan keselamatan kerja personil serta rencana pengadaan dan penyediaan barang.
- b. Dinas akuntansi dan anggaran mempunyai tugas melakukan kegiatan akuntansi, laporan keuangan serta anggaran.
- c. Dinas pembendaharaan dan PKBL mempunyai tugas kegiatan di bidang keuangan, perpajakan, dan penagihan serta melakukan kegiatan administrasi perlengkapan dan pergudangan.



## 7. Sekretaris.

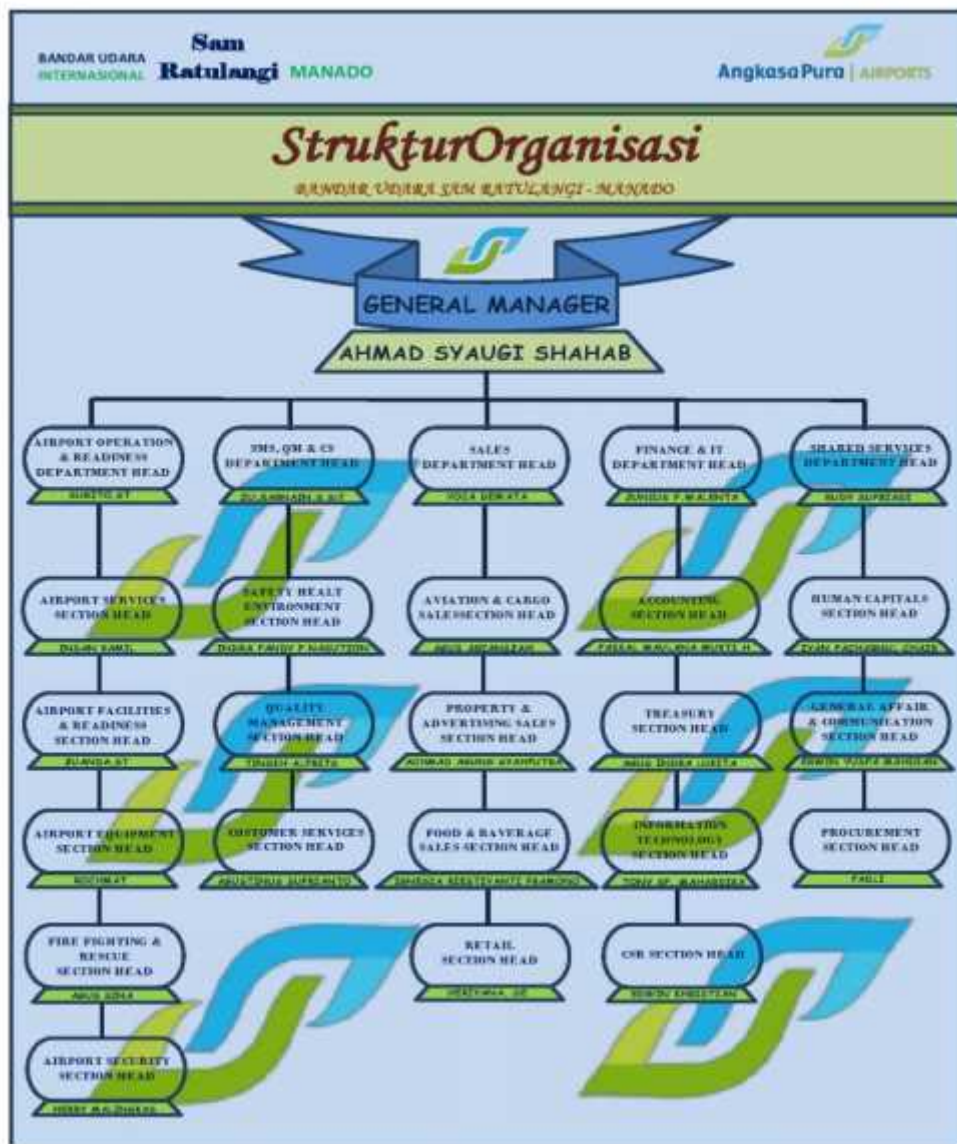
Sekretaris masing-masing Department mempunyai tugas:

- a. Menangani semua surat-surat masuk dan keluar.
- b. Menginput perintah pimpinan atas lembar disposisi yang telah diisi oleh pimpinan sesuai dengan surat masuk.
- c. Menyusun dan menyimpan surat-surat sesuai dengan penomoran surat.
- d. Menerima dan melayani tamu pimpinan.
- e. Mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan.
- f. Menerima dan menjawab telepon sesuai dengan kepentingan pimpinan.
- g. Menjaga kebersihan, kerapian dan penataan kantor sehingga akan menciptakan kenyamanan kerja.
- h. Menangani urusan perjalanan dinas pimpinan dan cuti pimpinan

**STRUKTUR ORGANISASI**

Adapun struktur organisasi Perusahaan (PT. Angkasa Pura I, Manado) adalah sebagai berikut:

**Gambar 2:  
Struktur Organisasi Perusahaan**



Sumber : PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado tahun 2015

## **BAB III**

### **AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Uraian Kerja**

Adapun aktifitas kerja penulis selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Sam Ratulangi Manado adalah sebagai berikut:

1. Menata dokumen;

Menyusun kembali odner –odner dan berkas-berkas yang ada di lemari file dengan rapi.

2. Menggandakan dokumen;

Menggandakan surat-surat dan dokumen lainnya dengan menggunakan mesin fotocopy dan Printer.

3. Mengetik dokumen & mencetak dokumen;

Mengetik surat, mengetik Nota Dinas, berita acara dan dokumen lainnya serta langsung mencetaknya.

4. Menginput Data ke komputer;

Mengisi Data Agenda Surat-Menyurat (surat masuk-keluar, Nota Dinas masuk-keluar, Faximile masuk-keluar, Penomoran surat keluar Sales Department.

5. Mengurus Berita Acara;

Mengantar Berita Acara dari Sales Department ke Departement-Departement lainnya yang ada di Kantor PT. Angkasa Pura I Cabang

Bandara Sam Ratulangi Manado untuk di tanda tangani dan di kembalikan ke Sales department.

6. Membuat & Mengetik konsep;  
Mengetik konsep surat dan dokumen lainnya.
7. Mengarsip dokumen;  
Mengarsip dokumen berupa Surat Masuk-Keluar, Nota Dinas Masuk-Keluar, Berkas-berkas Omset bulan Agustus-Desember 2014.
8. Menyortir dokumen;  
Menyortir Invoice, Faktur Pajak & Lampiran-lampiran.
9. Mendistribusikan Nota Dinas;  
Mendistribusikan Nota Dinas & Berita Acara kepada nama yang dituju secara langsung pada bagian Sales Department.
10. Menindak lanjuti Takah (Tata Naskah) ke bagian Tata Usaha (General Affair & Communication) dari Sales Department.
11. Penanganan surat  
Menangani surat masuk dan surat keluar.
12. Penanganan telepon;  
Menerima telepon dan mengirim telepon

## **B. Hambatan**

Pada bagian ini (*Sales Department*), pekerjaan yang dilakukan penulis secara umum adalah; merapihkan dokumen; menggandakan dokumen; mencetak dokumen; mengetik dokumen; menginput data ke komputer; membuat dan mengetik konsep surat keluar; memfile dokumen; menulis surat keluar dan masuk

ke dalam buku agenda; mengedarkan nota dinas; menerima dan menjawab telepon masuk.

Adapun hambatan yang dihadapi penulis sebagai berikut:

1. Merapikan dokumen

Pada saat penulis merapikan dokumen, bagian tersebut tidak mempunyai odner yang cukup tersedia dan kurangnya tempat penyimpanan (lemari arsip, filing cabinet, rak arsip) untuk menyimpan dokumen tersebut. Ada beberapa prosedur yang dilakukan untuk merapikan dokumen yaitu, menyortir semua surat-surat masuk yang ingin di arsip, melubangi surat tersebut dengan menggunakan pelubang kertas (perpurator), memasukan surat yang sudah dilubangi ke dalam odner, selanjutnya surat/dokumen siap untuk di simpan di lemari arsip atau rak arsip.

2. Menggandakan dokumen

Disaat menggandakan dokumen hal yang sering terjadi adalah rusaknya mesin foto copy. Itu menyebabkan terhambatnya pekerjaan.

3. Rusaknya mesin pencetak dokumen (Printer)

Sama halnya seperti menggandakan dokumen, dalam mencetak dokumenpun sering terjadi rusaknya mesin printer.

4. Penulis sebagian besar menjalankan tugas dan tanggung jawab dari pekerjaan sekretaris department.

## **B. Penanggulangan**

Dalam menghadapi hambatan yang ditemui membutuhkan cara untuk menanggulangi hambatan yang tersebut. Adapun penanggulangannya adalah sebagai berikut:

1. Merapikan dokumen

Dalam merapikan dokumen seharusnya Perusahaan menyediakan sejenis odner dan lemari arsip yang cukup memadai agar pekerjaan yang dilakukan tidak terhambat.

2. Menggandakan dokumen

Rusaknya mesin foto copy menyebabkan pekerjaan tidak berjalan dengan baik. Untuk itu perusahaan perlu meyediakan beberapa mesin foto copy/lebih dari 1 (satu), ataupun perusahaan bisa saja menghadirkan petugas (teknisi) dalam memperbaiki mesin foto copy tersebut.

3. Mesin pencetak dokumen (Printer)

Begitu juga dengan rusaknya mesin printer. Perusahaan sebaiknya memiliki tenaga ahli dalam hal ini.

4. Apabila dengan adanya seorang sekretaris yang berkompeten dan mempunyai pengetahuan yang cukup tentang fungsi dan tugas seorang sekretaris, aktivitas kerja perusahaan akan berjalan dengan baik tanpa adanya masalah-masalah yang mengganggu pelaksanaan kegiatan kantor lainnya.

### **C. Peningkatan Kualitas Sekretaris Sales Departmen Untuk Memperlancar Aktivitas Kerja**

Menurut Donni Juni Priansa, SPd dalam bukunya Kesekretarisan Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil, Melayani menjelaskan sekretaris memiliki tugas tertentu menjadi pedoman dasar baginya untuk bekerja, yaitu:

- a. Tugas-tugas Rutin: mengurus semua surat masuk dan keluar, menginput perintah pimpinan atas lembar disposisi, menerima telepon dan menelepon sesuai kepentingan pimpinan, mengatur jadwal acara kegiatan pimpinan, menjaga kebersihan dan kerapian penataan kantor.
- b. Tugas-tugas Khusus: menyiapkan kegiatan rapat dan berbagai perlengkapannya, menjadi notulen dalam rapat, membuat konsep dan menyusun surat perjanjian kerjasama, mewakili pimpinan dalam suatu acara.
- c. Tugas-tugas Istimewa: menyediakan dan memelihara peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan oleh pimpinan, sumber informasi kedua pimpinan, mendampingi pimpinan dan menjadi sumber informasi bagi pimpinan.
- d. Tugas Resepsionis: menerima dan menjawab telepon bagi pimpinan, menerima dan membalas email yang ditujukan kepada pimpinan, menerima tamu dan memberikan pelayanan terbaik.
- e. Tugas Bendahara Sementara: menangani urusan keuangan terkait perjalanan dinas pimpinan, membayar rekening, pajak dan sumbangan atas nama pimpinan, menangani petty cash.

**1. Gambaran kinerja karyawan yang melaksanakan fungsi dan tugas Sekretaris Sales Department.**

Kinerja karyawan yang melaksanakan fungsi dan tugas sekretaris pada Sales Department kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas-tugas sekretaris sebagai berikut:

a. Mengetik dan mencetak dokumen

Sekretaris Sales Departement PT. Agkasa Pura I Manado tidak mengetahui cara menggunakan program komputer yaitu tentang cara penggunaan Microsoft Office (Word,Excel,Power Point). Begitu juga dengan mencetak dokumen.

b. Penanganan surat

Sekretaris Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado dalam menangani surat menyurat tidak mengetahui tentang bagaimana prosedur menangani surat masuk dan surat keluar. Misalnya menulis surat masuk kedalam agenda surat masuk yang kemudian dilanjutkan kembali untuk di input ke komputer.

c. Tugas kearsipan

Dalam menangani tugas kearsipan, sekretaris Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado tidak mengetahui cara menyimpan dokumen-dokumen perusahaan. Misalnya menyimpan surat masuk dengan menggunakan sistem numerik.

d. Korespondensi



Dalam menjalankan pekerjaannya sebagai seorang sekretaris department PT. Angkasa Pura I Manado, pekerjaan korespondensipun tidak dilaksanakan dengan baik. Misalnya membuat konsep surat. Sekretaris tersebut tidak mengetahui cara membuat konsep surat dengan baik dan benar.

Tidak optimalnya kinerja sekretaris disebabkan oleh kurang kompetennya karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas sekretaris sehingga fungsinya sebagai pembantu pimpinan tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Sebagai sumber daya manusia yang dituntut kualitasnya yang baik dalam pelaksanaan tugas-tugas perkantoran, sekretaris Sales Department harus meningkatkan kualitasnya agar dapat memperlancar aktivitas kerja karyawan lainnya yang terkait dengan tugas-tugas sekretaris.

## **2. Upaya peningkatan kualitas Sekretaris Sales Department sehingga dapat memperlancar aktivitas kerja.**

Dalam rangka memperlancar aktivitas kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Manado, maka perlu adanya upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas sekretaris Sales Department, antara lain:

### **a. Keterampilan penggunaan perangkat teknologi dan informasi.**

Menurut Donni Juni Priansa, Spd dalam bukunya *Kesekretarian Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil, Melayani* menjelaskan

bahwa Karyawan yang melaksanakan fungsi dan tugas sekretaris pada bagian Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado perlu memiliki keterampilan dalam menggunakan berbagai peralatan teknologi dan informasi, yang akan memudahkannya dalam mengemban tugas. Misalnya keterampilan dalam menggunakan komputer seperti penggunaan Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), keterampilan dalam mengakses internet dan keterampilan untuk berkomunikasi dengan menggunakan internet. Dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan tersebut, sekretaris departement dapat membuat dan mengetik surat-surat seperti; surat penawaran kerjasama, nota dinas, mencetak amplop dll.

b. Pengetahuan dan Keterampilan menangani surat

- Penanganan surat masuk

Dalam buku Kesekretariatan I Politeknik Negeri Manado, menjelaskan bahwa prosedur penanganan surat masuk sistem agenda pada suatu organisasi/perusahaan secara umum akan meliputi aktivitas yaitu penerimaan surat, pensortiran surat, pengagendaan surat dan pendistribusian surat.

- Penanganan surat keluar

Dalam buku Kesekretariatan I Politeknik Negeri manado, menjelaskan bahwa prosedur surat keluar adalah pembuatan konsep surat, persetujuan konsep surat, pemberian nomor surat, pengetikan konsep surat, penandatanganan surat, pemberian cap/stempel

organisasi/perusahaan, pencatatan surat keluar kedalam buku agenda surat keluar dan pengiriman surat.

Sebagai karyawan yang menjalankan fungsi dan tugas sekretaris pada bagian Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado, perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan surat masuk dan keluar. Dengan demikian, semua surat masuk dan surat keluar perusahaan tidak terhambat melainkan berjalan dengan baik dan lancar.

c. Pengetahuan Korespondensi

Menurut O. Setiawan Djuharie – Suherli – Teddy Sutandi Komarudin dalam bukunya Surat Menyurat Serbaguna Panduan Korespondensi Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa dalam memenuhi kebutuhan komunikasi, kegiatan interaksi berkomunikasi dapat dilakukan secara lisan dan tulisan. Surat merupakan suatu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi, pernyataan, atau pesan kepada pihak lain yang mempunyai keperluan kegiatan dengan bentuk apapun. Ada beberapa bentuk surat yang sering digunakan diantaranya yaitu bentuk lurus penuh (Full Block Style), bentuk lurus (Block Style), bentuk setengah lurus (Semi Block Style), bentuk resmi Indonesia (Official Style). Dalam menjalankan fungsi dan tugas sekretaris pada bagian Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado, karyawan tersebut perlu memiliki pengetahuan tentang korespondensi. Dengan demikian surat menyurat pada bagian Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado akan berjalan dengan baik.

d. Pengetahuan Kearsipan

Karyawan yang menjalankan fungsi dan tugas sekretaris pada bagian Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado harus memiliki pengetahuan tentang kearsipan yang memadai, misalnya pengelolaan berbagai dokumen penting organisasi dengan menggunakan sistem kearsipan. Contohnya, dengan menggunakan sistem Nomor. Menurut Melvil Dewey, menjelaskan bahwa sistem nomor menetapkan kode surat berdasarkan nomor yang ditetapkan untuk surat yang bersangkutan. Nomor adalah daftar yang memuat semua kegiatan/masalah yang terdapat dalam kantor, dan setiap masalah ini diberi nomor. Dalam sistem ini nomor surat harus sama dengan nomor urut yang tercantum dalam buku agenda. Dengan memiliki pengetahuan tentang kearsipan, sekretaris Sales Department dapat menyimpan dan mencari kembali arsip tersebut dengan baik tanpa adanya masalah yang dihadapi.

Profesi sekretaris semakin strategis, banyak tugas-tugas organisasi/perusahaan dan pimpinan yang sukses, salah satunya disebabkan oleh kesuksesan sekretaris dalam mengemban pekerjaannya secara profesional. Pimpinan tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaan dan tugasnya sehari-hari dengan optimal tanpa adanya kehadiran sekretaris yang profesional.

Saat ini sekretaris dituntut untuk mampu mengambil sikap dan keputusan ketika pimpinan tidak sedang berada di kantor. Untuk itu seorang sekretaris perlu memperluas pengetahuan dan wawasan melalui pendidikan dan pelatihan. Pada PT. Angkasa Pura I Manado juga perlu memberikan

pendidikan dan pelatihan khusus untuk sekretaris di bagian Sales Department. Misalnya memulai pendidikan baru di Universitas tinggi dengan mengambil jurusan Sekretaris seminggu dua kali di akhir pekan.

Apabila seorang sekretaris Sales Department PT. Angkasa Pura I manado mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang cukup tentang menjadi seorang sekretaris yang profesional, maka dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai sekretaris akan berjalan dengan baik dan lancar sehingga pimpinanpun akan merasa bangga mempunyai seorang sekretaris yang terampil.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karyawan yang menjalankan fungsi dan tugas sekretaris pada bagian Sales Department PT. Angkasa Pura I Manado tidak melaksanakan pekerjaannya secara optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dan keterampilan menjadi sekretaris yang profesional.
2. PT. Angkasa Pura I Manado perlu melakukan upaya peningkatan kualitas sekretaris dengan cara memberikan pendidikan pelatihan tentang peran sekretaris dalam administrasi perkantoran organisasi.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis memberikan saran yaitu:

Agar dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sekretaris berjalan secara efektif, PT. Agkasa Pura I Manado perlu mengadakan pelatihan dan bimbingan kepada sekretaris tersebut sehingga aktivitas kerja perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

Dewey Melvil, Kearsipan, Seri Politeknik Negeri Manado

Djuharie. O Setiawan – Suherli – Teddy Sutandi Komarudin, 2001. Surat Menyurat Panduan Korespondensi Bahasa Indonesia: Yrama widya

Priansa Donni Juni,2014. Kesekretarisan Profesional , Berkompeten, Cerdas, Terampil, Melayani. Bandung: Alfabeta

Sugiyono,(2003:14), Metode Penelitian

Weku Elvie,Keskretariatan I, Seri Politeknik Negeri Manado

<http://events.indosm.com/compnent/content/article/41-office-a-home-office-admin/105-professional-secretary.html>

<http://ernanyausni.blogspot.com/2008/08/citra-sekretaris-dan-peranannay.html>

<http://mayamarlin.blog.frienster.com/2008/10/upaya-pengembangankiat-meng-upgrade-sekretaris-profesional/.html>