

PERAN SEKRETARIS DALAM MENGELOLA KUNJUNGAN TAMU

Studi Kasus: PT. Inka Indo Teknologi Jakarta

Laurensius Reinald Diansilves Due¹, Runi Yulianti Togubu²

laurensiusreinald@lemondial.ac.id¹, runiyulianti@lemondial.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran yang dimainkan oleh seorang sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta. Dalam konteks ini, penelitian ini menggali lebih dalam tentang tugas, tanggung jawab, dan strategi yang diterapkan oleh sekretaris dalam mengatur kunjungan tamu agar berjalan lancar dan memberikan kesan yang positif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan melakukan wawancara mendalam dengan sekretaris yang berpengalaman serta observasi langsung terhadap proses pengelolaan kunjungan tamu di institusi tersebut. Temuan penelitian menekankan pentingnya peran sekretaris dalam merencanakan, mengatur, dan menyelenggarakan kunjungan tamu dengan efisiensi, serta menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional bagi para tamu. Implikasi dari penelitian ini adalah pemahaman yang lebih baik tentang peran sekretaris dalam pengelolaan kunjungan tamu dapat meningkatkan pengalaman tamu, serta membantu meningkatkan reputasi dan citra institusi. Rekomendasi disusun untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sekretaris, serta untuk memperbaiki proses dan infrastruktur terkait pengelolaan kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta.

Kata Kunci: Peran Sekretaris, Manajemen Kunjungan Tamu, Tugas dan Tanggung Jawab

ABSTRACT

This research aims to understand the role played by a secretary in managing guest visits at PT. Inka Indo Teknologi Jakarta. In this context, the study delves into the tasks, responsibilities, and strategies employed by the secretary to ensure that guest visits are smooth and leave a positive impression. The research methodology used is a qualitative approach, involving in-depth interviews with experienced secretaries and direct observation of the guest visit management process at the institution. The findings highlight the importance of the secretary's role in planning, organizing, and conducting guest visits efficiently, while creating a friendly and professional environment for guests. The implications of this research are a better understanding of the secretary's role in guest visit management, which can enhance the guest experience and improve the institution's reputation and image. Recommendations are provided to improve the skills and knowledge of secretaries, as well as to refine processes and infrastructure related to guest visit management at PT. Inka Indo Teknologi Jakarta.

Keywords: Secretary Role, Guest Visit Management, Task and Responsibility

PENDAHULUAN

Latar Belakang

PT. Inka Indo Teknologi Jakarta adalah perusahaan yang beroperasi di bidang teknologi dan industri dengan reputasi tinggi, sering menjadi tujuan kunjungan tamu dari dalam dan luar negeri. Peran sekretaris dalam perusahaan ini tidak lagi terbatas pada tugas tata usaha, tetapi meluas ke tanggung jawab mengelola kunjungan tamu. Mereka bertanggung jawab atas koordinasi dan pengaturan berbagai kegiatan terkait kunjungan, yang menjadi bagian penting dari fungsi perusahaan (Edi Junaedi, 2016).

Sekretaris di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta memiliki tanggung jawab yang mencakup menyambut tamu dengan ramah, mengatur persiapan sebelum kunjungan seperti jadwal pertemuan, transportasi, dan akomodasi, serta menyediakan informasi penting tentang perusahaan. Kemampuan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan untuk menjalankan peran ini, serta pengetahuan mendalam tentang perusahaan dan industrinya agar dapat memberikan informasi yang relevan kepada tamu (Due & Vicky, 2024).

Penelitian tentang peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta sangat penting karena tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga mencerminkan citra perusahaan. Pemahaman yang lebih baik tentang peran ini dapat membantu perusahaan meningkatkan layanan dan memastikan pengalaman positif bagi para tamu.

Berdasarkan beberapa hal di atas, melalui penelitian ini, penulis tertarik untuk mengkaji penelitian **Peran Sekretaris dalam Mengelola Kunjungan Tamu, Studi Kasus pada PT. Inka Indo Teknologi**. Maka dari itu berikut di bawah ini merupakan rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas:

1. Bagaimana peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh sekretaris dalam penanganan tamu di lingkungan industri PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?
3. Bagaimana strategi yang biasa digunakan oleh sekretaris dalam mengatasi tantangan yang terkait dengan penanganan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?
4. Bagaimana dampak efektivitas pengelolaan kunjungan tamu oleh sekretaris terhadap citra perusahaan di mata tamu dan stakeholders lainnya?
5. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?

Selain rumusan masalah, Adapun tujuan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta secara komprehensif.
2. Menganalisis tantangan yang dihadapi oleh sekretaris dalam penanganan tamu dan menjelajahi strategi yang biasa digunakan untuk mengatasi tantangan tersebut.
3. Menilai dampak efektivitas pengelolaan kunjungan tamu oleh sekretaris terhadap persepsi dan citra perusahaan di mata tamu dan *stakeholders* lainnya.
4. Memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kinerja sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu, serta memperbaiki pengalaman tamu dan memperkuat citra perusahaan.
5. Menyumbangkan pemahaman baru tentang praktik terbaik dalam manajemen kunjungan tamu di perusahaan industri seperti PT. Inka Indo Teknologi Jakarta, yang dapat menjadi sumber inspirasi bagi praktisi di bidang yang sama.

KAJIAN TEORI

Sekretaris

Kata "sekretaris" berasal dari bahasa *Latin secretum*, yang berarti rahasia. Dalam bahasa Prancis, istilah ini adalah *secrétaire*, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut *secretares*. Dalam bahasa Inggris, istilah yang digunakan adalah *secretary*, yang juga berasal dari kata *secret* yang berarti rahasia (Setyawan, 2017: 1). Dengan demikian, sekretaris adalah individu yang diberi amanah oleh pemimpin untuk menjaga informasi rahasia perusahaan yang tidak perlu diketahui oleh orang lain atau pegawai.

Menurut H.W. Fowler dan F.G. Fowler dalam Setyawan (2017: 2), sekretaris adalah seseorang yang bekerja untuk membantu orang lain dalam hal korespondensi, penulisan, pengumpulan informasi, serta berbagai masalah lain yang ditunjuk oleh masyarakat, perusahaan, atau organisasi untuk melakukan korespondensi, mengelola dokumen-dokumen, terutama yang berkaitan dengan perusahaan atau pejabat pemerintah yang memimpin kantor.

Sementara itu, menurut M. Braum dan Roman dalam Setyawan (2017: 3), sekretaris adalah asisten dari seorang pemimpin yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menyambut tamu, serta memeriksa atau mengingatkan pemimpinnya mengenai kewajiban yang telah dijanjikan, dan melakukan berbagai tugas lain untuk meningkatkan efektivitas pemimpin tersebut.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah individu yang diberi kepercayaan untuk menyimpan rahasia kantor. Peran sekretaris sangat penting karena mereka merupakan tangan kanan bagi pemimpin. Sekretaris tidak hanya sekadar asisten, tetapi juga memiliki kualifikasi, tugas, dan tanggung jawab yang tinggi dalam membantu dan meringankan pekerjaan pemimpin untuk memperlancar administrasi kantor.

Peranan Sekretaris

Sekretaris memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan tujuan perusahaan atau kantor. Secara umum, peran sekretaris dapat dijelaskan sebagai berikut (L. Gaol, 2015: 13):

1. Peranan Sekretaris terhadap Atasan
 - a. Sebagai penghubung komunikasi dan pemelihara hubungan baik antara pemimpin atau atasan dengan pihak lain.
 - b. Sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan oleh pemimpin atau atasan untuk menjalankan fungsi, tugas, dan tanggung jawab mereka.
 - c. Sebagai perantara untuk menyampaikan keinginan pemimpin kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
 - d. Sebagai alternatif pemikiran untuk ide-ide pemimpin.
 - e. Sebagai faktor pendukung dalam keberhasilan pekerjaan serta cerminan dari pemimpin dan bawahan.
2. Peran Sekretaris terhadap Bawahan
 - a. Sekretaris terlibat dalam penentuan kebijakan untuk pegawai bawahan, seperti penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan mereka.
 - b. Memberikan motivasi kerja kepada pegawai bawahan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
 - c. Memberikan rasa bangga dan kepuasan kepada pegawai bawahan dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

- d. Menerima pendapat dan usulan dari bawahan mengenai berbagai masalah.
- e. Melakukan pendekatan kepada pegawai bawahan untuk memahami dan mengetahui keinginan mereka.

Selain itu, peran sekretaris juga mencakup hal-hal berikut (L. Gaol, 2015: 149):

1. Sekretaris sebagai Duta Sekretaris berfungsi sebagai duta perusahaan atau kantor, sehingga penampilan dan sikapnya harus profesional dan baik. Sekretaris tidak hanya berhubungan dengan masyarakat luar tetapi juga mewakili perusahaan.
2. Sekretaris sebagai Pintu Gerbang Sebagai pintu gerbang, sekretaris berfungsi menerima tamu, sehingga meja dan kursi sekretaris biasanya ditempatkan dekat pintu masuk ruang pemimpin. Tamu, relasi, atau karyawan yang ingin bertemu dengan pemimpin harus melapor atau meminta izin kepada sekretaris terlebih dahulu.
3. Sekretaris sebagai Ibu Rumah Tangga Perusahaan Dalam perannya ini, sekretaris diharapkan berperilaku seperti seorang ibu rumah tangga perusahaan, yaitu mengelola kantor dengan baik dan menciptakan lingkungan yang nyaman. Misalnya, membuat ruangan kantor terasa seperti rumah sendiri sehingga tamu, relasi, karyawan, dan pemimpin merasa betah.
4. Sekretaris sebagai Humas Sebagai humas, sekretaris bertindak sebagai penghubung antara perusahaan dengan lingkungan kerja dan masyarakat, baik melalui pertemuan langsung, telepon, maupun media lainnya. Dalam perannya sebagai humas, sekretaris perlu memahami cara menghadapi berbagai karakter dan perilaku orang.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran sekretaris sangat penting dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan organisasi atau kantor. Sekretaris membantu meringankan tugas pemimpin dengan menjadi penghubung antara pemimpin dan bawahan serta menyelesaikan berbagai persoalan di kantor. Peran sekretaris sebagai duta, pintu gerbang, ibu rumah tangga perusahaan, dan humas memerlukan profesionalisme, penampilan yang baik, etika yang tinggi, dan penguasaan aktivitas kantor. Untuk menjalankan peran ini dengan baik, sekretaris harus memiliki kondisi fisik dan mental yang sehat.

Sekretaris dan Ruang Lingkup Sekretaris

Menurut Donni Juni Priansa (2017) dalam bukunya "Manajemen Sekretaris Perkantoran," seorang sekretaris memiliki berbagai tanggung jawab yang dibagi ke dalam beberapa kategori sebagai berikut:

1. Tugas rutin adalah tanggung jawab sehari-hari yang harus dilakukan oleh sekretaris secara mandiri tanpa perlu arahan langsung dari pimpinan. Tugas-tugas ini mencakup:
 - a. Mengelola surat masuk dan disposisi.
 - b. Menginput perintah pimpinan.
 - c. Mendokumentasikan dan menyimpan surat.
 - d. Mengawasi penyimpanan dokumen.
 - e. Menerima tamu dan panggilan telepon.
 - f. Mengatur jadwal pimpinan.
 - g. Menyampaikan laporan dan mengelola kas kecil.
 - h. Menjaga kebersihan dan kerapian kantor.
2. Tugas khusus adalah tanggung jawab yang diberikan secara spesifik oleh pimpinan dan memerlukan pertimbangan, pengetahuan, serta pengalaman tertentu. Tugas ini tidak dilakukan setiap hari, dan meliputi:
 - a. Menyiapkan dan mengatur rapat.
 - b. Menjadi notulen rapat.
 - c. Menyusun surat perjanjian dan dokumen perjalanan dinas.

- d. Mewakili pimpinan dalam acara penting.
 - e. Menyusun surat rahasia dan dokumen penting.
3. Tugas istimewa melibatkan tanggung jawab yang lebih besar daripada tugas rutin dan biasanya memerlukan kepercayaan tinggi, keterampilan khusus, serta pemahaman mendalam tentang organisasi. Tugas-tugas ini termasuk:
 - a. Menjadi perwakilan pimpinan dalam komunikasi.
 - b. Mengelola informasi sensitif.
 - c. Mendukung perencanaan strategis.
 - d. Mengorganisir acara besar.
 - e. Menyusun laporan khusus.
 - f. Menjaga hubungan profesional dengan pihak luar.
 4. Tugas Resepsionis Sebagai bagian dari peran sekretaris, tugas resepsionis meliputi:
 - a. Menyambut tamu dan mengarahkan mereka.
 - b. Mengelola panggilan telepon.
 - c. Mengatur jadwal pertemuan.
 - d. Menjaga kerapian ruang resepsi.
 - e. Memberikan informasi umum.
 - f. Mencatat kunjungan tamu.

Sekretaris memainkan peran kunci dalam mengelola kunjungan tamu di suatu organisasi atau perusahaan. Dalam melaksanakan tugasnya, sekretaris tidak hanya menjalankan tanggung jawab rutin seperti menyambut tamu dan mengatur jadwal, tetapi juga terlibat dalam tugas-tugas khusus dan istimewa yang memerlukan keterampilan dan kepercayaan tinggi. Maka dari itu, dapat difokuskan peran utama sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu meliputi:

1. Sebagai penerima dan pengatur kunjungan yaitu sekretaris bertanggung jawab untuk menyambut tamu dengan ramah dan profesional, mengatur jadwal kedatangan, serta mengarahkan tamu kepada pihak yang relevan di dalam organisasi.
2. Mengelola kebutuhan pimpinan yaitu sekretaris memastikan bahwa semua kebutuhan pimpinan terkait kunjungan tamu, seperti akomodasi dan persiapan pertemuan, dipenuhi dengan baik. Ini termasuk menyiapkan ruangan, peralatan, dan materi yang diperlukan.
3. Menjaga kesan positif yaitu sekretaris berperan dalam menciptakan kesan pertama yang baik melalui penampilan dan sikap profesional, yang penting untuk membangun citra positif organisasi di mata tamu.
4. Koordinasi dan komunikasi yaitu sekretaris berfungsi sebagai penghubung antara pimpinan dan tamu, menyampaikan informasi penting dan memastikan bahwa semua aspek kunjungan berjalan lancar dan sesuai rencana.
5. Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi: Sekretaris mengelola dan mendokumentasikan semua informasi terkait kunjungan tamu, termasuk mencatat waktu kedatangan dan tujuan kunjungan, serta memastikan keamanan dan kerahasiaan informasi yang relevan.

Peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu tidak hanya memerlukan keterampilan administratif, tetapi juga kemampuan public speaking yang baik. Sekretaris harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan profesional, serta memiliki etika yang tinggi dalam menyambut dan berinteraksi dengan tamu. Selain itu, pengembangan diri juga penting untuk meningkatkan kompetensi dalam menghadapi situasi yang beragam, sehingga dapat memberikan kesan yang positif bagi tamu dan menjaga citra perusahaan secara keseluruhan.

Public Speaking

Baik sebagai sekretaris pimpinan atau sekretaris organisasi yang notabene juga sebagai pimpinan unit kerja, secara umum sekretaris menjalankan tugas rutin, insidental dan tugas

kreatif (Sedianingsih, dkk., 2010:14-16). Tugas rutin adalah tugas umum yang dihadapi hampir setiap hari dan dilaksanakan tanpa menunggu instruksi dari atasan, sesuai dengan deskripsi pekerjaan, seperti menangani arsip, korespondensi, serta menerima tamu dan telepon. Sementara itu, tugas insidental adalah tugas yang dilaksanakan berdasarkan instruksi khusus dari pimpinan, seperti mengatur rapat, menyusun naskah pidato, mengatur jamuan makan, atau menghadiri seminar. Tugas insidental ini diberikan karena pimpinan mempercayai kemampuan sekretaris dalam menyelesaikan tugas tersebut dengan baik. Adapun tugas kreatif merupakan tugas yang tidak bersifat rutin, namun dilakukan atas inisiatif sekretaris sendiri, tanpa instruksi dari atasan. Tugas ini meliputi kegiatan seperti mengirimkan ucapan kepada relasi perusahaan, mempelajari pengetahuan produk, mengikuti pelatihan, dan melakukan pengembangan diri.

Terdapat beberapa peran sekretaris yang memerlukan kemampuan *public speaking* dalam melaksanakan tugasnya, seperti ketika bertindak sebagai MC dalam pertemuan atau penerimaan tamu, menjadi moderator dalam acara dengan narasumber, menyampaikan presentasi atau materi dalam rapat, serta bertindak sebagai juru bicara saat mewakili perusahaan.

Etika dan Pengembangan Kepribadian

1. Etika

Secretary harus mematuhi standar etika yang tinggi, menjaga integritas, dan bertindak dengan transparansi dalam semua aktivitasnya. Menurut Davis dan Roberts (2021), etika dalam peran ini penting untuk membangun kepercayaan dan kredibilitas perusahaan di mata pemegang saham dan publik.

2. Pengembangan Kepribadian

Pengembangan kepribadian bagi *Secretary* melibatkan peningkatan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan kepemimpinan. Menurut artikel oleh Brown (2022), pelatihan dan pengembangan yang terus-menerus sangat penting untuk menghadapi tantangan yang dinamis dalam lingkungan bisnis saat ini.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Waktu dan tempat pelaksanaan penelitian ini akan ditentukan berdasarkan praktik terbaik penelitian lapangan. Penelitian ini direncanakan untuk dilaksanakan selama periode tertentu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta, tempat di mana sekretaris aktif dalam mengelola kunjungan tamu. Pelaksanaan penelitian dapat dilakukan dalam rentang waktu yang memadai untuk mengumpulkan data yang representatif dan relevan. Lokasi penelitian akan terpusat di kantor PT. Inka Indo Teknologi Jakarta, di mana interaksi antara sekretaris dan tamu akan terjadi secara langsung. Periode pelaksanaan penelitian ini akan diatur sedemikian rupa agar dapat memperoleh informasi yang akurat dan komprehensif mengenai peran sekretaris dalam penanganan tamu di perusahaan tersebut.

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, karena dalam mengkaji permasalahan, peneliti tidak membuktikan ataupun menolak hipotesis yang dibuat sebelum penelitian tetapi mengolah data dan menganalisis suatu masalah secara non numerik, sehingga metode kualitatif ini akan digunakan untuk menguji teori. (Sugiyono, 2014:38)

Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data untuk penelitian kualitatif tentang peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta, beberapa teknik pengumpulan data yang relevan dapat diterapkan. Pertama, wawancara mendalam dengan sekretaris yang bertanggung jawab dalam penanganan tamu dapat memberikan wawasan tentang pengalaman mereka, tantangan yang dihadapi, dan strategi yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari. Wawancara ini bisa dilakukan secara terstruktur untuk memastikan topik yang relevan dibahas, namun tetap fleksibel untuk eksplorasi lebih lanjut. Selain itu, observasi langsung di tempat kerja memungkinkan peneliti memahami peran sekretaris dalam situasi nyata, mengamati interaksi dengan tamu, serta menangkap aspek non-verbal seperti bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang mungkin tidak terlihat dalam wawancara. Terakhir, analisis dokumen, seperti pedoman kerja, catatan pertemuan, dan komunikasi resmi perusahaan, dapat memberikan konteks organisasional serta memperjelas tanggung jawab formal yang melekat pada peran sekretaris. Dengan menggabungkan teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta.

Teknik Analisis Data

Dalam analisis data untuk penelitian kualitatif tentang peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta, beberapa teknik dapat digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam. Pertama, analisis tema memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan mengorganisir pola-pola utama yang muncul dari data, seperti peran-peran kunci yang dimainkan oleh sekretaris dalam interaksi dengan tamu. Selanjutnya, analisis kode memungkinkan data untuk dibagi menjadi unit-unit yang lebih kecil, yang kemudian diorganisir berdasarkan konsep atau tema tertentu, memfasilitasi identifikasi pola-pola yang lebih halus dalam pengalaman dan tindakan sekretaris. Selain itu, analisis naratif dan kontras juga dapat digunakan untuk menyusun cerita atau narasi yang menggambarkan pengalaman sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu, sambil membandingkan dan mengontraskan perspektif dari berbagai sumber data. Dengan kombinasi teknik-teknik ini, penelitian dapat menghasilkan wawasan yang kaya dan menyeluruh tentang peran sekretaris dalam konteks spesifik PT. Inka Indo Teknologi Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Masalah

Masalah yang ditemukan dalam deskripsi di atas adalah pentingnya peran sekretaris dalam mengelola kunjungan tamu, namun peran ini seringkali kurang mendapat perhatian yang cukup dalam hal pengembangan keterampilan dan pemahaman mengenai tugas yang lebih luas dari sekadar fungsi administratif. Dalam konteks PT. Inka Indo Teknologi Jakarta, sekretaris memiliki tanggung jawab yang kompleks, seperti koordinasi jadwal, penyediaan informasi yang akurat, serta kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan tamu dari berbagai latar belakang. Tantangan yang muncul adalah bagaimana sekretaris dapat memenuhi tuntutan ini, terutama ketika tamu berasal dari lingkungan internasional atau memiliki kebutuhan khusus. Kurangnya dukungan atau pelatihan dalam mengembangkan keterampilan komunikasi, pengetahuan perusahaan, dan penyesuaian dengan berbagai situasi dapat berdampak pada efisiensi operasional dan citra perusahaan di mata tamu.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua sekretaris yang bertanggung jawab atas pengelolaan kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta. Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang dipilih berdasarkan faktor seperti pengalaman, tanggung jawab, dan latar belakang pendidikan. Pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana peneliti memilih sekretaris yang memiliki pengalaman luas dan tanggung jawab langsung dalam penanganan tamu, sehingga mencerminkan keragaman peran dan pengalaman yang relevan untuk penelitian ini.

Instrumen Penelitian

Tabel Panduan Wawancara

No	Kategori	Keterangan
1.	Pengalaman dalam Penanganan Tamu	Bagaimana pengalaman Anda dalam menangani kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?
		Apa tanggung jawab utama Anda dalam mengelola kunjungan tamu?
		Bisakah Anda menjelaskan proses yang biasanya Anda lakukan dalam menyiapkan kunjungan tamu?
2.	Tantangan dalam Penanganan Tamu	Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam mengelola kunjungan tamu?
		Bagaimana Anda biasanya menangani situasi yang menantang dalam penanganan tamu?
		Bagaimana Anda biasanya menangani situasi yang menantang dalam penanganan tamu?
3.	Strategi dalam Mengelola Tamu	Apa strategi atau pendekatan yang biasanya Anda gunakan untuk memastikan kunjungan tamu berjalan lancar?
		Bagaimana Anda berkomunikasi dengan pihak internal dan eksternal untuk menyusun jadwal kunjungan tamu?
		Apakah Anda menggunakan sistem atau alat bantu tertentu dalam mengelola kunjungan tamu? Jika ya, apa itu dan bagaimana pengaruhnya?
4.	Dampak dan Rekomendasi	Bagaimana Anda melihat dampak dari efektivitas pengelolaan kunjungan tamu terhadap citra perusahaan?
		Apakah Anda memiliki rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?

Hasil dan Pembahasan

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menangani kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?

Pengalaman saya dalam menangani kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi sangat beragam. Setiap tamu, baik dari dalam maupun luar negeri, membawa tantangan dan kebutuhan yang berbeda, sehingga penting bagi saya untuk selalu siap dan fleksibel dalam menghadapi situasi yang muncul. Saya telah menangani kunjungan tamu selama beberapa tahun, mulai dari kunjungan pertemuan bisnis hingga tur pabrik.

Pembahasan: Pengalaman yang bervariasi mencerminkan pentingnya kemampuan adaptasi dan keterampilan manajemen waktu. Sekretaris harus siap menghadapi berbagai situasi dengan profesionalisme tinggi.

2. Apa tanggung jawab utama Anda dalam mengelola kunjungan tamu?

Tanggung jawab utama saya meliputi menyusun jadwal kunjungan, mengoordinasikan transportasi dan akomodasi, memastikan fasilitas yang diperlukan sudah siap, dan memastikan setiap tamu disambut dengan baik. Selain itu, saya juga harus memastikan tamu mendapatkan informasi yang relevan terkait perusahaan.

Pembahasan: Tugas utama sekretaris sangat luas, mencakup segala aspek dari perencanaan hingga pelaksanaan kunjungan tamu. Ini membutuhkan keterampilan manajerial yang baik untuk memastikan tamu merasa nyaman dan terpenuhi kebutuhannya.

3. Bisakah Anda menjelaskan proses yang biasanya Anda lakukan dalam menyiapkan kunjungan tamu?

Pertama, saya menerima informasi dari manajemen mengenai kunjungan yang direncanakan, termasuk profil tamu dan tujuan kunjungan. Saya kemudian menyusun jadwal, mengatur transportasi, dan mempersiapkan logistik seperti ruang pertemuan dan peralatan presentasi. Sebelum kunjungan, saya juga memberikan briefing kepada tim yang terlibat untuk memastikan semuanya siap.

Pembahasan: Proses ini menunjukkan pentingnya perencanaan yang matang dan komunikasi yang baik dengan tim. Setiap detail harus diperhatikan untuk memastikan kunjungan berjalan lancar.

4. Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam mengelola kunjungan tamu?

Tantangan utama yang saya hadapi adalah mengatur jadwal yang sangat padat dan memastikan semuanya berjalan sesuai rencana, terutama jika tamu berasal dari luar negeri dan ada perbedaan budaya atau bahasa. Terkadang, perubahan jadwal mendadak juga menjadi tantangan.

Pembahasan: Tantangan ini menunjukkan pentingnya keterampilan problem-solving, adaptasi cepat, dan kemampuan komunikasi lintas budaya. Sekretaris harus siap menghadapi perubahan situasi dengan fleksibilitas.

5. Bagaimana Anda biasanya menangani situasi yang menantang dalam penanganan tamu?

Saya mencoba untuk tetap tenang dan berpikir cepat. Biasanya, saya selalu punya rencana cadangan untuk mengatasi perubahan mendadak. Jika ada kendala logistik, saya segera berkomunikasi dengan pihak terkait untuk menemukan solusi secepat mungkin.

Pembahasan: Menangani situasi yang menantang memerlukan pengambilan keputusan yang cepat dan efektif. Kesiapan menghadapi masalah sangat penting untuk memastikan kelancaran kunjungan.

6. Apa strategi atau pendekatan yang biasanya Anda gunakan untuk memastikan kunjungan tamu berjalan lancar?

Saya selalu memastikan persiapan yang matang, termasuk mengonfirmasi setiap detail sebelum kunjungan. Saya juga menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak internal dan eksternal yang terlibat untuk memastikan koordinasi yang tepat. Selain itu, saya berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

Pembahasan: Strategi ini menunjukkan pentingnya detail dan komunikasi yang terkoordinasi dengan baik. Keberhasilan kunjungan sangat bergantung pada persiapan yang teliti dan aliran informasi yang lancar.

7. Bagaimana Anda berkomunikasi dengan pihak internal dan eksternal untuk menyusun jadwal kunjungan tamu?

Saya menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti email, telepon, dan pesan instan, untuk memastikan semua pihak mengetahui jadwal yang telah disusun. Saya

juga sering melakukan pertemuan singkat dengan tim internal untuk memberikan informasi dan memastikan semua persiapan sudah dilakukan.

Pembahasan: Efektivitas komunikasi adalah kunci untuk memastikan semua pihak terlibat secara baik. Memastikan jadwal yang disusun dipahami oleh semua orang akan mengurangi kemungkinan adanya kesalahan selama kunjungan.

8. Apakah Anda menggunakan sistem atau alat bantu tertentu dalam mengelola kunjungan tamu? Jika ya, apa itu dan bagaimana pengaruhnya?

Ya, kami menggunakan perangkat lunak manajemen kunjungan untuk memantau jadwal tamu, mengelola reservasi, dan mencatat rincian kunjungan. Sistem ini sangat membantu karena memudahkan kami untuk melihat keseluruhan jadwal dan mengelola perubahan dengan cepat.

Pembahasan: Penggunaan teknologi dalam mengelola kunjungan tamu membantu meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan manual. Alat bantu ini juga mempermudah komunikasi dan manajemen informasi.

9. Bagaimana Anda melihat dampak dari efektivitas pengelolaan kunjungan tamu terhadap citra perusahaan?

Pengelolaan kunjungan tamu yang efektif sangat penting bagi citra perusahaan. Tamu yang merasa disambut dengan baik dan memiliki pengalaman yang lancar selama kunjungan mereka akan membawa kesan positif terhadap perusahaan. Ini juga membantu membangun hubungan yang lebih kuat dengan mitra bisnis dan pihak eksternal.

Pembahasan: Efektivitas pengelolaan tamu berkontribusi langsung pada citra perusahaan. Layanan yang baik dan profesional memengaruhi bagaimana tamu menilai perusahaan dan relasi mereka dengan perusahaan.

10. Apakah Anda memiliki rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dalam mengelola kunjungan tamu di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta?

Saya merekomendasikan pelatihan yang lebih intensif bagi tim sekretaris terkait keterampilan komunikasi dan manajemen waktu. Selain itu, pengembangan sistem manajemen tamu yang lebih otomatis juga akan membantu meningkatkan efisiensi dalam penanganan kunjungan tamu, terutama dalam hal koordinasi logistik dan komunikasi.

Pembahasan: Rekomendasi ini mencerminkan kebutuhan untuk pengembangan keterampilan yang lebih lanjut dan penerapan teknologi untuk mendukung pengelolaan tamu yang lebih efisien. Ini juga menunjukkan bahwa selalu ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek teknologi dan pelatihan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa sekretaris di PT. Inka Indo Teknologi Jakarta memegang peran yang sangat penting dalam mengelola kunjungan tamu. Tugas mereka meliputi perencanaan jadwal, koordinasi logistik, dan penyediaan informasi yang diperlukan, yang semuanya memerlukan keterampilan manajerial dan komunikasi yang baik. Sekretaris menghadapi tantangan signifikan, seperti mengatur jadwal yang padat, menangani perubahan mendadak, dan menyesuaikan diri dengan berbagai latar belakang budaya tamu. Keberhasilan mereka dalam mengelola kunjungan tamu berkontribusi pada citra positif perusahaan, memperkuat hubungan dengan tamu dan mitra bisnis, serta menciptakan kesan profesional dan terorganisir.

Saran

Untuk meningkatkan kinerja dalam mengelola kunjungan tamu, disarankan agar perusahaan menyediakan pelatihan tambahan bagi sekretaris guna meningkatkan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan penanganan situasi menantang. Selain itu, peningkatan atau implementasi sistem manajemen tamu yang lebih canggih akan mendukung efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan jadwal dan logistik. Peningkatan komunikasi internal juga penting untuk memastikan semua pihak yang terlibat memiliki koordinasi yang baik dan persiapan yang lebih lancar. Terakhir, evaluasi berkala terhadap proses pengelolaan kunjungan tamu dan mendapatkan umpan balik dari tamu dapat memberikan wawasan berharga untuk perbaikan berkelanjutan, memastikan bahwa standar layanan tetap tinggi dan responsif terhadap kebutuhan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, A. (2022). *Developing Effective Corporate Secretaries: The Role of Continuous Learning*. *Corporate Governance Review*, 18(2), 123-137.
- Due, L. R. D., & Vicky, A. (2024). Tugas dan Tanggung Jawab Sekretaris Sebagai Master Of Ceremony dalam Meningkatkan Kualitas Acara Studi Kasus PT. Unilever Indonesia Tbk. *Jurnal Manajemen Lemandial Business School*, 9(4).
- Davis, J., & Roberts, M. (2021). *Ethical Standards and Integrity in Corporate Governance*. *Journal of Business Ethics*, 32(1), 76-89.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Manajemen Sekretaris Perkantoran* 19-38. Alfabeta: Bandung.
- Edi Junaedi, S. E. (2016). *Peran Sekretaris Direktur PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia Dalam Mengelola Rapat Berbasis Sistem Teknologi Informasi Head Office-Jakarta*.
- L.Gaol, C.J. 2015. *Keandalan Dan Sukses Sekretaris Perusahaan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Rivai, Veithzal. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sedianingsih, Mustikawati, F., & Soetanto, N. P. (2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana.
- Setyawan, Eko. 2017. *Sekretaris dan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Irelasi Inti Media
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.