

FOKAL

JURNAL KESEKRETARISAN DAN MANAJEMEN

Evaluasi Kinerja Unit Bisnis

| *Meidy F. Lombogia* |

Mengelola Administrasi Buku Besar dengan Ms. Excel

| *Amir Hamzah* |

Peran Sekretaris dalam Mengelola Kegiatan Rapat Pimpinan

| *Hesti Umiyati* |

Revolusi Industri 4.0 dan Tantangan Pengembangan Kualitas Profesi Sekretaris

| *Risa Ristiani* |

Pengaruh Pemeliharaan Hubungan Kerja Karyawan Terhadap Customer Service Pada Pt Subur Makmur Sentosa Cabang Cikupa

| *Ubaidillah* |



AKADEMI SEKRETARI DAN MANAJEMEN LEPISI

FOKAL

JURNAL KESEKRETARISAN DAN MANAJEMEN ASM - LEPISI

Vol. 04 | No. 01 | Juni 2017

Penanggung Jawab : Meidy F. Lombogia, S.H., M.M
(Direktur ASM)
Ketua Dewan Redaksi : Hesti Umiyati, S.E., M.M
Anggota : Ir. Arvadi Hutagalung, M.M
Roberto Tomahuw, S.E., M.M
Editor Pelaksana : Amir Hamzah, S.E., M.M
Pelaksana Tata Usaha : Dewi Marviana, A.Md.
Ferdy, S.E., M.M
Design dan Lay-Out : Widi Reza Prasetya

Alamat Penerbit/Redaksi:

LPPM ASM-LEPISI

Jl. KS. Tubun No. 11 Pasar Baru

Tangerang-Banten

Telp. (021) 5589161-62

Fax. (021) 5589163

Website: www.lepisi.ac.id

Email: aksema@lepisi.ac.id

FOKAL

JURNAL KESEKRETARISAN DAN MANAJEMEN

Vol. 04 | No. 01 | Juni 2017

DAFTAR ISI

1. Evaluasi Kinerja Unit Bisnis Meidy F. Lombogia	1
2. Mengelola Administrasi Buku Besar dengan Ms. Excel Amir Hamzah	19
3. Peran Sekretaris dalam Mengelola Kegiatan Rapat Pimpinan Hesti Umiyati	29
4. Revolusi Industri 4.0 dan Tantangan Pengembangan Kualitas Profesi Sekretaris Risa Ristiani	38
5. Pengaruh Pemeliharaan Hubungan Kerja Karyawan Terhadap Customer Service Pada Pt Subur Makmur Sentosa Cabang Cikupa Ubaidillah	49

EVALUASI KINERJA UNIT BISNIS

MEIDY F. LOMBOGIA

Akademi Sekretari dan Manajemen LEPISI
(Jurnal Non-Riset)

ABSTRACT

Evaluation of new capital expenditure proposals is a key element in allocating resources by overall. However, the next aspect of implementing the strategy is to improve and maintain division performance. Business can be managed centrally or decentralized. Centralized business is a business in which most decisions are made at the head office level, although the business can be spread across a number of geographically diverse market segments and locations. Decentralization implies devolving authority to make decisions. The division adds to the decentralization of the concept of delegated profit responsibility (Solomons, 2005). We introduce the idea of the structure and responsibilities of the central division. The division of offices makes it easy for companies to diversify, while maintaining overall strategic direction and control. Performance improvement is driven by establishing individual responsibility for division performance, usually related to executive remuneration (bonuses, profit sharing, stock options, etc.). Shareholder value is a criterion for overall business success, but division performance is a criterion for division success.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Evaluasi proposal pengeluaran modal baru adalah elemen kunci dalam mengalokasikan sumber daya secara keseluruhan. Namun, aspek selanjutnya dari implementasi strategi adalah meningkatkan dan mempertahankan kinerja divisi. Bisnis dapat dikelola secara terpusat atau terdesentralisasi. Bisnis terpusat adalah bisnis di mana sebagian besar keputusan dibuat di tingkat kantor pusat, meskipun bisnis tersebut dapat tersebar di sejumlah segmen pasar dan lokasi yang beragam secara geografis. Desentralisasi menyiratkan pelimpahan wewenang

untuk membuat keputusan. Pembagian menambah desentralisasi konsep tanggung jawab keuntungan yang didelegasikan (Solomons, 2005). Penulis memperkenalkan gagasan tentang struktur dan tanggung jawab divisi pusat. Pembagian kantor memudahkan perusahaan untuk melakukan diversifikasi, sambil tetap mempertahankan arah dan kendali strategis secara keseluruhan. Peningkatan kinerja didorong dengan menetapkan tanggung jawab individu untuk kinerja divisi, biasanya terkait dengan remunerasi eksekutif (bonus, pembagian keuntungan, opsi saham, dll.). Nilai pemegang saham adalah kriteria untuk kesuksesan bisnis secara keseluruhan, tetapi kinerja divisi adalah kriteria untuk kesuksesan divisi. Namun, pengukuran kinerja divisi juga telah bergerak melampaui langkah-langkah keuangan untuk memasukkan pendorong hasil keuangan, yaitu ukuran kinerja non-keuangan.

1.2 Permasalahan

Solomon (2005) menyoroti tiga masalah pelaporan keuangan pada tingkat divisi:

- 1 Bagaimana membimbing manajer divisi dalam membuat keputusan.
- 2 Bagaimana memandu manajemen puncak dalam membuat keputusan.
- 3 Bagaimana manajemen puncak menilai kinerja manajemen divisi.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan evaluasi kinerja dari unit bisnis ini adalah untuk menginformasikan:

- 1 Bagaimana membimbing manajer divisi dalam membuat keputusan.

2 Bagaimana memandu manajemen puncak dalam membuat keputusan.

3 Bagaimana manajemen puncak menilai kinerja manajemen divisi.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan evaluasi kinerja unit bisnis ini adalah untuk memperkenalkan bagaimana mengukur kinerja pusat laba, pusat biaya, dan pusat investasi, yang selanjutnya dapat dikembangkan dalam praktek bisnis yang sesungguhnya.

1.5 Metodologi

Metodologi yang penulis gunakan dalam tulisan ini adalah *metode library research* dan *information content* dengan jurnal non riset. Metode ini

hanya mencari informasi pada buku teks dengan mengutip dan menguraikan informasi yang diperoleh.

II. PEMBAHASAN

2.1 Desentralisasi bisnis

Desentralisasi bisnis telah menghilangkan sentralisasi kantor pusat dengan struktur fungsionalnya (pemasaran, operasi, distribusi, keuangan). Sebagai gantinya, banyak fungsi pendukung sekarang dialihkan ke unit bisnis, yang dapat disebut anak perusahaan (jika mereka adalah entitas yang berbeda secara hukum), divisi, departemen, dll. Untuk mempermudah, penulis akan menggunakan istilah pembagian meskipun prinsip yang sama berlaku untuk unit bisnis apapun. Pembagian ini memungkinkan manajer untuk memiliki otonomi atas aspek-aspek tertentu dari bisnis, tetapi para manajer tersebut kemudian bertanggung jawab atas kinerja unit bisnis mereka. Unit bisnis yang dapat dibagi mungkin:

- Pusat biaya - di mana manajer bertanggung jawab untuk mengendalikan biaya dalam batas anggaran. Manajer dievaluasi kinerja mereka dibandingkan dengan

anggaran dengan menjaga biaya dalam batasan anggaran.

- Pusat laba - tempat manajer bertanggung jawab atas kinerja penjualan, mencapai margin kotor, dan mengendalikan pengeluaran, yaitu untuk kinerja laba 'bottom-line' dari unit bisnis. Manajer dievaluasi kinerja mereka dibandingkan dengan anggaran dalam mencapai atau melampaui target laba mereka.
- Pusat investasi - tempat manajer memiliki tanggung jawab untung tetapi juga memengaruhi jumlah modal yang diinvestasikan dalam unit bisnis mereka. Manajer dievaluasi berdasarkan ukuran pengembalian investasi yang dilakukan oleh pusat investasi.

Mengevaluasi kinerja divisi dibandingkan dengan investasi strategis adalah subyek dari tulisan ini. Solomon (2005) mengidentifikasi kesulitan yang terlibat dalam mengukur kinerja manajerial. Laba absolut bukan ukuran yang baik karena tidak mempertimbangkan investasi dalam bisnis dan bagaimana laba jangka panjang dapat dipengaruhi oleh keputusan jangka pendek seperti mengurangi penelitian, pemeliharaan, dan pengeluaran iklan. Keputusan-

keputusan ini akan meningkatkan laba yang dilaporkan pada tahun berjalan, tetapi biasanya akan memiliki dampak jangka panjang yang merugikan. Kinerja divisi dan manajernya dapat dievaluasi menggunakan dua metode: baik laba atas investasi atau pendapatan residual.

2.2 Pengembalian investasi

Keberhasilan relatif para manajer dapat dinilai dengan pengembalian investasi (ROI). Ini adalah tingkat pengembalian yang dicapai pada modal yang digunakan dan merupakan metode yang dikembangkan oleh *DuPont Powder Company* pada awal abad kedua puluh. Dengan menggunakan ROI, keberhasilan

2.3 Penghasilan residual

Pendekatan berbeda untuk mengevaluasi kinerja adalah pendapatan residual, yang memperhitungkan biaya modal. Residual income (atau RI) adalah laba yang tersisa setelah dikurangi biaya modal keseluruhan dari investasi di divisi. Pendekatan RI

manajerial dan divisi dinilai berdasarkan tingkat pengembalian investasi. Namun, masalah dengan pendekatan ini adalah apakah tingkat pengembalian yang tinggi pada investasi modal kecil lebih baik atau lebih buruk daripada pengembalian yang lebih rendah pada modal yang lebih besar. Sebagai contoh:

	Div A	Div B
Capital invested	£1,000,000	£2,000,000
Operating profit	£200,000	£300,000
Return on investment	20%	15%

Division B membuat untung lebih tinggi secara absolut tetapi pengembalian modal yang lebih rendah diinvestasikan dalam bisnis. Solomon (2005) juga berpendapat bahwa keputusan tidak dapat dibuat tentang kinerja relatif kecuali kita tahu biaya modal.

dikembangkan oleh General Electric Company dan baru-baru ini telah dibandingkan dengan Economic Value Added (EVA), karena kedua metode tersebut mengurangi biaya modal keseluruhan dari laba yang dilaporkan. Menggunakan contoh di bawah ini:

	Div A	Div B
Capital invested	£1,000,000	£2,000,000
Operating profit	£200,000	£300,000
less cost of capital at 17.5%	£175,000	£350,000
Residual income	£25,000	-£50,000

Karena biaya modal adalah 17,5% dalam contoh di atas, Divisi Membuat pengembalian yang memuaskan tetapi Divisi B tidak. Divisi B mengikis nilai pemegang saham sementara Divisi A menciptakannya. Tujuan manajer harus memaksimalkan pendapatan residual dari investasi modal di divisi mereka. Namun, Solomon (2005) menekankan bahwa pendekatan RI mengasumsikan bahwa manajer memiliki kekuatan untuk mempengaruhi jumlah investasi modal. Solomon berpendapat bahwa target RI lebih disukai daripada tujuan maksimalisasi karena memperhitungkan investasi diferensial di divisi, yaitu bahwa divisi yang lebih

2.4 Pengendalian

Prinsip pengendalian, menurut Merchant (2007, p. 316), adalah bahwa 'individu harus diminta pertanggungjawaban hanya untuk hasil yang dapat mereka kontrol' (hal. 336). Salah satu batasan laba operasi sebagai ukuran kinerja divisi adalah dimasukkannya biaya di mana manajer divisi tidak memiliki kendali. Kebutuhan

besar hampir pasti akan menghasilkan - atau harus menghasilkan - sisa pendapatan yang lebih tinggi. Johnson dan Kaplan (2007) percaya bahwa pendekatan pendapatan residual:

"mengatasi salah satu aspek disfungsional dari ukuran ROI di mana manajer dapat meningkatkan ROI yang dilaporkan dengan menolak investasi yang menghasilkan pengembalian melebihi biaya modal perusahaan (atau divisi), tetapi yang di bawah ROI rata-rata saat ini". (hal. 165)

Salah satu masalah utama dalam mengevaluasi kinerja divisi adalah sejauh mana manajer dapat melakukan kontrol atas investasi dan biaya yang dibebankan ke pusat tanggung jawab mereka.

perusahaan secara keseluruhan untuk menghasilkan laba menuntut agar biaya perusahaan dialokasikan ke divisi sehingga biaya ini dapat diperoleh kembali dalam harga yang dibebankan. Masalah muncul ketika laba divisi tidak cukup untuk menutupi biaya kantor pusat. Solomon (2005) berpendapat bahwa selama pengeluaran perusahaan tidak

tergantungan pada aktivitas divisi, mengalokasikan biaya perusahaan tidak relevan karena kontribusi positif oleh divisi akan mencakup setidaknya sebagian dari biaya-biaya tersebut. Solomon memisahkan komponen-komponen ini dalam laporan

laba divisi, versi sederhana yang ditunjukkan di bawah ini : Salah satu masalah utama dalam mengevaluasi kinerja divisi adalah sejauh mana manajer dapat melakukan kontrol atas investasi dan biaya yang dibebankan ke pusat tanggung jawab mereka.

Sales			<u>£££</u>
Less	Variable cost of goods sold	<u>£££</u>	
	Other variable expenses	<u>£££</u>	<u>£££</u>
	<i>Contribution margin</i>		<u>£££</u>
Less	Controllable divisional overhead		<u>£££</u>
	<i>Controllable profit</i>		<u>£££</u>
Less	Non-controllable overhead		<u>£££</u>
	<i>Operating profit</i>		<u>£££</u>

Sementara bisnis secara keseluruhan dapat menganggap laba operasi sebagai angka yang paling penting, evaluasi kinerja manajer hanya dapat dilakukan berdasarkan laba yang dapat dikendalikan. Laba yang dapat dikendalikan adalah laba setelah dikurangi pengeluaran yang dapat dikontrol oleh manajer divisi, tetapi mengabaikan biaya-biaya yang berada di luar kendali manajer divisi. Apa yang dapat dikendalikan atau tidak dapat dikendalikan akan tergantung pada keadaan masing-masing organisasi. Solomon berpendapat bahwa angka yang paling cocok untuk menilai manajer divisi adalah pendapatan residual yang terkendali

sebelum pajak. Dengan menggunakan metode ini, laba yang dapat dikendalikan dikurangi dengan biaya modal perusahaan. Untuk keputusan yang terkait dengan kinerja divisi, angka yang relevan adalah sisa pendapatan bersih setelah pajak. Salah satu masalah dengan kedua ROI dan ukuran kinerja kinerja RI adalah perhitungan investasi modal di divisi: haruskah total (yaitu modal yang digunakan) atau aset bersih (memungkinkan untuk *gearing*)? Haruskah termasuk aset tetap atau aset lancar, atau keduanya? Haruskah aset dinilai berdasarkan biaya atau nilai buku bersih? Haruskah nilai buku berada di

awal atau akhir periode?. Solomon (2005) berpendapat bahwa itu adalah jumlah modal yang dimasukkan ke dalam bisnis, daripada apa yang bisa diambil, yang relevan. Nilai investasi, menurut Solomon, harus menjadi total aset dikurangi kewajiban yang dapat dikendalikan, dengan aset tetap dinilai berdasarkan biaya menggunakan nilai pada awal periode. Oleh karena itu, perhitungan ROI menghubungkan laba operasi yang dapat dikontrol sebagai persentase dari investasi yang dapat dikendalikan. Pendekatan RI akan mengukur pendapatan residual bersih ditambah biaya bunga aktual (karena biaya modal nosional telah dikurangkan

dalam menghitung RI) terhadap total investasi di divisi tersebut. Studi kasus berikut memberikan contoh pengukuran kinerja divisi menggunakan teknik ROI dan RI.

2.5 Majestic Service - kinerja divisi (Suatu ilustrasi)

Majestic Services memiliki dua divisi, keduanya memiliki tawaran untuk £ 1 juta untuk proyek-proyek yang akan menghasilkan penghematan biaya yang signifikan. Majestic memiliki biaya modal 15% dan hanya dapat berinvestasi di salah satu proyek. Kinerja setiap divisi saat ini adalah sebagai berikut:

	Division A	Division B
Current investment	£4 million	£20 million
Profit	£1 million	£2 million

Setiap divisi memperkirakan laba terkendali tambahan yang akan dihasilkan dari investasi £ 1 juta. A memperkirakan £ 200.000 dan B memperkirakan £ 130.000. Setiap divisi juga memiliki aset yang ingin mereka buang. Aset A saat ini menghasilkan laba atas investasi (ROI) sebesar 19%, sedangkan aset B menghasilkan ROI sebesar 12%. Bisnis berharap untuk

menggunakan ROI dan teknik pendapatan residual untuk menentukan di mana dari 1 juta proyek £ Majestic harus berinvestasi, dan apakah salah satu dari aset yang diidentifikasi divisi harus dibuang. Dengan menggunakan ROI, kedua divisi dapat dibandingkan seperti pada Tabel 1. Sementara Divisi B adalah divisi yang lebih besar dan menghasilkan laba yang lebih tinggi

secara absolut, Divisi A mencapai pengembalian investasi yang lebih tinggi. Sekali lagi menggunakan ROI, dampak dari investasi tambahan dapat dilihat pada Tabel 2. Menggunakan ROI, Divisi A mungkin tidak ingin proyeknya disetujui karena ROI 20% lebih kecil dari ROI saat ini sebesar 25%. Dampak dari investasi baru akan mengurangi ROI divisi menjadi 24% (£ 1,2 juta / £ 5 juta). Namun, Divisi B ingin agar proyeknya disetujui karena ROI 13% lebih tinggi dari ROI saat ini

10%. Efeknya akan meningkatkan ROI Divisi B sedikit menjadi 10,14% (£ 2,13 juta / £ 21 juta). Namun, preferensi divisi untuk investasi B daripada A, karena hadiah yang melekat pada peningkatan ROI, tidak berfungsi untuk Majestic. Pandangan perusahaan tentang Majestic adalah menginvestasikan £ 1 juta dalam proyek Divisi A karena ROI untuk bisnis secara keseluruhan akan menjadi 20% daripada 13%.

Tabel 1 ROI pada investasi awal

	A	B
Current investment	£4 million	£20 million
Current profit	£1 million	£2 million
ROI	25%	10%

Pembuangan aset dapat dipertimbangkan bahkan tanpa mengetahui nilainya. Jika Divisi A saat ini memperoleh ROI 25%, membuang aset dengan pengembalian hanya 19% akan meningkatkan ROI rata-rata. Divisi B akan ingin mempertahankan asetnya karena menghasilkan ROI 12% dan pembuangan akan mengurangi ROI rata-rata di bawah 10% saat ini. Diberi pilihan untuk mempertahankan hanya satu, Majestic akan lebih memilih untuk mempertahankan aset Divisi A karena

memiliki ROI yang lebih tinggi. Kesulitan dengan ROI sebagai ukuran kinerja adalah bahwa ia mengabaikan perbedaan ukuran antara kedua divisi dan biaya modal Majestic. Masalah-masalah ini diatasi dengan metode pendapatan residual. Dengan menggunakan *residual income* (RI), kinerja divisi dapat dibandingkan seperti pada Tabel 3. Dalam hal ini, kita dapat melihat bahwa Divisi A berkontribusi pada nilai pemegang saham karena menghasilkan RI yang positif, sementara Divisi B

mengikis nilai pemegang sahamnya karena laba yang dihasilkannya lebih kecil daripada biaya modal pada investasi. Menggunakan RI, dampak dari investasi tambahan ditunjukkan pada Tabel 4. Di bawah pendekatan pendapatan residual, proyek Divisi A akan diterima (RI positif) sementara Divisi B akan ditolak (RI negatif). Demikian pula untuk pembuangan aset, aset Divisi A akan dipertahankan (ROI 19% melebihi biaya modal 15%), sementara aset Divisi B akan dibuang (ROI 12% lebih kecil dari biaya modal 15%). Masalah utama yang dihadapi Majestic adalah bahwa yang lebih besar dari dua divisi (baik dalam hal investasi dan laba) menghasilkan pendapatan residual negatif dan akibatnya mengikis nilai pemegang saham.

Tabel 2 ROI untuk investasi tambahan

	A	B
Additional investment	£1 million	£1 million
Additional contribution	£200,000	£130,000
ROI on additional investment	20%	13%

Tabel 3 RI tentang investasi asli

	A	B
Current investment	£4 million	£20 million
Current profit	£1,000,000	£2,000,000
Cost of capital @ 15%	£600,000	£3,000,000
Residual income (profit – cost of capital)	£400,000	–£1,000,000

Tabel 4 RI tentang investasi tambahan

	A	B
Additional investment	£1 million	£1 million
Additional contribution	£200,000	£130,000
Less cost of capital @ 15%	£150,000	£150,000
Residual income	£50,000	–£20,000

Masalah lebih lanjut yang terkait dengan pengukuran kinerja divisi adalah masalah harga transfer.

2.6 Harga transfer

Ketika unit bisnis terdesentralisasi melakukan bisnis satu sama lain, pertanyaan penting adalah berapa harga yang harus ditagihkan untuk transaksi dalam perusahaan, karena hal ini mempengaruhi profitabilitas masing-masing unit bisnis. Namun, harga transfer yang sesuai untuk mengevaluasi kinerja divisi dapat menyebabkan divisi bertindak bertentangan dengan kepentingan perusahaan (Solomons, 2005). Misalnya, pertimbangkan sebuah perusahaan dengan dua divisi. Divisi A dapat menghasilkan

10.000 unit dengan total biaya £ 100.000, tetapi biaya produksi tambahan adalah £ 5 per unit. Divisi A menjual outputnya ke Divisi B dengan harga £ 13 per unit untuk menunjukkan laba yang memuaskan. Divisi B melakukan proses lebih lanjut pada produk. Ini dapat mengkonversi 10.000 unit dengan total biaya £ 300.000, tetapi biaya produksi tambahan adalah £ 15 per unit. Harga yang dapat ditagih B kepada pelanggan akan tergantung pada jumlah yang ingin dijual. Estimasi pasar harga jual pada volume yang berbeda (setelah dikurangi biaya penjualan variabel) adalah:

Volume	Price
10,000 units	£50 per unit
12,000 units	£46 per unit
15,000 units	£39 per unit

Hasil keuangan untuk setiap divisi di setiap tingkat kegiatan ditunjukkan pada Tabel 5. Divisi A melihat peningkatan laba karena volume meningkat dan akan ingin meningkatkan volume produksi menjadi 15.000 unit. Namun, Divisi B melihat erosi yang stabil dari profitabilitas divisi karena volume meningkat dan akan berusaha untuk menjaga produksi tetap terbatas pada 10.000 unit, di mana pada titik tersebut laba maksimumnya adalah £ 70.000. Keseluruhan

profitabilitas perusahaan meningkat antara 10.000 dan 12.000 unit, tetapi kemudian turun ketika volumenya meningkat menjadi 15.000 unit. Oleh karena itu, dari sudut pandang seluruh perusahaan, volume harus dipertahankan pada 12.000 unit untuk memaksimalkan laba sebesar £ 112.000. Namun, tidak ada divisi yang akan puas dengan hasil ini, karena keduanya akan melihatnya merugikan mereka dalam hal keuntungan divisi, di mana manajer divisi dievaluasi.

Tabel 5 Hasil Keuangan Divisi

Activity	10,000	12,000	15,000
Division A			
10,000 units	100,000	100,000	100,000
2,000 units @ £5		10,000	
5,000 units @ £5			25,000
Total cost	100,000	110,000	125,000
Transfer price @ £13	130,000	156,000	195,000
Division profit	30,000	46,000	70,000
Division B			
Transfer from Division A	130,000	156,000	195,000
Conversion cost			
10,000 units	300,000	300,000	300,000
2,000 units @ £15		30,000	
5,000 units @ £15			75,000
Total cost	430,000	486,000	570,000
Selling price @	50	46	39
Sales revenue	500,000	552,000	585,000
Division profit	70,000	66,000	15,000
Company			
Sales revenue	500,000	552,000	585,000
Division A cost	-100,000	-110,000	-125,000
Division B cost	-300,000	-330,000	-375,000
Company profit	100,000	112,000	85,000

Tabel 6 Biaya Divisi A.

	10,000	12,000	15,000
Division A total costs	100,000	110,000	125,000
Average per unit	10.00	9.17	8.33

Untuk Divisi A, biaya variabel lebih dari 10.000 unit adalah £ 5, tetapi harga transfernya adalah £ 13, sehingga unit tambahan berkontribusi masing-masing £ 8 untuk keuntungan divisi. Biaya rata-rata A berkurang dengan meningkatnya volume, seperti yang ditunjukkan Tabel

6. Namun untuk Divisi B, biaya variabelnya lebih dari 10.000 unit adalah £ 28 (harga transfer £ 13 ditambah biaya konversi sebesar £ 15). Pengurangan biaya rata-rata £ 2,50 per unit lebih dari diimbangi oleh jatuhnya harga jual (setelah dikurangi

biaya penjualan variabel), seperti yang ditunjukkan Tabel 7.

Tabel 7 Biaya Divisi B.

	10,000	12,000	15,000
Division B total costs	430,000	486,000	570,000
Average per unit	43.00	40.50	38.00
Reduction in average cost per unit		2.50	2.50
Reduction in selling price		4.00	7.00

Ada beberapa metode yang digunakan untuk menetapkan harga transfer antar divisi:

- *Harga pasar:* Di mana produk/layanan dapat dijual di pasar luar, harga pasar digunakan. Ini adalah cara termudah untuk memastikan bahwa keputusan divisi kompatibel dengan maksimalisasi laba perusahaan. Namun, jika tidak ada pasar eksternal, terutama untuk produk setengah jadi - yaitu produk yang membutuhkan pemrosesan tambahan sebelum dapat dijual - metode ini tidak dapat digunakan.
- *Biaya marjinal:* Harga transfer adalah biaya tambahan (variabel) yang dikeluarkan. Dalam contoh di atas, harga transfer akan menjadi £ 5, tetapi Divisi A akan memiliki sedikit motivasi untuk menghasilkan volume tambahan jika hanya kenaikan biaya yang ditanggung.
- *Biaya penuh:* Metode ini akan memulihkan biaya tetap dan variabel. Ini memiliki masalah alokasi overhead yang sama seperti yang diidentifikasi dalam Tulisan 11 dan akan memiliki masalah motivasi yang sama dengan harga transfer biaya marginal.
- *Biaya-plus:* Metode ini memberikan keuntungan bagi setiap divisi, tetapi memiliki masalah yang diidentifikasi dalam contoh ini mengarah ke keputusan manajemen yang berbeda di setiap divisi dan di tingkat perusahaan.
- *Harga yang dinegosiasikan:* Ini mungkin mempertimbangkan kondisi pasar, biaya marjinal dan kebutuhan untuk memotivasi para manajer di setiap divisi. Ini cenderung menjadi solusi paling praktis untuk menyelaraskan kepentingan divisi dengan seluruh organisasi dan untuk membagi

keuntungan secara adil antara setiap divisi. Dalam menggunakan metode ini, harus diperhatikan untuk mempertimbangkan investasi modal yang berbeda antara divisi, sehingga keduanya diperlakukan secara adil dalam hal kriteria ROI atau RI.

Dalam praktiknya, banyak organisasi mengadopsi harga yang dinegosiasikan untuk menghindari efek demotivasi pada unit bisnis yang berbeda. Di beberapa perusahaan Jepang adalah umum untuk meninggalkan keuntungan dengan divisi manufaktur, menempatkan tanggung jawab pada divisi pemasaran untuk mencapai harga pasar yang lebih baik.

2.7 Ekonomi biaya transaksi

Kerangka teoritis yang berguna untuk memahami pembagian dan masalah penentuan harga transfer adalah pendekatan biaya transaksi dari Oliver Williamson (2005), yang berkaitan dengan studi ekonomi organisasi internal. Ekonomi biaya transaksi berupaya menjelaskan mengapa kegiatan terpisah yang memerlukan koordinasi terjadi dalam hierarki organisasi (yaitu dalam struktur perusahaan), sementara yang lain dilakukan melalui pertukaran di luar

organisasi di pasar yang lebih luas (yaitu antara pembeli dan penjual yang berjalan dengan wajar).

Karya sejarawan bisnis seperti Chandler (2002) mencerminkan pendekatan biaya transaksi dalam penjelasan pertumbuhan perusahaan besar seperti General Motors, di mana hierarki dikembangkan sebagai alternatif untuk transaksi pasar. Penting untuk dicatat bahwa transaksi terjadi dalam organisasi, bukan hanya di antara mereka. Untuk manajer yang menggunakan informasi akuntansi, perhatian difokuskan pada biaya transaksi yang terkait dengan keputusan alokasi sumber daya yang berbeda dan apakah pasar atau hierarki lebih hemat biaya.

Transaksi lebih dari sekadar pertukaran barang, jasa, dan uang. Mereka mengeluarkan biaya melebihi dan di atas harga untuk komoditas yang dibeli atau dijual, seperti biaya yang terkait dengan negosiasi, pemantauan, administrasi, asuransi, dll. Mereka juga melibatkan komitmen waktu dan kewajiban, dan dikaitkan dengan kondisi hukum, moral, dan kekuasaan. Memahami biaya-biaya ini

dapat mengungkapkan bahwa lebih ekonomis untuk melakukan kegiatan di dalam perusahaan daripada menerima harga pasar yang tampak lebih murah tetapi dapat menimbulkan biaya 'transaksi' yang tersembunyi dalam biaya overhead.

Di bawah ekonomi biaya transaksi, perhatian berfokus pada biaya transaksi yang terlibat dalam mengalokasikan sumber daya dalam organisasi, dan menentukan kapan biaya yang terkait dengan satu mode pengorganisasian transaksi (misalnya pasar) akan dikurangi dengan mengalihkan transaksi tersebut ke pengaturan alternatif (misalnya internal). hierarki suatu organisasi). Tingginya biaya transaksi yang terkait dengan pasar dapat dihindari dengan menetapkan aturan untuk perilaku koperasi dalam organisasi. Perspektif pasar dan hierarki mempertimbangkan integrasi vertikal produksi dan keputusan tentang apakah organisasi harus membuat atau membeli.

Baik rasionalitas terikat maupun perilaku oportunistik diasumsikan dalam perspektif ini dan biaya transaksi dipengaruhi oleh kekhususan aset, ketika investasi dilakukan untuk

tujuan spesifik dan bukan untuk tujuan umum. Biaya transaksi juga dipengaruhi oleh ketidakpastian dan frekuensi transaksi.

Seal (2005) memberikan contoh keputusan amake versus buy untuk suatu komponen. Dalam akuntansi manajemen, perbandingan biaya unit akan dilakukan. (Biaya yang relevan untuk keputusan pembelian versus pembelian dijelaskan pada Tulisan 9.) Pendekatan biaya transaksi akan mempertimbangkan apakah produksi komponen memerlukan investasi dalam peralatan atau pelatihan khusus, masalah kekhususan aset. Pendekatan ini menimbulkan masalah bahwa kontrak eksternal mungkin sulit dibuat dan ditegakkan karena sejumlah kecil perundingan organisasi mungkin terhambat oleh perilaku oportunistik. Karena itu, mungkin lebih murah untuk memproduksi sendiri karena masalah kontrak.

Williamson (2005) berpendapat bahwa keinginan untuk meminimalkan biaya transaksi yang dihasilkan dari rasionalitas terikat menyetuliskan transaksi disimpan dalam organisasi, mendukung hierarki

organisasi daripada menyetuliskan manfaat transaksi pasar. Pasar disukai di mana ada internal menjadi berkurang. Oleh sejumlah besar mitra dagang, yang karena itu, sistem akuntansi meminimalkan manajemen dapat digunakan untuk risiko perilaku oportunistik. memastikan bahwa transaksi internal ini dilakukan secara efisien. Alih-alih

Pertukaran yang berulang, rumit dan mencerminkan keprihatinan dengan tidak pasti yang melibatkan investasi maksimalisasi utilitas (asumsi teori besar dapat lebih efisien dilakukan agensi), kerangka kerja biaya transaksi ketika organisasi internal mengganti lebih mementingkan rasionalitas transaksi pasar. Efisiensi transaksi yang terbatas. Sementara perspektif agensi terjadi dalam organisasi tergantung mengabaikan kekuatan pemilik dan pada bagaimana perilaku manajer juga karyawan, yang dapat diatur atau dibatasi, bagaimana menarik tenaga mereka, teori biaya kegiatan ekonomi dibagi dan transaksi memberikan pengakuan bagaimana sistem akuntansi terhadap kekuasaan dalam hierarki manajemen disusun. Namun, para yang digunakan untuk pengambil keputusan dapat mengkoordinasikan produksi. menikmati perilaku oportunistik yang

III. PENUTUP

Bentuk divisi adalah struktur organisasi yang disukai karena memungkinkan tanggung jawab yang dilimpahkan sambil mengaitkan kinerja dengan tujuan organisasi melalui langkah-langkah seperti ROI dan RI yang bermakna di tingkat organisasi yang berbeda, terutama ketika ini mendukung metode nilai pemegang saham seperti hubungan antara RI dan EVA. Bagaimanapun, penelitian yang dilakukan oleh Merchant (2007) menyimpulkan bahwa prinsip pengendalian tidak ditemukan dalam praktek dan bahwa manajer harus dievaluasi menggunakan semua informasi yang memberikan wawasan ke dalam pilihan tindakan mereka. Manajer sering kali kritis bahwa kantor pusat perusahaan gagal untuk membedakan antara biaya overhead yang terkendali dan yang tidak terkontrol. Hubungan antar unit bisnis sering menyebabkan gesekan, terutama di

beberapa organisasi di mana jumlah unit bisnis telah meningkat ke tingkat yang sulit untuk dikelola. Ekonomi biaya transaksi, pendekatan pasar/hierarki yang rasional seperti teori agensi, memberikan perspektif yang bermanfaat meskipun terbatas. Sebagai contoh, Child (2002) menyimpulkan: Ketika menggabungkan pilihan strategis dalam teori organisasi, seseorang mengakui operasi dari suatu proses yang pada dasarnya politis di mana kendala dan peluang adalah fungsi dari kekuatan yang dilakukan oleh para pembuat keputusan dalam kerangka ideologis dan nilai-nilai. (hal. 16). Proses politik yang melekat dalam transfer pricing antar divisi juga dibuktikan di banyak perusahaan multinasional, di mana *transfer pricing* adalah lebih banyak pajak atas laba dan memaksimalkan laba setelah pajak untuk meningkatkan nilai pemegang saham. Meskipun hal ini tidak diragukan lagi untuk kepentingan masing-masing perusahaan dan memang memerlukan persetujuan otoritas perpajakan, hal ini masih menimbulkan masalah etika penetapan harga transfer ketika perusahaan multinasional meminimalkan keuntungan mereka dan perpajakan di negara-negara dengan pajak yang relatif tinggi seperti Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandler, A. D. J. 2002. *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Child, J. 2002. *Organizational structure, environment and performance: The role of strategic choice*. *Sociology*, 6, 1–22.
- Johnson, H. T. and Kaplan, R. S. 2007. *Relevance Lost: The Rise and Fall of Management Accounting*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Merchant, K. A. 2007. *How and why firms disregard the controllability principle*. In W. J. Bruns and R. S. Kaplan (eds), *Accounting and Management: Field Study Perspectives*, Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Seal, W. 2005. *Economics and control*. In A. J. Berry, J. Broadbent and D. Otley (eds), *Management Control: Theories, Issues and Practices*, London: Macmillan.
- Solomons, D. 2005. *Divisional Performance: Measurement and Control*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Williamson, O. E. 2005. *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*. A Study in the Economics of Internal Organization. New York, NY: Free Press.

MENGELOLA ADMINISTRASI BUKU BESAR DENGAN MS EXCEL

(Bagian II)

Amir Hamzah, S.E., M.M.

Akademi Sekretari dan Manajemen LEPISI
(Jurnal Non-Riset)

Abstrak

Microsoft Excel salah satu program MS Office yang populer saat ini, dengan pemanfaatan yang luas mulai dari sekedar membuat tabel sampai kepada membuat data base. Fungsi matematika dan logika yang ada pada MS Excel dapat digunakan untuk mengelola buku besar mulai dari memposting sampai penyusunan neraca saldo. Seperti fungsi Vlookup(), logika IF, data form, data filter, Advanced Filter. Dengan memanfaatkan fungsi dan logika Excell tersebut anda dapat melalukan posting dari jurnal ke buku besar dan menyusun neraca saldo dengan lebih mudah dan lebih cepat.

Kata Kunci: Posting, buku besar, vlookup(), data form, data filter, advanved filter, neraca saldo.

A. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi banyak menghasilkan perubahan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Manusia selalu berusaha untuk mengikuti perkembangan zaman dengan menciptakan alat-alat untuk mempermudah pekerjaan mereka dengan hasil yang sangat memuaskan. Salah satu alat yang berhasil diciptakan oleh manusia adalah perangkat lunak komputer sehingga dengan beberapa klik tombol mouse dan input seperlunya, pengguna informasi dapat memperoleh informasi keuangan di media yang praktis yaitu media visual. Kecepatan dan akurasi merupakan sumbangan yang nyata dari komputer akuntansi.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang sedemikian canggih, maka sekarang komputer menjadi alat sangat penting dalam kegiatan operasional perusahaan terutama dalam penyusunan laporan keuangan. Akan tetapi, tidak semua perusahaan sudah menggunakan komputer dalam penyusunan laporan keuangannya. Padahal dengan menggunakan teknologi komputer dapat membantu serta mempermudah perusahaan dalam menyusun laporan keuangan. Penyusunan laporan keuangan dapat dilakukan dengan beberapa program, seperti Microsoft Access, Microsoft Excel, Accurate, MYOB Accounting, Visual Basic (VB) dan lain-lain.

Salah satu MS Office yang paling banyak digunakan saat ini adalah program Excel. Excel merupakan salah satu program aplikasi

komputer yang dapat digunakan dalam mengolah data dan menyajikan laporan keuangan perusahaan. Dengan Excel, data keuangan dapat diolah secara cepat dan akurat, sehingga menghemat waktu, aktivitas dan kegiatan operasional perusahaan.

Excel juga merupakan salah satu aplikasi yang sering digunakan di dunia usaha terutama perusahaan kecil menengah. Sampai saat sekarang ini, Excel terbukti memiliki aspek kemudahan, efektif dan efisien. Dalam akuntansi, program ini dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada dan hadir sebagai solusi yang praktis dalam pencatatan akuntansi.

Pada saat ini perusahaan kecil dan menengah sudah melakukan pencatatan laporan keuangan secara manual, akibatnya laporan yang disajikan sering terlambat, sehingga tidak diketahui informasi yang akurat tentang keadaan finansial perusahaan dan kemungkinan terjadi kesalahan cukup besar.

Berdasarkan kelemahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengolah data transaksi perusahaan tersebut dengan menggunakan program excel, hingga menghasilkan pekerjaan posting dan pembuatan neraca saldo yang lebih cepat, tepat, mudah, dan akurat.

Microsoft Excel sudah banyak dikenal dan digunakan oleh masyarakat umum. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk menulis pengelolaan administrasi buku besardengan excel dalam bentuk jurnal non-riset. (Tulisan ini

merupakan lanjutan dari jurnal Mengelola Jurnal umum dengan MS Excel-Bagian I).

B. Rumusan Masalah

Latar belakang masalah di muka menjelaskan, bahwa masalah dalam pengelolaan administrasi buku besar dengan MS Excel dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa yang dimaksud dengan MS Excel ?
2. Apa yang dimaksud dengan buku besar ?
3. Apa yang dimaksud posting dalam akuntansi ?
4. Bagaimana merancang buku besar ?
5. Fungsi Excel apa saja yang dapat digunakan untuk mengelola administrasi buku besar ?
6. Bagaimana mengelolabuku besar dan neraca saldo MS Excel ?.

C. Kajian Teori

C.1 Pengertian Akuntansi

Akuntansi dapat dipandang sebagai suatu sistem informasi yang mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan. Pengertian akuntansi ini sudah banyak diberikan oleh para ahli dan lembaga profesi akuntansi, di USA disebut "American Institute Certified Of Public Accountant", di Indonesia disebut "Ikatan Akuntan Indonesia".

Salah seorang ahli dibidang akuntansi, yaitu Rudianto(2010:10) memberikan pengertian, bahwa yang dimaksud dengan akuntansi adalah"aktivitas mengumpulkan, menganalisis, menyajikan dalam

bentuk angka, mengklasifikasikan, mencatat, meringkas, dan melaporkan aktivitas/transaksi suatu badan usaha dalam bentuk informasi keuangan”.

Pengertian Akuntansi American Accounting Association dalam Soemarso (2008:5) mendefinisikan “Akuntansi sebagai proses mengidentifikasi, mengukur dan melaporkan informasi ekonomi untuk memungkinkan adanya penilaian dan keputusan yang jelas dan tegas bagi mereka yang menggunakan informasi tersebut.”

Kedua pengertian akuntansi di atas mempunyai beberapa aspek pengertian, yaitu:

- a) Proses
Bahwa akuntansi mengikuti urutan kegiatan tertentu.
- b) Identifikasi
Bahwa akuntansi merupakan kegiatan yang mengikuti suatu proses mengidentifikasi peristiwa ekonomi yang terjadi yang disebut transaksi.
- c) Pengumpulan Data
Bahwa akuntansi merupakan kegiatan mengumpulkan data atau peristiwa ekonomi.
- d) Menganalisis
Pekerjaan akuntansi meliputi kegiatan menganalisa atau memilah data dan mengelompokkannya menurut kategori tertentu, seperti kode akun.
- e) Mengklasifikasi
Kegiatan dalam akuntansi termasuk mengelompokkan atau mengklasifikasi transaksi menjadi kelompok aktiva, hutang, modal, pendapatan, dan biaya.
- f) Mencatat

Data yang telah dianalisa, diklasifikasi, kemudian dicatat dalam catatan akuntansi yaitu jurnal dan buku besar umum.

- g) Meringkas
Dalam kegiatan akuntansi, data yang telah dicatat dalam buku besar selanjutnya diikhtisarkan atau diringkas dalam bentuk neraca saldo dan laporan keuangan.
- h) Melaporkan
Kegiatan melaporkan ini meliputi pembuatan laporan keuangan dan mengkomunikasikannya kepada para pemakai.

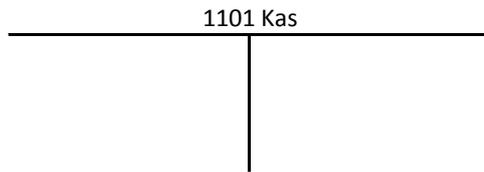
C.2 Pengertian Buku Besar

Secara umum, buku besar sering diartikan sebagai catatan akhir mengenai peristiwa ekonomi atau transaksi dengan menunjuk kode akun, nama akun, mutasi debit dan mutasi kredit serta saldo akhir.

Menurut Soemarso S.R (2009:64), “Buku besar adalah kumpulan dari akun-akun yang saling berhubungan dan yang merupakan satu kesatuan tersendiri”.

Definisi tersebut memberikan penjelasan bahwa buku besar ini menggambarkan keseluruhan akun yang digunakan oleh sebuah perusahaan sebagai catatan akhir dari keuangan perusahaan, mulai dari akun aset, hutang modal, pendapatan dan biaya.

Bentuk buku besar ini yang paling sederhana adalah berbentuk “T”, sebagai berikut:



Gambar 1
Akun buku besar berbentuk T

Selain akun buku besar yang berbentuk "T", terdapat akun buku besar dengan bentuk saldo tunggal dan saldo ganda.

Bentuk akun buku besar dengan saldo tunggal tampak sebagai berikut:

Kode : 1101 Kas				
Tgl/Bln/Thn	Keterangan	Debet	Kredit	Saldo

Gambar 2
Akun buku besar saldo tunggal

Bentuk buku besar dengan saldo ganda sebagai berikut:

Kode : 1101 Kas					
Tgl/Bln/Thn	Keterangan	Debet	Kredit	Saldo	
				Debet	Kredit

Gambar 3
Akun buku besar saldo ganda

Dalam tulisan ini akun buku besar yang penulis gunakan adalah adalah akun buku besar dengan saldo tunggal, dengan alasan lebih praktis digunakan jika dikelola dengan MS Excel.

C.3 Posting

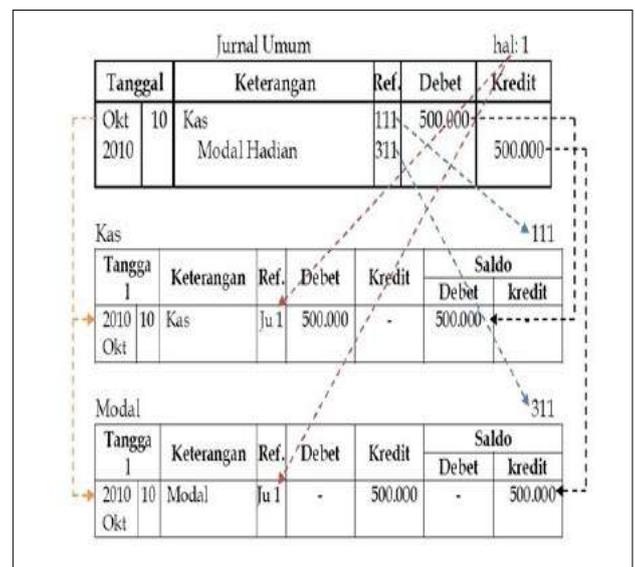
Dalam pengertian sempit, posting dapat diartikan sebagai pekerjaan memindahkan data dari buku jurnal ke buku besar. Data yang dipindahkan dapat meliputi tanggal,

keterangan, dan jumlah rupiah ke akun yang sesuai dalam kelompok buku besar.

Dalam dunia perkerjaan terdapat istilah posting data. Posting data adalah pekerjaan untuk memasukkan data kedalam komputer, biasanya data excel atau data base lainnya. Pekerjaan ini semata hanya copy paste saja dan tidak memerlukan skill yang khusus, yang diperlukan hanya ketelitian saja.

Di dalam pembukuan akuntansi, pencatatan buku besar disebut dengan **posting**, karena buku besar adalah pemindahan akun atau sering dikenal dengan istilah posting dari jurnal umum, jadi pencatatan buku besar adalah setelah jurnal umum.

Berikut ini merupakan ilustrasi pekerjaan posting dari jurnal ke akun buku besar:



Gambar 4
Ilustrasi posting

Pekerjaan posting seperti gambar 4 di atas tentu memerlukan waktu yang

banyak dan memerlukan ketelitian ketika melakukan posting. Dengan bantuan excel pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat.

C.4 Pengertian *Microsoft Excel*

Menurut Madcoms (2010, 2), "*Microsoft Excel* merupakan program *spreadsheet* yang digunakan untuk mengolah data".

Berikut adalah beberapa jenis fungsi dalam *Microsoft Excel* menurut Heri Hidayat (2012, 23) :

1. *SUM*
2. *IF*
3. *VLOOKUP*
4. Data Form
5. Data Filter, Advanced Filter
6. Copy Paste
7. Format Cells Coloumn Hide
8. Aritmatika

Fungsi **Sum**

Untuk menjumlahkan nilai-nilai yang ada pada suatu range data.

Syntax:

SUM(number1,number2, ...)
Number1, number2...merupakan argumen angka 1 sampai dengan 255 yang ingin dijumlahkan.

Fungsi Logika **IF**

Fungsi ini digunakan untuk menentukan suatu keputusan berdasarkan suatukondisi atau syarat tertentu. Biasanya selalu dikombinasikan dengan beberapaoperator seperti operator perhitungan, operator perbandingan, operator relasi,operator logika.

Syntax

=IF(logical_test,value_if_true,value_if_false)

Logical_test adalah suatu nilai atau ekspresi yang dapat dievaluasi dengan True atau False. Misal, A10=100 merupakan ekspresi logika, jika pada sel A10 berisi nilai yang sama dengan 100 maka ekspresi dievaluasi True.

value_if_truemerupakan nilai yang dihasilkan/ditampilkan jika **logical_test** adalah True.

value_if_false merupakan nilai yang dihasilkan/ditampilkan jika **logical_test** adalah False.

Tabel 2
Contoh Fungsi Logika IF

	A	B
1	Data	
2	75	

=If(A2<=100,"Within budget","Over budget")

Hasil yang ditampilkan adalah "Within budget".

Fungsi Pembacaan Tabel **VLOOKUP**

Fungsi ini digunakan untuk membaca suatu nilai yang ada pada suatu range datatabel yang digunakan. Untuk mengikat atau mengabsolutkan nilai yang ada dalamsuatu tabel yang ada digunakan tombol fungsi F4.

Syntax:

=VLOOKUP(lookup_value,table_array,col_index_num,range_lookup)

lookup_valuemerupakan kriteria atau nilai yang ingin dicari pada tabel lain.

table_arraymerupakan rentang yang ingin dicari nilainya pada tabel lain. Misal A10:D25. Rentang ini

harus dikunci atau diabsolutkan dengan menekan tombol F4.

col_index_num merupakan nomor kolom dalam rentang berisi nilai kembali yang dicari.

range_lookup merupakan hasil yang sama persis atau hasil yang mendekati – yang terindikasi sebagai 0/FALSE atau 1/TRUE

Fungsi pembacaan tabel inilah yang digunakan ketika mengentri data jurnal, tabel yang dibaca adalah tabel atau daftar kode akun.

Menu **DATA FORM**

Menu ini digunakan untuk membantu pengguna dalam memasukkan data kedalam format yang sudah disiapkan sebelumnya.

Menu **DATA FILTER, ADVANCED FILTER**

Menu ini digunakan untuk melakukan pencarian data berdasarkan kriteria yang diinginkan dari suatu kumpulan data yang tersedia (data query).
Cara penggunaan sebagai berikut:

Klik Data □ Filter □ Advanced □ Copy to another location □ list range □ criteria range □ copy to □ OK

Menu **COPY PASTE**

Menu ini digunakan untuk menyalin data dari suatu data range ke data range tertentu.

Menu **FORMAT CELLS COLOUMN HIDE**

Menu ini digunakan untuk menyembunyikan kolom data yang tidak lagi

dibutuhkan dalam tampilan data.

Fungsi **Arimatika**

Fungsi ini digunakan untuk membuat formula yang berkaitan dengan kalkulasi data yang akan diproses.

Untuk dapat menggunakan Microsoft Excel sebagai salah satu paket software lembakerja elektronik dalam bidang akuntansi ini, yang jelas dibutuhkan pengetahuan dibidang akuntansi itu sendiri kemudian pengetahuan atau keterampilan pengoperasian Microsoft Excel. Tidak bisa disangkal lagi saat ini Microsoft Excel sudah sangat familiardikalangan umum sebagai bagian dari Microfot Office yang bisa dijadikan alat untuk membantu permasalahan di dalam mengolah data-data angka.

Penerapan akuntansi menggunakan Microsoft Excel adalah salah satu solusi alternative yang relativesederhana namun bisa dibilang efektif. Sangat sederhana dan tidak menuntut orang yang mengerjakannya untuk tahu dan bisa membuat suatu program aplikasi komputer tetapicukup mengerti akuntansi dan bisa mengoperasikan Microsoft excel. Untuk itu penulis akan mencoba memberikan contoh penyelesaian kasus akuntansi menggunakan Microsoft excel.

D. Pembahasan

Untuk dapat menyelesaikan kasus mengelola admnistrasi buku besar menggunakan Microsoft excel ada beberapa langkah utama yang harus dilakukan. Adapun langkah-langkah tersebut adalah sebagaiberikut:

1. Mendisain buku besar
2. Mempersiapkan jurnal
3. Memposting dari jurnal ke buku besar
4. Menyusun neraca saldo dari buku besar

D.1 Mendisain buku besar

Disain buku besar dalam pembahasan ini menggunakan buku besar dengan bentuk saldo tunggal dan strukturnya sebagai berikut:

Kode : 1101 Kas				
Tgl/Bln/Thn	Keterangan	Debet	Kredit	Saldo

Gambar 5
Buku Besar

Untuk keperluan pengelolaan buku besar dengan Excel, maka judul buku besar akan dimodifikasi sebagai berikut:

Kode
111
Kas

Tgl/Bl n/ Thn	Kod e	Keteran gan	Deb et	Kred it	Sald o

Gambar 6
Modifikasi Buku Besar

D.2 Mempersiapkan Jurnal

Sebelum pekerjaan posting dapat dilakukan, tentu harus sudah tersedia jurnal yang lengkap. Jurnal yang digunakan dalam pembahasan ini dapat dilihat pada tulisan ini (Bagian I).

D.3 Memposting dari Jurnal Ke Buku besar .

Sebelum melakukan posting ke buku besar, terlebih dahulu perlu dilakukan pengelompokan rekening buku besar. Mulai dari Aktiva Lancar, Aktiva Tetap, Hutang Lancar, Hutang Tidak Lancar, Modal, Pendapatan dan Biaya. Sehingga nantinya masing-masing buku besar yang akan dibuat akan ditempatkan pada satu sheet sesuai dengan kelompok rekening yang ada.

Langkah pengerjaan:

1. Aktifkan excel (lihat bagian 1) tulisan ini.
2. Buka sheet baru dan berikan nama BB.
3. Copy format jurnal ke sheet BB.
4. Copy field kode pada jurnal umum, karena ini akan dijadikan sebagai kriteria pencarian nilai dari masing-masing buku besar yang akan dibuat dalam data jurnal umum.

D.4 Menyiapkan Buku Besar

Sebelum melakukan posting ke buku besar, terlebih dahulu perlu dilakukan pengelompokan rekening buku besar. Mulai dari Aktiva Lancar, Aktiva Tetap, Hutang Lancar, Hutang Tidak Lancar, Modal, Pendapatan dan Biaya. Sehingga nantinya masing-masing buku besar yang akan dibuat akan ditempatkan pada satu sheet sesuai dengan kelompok rekening yang ada.

Langkahnya:

- a. Aktifkan sheet3
- b. Kerjakan seperti langkah sebelumnya (perintah 1.b). Ganti

- sheet3 dengan BB.Aktiva Lancar, sheet4 diganti dengan BB.Aktiva Tetap, sheet5 diganti dengan BB.HutangLancar, dan seterusnya.
- Copy field yang ada pada jurnal umum (format jurnal umum) ke dalam buku besar, masing-masing nomor rekening dibuatkan satu buku besar.
 - Copy field kode pada jurnal umum, karena ini akan dijadikan sebagai criteria pencarian nilai dari masing-masing buku besar yang akan dibuat dalam data jurnal umum.

- Sembunyikan kolom field yang tidak dibutuhkan dalam hasil copya field jurnal umum. Dalam hal ini yang perlu disembunyikan adalah fkolom yang berisi fieldKode dan nama rekening. Caranya blok kedua kolom yang dimaksud (field kode dan nama rekening) pilih menu **Format Coloumn Hide**. Lakukan sedikit modifikasi sehingga hasilnya akan nampak seperti gambar di bawah ini.

- Buat formula untuk pengisian nama rekening secara otomatis dengan fungsi pembacaan tabel vertical.
- Formula **=VLOOKUP(range kode;TabelRekening;2) F4**
- Gunakan menu **DataFilterAdvanced Filter**, akan tampil gambar seperti berikut ini:

- Tekan **O** untuk memilih pilihan **Copy to another location**
- Tekan **L** untuk memilih pilihan **List Range**, sorot range header dan data jurnal yang ada pada sheet Jurnal Umum
- Tekan **T** untuk memilih pilihan **Copy to**, sorot range header buku besar sampai kolom kredit.

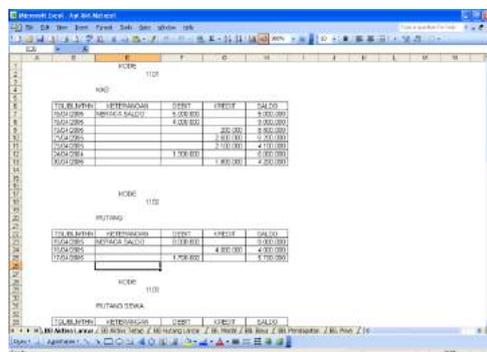
- Klik **Ok**, untuk melihat hasilnya..
- Lakukan langkah yang sama untuk membuat semua rekening buku besar yang ada.
- Buat formula untuk mendapatkan saldo akhir dari setiap rekening buku besar.

Perhatikan cara pembuatan formulanya akan sangat bergantung apakah rekening tersebut bersaldo Debit atau Kredit.



Gambar 7
Fungsi Advanced Filter

Jika semua langkah di atas sudah dilakukan, hasilnya akan nampak seperti gambar yang ada di bawah ini.



Gambar 8
Ilustrasi posting ke buku besar

D.5 Membuat Neraca Saldo

Setelah selesai membuat seluruh rekening buku besar yang ada, maka selanjutnya kita akan membuat neraca saldo. Neraca saldo adalah kumpulan buku besar yang adayang telah dibuat pada langkah sebelumnya yang berisi saldo dari setiap rekening buku besar.

Untuk membuat neraca saldo ikut langkah berikut ini:

- a. Aktifkan Sheet baru
- b. Ganti sheet baru yang telah diaktifkan dengan nama **Neraca Saldo**
- c. Buat format lembar kerja seperti pada sheet Tabel dengan cara mengcopynya, lalu tambahkan dengan kolom Debit dan Kredit.
- d. Masukkan saldo yang ada pada setiap rekening buku besar ke dalam neraca saldo sesuai dengan posisinya D/K.

Caranya letakkan pointer pada kolom Debit/Kredit neraca saldo yang akan diisi, kemudian tekan = cari nilai neraca saldo akhir setiap rekening buku besar. Gunakan fungsi sum() untuk menjumlahkan nilai sisi debit/Kredit. Jika sudah selesai hasilnya akan nampak seperti gambar berikut:

No. Rek	Nama Rekening	Debit	Kredit
1101	KAS	4.200.000	
1102	Piutang	5.700.000	
1103	Piutang Sewa	1.200.000	
1104	PERLENGKAPAN	800.000	
1201	TANAH	35.000.000	
2101	HUTANG		2.000.000
2102	HUTANG GAJI		5
3101	MODAL AMY		42.500.000
3102	PRIVE AMY	4.200.000	
4101	PENDAPATAN JASA		10.700.000
5101	BEBAN GAJI	3.800.000	
5102	BEBAN SEWA	0	
5103	BEBAN LAIN-LAIN	0	
5104	BEBAN PERLENGKAPAN	0	
	Saldo	55.200.000	55.200.000

Gambar 8
Neraca saldo akhir periode

E. Penutup

Mengolah data keuangan tidak hanya semata menggunakan aplikasi program yang sudah jadi(package), tetapi dapat juga memanfaatkan MS Office, khususnya Excel. Salah satu penerapannya adalah mengelola administrasi buku besar. Mengelola administrasi buku besar dapat dilaksanakan dengan mudah dengan memanfaatkan:

- 1) Advanced Filter Dengan fungsi ini posting dapat dilakukan dengan lebih cepat dengan hanya meng-copy field pada jurnal umum.
- 2) Dengan mengklik copy to another location, tekan tombol T, maka posting akan dilkaskan secara otomatis.
- 3) Pada akhir periode, setelah semua data di posting, maka disiapkan neraca saldo pada akhir periode dengan mudah.

Daftar Pustaka:

Fess, Warren Reeve, 2008, *Pengantar Akuntansi*, Edisi Dua Satu, Buku Satu, Salemba Empat, Jakarta.

Hidayat, Heri, 2012, *Akuntansi Excel untuk Orang Awam & Pemula*, Dunia Komputer, Jakarta.

Madcoms, 2010, *Microsoft Excel 2010 untuk Pemula*, Andi, Yogyakarta.

Mulyadi, 2008, *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.

Rudianto, 2010, *Akuntansi Koperasi*, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta.

Soemarso, 2009, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Edisi Lima, Buku Satu, Salemba Empat, Jakarta.

*) Penulis adalah Dosen Tetap pada Aksema Lepisi Tangerang - Program Studi Manajemen Admintrasi Akuntansi.

PERAN SEKRETARIS DALAM MENGELOLA KEGIATAN RAPAT PIMPINAN

HESTI UMIYATI, S.E., M.M.

Akademi Sekretari dan Manajemen LEPISI

(Jurnal Non-Riset)

ABSTRAK

Dasar mengelola kegiatan rapat pimpinan melalui kepentingannya yaitu dilihat dari sifat rapat, apakah sifatnya penting atau biasa, dan melalui telepon atau datang langsung. Sedangkan pelaksanaan dalam mengelola kegiatan rapat pimpinan yaitu dengan cara memasukkan data rapat ke dalam buku internal dan eksternal lalu dipindahkan kedalam acara rapat pimpinan oleh sekretaris dan dilanjutkan pemberitahuan ke pimpinan sesuai acara rapat dan disampaikan secara tertulis.

Kata kunci: sekretaris, rapat, pimpinan

ABSTRACT

The basis for managing the leadership meeting activities through their interests is seen from the nature of the meeting, whether it is important or ordinary, and by telephone or come directly. While the implementation in managing the leadership meeting activities is by entering the meeting data into internal and external books then transferred to the leadership meeting by the secretary and continued notification to the leadership according to the meeting and delivered in writing.

Keywords: secretary, meeting, leadership

I. PENDAHULUAN

Sebagai seorang sekretaris harus menunjukkan kepribadian yang baik dan selalu menarik. Tingkah laku yang sopan, pembagi waktu yang tepat, mengatur semua pekerjaan serta tempat kerjanya secara efisien. Mengatur ruang pimpinan serta tugasnya dalam membantu pimpinan dalam tugas-tugas kantor, sekretaris harus menjaga alat-alat kantor selalu dalam keadaan siap untuk dapat digunakan, dan suasana bekerja yang menyenangkan. Seorang sekretaris mempunyai tanggungjawab untuk selalu menimbulkan kesan yang baik dalam kantor.

Dalam suatu perusahaan biasanya seorang pimpinan akan sangat banyak menghabiskan waktu diluar kantor untuk menemui ataupun menghadiri pertemuan-pertemuan yang berkaitan dalam pekerjaannya, pimpinan juga sangat sibuk tidak mungkin dapat mengingat segala aktifitasnya yang harus dilaksanakan, untuk itu sekretaris harus membantu pimpinan dalam menyiapkan agenda rapat pimpinan, perjalanan dinas pimpinan, dan lain-lainnya.

Seorang sekretaris juga harus memenuhi apa maksud dari acara tersebut dan harus memilih apakah acara tersebut penting, rutin atau hanya saja biasa saja, disamping itu sekretaris juga harus dapat memilih waktu dan hari yang tepat dimana pimpinan harus menghadiri acara tersebut.

Seorang sekretaris harus bisa menyiapkan agenda rapat untuk pimpinan dan harus bersikap fleksibel bila ada hal-hal yang mendesak dan sangat penting maka dilihat dulu mana yang harus didahulukan dengan cara merevisi jadwal yang telah dibuat sebelumnya, disinilah sekretaris sangat berperan penting selain menyiapkan agenda acara pimpinan, sekretaris juga harus pandai berkomunikasi yang baik dan benar karena secara tidak langsung sekretaris sudah membawa kesan yang baik bagi pimpinan dan perusahaan.

II. TINJAUAN TEORI

Pengertian Sekretaris

Menurut M. Braum dan Roman dalam Nani Nuraeni (2008:03) "Sekretaris adalah Pembantu dari seorang pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan pimpinannya mengenai kewajiban yang sudah dijanjikan, dan melakukan banyak kewajiban lain yang bertujuan meningkatkan efektivitas dari pimpinannya tersebut."

Pengertian Tugas Sekretaris

Menurut Durotul Yatimah (2009:13), "tugas seorang sekretaris dalam kegiatan manajemen, yang utama dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu :

- a. Tugas yang terkait dengan tugas kesekretarisan.
- b. Tugas membantu pimpinan agar pimpinan dapat berkerja optimal, berhasil guna, bergaya guna, dan lebih professional, antara lain :
Tugas ketatausahaan yang meringankan pekerjaan pimpinan, pelayanan relasi, hubungan

kerjasama dengan pimpinan dan relasinya.

Karena begitu banyaknya tugas sekretaris dalam melaksanakan fungsinya sebagai pembantu pimpinan. (terutama dalam bidang administratif) sehingga tugas sekretaris dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok besar, yaitu tugas rutin, tugas instruksif, tugas kreatif, dan tugas koordinatif.

1. Tugas Rutin merupakan tugas-tugas umum yang hampir tiap hari dihadapi tanpa menunggu instruksi khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu harus dilaksanakan sesuai aturan yang diterapkan dalam uraian tugasnya. Biasanya dilakukan secara berskala atau rutin.
2. Tugas Instruksi merupakan tugas yang tidak selalu tiap hari dilaksanakan oleh sekretaris, tetapi hanya dilaksanakan oleh sekretaris bila ada instruksi khusus dari pimpinan. Jadi, tugas tersebut tidak rutin setiap hari/minggu/bulan, bahkan terkadang tidak tercantum dalam uraian tugas.

3. Tugas Kreatif merupakan tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan atas prakarsa sekretaris sendiri. Dengan demikian, Seorang sekretaris yang berdaya guna dan berhasil guna harus penuh inisiatif dan dimanis. Tugas tersebut dilakukan guna meringankan beban pekerjaan atau menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja.
4. Tugas Koordinatif merupakan tugas yang diartikan sebagai penyampaian kegiatan-kegiatan secara teratur untuk menwujudkan keseluruhan waktu dan arah yang tepat dalam pelaksanaan sehingga terdapat tindakan-tindakan yang beragam dan serasi untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan.

Fungsi Sekretaris

Menurut Ursula Ernawati (2004:11) "Fungsi sekretaris dalam menangani informasi adalah membantu pimpinan agar berhasil mencapai tujuan organisasi dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan pimpinan serta membantu pimpinan dalam melaksanakan tugas manajerialnya berdasarkan informasi yang diterimanya, yang kemudian sekretaris melaksanakan

tindak lanjut dari keputusan yang telah dibuat pimpinannya."

Sekretaris dibutuhkan oleh pimpinan untuk membantu meringankan tugas-tugas dan beban pimpinan, terutama dalam tugas-tugas yang bersifat rutin dan operasional, sehingga pimpinan dapat berkonsentrasi dan mengurus tugas-tugas manajerialnya. Pada dasarnya fungsi sekretaris adalah :

1. Membantu meringankan tugas-tugas pimpinan.
2. Menangani informasi untuk pimpinan.
3. Menjadi jembatan penghubung.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, seorang sekretaris mempunyai fungsi di dalam sebuah organisasi perusahaan fungsi-fungsi tersebut dapat dikelompokkan kedalam tiga fungsi yaitu:

1. Fungsi sekretaris berdasarkan ruang lingkup tugas sekretaris. Berdasarkan ruang lingkup sekretaris, fungsi sekretaris dapat dibagi menjadi dua yaitu:
 - a. Fungsi primer
Fungsi primer seorang sekretaris adalah memberikan jasa administratif penunjang

- kegiatan operasional organisasi perusahaan atau unit organisasi melalui keterampilan, meliputi pengetikan, penanganan telepon, serta pengelolaan, dan lain-lain
- b. Fungsi sekunder
Fungsi sekunder seorang sekretaris adalah ikut menjamin kelancaran kegiatan organisasi atau perusahaan dan bertanggung jawab atas aktivitas rutin kantor, menggunakan pengetahuan bisnis, perbankan, statistik, keuangan, hubungan antarsemua, komunikasi, teknik persiapan rapat.
2. Fungsi sekretaris berdasarkan kedudukan sekretaris dalam organisasi
Berdasarkan kedudukan sekretaris dalam organisasi, fungsi sekretaris merupakan seorang staf atau karyawan, resepsionis, operator telepon, pengarsip dokumen, pengetik, pembantu pimpinan, dan seorang *public relation officer*.
 3. Fungsi sekretaris berdasarkan hubungan sekretaris dengan pimpinan
Berdasarkan hubungan sekretaris dengan pimpinan, fungsi sekretaris adalah sebagai penjaga manajer atau pimpinan, asisten pribadi, perawat, dan penasehat. Hubungan sekretaris dan pimpinan sangat dekat dan bersifat profesional berkaitan dengan pekerjaan di kantor.
- Jenis Jabatan Sekretaris**
- Dalam menjalankan tugas-tugasnya, seorang sekretaris mempunyai jenis jabatan di dalam sebuah organisasi perusahaan, jenis-jenis jabatan tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga jenis utama yaitu:
1. Berdasarkan ruang lingkup tanggung jawab dan tugasnya.
Berdasarkan Seorang sekretaris dapat dikelompokkan sesuai dengan jenis jabatannya, yaitu :
Sekretaris organisasi atau perusahaan, Sering disebut dengan kepala sekretaris, *corporate/excecutive secretary*, administrasi manager. Tanggung

jawab sekretaris organisasi atau perusahaan, adalah :

- a. Pemimpin sekretariat perusahaan atau instansi dengan fungsi utama mengkoordinasikan seluruh pelayanan administrasi penunjang kegiatan operasional.
 - b. Bekerja atas instruksi, bisa juga sebagai pemimpin pelaksana yang berwenang mengambil keputusan, pengarahan, koordinasi, pengawasan, penyempurnaan organisasi dan tata kerja.
 - c. Paham tujuan organisasi, prinsip-prinsip, dan asas-asas manajemen atau organisasi.
2. Sekretaris pribadi (*private secretary*) dan sekretaris pimpinan
Tanggung jawab seorang sekretaris pribadi atau sering disebut *private secretary*, adalah :
- a. Tidak berstatus manajer walaupun ikut menjalankan manajemen terhadap bawahannya, sebagai pembantu pimpinan. Tugas utamanya adalah melaksanakan tugas-tugas dari pimpinan yang bersifat pribadi.
- b. Bukan pegawai staf organisasi atau perusahaan tetapi diangkat dan digaji oleh perseorangan. Contoh: sekretaris pribadi artis, presiden, menteri, gubernur, bupati, dan sebagainya.
 - c. Seorang pelaksana bukan pimpinan, tidak berwenang menentukan kebijakan, tugas terbatas penyelenggaraan administrasi perkantoran, tanggung jawab kepada pimpinan tertentu.
3. Sekretaris pimpinan
Sekretaris pimpinan mempunyai tanggung jawab sebagai seorang sekretaris pimpinan, sebagai berikut :
1. Pembantu pimpinan tertentu, fungsi utamanya melaksanakan kegiatan administrasi atau
 2. perkantoran, penunjang kegiatan manajerial pimpinan.
 3. Diangkat dan digaji oleh sebuah organisasi.
 4. Wewenang sekretaris pimpinan lebih luas dari pada sekretaris pribadi.

Pengertian Rapat

Menurut Durotul Yatimah, (2009:99) "Rapat merupakan alat komunikasi langsung antara pimpinan dan stafnya, Rapat memerlukan sekretaris yang terampil, yang merekam segala pembicaraan didalamnya. Tugas utama sekretaris pimpinan di dalam rapat adalah mempersiapkan dan merekam serta melaporkan kegiatan rapat pimpinan."

Menurut Ida Nuraida (2014:399) "Rapat adalah bentuk media komunikasi (umumnya secara tatap muka) dalam rangka memperlancar kerja sama untuk kepentingan bersama-organisasi atau perusahaan-dalam rangka menciptakan koordinasi kerja yang lebih harmonis. Rapat juga bisa diartikan sebagai pengambilan keputusan bersama untuk kepentingan bersama melalui musyawarah dan mufakat. Rapat bisa dilakukan antara anggota kelompok, antara kelompok/bagian, antara departemen, antara perusahaan, atau bahkan antara negara."

1. Macam-macam rapat

Rapat pada suatu organisasi terdiri dari bermacam-macam jenis, di antaranya rapat dinas, rapat

pimpinan, rapat rutin, dan rapat kerja adalah:

- a. Rapat Dinas diadakan untuk keperluan pembicaraan urusan kantor sehari-hari yang menyangkut dinas.
- b. Rapat Pimpinan adalah rapat untuk keperluan pembicaraan pimpinan dengan sesama pimpinan.
- c. Rapat Rutin adalah rapat yang membicarakan hal-hal rutin sehari-hari.
- d. Rapat Kerja adalah rapat yang membicarakan urusan keseluruhan pekerjaan dan biasanya dilakukan satu tahun sekali.

2. Tugas sekretaris dalam menyiapkan rapat, sekretaris yang bertanggung jawab dan efisien dalam bekerja akan mampu mempersiapkan rapat dengan baik. Persiapan rapat ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Membuat surat undangan rapat, undangan rapat dibuat jauh-jauh hari sebelum rapat diadakan agar semua peserta rapat dapat mempersiapkan diri. Surat undangan rapat

harus ditandatangani oleh pimpinan atau penanggung jawab rapat, hal ini dilakukan untuk menjamin kesahan rapat tersebut. Dalam undangan rapat, yang harus diperhatikan adalah undangan tersebut dapat diterima oleh yang berhak dan bersedia untuk datang dalam rapat itu. Oleh karena itu, pimpinan yang konsenkuen sebaiknya memeriksa daftar penerima undangan rapat.

- Menyiapkan ruangan tempat penyelenggaraan rapat, Penataan ruangan rapat harus menjadi perhatian sekretaris dalam rangka persiapan rapat. Dengan bentuk tata ruang rapat yang diharapkan terjadi

komunikasi yang langsung, komunikasi dua arah akan lancar apabila para peserta rapat duduk secara berhadapan. Ruangan rapat yang menyenangkan adalah udara ruangan yang bersih, tata warna yang sejuk, tetapi tidak membuat peserta ventilasi yang cukup, dan penerangan lampu yang maksimal.

Pengertian Pimpinan

Menurut Ricky W. Griffin (2012:58) "Pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa harus mengandalkan kekerasan, pemimpin adalah individu yang diterima oleh orang lain sebagai pemimpin".

III. KESIMPULAN

Tugas sekretaris dalam menyiapkan kegiatan rapat pimpinan dengan cara sebagai berikut: (1) Menentukan peserta rapat, (2) Membuat surat undangan rapat, (3) Menyiapkan ruangan tempat penyelenggaraan rapat, (4) Membuat daftar hadir, (5) Mempersiapkan bahan rapat, Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan rapat, (6) Akomodasi/ penginapan, (7) Transfortasi, (8) Konsumsi, (9) Kesehatan. Kegiatan rapat dilaksanakan sebagai pertemuan sejumlah orang atau kelompok untuk membicarakan atau membahas suatu hal atau masalah, memecahkan masalah, menyampaikan informasi, mendorong peserta rapat untuk berpartisipasi pada masalah yang dikemukakan, menciptakan keordinasi yang baik.

Setelah diadakan kegiatan rapat, tentu ada hasil dari kegiatan rapat yang telah diadakan, hasil kegiatan rapat sangat penting dalam kegiatan rapat yaitu sebagai bukti bahwa sudah diadakan rapat, sebagai aktifitas yang dihasilkan dari ketentuan rapat dan sebagai pengukur berhasil tidaknya rapat yang berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Abu, 2017, *Psikologi sosial*, Jakarta: Gramedia.

Herlambang Susatyo, 2004, *Manajemen kesekretarisan*. Yogyakarta: Gramedia.

Nuraeni Nani, 2008, *Panduan menjadi sekretaris profesional*, Jakarta Selatan: Gramedia.

Nuraida Ida, 2014, *Manajemen administrasi perkantoran*, Yogyakarta: Gramedia.

Pratama Yudhi, 2012, *Manajemen*, Bandung: Gramedia.

Ursula Ernawati, 2014, *Pedoman lengkap kesekretarisan*, Yogyakarta: Gramedia.

Yatimah Durotul, 2013, *Kesekretarisan modern dan administrasi perkantoran*, Bandung: Gramedia.

REVOLUSI INDUSRTI 4.0 DAN TANTANGAN PENGEMBANGAN KUALITAS PROFESI SEKRETARIS

RISA RISTIANI, S.E., M.M.

Akademi Sekretari dan Manajemen LEPISI

(Jurnal Non-Riset)

ABSTRAK

Sekretaris memiliki peran yang penting dan besar dalam mendukung berfungsinya dan berjalannya suatu organisasi perusahaan. Dengan adanya perubahan teknologi informasi, pasar, dan persaingan yang tidak seimbang dan lingkungan Industri 4.0 membawa disruptif teknologi yang hadir begitu cepat dan mengancam keberadaan perusahaan-perusahaan yang sudah mapan. Ukuran besar dari sebuah perusahaan sudah tidak lagi menjadi jaminan, justru kelincahan perusahaan dengan struktur yang ramping, sumber daya manusia yang paripurna yang akan menjadi kunci keberhasilan meraih prestasi dengan cepat, dimana yang cepat akan memangsa yang lambat dan bukan yang besar memangsa yang kecil. Tantangan sekretaris profesional dengan kompetensi multi disiplin ilmu dan tantangan lainnya, maka sekretaris tersebut harus dapat meningkatkan dan mengembangkan dirinya menjadi seseorang yang memiliki literasi berbagai informasi yang kemungkinan sewaktu-waktu dapat dibutuhkan. Sekretaris profesional yang memiliki keterampilan paripurna dapat *mensupport* tentang informasi, teknis, serta pendukung kelancaran acara kantor antara semua karyawan dan atasannya. Saat ini sekretaris tidak hanya terbatas pada batasan gender, karena di era industri 4.0 ini sudah sering dan banyak ditemui sekretaris pria. Tentunya tantangan sekretaris pria ini tidak berbeda jauh dengan tangan sekretaris wanita. Baik sekretaris pria dan wanita, memiliki tantangan sekretaris kantor yang juga mencakup seluruh area pekerjaan sekretaris pada umumnya. Setiap profesi harus merespon perubahan tersebut secara komprehensif, sehingga tantangan industri 4.0 dapat dikelola menjadi peluang, begitupun juga dengan profesi sekretaris.

PENDAHULUAN

Isu revolusi industri 4.0 perlu mendapat perhatian yang serius bagi insan Sekretaris untuk mempersiapkan diri dan menjawab tantangan tersebut. Sumber daya yang kompeten adalah salah satu faktor utama keberhasilan transformasi era 4.0, karena itu peningkatan kualitas sumber daya manusia perlu menjadi prioritas bagi perusahaan. Menjadi seorang sekretaris di jaman informasi yang terbuka seperti sekarang ini tentu memiliki tantangan yang lebih besar. Bagaimana tidak, jika dibandingkan dengan era jaman dulu, tantangan sekretaris di era industri 4.0 ini semakin kompleks dan penuh dengan tantangan. Apabila kita tidak memiliki kapasitas-kapasitas yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris, maka tentu akan lebih sulit untuk menjadi seorang sekretaris yang handal di masa kini. Tingkat persaingan yang semakin tinggi berimbang dengan kualitas-kualitas terbaik yang dimiliki oleh calon-calon sekretaris muda ini menjadikan pekerjaan sebagai seorang sekretaris penuh dengan dinamika dan tantangan ditambah lagi dengan keharusan menguasai kemampuan menggunakan teknologi Informasi.

Seorang sekretaris pada jaman dulu hanya memiliki kewajiban-kewajiban yang ringan dan dapat dikatakan standar perusahaan, yaitu misalnya tugas untuk mengurus keperluan kantor. Namun pekerjaan sebagai seorang sekretaris di masa kini memiliki tingkat tantangan yang berbeda. Tantangan sekretaris masa kini lebih banyak dan lebih kompleks, misalnya saja sekretaris dituntut harus kreatif, enerjik, memiliki kemampuan teknologi informasi, berpengetahuan/berwawasan luas, mampu menghadapi tekanan dan situasi yang tidak terduga, mampu bertindak dan mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Saat ini tantangan sekretaris dalam bekerja pun semakin beragam, hal ini dikarenakan penyesuaian terhadap laju perubahan modernisasi kehidupan. Industri perekonomian yang semakin maju pesat dan teknologi yang terus berubah dengan cepat tidak dapat memberikan kesempatan kepada seorang sekretaris untuk bekerja dengan santai-santai.

Tantangan sekretaris bermacam-macam, salah satunya tantangan menjadi sekretaris profesional, maka sekretaris tersebut harus dapat menjadi seseorang

yang memiliki berbagai informasi yang kemungkinan sewaktu-waktu dapat dibutuhkan. Sekretaris profesional dapat *mensupport* tentang informasi, teknis, serta pendukung kelancaran tugas kantor atau acara kantor antara semua karyawan dan atasannya.

Saat ini sekretaris tidak hanya terbatas pada batasan gender, karena di era industri 4.0 ini sudah sering dan banyak ditemui sekretaris pria. Tentunya tantangan sekretaris pria ini tidak berbeda jauh dengan tangan sekretaris wanita. Baik sekretaris pria dan wanita, memiliki tantangan sekretaris kantor yang juga mencakup seluruh area pekerjaan sekretaris pada umumnya. Menghadapi hal tersebut, mau tidak mau sekretaris saat ini harus dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memiliki kemauan untuk belajar terus menerus. Ketidakmampuan untuk beradaptasi dapat menyebabkan profesi ini dapat tergerus dan tersingkir. Tugas sekretaris tentunya semakin beragam sering dengan perubahan tersebut. Sekretaris dituntut untuk terus melakukan *update*, meningkatkan *skill* tidak hanya untuk teknis pekerjaan *Hard skill*nya tetapi juga *soft skill*. Sekretaris dituntut harus meningkatkan *soft skill* dan *Hard skill*nya, jika tidak ingin tergerus dengan perkembangan modernisasi. Saat ini marak aplikasi–aplikasi yang memudahkan Pimpinan, misalkan *approval* yang sudah bisa dilakukan melalui sistem, reminder, pengaturan perjalanan dinas, sehingga beberapa pimpinan bisa beranggapan tidak perlu meng-*hire* tenaga sekretaris, karena sudah bisa digantikan dengan teknologi, dan tentunya akan menjadikan perusahaan lebih efisien. Untuk itu sekretaris harus memiliki sesuatu yang unik, untuk menjaga eksistensinya dalam organisasi.

Revolusi Industri dan Hakikat Tugas Sekretaris

Revolusi industri **pertama**, dimulai ketika manusia dan hewan digantikan oleh kemunculan mesin, salah satunya

yaitu mesin uap yang ditemukan pada abad ke-18. Revolusi industri berhasil merubah dan mendongkrak perekonomian secara dramatis. Selama 2 (dua) abad setelah revolusi industri tersebut rata-rata pendapatan perkapita negara–negara di dunia

meningkat enam kali lipat. Revolusi industri **kedua** ditandai dengan kemunculan pembangkit listrik dan ruang pembakaran mesin (*combustion chamber*). Penemuan ini memicu kemunculan pesawat telepon, mobil, dan pesawat terbang yang mengubah kehidupan manusia secara signifikan. Revolusi Industri **ketiga** dan **Keempat** terkait dengan keberadaan internet yang semakin memudahkan kehidupan. Revolusi industri **ketiga** terjadi sekitar tahun 1980 yang ditandai dengan kemunculan teknologi digital dan internet. Selanjutnya pada revolusi industri generasi **keempat** menunjukkan tren otomasi dan pertukaran data terkini dalam teknologi mencakup sistem cyber-fisik, internet untuk segala (*Internet of things* atau *IoT*), komputasi awan, dan komputasi kognitif. Dunia Industri 4.0 membawa disruptif teknologi yang hadir begitu cepat dan mengancam keberadaan perusahaan-perusahaan yang sudah mapan. ukuran besar dari sebuah perusahaan sudah tidak lagi menjadi jaminan, justru kelincihan perusahaan dengan struktur yang ramping, sumber daya manusia yang paripurna yang akan menjadi kunci keberhasilan meraih prestasi dengan cepat, dimana

yang cepat akan memangsa yang lambat dan bukan yang besar memangsa yang kecil.

Secara Hakikat, Sekretaris ini berasal dari Bahasa Latin '*secretum*' dan Bahasa Belanda '*secretaries*' yang memiliki arti rahasia. Dalam Bahasa Inggris, sekretaris adalah '*secretary*' yang juga memiliki arti rahasia. Maka dari itu, sekretaris dimaknai pekerjaan seseorang yang memiliki kewajiban untuk menjaga rahasia baik perusahaan maupun atasannya. Namun dalam prakteknya, jenis pekerjaan sekretaris memiliki arti dan peran yang cukup luas, tidak sekedar terkait tentang menjaga rahasia. Profesi sekretaris tidak hanya berkutat pada pekerjaan seputar arsip dan *filling* berkas-berkas serta dokumen kantor. Memang pada dasarnya seorang sekretaris harus dapat merangkap menjadi seorang tenaga administrasi, namun pada kenyataannya tugas seorang sekretaris memiliki cakupan kerja yang lebih luas. Seorang sekretaris juga dituntut memiliki *manner*, sikap dan perangai yang sopan serta tata krama yang baik. Tata krama sekretaris mencakup keterampilan menampilkan citra perusahaan dengan

baik, memiliki etika kerja yang baik, sopan dan bertanggung jawab, dapat menjaga rahasia perusahaan, mampu membawa diri pada setiap kesempatan, dan lain sebagainya. Sekretaris memiliki beberapa jenis jabatan berdasarkan ruang lingkup tanggung jawabnya, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Sekretaris Organisasi/ Executive Secretary: Sekretaris organisasi adalah seorang sekretaris yang memiliki tugas untuk sebuah *project* kesekretariatan di sebuah instansi perusahaan maupun pemerintahan. Beberapa tugas dari sekretaris organisasi mencakup merencanakan dan mengatur, penyusunan tata kerja beserta struktur organisasi, membuat keputusan, mengarahkan, koordinasi, serta monitoring.

2) Sekretaris Pimpinan/ Private Secretary: Sekretaris pimpinan dapat dikatakan adalah orang kepercayaan atau tangan kanan dari seorang atasan. Biasanya sekretaris pimpinan tidak memiliki anak buah dan hanya bekerja untuk salah seorang pimpinan saja. Sekretaris pimpinan biasanya bertugas untuk membantu meringankan beban pimpinannya.

3) Sekretaris Pribadi/ Personal Secretary: Sekretaris pribadi membantu aktivitas pekerjaan kantor seseorang secara personal. Pekerjaan ini biasanya bersifat pribadi, sehingga sekretaris pribadi tentu harus memiliki tanggung jawab untuk menjaga rahasia serta melaksanakan tugas yang diberikan secara khusus kepadanya tersebut secara baik dan bertanggung jawab.

4) Sekretaris Junior dan Sekretaris Senior: Berdasarkan kemampuan dan pengalaman kerjanya, sekretaris dibagi kedalam dua golongan yaitu sekretaris junior dan sekretaris senior. Sekretaris junior adalah seseorang yang baru masuk dan bergabung kedalam bidang pekerjaan sekretaris. Tentu seseorang tersebut belum memiliki pengalaman dan masih memerlukan pengarahan dari atasan maupun senior-seniornya. Tidak jarang sekretaris junior masih sering melakukan kesalahan karena belum terbiasa dengan tugas dan pekerjaannya. Sedangkan sekretaris senior adalah sekretaris yang telah cukup berpengalaman dalam bidang kerja tersebut sehingga mampu bekerja secara lebih profesional, inisiatif, dan cenderung lebih sedikit melakukan

kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan sekretaris.

Tantangan sekretaris dan Cara Mneghadapinya di industri 4.0

Di dunia industri 4.0 ini, pekerjaan sekretaris juga memiliki beberapa tantangan baru berupa Tantangan kemampuan dan pekerjaan sekretaris , dimana pekerjaan sekretaris membutuhkan kemampuan yang paripurna. Manner yang baik, Inisiatif, Kreatif, tegas, cerdas dan mampu menguasai sitem informasi teknologi merupakan keharusan dan utama yang harus dimiliki seorang sekretaris, juga cekataan dan cepat dalam merespon keadaan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang setiap saat dapat muncul. Tantangan sekretaris era 4.0 ini merupakan hal yang kompleks yang membutuhkan kemampuan sekretaris untuk bekerja secara independen dan mandiri juga disisi lain juga harus dapat bekerjasama dengan orang lain karena respon dari perubahan lingkungan yang begitu cepat dan memerlukan pengambilan keputusan yan cepat dan tepat pula. Dengan adanya sikap dan keterampilan tersebut, seorang sekretaris akan lebih mampu dalam menghadapi tantangan

serta menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang muncul, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah penguasaan bahasa asing lain diluar bahasa inggris yang sudah menjadi keharusan, dan seorang sekretaris juga dituntut untuk memahami terkait alur bisnis perusahaan dimana tempat dia bekerja, Mengapa? karena seorang sekretris akan dituntut untuk menyelesaikan berbagai macam tugas yang berkaitan dengan administrasi perusahaan dan juga membantu kelancaran divisi atau perusahaan atau tempatnya bekerja, termasuk mengatur alur kegiatan dan pergerakan tim secara keseluruhan.

Lalu apa saja tantangan seorang sekretaris yang biasanya dihadapi dalam dunia kerja? Berikut ini terdapat beberapa contoh tantangan sekretaris yang sering muncul dalam pekerjaan, yaitu sebagai berikut:

a) Memiliki Wawasan tentang Perusahaan: Sangat penting untuk memahami tentang seluk beluk perusahaan tempat bekerja. Serta langkah baiknya apabila juga mengetahui tentang latar belakang, sejarah, dan bahkan pendiri, pemilik, pengurus, serta pemegang saham

perusahaan. Dengan lebih mengetahui dan memahami semua aspek tentang perusahaan, maka seseorang akan lebih memahami tentang *visi* dan *goal-goal* yang ingin dicapai oleh perusahaan. Kemudian, seorang sekretaris akan dapat semakin mudah memposisikan dirinya dalam pekerjaan dengan cara menyesuaikan kemampuannya dengan bidang yang harus digeluti. Tantangan sekretaris ini akan membuat seorang sekretaris dapat mengukur kemampuan kerja serta kompetensinya di perusahaan tersebut. Tantangan ini bisa diubah menjadi sebuah motivasi untuk berubah menjadi semakin baik dan kompetitif.

b) Memiliki Wawasan tentang Produk-Produk Perusahaan: Tidak hanya di bidang *marketing*, seorang sekretaris juga memiliki tantangan untuk lebih mengenal produk-produk perusahaan. Tantangan sekretaris ini mencakup kewajiban untuk mengenal dan mengerti tentang produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan tempat bekerja. Dengan lebih mengenal produk tersebut, maka seorang sekretaris akan semakin mahir dalam hal pemasarannya. Seorang sekretaris dituntut untuk memiliki

pengetahuan dan wawasan yang luas tentang segala hal. Dan pengetahuan tentang produk-produk perusahaan ini akan sangat membantu ketika perusahaan sedang mengadakan *meeting-meeting* eksternal, serta kerjasama dengan partner dan perusahaan lainnya.

c) Mengetahui Rekan Bisnis serta Kompetitor Perusahaan: Setelah mengenal perusahaan tempat bekerja serta produk-produk perusahaan tersebut, maka akan lebih baik apabila seorang sekretaris juga mengetahui tentang keseluruhan rekanan bisnis dan *partner* kerjasama yang dilakukan oleh perusahaan. Selain itu, sangat penting juga untuk memiliki pengetahuan tentang kompetitor-kompetitor perusahaan. Hal ini akan menjadikan seorang sekretaris lebih cakap dalam bekerja serta lebih mampu memposisikan diri dalam bersikap kepada rekan bisnis maupun kepada kompetitor. Tantangan sekretaris yang satu ini akan membuat perusahaan semakin maju dengan masukan-masukan serta evaluasi. Karena dengan mengenal kawan dan lawan, perusahaan akan semakin termotivasi untuk memperbaiki diri menjadi lebih baik.

Cara- cara tersebut diatas dapat dilakukan dalam menghadapi tantangan sekretaris di abad distrupsi ini. Salah satu kunci utama untuk menghadapi tantangan sekretaris adalah harus mempunyai wawasan yang luas dan selalu belajar dengan teknologi terbaru yang dapat membantu pekerjaannya. Selain itu, tantangan sekretaris dapat dihadapi dengan aksi atau tindakan dengan dibantu oleh aspek psikologis. Yang dimaksud dengan aspek psikologis contohnya adalah kemampuan untuk mengontrol emosi. Proses tersebut dapat dilakukan melalui cara manajemen diri, membentuk citra diri yang positif, memiliki keseimbangan pribadi (keseimbangan kehidupan pribadi dan karir), keterampilan pribadi (kemampuan-kemampuan yang dapat dikembangkan), serta harga diri (menghargai keunikan diri).

Melalui aksi, cara menghadapi tantangan sekretaris adalah melalui beberapa aksi nyata yaitu memiliki keahlian dan pengetahuan sesuai dengan profesi, mempunyai motivasi tinggi, membentuk rasa percaya diri yang tinggi, memiliki sikap terbuka terhadap

orang lain, mampu menerima kekurangan yang dimiliki, keyakinan dalam menghadapi masalah, memahami peran dan fungsi, tugas serta tanggung jawab sebagai seorang sekretaris, serta memiliki etika profesi sekretaris yang bertanggung jawab. Berikut ini bagaimana seorang sekretaris harus memiliki kemampuan paripurna itu:

a) Memiliki Wawasan yang Luas:

Seorang sekretaris harus memiliki pengetahuan yang luas di berbagai bidang. Karena pekerjaan sekretaris pada saat ini tidak hanya terbatas pada pekerjaan mengetik, menangani email, menerima telepon, membuat *appointment*, dan membuat presentasi semata. Untuk menghadapi kompetisi di dunia industri 4.0 ini, seorang sekretaris membutuhkan wawasan yang luas agar dapat bekerja dengan lebih kreatif dan inovatif. Sisi positif lainnya adalah dapat mengambil keputusan yang tepat dengan cepat serta memperluas *networking*.

b) Memiliki Kecerdasan Emosi:

Menjadi seorang sekretaris memerlukan tingkat kontrol emosi yang baik. Bagaimana tidak, seorang sekretaris akan selalu berinteraksi dengan banyak orang yang berbeda-beda setiap

harinya. tentu masing-masing orang tersebut memiliki kepribadian dan karakter yang beragam. Maka dari itu, seorang sekretaris yang mampu mengontrol emosinya merupakan nilai tambah positif bagi sebuah perusahaan.

c) Memiliki Keahlian yang Spesifik:

Keterampilan seorang sekretaris seperti mampu mengoperasikan komputer, filling yang modern berbasis teknologi informasi, dan lain sebagainya sudah tentu merupakan hal yang umum dimiliki oleh sebagian besar orang yang tertarik dengan pekerjaan sekretaris. Namun hal apa yang dapat membedakannya? Tentu sebuah keahlian yang lebih spesifik. Katakanlah misalnya saja Anda memiliki keahlian di bidang legal, *accounting/financing, human resource*, maupun pajak (*tax*), maka hal tersebut akan menjadi nilai tambah bagi Anda untuk menjadi seorang sekretaris kompeten yang dibutuhkan.

c) Mampu Menguasai Manajemen

Informasi: Sekretaris dikenal sebagai sosok yang berperan sebagai penghubung informasi satu sama lain, baik perseorangan maupun lintas departemen. Maka dari itu, seorang sekretaris harus memiliki kemampuan untuk menyimpan dan menyampaikan

informasi dengan akurat kepada orang/departemen yang tepat. Sekretaris dapat menjadi penghubung penyampaian informasi di dalam perusahaan.

e) Menguasai Teknologi:

Teknologi yang dimaksud adalah teknologi komunikasi. Seperti yang diketahui, komunikasi ini sangat luas cakupannya, bisa terjadi komunikasi langsung (tatap muka), maupun komunikasi secara tidak langsung (telepon, internet, dan sebagainya). Komunikasi langsung memerlukan seorang sekretaris yang cakap berkomunikasi, dan memiliki keahlian melakukan presentasi sendiri yang menarik dan persuasif. Pada saat ini, seorang sekretaris dituntut untuk dapat bekerja secara mandiri, dapat diandalkan, percaya diri, serta berinisiatif tinggi.

Untuk menjawab tantangan tersebut Perusahaan ataupun seorang sekretaris Perusahaan harus berinvestasi untuk peningkatan pengembangan kompetensi diri dan juga pengembangan sumber daya manusia secara umum diperusahaan. sekretaris wajib memiliki kemampuan literasi data yang dibutuhkan untuk meningkatkan *skill* dalam mengolah dan menganalisis

big data untuk kepentingan bisa berkolaborasi ,adaptif dan peningkatan layanan kepada pimpinan, bijaksana. Perusahaan melakukan literasi teknologi menunjukkan dengan jalan mengadakan pelatihan kemampuan untuk memanfaatkan dan pengembangan khususnya untuk teknologi digital guna mengolah data seorang sekretari melalui pendidikan dan informasi, sedangkan literasi formal dengan berbagai disiplin ilmu manusia wajib dikuasai karena dan mengikuti Training kompetensi menunjukkan elemen *soft skill* atau sertifikasi nasional dan internasional pengembangan karakter individu untuk atau melalui sertifikasi BNSP.

KESIMPULAN

Dunia Industri 4.0 beranjak lebih dari sekedar otomatisasi dengan komputerisasi dan semacamnya. Pekerjaan bergerak berdasarkan penguasaan *Internet of Things (IOT)* yang memungkinkan sistem berbagi informasi, menganalisisnya, dan memadukannya untuk menghasilkan output yang maksimal. Semua dilakukan dengan memanfaatkan teknologi mutakhir seperti *big data*, kecerdasan buatan, robotik, *augmented reality*, hingga teknologi kognitif lainnya. Oleh karena itu, untuk memanfaatkan peluang dan menjawab tantangan dunia industri 4.0, sekretaris wajib memiliki kemampuan literasi data yang dibutuhkan untuk meningkatkan skill dalam mengolah dan menganalisis *big data* untuk kepentingan peningkatan layanan kepada pimpinan, literasi teknologi menunjukkan kemampuan untuk memanfaatkan teknologi digital guna mengolah data dan informasi, sedangkan literasi manusia wajib dikuasai karena menunjukkan elemen *soft skill* atau pengembangan karakter individu untuk bisa berkolaborasi, adaptif dan bijaksana. Dengan Teknologi informasi, sekretaris tidak hanya dituntut paham teknologi namun menjadi terampil dalam mengoperasikan, merawat dan mengeplotasi potensi teknologi tersebut, khususnya: komputer, jaringan, peralatan, seluler dan internet. Tidak cukup sampai disitu, tetapi juga kepada perkembangan sekretaris ditempatnya bekerja yang dituntut untuk selalu *update* mengenai kecanggihan teknologi dan paham perkembangan digitalisasi. Dalam perkembangan dunia industri 4.0, dimana kedepan fungsi sekretaris tidak hanya duduk mengerjakan

tugas administrasi perusahaan tetapi juga harus cakap dan mampu menciptakan ekosistem yang dapat mendukung pertumbuhan perusahaan di era digitalisasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Forkomsi Feb, UGM. *Revolusi Industri 4.0*. 2018. Jejak Publisher.

Hartini, M.G. Hendarto H dan Tulusharyono,FX. 2018. *Menjadi Sekretaris Profesional*. Gramedia

Savitri, astrid. 2018. *Revolusi Industri 4.0, Merubah tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0*. Hutamedia.

Sedarmayanti. 2014. *Tugas dan Pengembangan sekretaris Profesional untuk meraih keberhasilan (edisi Revisi)*. Mandar Maju.

Nurasih, lina dan Rahayu, sri. 2014. *Manajemen Sekretaris itu Gampang Secara Otodidak*. Dunia Cerdas.

PENGARUH PEMELIHARAAN HUBUNGAN KERJA KARYAWAN TERHADAP CUSTOMER SERVICE PADA PT SUBUR MAKMUR SENTOSA CABANG CIKUPA

Ubaidillah, S.E., M.M.

Akademi Sekretari dan Manajemen LEPISI

ABSTRAK

Maksud penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai sejauh mana peranan pemeliharaan hubungan kerja karyawan terhadap *customer service* yang dititikberatkan pada personal. Pemeliharaan hubungan kerja karyawan di sini menyangkut komunikasi, motivasi karyawan, kepuasan kerja, penanganan stress, kegiatan konseling, dan disiplin kerja karyawan itu semua sangatlah penting untuk diperhatikan oleh perusahaan apabila menghendaki kinerja yang baik dari para karyawannya. Kegiatan *customer service* akan mendapatkan hasil yang maksimal apabila semua personil karyawan yang melakukan kegiatan tersebut telah mengetahui tugasnya dengan baik serta mempunyai motivasi yang tinggi serta merasa memiliki akan perusahaan. Ini semua akan tercapai apabila perusahaan memperhatikan faktor pemeliharaan hubungan kerja karyawan. Dari hasil kesimpulan bahwa faktor pemeliharaan hubungan kerja karyawan mempunyai korelasi yang positif terhadap *customer service*. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi dan signifikansi dari faktor tersebut terhadap customer service. Faktor pemeliharaan hubungan kerja karyawan mempunyai angka koefisien korelasi sebesar 0,7 (Signifikansi pada taraf 5%) artinya faktor pemeliharaan hubungan kerja karyawan bisa mempengaruhi tingkat customer service. Dari hasil perhitungan presentasi variabel X terhadap variabel Y dihasilkan 56,25 % pemeliharaan hubungan kerja karyawan berpengaruh terhadap customer service dan 43,37 % dipengaruhi oleh faktor lainnya dan ini diabaikan oleh penulis.

Abstract

The purpose of this study is to obtain information about the extent to which the role of maintenance of employee work relations to customer service is emphasized on personal. Maintenance of employee work relations here involves communication, employee motivation, job satisfaction, stress management, counseling activities, and employee work discipline are all very important to be considered by the company if it wants the good performance of its employees. Customer service activities will get maximum results if all employee personnel who carry out these activities know their duties well and have high motivation and feel ownership of the company.

This will all be achieved if the company pays attention to the maintenance of employee work relationships. From the results of the conclusion that the factor of maintaining employee relations has a positive correlation with customer service. This is indicated by the correlation coefficient and the significance of these factors on customer service. Employee employment maintenance factors have a correlation coefficient of 0.7 (Significance at the level of 5%) meaning that employee employment maintenance factors can affect the level of customer service. From the results of the calculation of the presentation of variable X to variable Y generated 56.25% maintenance of employee work relationships affect customer service and 43.37% is influenced by other factors and this is ignored by the author.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi ini, dengan persaingan dunia usaha begitu ketat, mengharuskan semua perusahaan berusaha keras untuk merebut pagsa pasar maupun hanya sekedar mempertahankan existensi perusahaanya.

Untuk mencapai itu, perusahaan harus bisa mengoptimalkan semua sumber daya yang ada dalam perusahaan dengan meningkatkan atau memelihara sumber daya tersebut agar selalu dalam kondisi terbaik dalam usaha menopang bisnis perusahaan.

Dewasa ini semakin disadari oleh banyak pihak bahwa dalam menjalankan suatu roda organisasi, manusia merupakan unsur yang terpenting, tanpa mengabaikan keberadaan alat produksi lainnya, seperti modal, sarana kerja, mesin-mesin, bahan baku, perangkat lunak sekalipun seperti metode kerja maupun pasar bagi organisasi niaga.

Peranan sumber daya manusia yang begitu penting maka diperlukan pemeliharaan hubungan kerja yang kontinyu dan serasi antara atasan dengan bawahan maupun antar karyawan itu sendiri yang biasanya banyak mengalami berbagai masalah diantaranya maslah motivasi,

kepuasan kerja, penanggulan stress, pemberian sangsi, perubahan dan pengembangan organisasi serta peningkatan mutu hidup kekaryaannya para pekerja. Ini menjadi penting untuk selalu dijaga dan diperhatikan oleh setiap organisasi perusahaan agar kinerja karyawan memuaskan.

Saat ini di negara Indonesia dunia usaha perdagangan khususnya perdagangan retail berkembang demikian pesat, hampir di setiap kota-kota besar berdiri pusat perbelanjaan. Dengan segala keistimewaan yang diberikan ini memungkinkan persaingan di antara pusat perbelanjaan tersebut bersaing merebut hati konsumennya.

Salah satu unsur yang paling ditonjolkan adalah masalah pelayanan pada konsumennya, salah satu bentuk pelayanan yang dianggap paling efektif yaitu melalui pelayanan personal, yaitu pelayanan langsung yang diberikan oleh karyawan kepada konsumennya.

Untuk memberikan pelayanan personal yang efektif perusahaan harus memiliki karyawan yang mengerti tugas pelayanan serta bertanggung jawab sepenuhnya akan tugasnya. Itu semua akan tercapai apabila karyawan itu sendiri termotivasi dalam bekerja, diberlakukan adil oleh perusahaan, diperhatikan kepentingannya, tidak dalam keadaan tertekan dan lain sebagainya. Ini akan diperoleh apabila selalu dijaga hubungan kerja yang harmonis di dalam perusahaan.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh peng

etahui yang objektif dan benar tentang hubungan antara pemeliharaan kerja karyawan dengan customer service di PT Subur Makmur Sentosa sehingga dapat diketahui seberapa jauh hubungan kedua variabel tersebut saling mempengaruhi.

Kerangka Pemikiran

Untuk menjamin berhasilnya suatu organisasi itu harus adanya perhatian terhadap sumber daya manusianya. Keberhasilan sumber daya manusia akan menjadi motor usaha dalam pencapaian tujuan perusahaan yang ditetapkan sebelumnya. Untuk itu hubungan antara manusia di dalam perusahaan haruslah dipelihara sedemikian rupa.

Tidak disangkal adanya kenyataan dalam praktek bahwa kegagalan yang dialami oleh pimpinan perusahaan disebabkan oleh tidak dipeliharanya hubungan kerja yang baik secara keseluruhan orang-orang yang berada di dalam perusahaan. Ketidak harmonisan dalam menanggapi kebijaksanaan pimpinan pada akhirnya akan mengakibatkan kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Oleh sebab itu apabila perusahaan ingin mencapai tujuan secara berdaya guna dan berhasil guna maka harus melakukan pemeliharaan hubungan kerja karyawannya berdasarkan prinsip-prinsip pemeliharaan hubungan kerja sehingga akan berdampak pada peningkatan mutu dari pada kegiatan customer service pada akhirnya.

Mutu customer service merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya dan sesuai dengan kriteria pelayanan yang meliputi kesederhanaan, kejelasan dari kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Hipotesa Penelitian

Adapun hipotesa penelitian ini, adalah sebagai berikut :

$r = 0$ atau mendekati 0: tidak ada hubungan sama sekali antar pemeliharaan hubungan kerja karyawan dengan customer service.

$r = + 1$ atau mendekati 1 : terdapat hubungan antara pemeliharaan hubungan kerja karyawan dengan customer service.

$r = -1$ atau -1 : terdapat hubungan yang negatif antara pemeliharaan hubungan kerja karyawan dengan customer service.

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini mempergunakan metode *deskriptif analisis*, bertujuan untuk memberikan peranan berbagai variabel pemeliharaan hubungan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas customer service.

Populasi dan Sample

Populasi para karyawan dan konsumen dengan kisaran umur 17 tahun sampai 40 tahun yang berdomisili diwilayah cikupa tangerang. Jumlah sampel dari karyawan 40 orang dan 40 orang dari konsumen (dengan asumsi konsumen belanja perhari 400 orang).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling.

Metode Analisis Data

Bentuk penelitian ini merupakan penelitian Asosiatif/ hubungan yang perlu diuji. Adapun teknik analisa yang digunakan adalah :

1. Koefisien Korelasi
2. Uji statistik Koefisien Korelasi.

Koefisien korelasi digunakan untuk mencari pengaruh/ tidaknya dua variabel yaitu X dan Y dengan rumus :

$$R_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Tahun

x = Relasi kegiatan PHKK

y = Realisasi tingkat CS

untuk menguji signifikansi korelasi produk momen dengan rumus :

$$t_h = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

t_h = nilai t hitung

n = banyaknya data yang diteliti

r = Koefisien korelasi

pengujian signifikansi dapat juga dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil perolehan " r hitung " dengan membandingkan " r tabel " yaitu sebagai berikut :

ho diterima jika t hitung > t tabel

ho ditolak jika t hitung < t tabel

Analisis Hasil Penelitian

Tabel 1

Presentase tanggapan responden mengenai pemeliharaan kerja.

keterangan	skor	Persentase (%)
Sangat baik	193	48,25
Baik	184	46,00
Ckp baik	23	5,75
Kurang baik	0	0,00
Sangat KB	0	0,00
Jumlah	399	100

Dari hasil perhitungan tanggapan responden mengenai pemeliharaan hubungan kerja karyawan pada tabel 1 yaitu : hasil jawaban skor 5 (SB) berjumlah 193 atau sebesar 48,25 %, skor 4 (baik) berjumlah 184 atau sebesar 46,00 %, skor 3 (CB) dan skor 2 (KB) berjumlah 0 atau 0,00 %.

Tabel 2

Tanggapan responden mengenai customer service.

keterangan	skor	persentase
Sangat baik	87	21,80 %
Baik	248	61,65 %
Ckp baik	65	16,29 %
Kurang baik	1	0,25 %
Sangat KB	0	0.00 %
jumlah	400	100 %

Dari hasil perhitungan tanggapan responden mengenai customer service pada tabel 2 yaitu : hasil jawaban skor 5 (SB) berjumlah 87 atau sebesar 21,80 %, skor 4 (baik) berjumlah 246 atau sebesar 61,65 %, skor 3 (CB) berjumlah 65 atau sebesar 16,25 % , skor 2 (KB) berjumlah 1 atau 0,25 % dan skor 1 (SKB) berjumlah 0 atau sebesar 0.00%.

Analisa Kuantitatif untuk variabel X dan Y

Untuk mengetahui hubungan antara pemeliharaan kerja karyawan (X) dan customer service (Y) digunakan analisa koefisien korelasi, didapatkan melalui angket yang disebar

pada responden. Data dapat dilihat dari tabel 3 dan 4.

Tabel 3

Distribusi data angket pemeliharaan hubungan kerja karyawan

No Re s	sko r	No Re s	sko r	No Re s	sko r	No	Sko r
1	43	1 1	38	2 1	43	3 1	45
2	45	1 2	45	2 2	45	3 2	50
3	42	1 3	45	2 3	42	3 3	50
4	35	1 4	50	2 4	35	3 4	47
5	44	1 5	50	2 5	44	3 5	38
6	45	1 6	47	2 6	45	3 6	38
7	42	1 7	45	2 7	42	3 7	45
8	41	1 8	50	2 8	41	3 8	45
9	43	1 9	50	2 9	43	3 9	50
10	38	2 0	47	3 0	47	4 0	50

Tabel 4

Distribusi data angket customer service.

No Re s	sko r	No Re s	sko r	No Re s	sko r	No	Sko r
---------	-------	---------	-------	---------	-------	----	-------

1	38	1	39	2	38	3	43
		1		1		1	
2	41	1	40	2	41	3	45
		2		2		2	
3	30	1	38	2	30	3	46
		3		3		3	
4	33	1	46	2	33	3	46
		4		4		4	
5	40	1	43	2	40	3	39
		5		5		5	
6	40	1	46	2	40	3	39
		6		6		6	
7	40	1	43	2	40	3	40
		7		7		7	
8	35	1	45	2	35	3	38
		8		8		8	
9	41	1	46	2	41	3	46
		9		9		9	
1	39	2	46	3	46	4	43
0		0		0		0	

8	41	35	1435	1681	1225
9	43	41	1763	1849	1681
10	38	39	1482	1444	1521
11	38	39	1482	1444	1521
12	45	40	1800	2025	1600
13	45	38	1710	2025	1444
14	50	46	2300	2500	2116
15	50	43	2150	2500	1849
16	47	46	2162	2209	2166
17	45	43	1935	2025	1849
18	50	45	2250	2500	2025
19	50	46	2300	2500	2116
20	47	46	2162	2209	2116
21	43	38	1634	1849	1444
22	45	41	1845	2025	1681
23	42	30	1260	1764	900
24	35	33	1155	1225	1089
25	44	40	1760	1936	1600
26	45	40	1800	2025	1600
27	42	40	1680	1764	1600
28	41	35	1435	1681	1225
29	43	41	1763	1849	1681
30	47	46	2162	2209	2116
31	45	43	1935	2025	1849
32	50	45	2250	2500	2025
33	50	46	2300	2500	2116
34	47	46	2162	2209	2116
35	38	39	1482	1444	1521
36	38	39	1482	1444	1521
37	45	40	1800	2025	1600
38	45	38	1710	2025	1444
39	50	46	2300	2500	2116
40	50	43	2150	2500	1849

Tabel 5

Hasil perhitungan variabel X dan Y

No	X	Y	X.Y	X ²	Y ²
1	43	38	1634	1849	1444
2	45	41	1845	2025	1681
3	42	30	1260	1764	900
4	35	33	1155	1225	1089
5	44	40	1760	1936	1600
6	45	40	1800	2025	1600
7	42	40	1680	1764	1600

JML	177	161	7213	7899	6618
H	0	8	0	8	6

Analisa Koefisien Korelasi

Hubungan antara pemeliharaan hubungan kerja karyawan dengan customer service menggunakan koefisien korelasi product momen dan dilambangkan dengan " r".

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \cdot \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{40.72130 - (1770)(1618)}{\sqrt{\{40.78998 - (1770)^2\} \cdot \{40.66186 - (1618)^2\}}}$$

$$= \frac{2885200 - 2863860}{\sqrt{3159920 - 3132900} \cdot \sqrt{2647440 - 2617924}}$$

$$= \frac{21340}{\sqrt{27020} \cdot \sqrt{29516}}$$

$$= 0,75$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang kuat sebesar 0,75 antara pemeliharaan hubungan kerja karyawan (X) dengan customer service (Y). Untuk menguji berapa besar pengaruh

variabel X terhadap variabel Y digunakan rumus :

$$\begin{aligned} CD &= r^2 \times 100 \% \\ &= 0,75^2 \times 100\% \\ &= 56,25 \% \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dimana variabel X mempunyai pengaruh sebesar 56,25% terhadap variabel Y dan sisanya 43,75 % dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Uji Signifikasi

Untuk menguji kebenaran Koefisien korelasi " r " maka dapat diuji melalui hipotesa dengan rumus sebagai berikut :

H01 : r = 0 (tidak ada hubungan antara X dengan Y)

Ha1 : r > 0 (ada hubungan antar X dan Y) Untuk menguji hipotesa 0 (H0) kriterianya adalah :

Tolak H0 : Jika nilai *t hitung* > *t tabel*

Terima H0 : jika nilai *t hitung* < *t tabel*

$$t_h = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$T_h = \frac{0,75 \sqrt{40-2}}{\sqrt{1-0,75^2}}$$

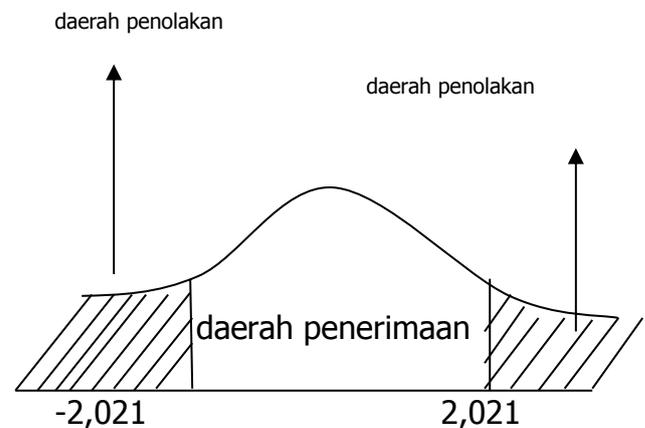
$$= \frac{4,62}{0,66} = 7,00$$

0,66

Harga t hitung tersebut selanjutnya dikonsultasikan dengan tabel t untuk uji duanpihak dengan kesalahan 5 % dan dk = 40 (dk=n-1), maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,02 jadi kesimpulan yang diambil dari perhitungan uji signifikasi ini adalah nilai t hitung (7,00) > nilai t tabel (2,021) maka H0 ditolak pada tingkat keyakinan sebesar 0,05 dan Ha1 diterima hal ini berarti bahwa faktor pemeliharaan hubungan kerja

karyawan mempunyai hubungan yang positif dengan customer service.

Grafik hasil pengujian hipotesa



T hitung = 7,00 t tabel=2,021

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang sudah disajikan pada bab-bab sebelumnya maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor pemeliharaan hubungan kerja karyawan mempunyai korelasi yang positif terhadap customer service. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi dan signifikan dari faktor

tersebut terhadap customer service. Faktor pemeliharaan hubungan kerja karyawan mempunyai angka koefisien korelasi sebesar 0,7 (Signifikan pada taraf 5 %) artinya faktor-faktor pemeliharaan kerja karyawan bisa mempengaruhi tingkat customer service.

2. Faktor pemeliharaan hubungan kerja karyawan yang harus menjadi prioritas perhatian perusahaan :
 - Kurangnya tantangan tugas yang diberikan kepada karyawan sekaligus kepercayaan untuk menyelesaikannya secara utuh
 - Kurangnya pengakuan dan penghargaan yang diberikan terhadap prestasi karyawan
 - Kurangnya perhatian yang cukup dari masing-masing pimpinan akan masalah

yang dihadapi oleh karyawan baik masalah internal maupun eksternal.

- Perhatian perusahaan terhadap sistem kompensasi yang bisa memotivasi karyawan.
3. Faktor pemeliharaan yang sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan :
 - Komunikasi atasan dengan bawahan maupun sesama karyawan dalam menjalankan pekerjaan sudah baik
 - Kepuasan kerja yang dikaitkan dengan minimnya karyawan yang mengundurkan diri, maupun pindah ke perusahaan lain.
 - Peraturan kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan dan disetujui oleh karyawan.
 4. Faktor customer service yang harus menjadi

- perioritas perhatian perusahaan :
- Kebersihan dan kenyamanan tempat berbelanja
 - Pimpinan bagian dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen
 - Sikap dan tata cara bagian informasi yang memberikan informasi, menerima keluhan atau kritikan melalui telpon.
 - Prosedur komplain barang yang masih lamban dalam penyelesaiannya.
5. Faktor-faktor customer service yang sudah dilakukan perusahaan :
- Sikap pramuniaga dan kecepatan dalam melayani konsumen
 - Keramahan dan kecepatan para kasir dalam menyelesaikan transaksi belanja
6. Dilihat dari hasil perhitungan prosentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dihasilkan 56,25 % pemeliharaan hubungan kerja karyawan berpengaruh terhadap customer service secara personal dan sisanya 43,75 % customer service yang baik dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lainnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan khususnya dalam melakukan pemeliharaan hubungan kerja karyawan dan customer service, Yaitu :

1. Untuk meningkatkan kreatifitas bekerja para karyawan hendaknya diberikan kesempatan yang luas/ tantangan dalam menyelesaikan

pekerjaan maupun permasalahan yang dihadapinya sendiri serta mempertanggungjawabkannya.

2. Hendaknya berikan penghargaan kepada para karyawan atas prestasi yang dicapainya, ucapan selamat, atau sekedar informasi pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
3. Untuk memotivasi karyawan harus diperhatikan dan dilakukan suatu sistem kompensasi yang tepat yang diperlukan oleh para karyawan dan tidak harus selalu berbentuk uang.
4. Dalam rangka menjalankan customer service hendaknya para pimpinan bagian harus cepat tanggap akan keluhan yang dialami oleh konsumen, oleh karena itu para pimpinan bagian harus dibekali pengetahuan yang cukup tentang Customer service yang baik.
5. Para pimpinan toko (Supervisor, Manager) harus bersedia turun langsung menghadapi keluhan konsumen sebagai bentuk perhatian perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Hendaknya bagian informasinya dibekali keterampilan berbahasa yang baik, etika menerima dan menghubungkan pesawat telp, serta kemampuan memberikan informasi yang baik dan benar maka perlu diadakan pelatihan tambahan.
7. Sistem yang sudah dijalankan oleh perusahaan dengan baik hendaknya selalu dipertahankan dan ditingkatkan agar selalu relevan dengan keadaan dunia usaha sekarang dan masa yang akan datang

DAFTAR PUSTAKA

Abdulrahman Ritonga, 1987,

Statistika Terapan Untuk

Penelitian

Gary Desler, 1995 Manajemen

Personalia, Penerbit Erlangga

J Supranto, 2001, pengukuran

Tingkat Kepuasan Pelanggan,

penerbit Rineka Cipta

H. Malayu S.P. Hasibuan,

Manajemen Sumber Daya

Manusia penerbit Bina Aksara

Sugiono, 2003, Metode Penelitian

Bisnis, Penerbit Alfabeta

Bandung

Sondang P. Siagian, 2001,

Manajemen Sumber Daya

Manusia penerbit Bumi Aksara.

Ted Johns, Kritina Wasiyati, 2003

pelayanan yang sempurna penerbit Kunci Ilmu



9 772443 310008

ISSN: 2443-3101