

ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA SEKRETARIS SOD PT UT

Dinda Mandasari¹, Christian Wiradendu Wolor², Marsofiyati³

Universitas Negeri Jakarta ^{1, 2, 3}

dindamandasari88@gmail.com ¹,

christianwiradendi@unj.ac.id², Marsofiyati@unj.ac.id³

Abstract. *Secretary is a profession that has duties in the field of office administration and is related to jobs that contain secrets, both state secrets and company secrets. Secretary is a job engaged in the service sector, therefore a secretary must be able to provide the best service to its customers so that these customers feel satisfied and get everything they need. This study aims to determine the analysis of the implementation of excellent service by the secretary of the Sales Operation Division, PT United Tractors. The research uses a descriptive qualitative approach through observation and interview research methodologies.*

The results showed that the implementation of excellent service by the secretary of the Sales Operation Division, PT United Tractors was in accordance with the concept of excellent service, namely ability, attitude, appearance, attention, action and accountability.

Keywords: *Secretary, service excellent, competency*

Abstrak. *Sekretaris merupakan profesi yang memiliki tugas dibidang administrasi perkantoran dan berhubungan dengan pekerjaan yang memiliki rahasia, baik rahasia negara maupun rahasia perusahaan. Sekretaris merupakan pekerjaan yang bergerak dibidang pelayanan, maka dari itu seorang sekretaris harus dapat memberikan layanan terbaik kepada para pelanggannya agar pelanggan tersebut merasa puas dan mendapatkan segala sesuatu yang mereka butuhkan.*

Penelitian ini bertujuan mengetahui analisis implementasi pelayanan prima oleh sekretaris Sales Operation Division, PT United Tractors. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metodologi penelitian observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh sekretaris Sales Operation Division, PT United Tractors telah sesuai dengan konsep pelayanan prima yaitu ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability.

Kata Kunci: *Sekretaris, pelayanan prima, kompetensi*

PENDAHULUAN

Seorang sekretaris perusahaan mempunyai tanggung jawab yang besar dalam upaya mendukung kelancaran aktifitas sebuah perusahaan. Sekretaris merupakan profesi yang penting bagi suatu perusahaan dan selalu dibutuhkan dalam pekerjaan kantor perusahaan. Seorang sekretaris harus mempunyai kompetensi serta keterampilan yang profesional dibidang kesekretariatan dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Beberapa kompetensi khusus yang dimiliki oleh seorang sekretaris perusahaan seperti menerima telpon dan menelpon, menerima tamu dan bertamu, menata arsip, mengatur serta mengumpulkan dokumen, membuat surat, mempersiapkan rapat, mengatur perjalanan dinas atau bisnis pimpinan, membuat laporan, mempersiapkan naskah/dokumen pimpinan. Seluruh kompetensi tersebut harus diimplementasikan demi kualitas pelayanan prima. Dengan beragamnya pekerjaan sekretaris yang harus dilakukan maka seorang sekretaris harus menjadi sosok yang tangkas, cekatan, gesit, mudah beradaptasi, bersikap dewasa, dan memiliki pengetahuan dalam

menjalankan tanggung jawabnya.

Pada era globalisasi saat ini peran dan pekerjaan sekretaris tidak hanya sebagai penghubung antara atasan dan bawahannya, sekretaris berperan penting untuk menciptakan hubungan fungsional di tempat kerja. Salah satu langkah agar terwujudnya tujuan sebuah organisasi atau perusahaan adalah membina hubungan baik dengan seluruh anggota organisasi atau perusahaan yang terlibat di dalamnya. Membina hubungan baik antara seluruh anggota organisasi atau perusahaan dapat membuat suatu sistem kerja yang terintegrasi, dimana masing-masing unit mempunyai korelasi dan harus saling melengkapi untuk menunjang terwujudnya efektivitas dan efisiensi perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

Pimpinan perusahaan mempunyai peran penting untuk bertanggung jawab penuh terhadap jalannya sebuah organisasi. Pimpinan memerlukan seorang sekretaris untuk membantunya dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian sekretaris mempunyai ruang lingkup yang luas tidak hanya pekerjaan teknis

keadministratifan atau hanya melayani kebutuhan pimpinan. Selain membantu pimpinan, sekretaris turut berpartisipasi untuk memperlancar aktivitas organisasi atau perusahaan. Maka dari itu sekretaris harus memiliki pengetahuan tentang perusahaan tempatnya bekerja, apa saja yang akan dihadapi, dan memiliki kemampuan untuk mencari cara bagaimana mengatasinya dengan efektif dan efisien.

Sekretaris bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi atau perusahaan, maka dari itu seorang sekretaris harus memiliki etika yang baik dan profesional dalam bekerja. Etika yang baik dalam bekerja akan menimbulkan citra yang baik dari penilaian seseorang terhadap sekretaris dan juga perusahaan tempatnya bekerja. Etika merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh sekretaris dalam memberikan layanan yang terbaik kepada penerima layanan agar mereka merasa puas dengan kinerja sekretaris.

Pelayanan prima yaitu pelayanan utama atau pelayanan prioritas yang

diberikan oleh perusahaan kepada internal dan eksternal perusahaan. Pelanggan akan merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap layanan apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam bentuk produk ataupun jasa. Pelayanan prima merupakan sebutan dari pelayanan merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Merujuk pada penelitian terdahulu terbukti bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang penting untuk menjaga citra perusahaan dan juga dalam bersaing dengan kompetitor. Penelitian tersebut menyatakan bahwa “Dimensi pokok pelayanan prima yaitu: bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty), sangatlah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan prima terhadap konsumen di Nirwana Bali Golf Club dan juga berpengaruh untuk menjaga citra perusahaan dan mempertahankan agar perusahaan tetap eksis dalam persaingan dengan para kompetitor lainnya.”(Jaya,

Wahyuni, dan Rismayanti, 2016)

Pada penelitian lainnya juga dikemukakan bahwa “tuntutan kompetensi dalam pelayanan prima adalah kemampuan dan kemauan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima pada setiap pelaksanaan tugas. Dalam praktik pelayanan kadang didapati mereka kurang berkemampuan dalam tugasnya dan juga tidak bersikap profesional dalam melakukan pelayanan” (Firmansyah, 2016).

PT United Tractors Tbk atau yang dapat disingkat dengan UT merupakan perusahaan distributor alat berat yang didirikan di Indonesia pada tanggal 13 Oktober 1972. PT United Tractors Tbk sebagai distributor peralatan berat terkemuka dan terbesar di Indonesia sangat menjunjung tinggi pelayanan prima dalam melayani kebutuhan pelanggan dan juga karyawan perusahaan itu sendiri. Dengan Catur Dharma sebagai fondasi utama, UT membentuk budaya organisasi yang solid yang dikenal sebagai *UT Culture*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah bagaimana implementasi pelayanan prima oleh sekretaris SOD PT

United Tractors. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi pelayanan prima oleh sekretaris SOD PT United Tractors.

KAJIAN PUSTAKA

Sekretaris berasal dari bahasa latin yaitu kata *secretum* yang memiliki arti *something hidden* atau rahasia. Orang yang bertuga untuk memegang rahasia disebut dengan *secretarium* atau *secretaries* dalam bahasa latin.

Menurut Yatimah (2013:33) Sekretaris adalah seseorang yang dapat dipercaya oleh pimpinan dalam membantu mempelancaran pekerjaan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang menunjang kegiatan manajerial pimpinan atau kegiatan operasional perusahaan, serta membantu pimpinan dalam membina tata hubungan (komunikasi) dengan bawahan maupun pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaan.

Sedangkan menurut Herlambang dan Marwoto (2014:8), seorang sekretaris adalah seseorang yang diberikan sebuah kepercayaan dan mampu menerima sebuah kepercayaan

dari seseorang pimpinan dalam rangka membantu memperlancar pekerjaan, berkaitan dengan penyelenggaraan atau operasional sebuah kegiatan administrasi kegiatan, korespondensi, menerima informasi yang terbaru, menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak yang terlibat dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa seorang sekretaris bertugas untuk membantu pimpinannya dalam pekerjaan administratif dan membina hubungan komunikasi dengan seluruh pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Sekretaris merupakan seseorang yang dipercaya oleh pimpinan untuk memegang rahasia perusahaan. Sekretaris memiliki peran yang penting karena sekretaris adalah “tangan kanan”nya pimpinan.

Pada umumnya seluruh pekerjaan sekretaris memiliki tugas yang sama yaitu untuk membantu pimpinan dalam menjalankan tugasnya. Dalam menjalankan tugasnya sekretaris tidak hanya berhubungan dengan pimpinannya saja, tetapi juga dengan rekan kerja lain selain pimpinan, dan klien perusahaan.

Menurut (Gaol, 2015) tugas-tugas

dari seorang sekretaris adalah sebagai berikut:

1. Tugas-tugas rutin yaitu tugas – tugas yang harus diselesaikan setiap harinya tanpa menunggu perintah perhatian khusus maupun pengawasan khusus diantaranya adalah membuka surat– surat yang masuk, menerima tamu, menyimpan surat/arsip, menangani telepon, menyusun dan membuat jadwal pimpinan.
2. Tugas-tugas khusus yaitu tugas– tugas dari pimpinan yang membutuhkan penyelesaian secara khusus dengan dimintai pendapat, pertimbangan, dan pengalamannya. Tugas tersebut biasanya diberikan karena ada unsur kepercayaan bahwa Sekretaris dapat menyimpan kerahasiaan tugas. Misalnya membuat konsep surat perjanjian antara perusahaan dengan rekanan, menyusun surat–surat rahasia, menyusun acara pertemuan bisnis, pembelian cinderamata, mengurus perjalanan dinas pimpinan dan sebagainya.
3. Tugas-tugas istimewa yaitu

- tugas yang menyangkut keperluan pimpinan diantaranya: Membetulkan letak alat tulis pimpinan beserta perlengkapan yang diperlukan, bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasinya, menghadiri rapat-rapat dinas sebagai pedamping selama mengadakan pertemuan bisnis, mengadakan pemeriksaan peralatan kantor yang perlu diperbaiki atau penambahan alat-alat dan sarana kantor.
4. Tugas keuangan yaitu tugas mengelola keuangan meliputi: Menangani urusan keuangan pimpinan dengan baik, Membayar rekening-rekening pajak, sumbangan dana atas nama pimpinan, mengurus kas kecil, yaitu mencatat dan menyediakan dana untuk pengeluaran rutin sehari-hari yang jumlahnya relatif kecil.
 5. Tugas insidental yaitu tugas yang dilaksanakan pada waktu dan keadaan tertentu antara lain: Menyiapkan agenda rapat, menyiapkan laporan, pidato atau pernyataan pimpinan, membuka ikhtisar dari berita atau karangan yang termuat dalam surat kabar, majalah, brosur yang ada kaitannya dengan perusahaan, mengoreksi bahan – bahan cetakan seperti brosur, undangan, prospectus, mewakili pimpinan dalam berbagai resepsi atau pertemuan, membantu penerbitan intern organisasi.
 6. Tugas Sekretaris dalam business meeting yaitu tugas Sekretaris dalam mengorganisir suatu pertemuan bisnis adalah sebagai berikut: Seorang Sekretaris harus mempunyai komitmen terhadap pencapaian superioritas kinerja kantor dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan, seorang Sekretaris harus berusaha untuk terus meningkatkan pengetahuan, meluaskan wawasan dan jalinan perusahaan, Seorang Sekretaris harus bertanggung jawab atas berhasilnya perusahaan tempat ia bekerja, Sekretaris sebagai perantara pimpinan dalam transaksi.
- Dalam menjalankan tugasnya

sekretaris dituntut untuk dapat memberikan layanan terbaik kepada pimpinan, serta pihak internal maupun eksternal perusahaan. Layanan terbaik ini disebut sebagai pelayanan prima. Menurut Barata dalam Priansa (2017:125) yang menyatakan bahwa “Pelayanan prima (service excellent) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi”.

Terdapat enam konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2017:75) yaitu: 1). Kemampuan (Ability) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan. 2). Sikap (Attitude) adalah perilaku yang harus

ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. 3). Penampilan (Appearance) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. 4). Perhatian (Attention), adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami. 5). Tindakan (Action), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. 6). Tanggung jawab (Accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan

sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Terdapat tujuan mengapa pelayanan prima dilakukan, menurut Rahmayanty (2017) tujuan dari pelayanan prima yaitu: a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. b. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan segala kebutuhannya atau keinginannya dianggap penting. c. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan beberapa tahapan yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara dengan sekretaris Sales Operation Division PT United Tractors untuk mendapatkan data primer dan sekunder, (Sujarweni, 2015) menjelaskan jenis data dibedakan menjadi:

1. Data Primer adalah yang diperoleh dari responden melalui

kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data Primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari sekretaris SOD PT United Tractors.

2. Data Sekunder yang didapat berupa Company Profil perusahaan, struktur organisasi foto-foto serta dokumen yang berupa informasi yang terkait dan relevan dengan penelitian

Untuk Teknik pengumpulan data seperti yang dijelaskan oleh Sujarweni (2015:94) meliputi:

1. Observasi yang dilakukan adalah melakukan pengamatan langsung kegiatan pelayanan prima yang dilakukan oleh sekretaris SOD PT United Tractors.
2. Wawancara yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan wawancara dengan narasumber yaitu sekretaris SOD PT United Tractors.

Pertanyaan yang diajukan adalah tentang implementasi pelayanan prima yang telah diimplementasikan oleh sekretaris SOD PT United Tractors.

Teknik analisis yang digunakan adalah dengan pemaparan secara deskriptif kualitatif dimana penjelasan atau deskripsi berupa penjelasan dari hasil observasi, wawancara serta data pendukung/dokumen yang disusun secara deskriptif menjadi suatu kesimpulan berdasarkan hasil analisis implementasi pelayanan prima sekretaris SOD PT United Tractors.

HASIL

Sekretaris merupakan profesi yang memiliki tugas dalam pelayanan. Sekretaris SOD memiliki tugas dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang berdasarkan standar mutu yang tinggi untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan. Sekretaris SOD bertugas untuk membantu General Manager SOD dalam menjalani pekerjaannya. Sekretaris SOD memiliki tugas terkait pekerjaan kesekretariatan setiap harinya. Kesekretariatan bertugas fokus dalam melakukan pelayanan internal sekretaris perusahaan, yaitu melakukan tata kelola persuratan, mengurus memorandum, agenda rapat, tugas keuangan, menangani meeting,

menangani perjalanan dinas, dan tugas-tugas kreatif seperti memesan bunga kepada rekan pimpinan.

Berdasarkan hasil analisa dapat diketahui bahwa sekretaris SOD telah melakukan tugas yang sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Ursula Ernawati (2004), tugas-tugas sekretaris pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi :

1. Tugas rutin
2. Tugas Identical berdasarkan instruksi
3. Tugas kreatif

Berikut ini uraian mengenai masing-masing dari tugas sekretaris diatas menurut Ursula Ernawati (2004) :

1. Tugas rutin. Tugas rutin yaitu tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan tanpa menunggu perintah khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus diselesaikan, sesuai dengan job description-nya. Adapun tugas rutin sekretaris adalah:
 - a. Membuka surat untuk pimpinan
 - b. Menyusun/ membuat surat untuk kepentingan pimpinan (korespondensi)
 - c. Menerima tamu dan bertamu mewakili pimpinan

- d. Menerima telepon dan menelepon
 - e. Mengerjakan filing (berkas)
 - f. Mengatur jadwal kegiatan (agenda) pimpinan
 - g. Menjaga kebersihan dan kerapian kantor untuk menciptakan kenyamanan kerja
 - h. Menyiapkan pembuatan lapoaran
 - i. Mengelola kas kecil (petty Cash)
2. Tugas indental. Tugas yang tidak setiap hari dihadapi oleh sekretaris, hanya akan dilaksanakan apabila ada instruksi khusus biasanya berdasarkan unsur kepercayaan pimpinan kepada sekretarisnya bahwa ia sanggup mampu dan bisa diandalkan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. Adapun kegiatan yang termasuk tugas melaksanakan instruksi (tugas-tugas) antara lain :
- a. Mempersiapkan rapat (mulai dari menyusun daftar orang yang akan diundang, membuat surat undangan, mengatur ruangan rapat serta menyediakan segala bahan yang dibutuhkan untuk rapat tersebut)
 - b. Mengatur makan siang atau makan malam pimpinan dengan relasinya
 - c. Menyusun makalah, pidato untuk pimpinan
 - d. Mengurus masalah dengan baik
 - e. Mendatangi perusahaan lain atau instansi pemerintah untuk mencari informasi atau menyampaikan informasi.
 - f. Mengurus perjalanan dinas pimpinan (mulai dari pemesanan tiket, booking hotel, menyusun agenda perjalanan pimpinan sampai pada catatan pengeluaran biaya perjalanan dinas)
 - g. Menyusun surat-surat yang bersifat rahasia
3. Tugas kreatif . Tugas yang baik termasuk rutin, tetapi atas inisiatif sendiri tanpa diminta atau tanpa diperintah oleh pimpinan, namun wajib dilaksanakan dengan baik oleh sekretaris. Pada prinsipnya sekretaris harus dapat mencari sendiri apa yang perlu dikerjakannya asalkan

menguntungkan perusahaan secara umum dan pimpinannya secara khusus. Lingkup tugas kreatif tidak terbatas, asalkan tidak menyimpang atau berseberangan dengan tugas yang dikerjakan pimpinannya. Beberapa contoh tugas kreatif:

- a. Mengirimkan bunga atau ucapan selamat kepada rekan pimpinan yang memperbolehkan promosi jabatan
- b. Membuat kliping iklan atau artikel yang dibutuhkan perusahaan
- c. Membuat perencanaan kerja
- d. Mengumpulkan brosur, price list dari berbagai macam pameran yang berguna untuk perusahaan.
- e. Mempelajari organisasi, peraturan kerja, product knowledge, budaya perusahaan
- f. Mengembangkan diri dengan mengikuti berbagai macam pelatiha, lokakarya, seminar ataupun kursus-kursus maupun pendidikan yang menunjang pekerjaan.

Peran sekretaris dalam memberikan pelayanan prima kepada penerima layanan sangat

penting dan berperan besar bagi kelancaran pekerjaan di Sales Operation Division. Sekretaris SOD diwajibkan memiliki keramahan dalam memberikan pelayanan keseluruhan pegawai. Selain itu sekretaris juga harus memiliki etika yang baik dan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga dapat memberikan citra positif kepada penerima layanan. Sekretaris SOD harus menjadi sosok yang cekatan dan komunikatif, dalam menjalani tugasnya menangani perjalanan dinas sekretaris SOD dituntut untuk dapat mengatur jadwal pulang dan pergi, serta akomodasi dan memastikan agenda perjalanan dinas pegawai tersebut berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Sales Operation Division, seluruh sekretaris yang bekerja di PT UT juga dituntut untuk memberikan penampilan yang terbaik baik fisik maupun non fisik. Dari segi fisik sekretaris dituntut untuk memiliki penampilan yang rapi, menarik,

dan sopan sesuai dengan SOP PT UT. Sekretaris diwajibkan untuk mengenakan pakaian kantor yang rapih dan dilarang mengenakan sandal untuk bekerja. Penampilan berkaitan erat dengan sikap, karena sikap merupakan perilaku yang harus ditunjukkan sekretaris dalam memberikan layanan kepada penerima layanan. sekretaris SOD dituntut untuk memiliki sikap yang sopan, ramah peduli terhadap sesama.

Berdasarkan hasil teori (Barata, 2017) dan penelitian yang dilakukan pada unit sekretaris SOD implementasi pelayanan prima sesuai dengan teori, sekretaris perusahaan melakukan pelayanan internal dan pelayanan eksternal. Pelayanan internal yang dimaksud adalah pengelolaan kegiatan pelayanan internal dengan cara memberikan informasi, koordinasi, dan layanan internal lain yang dibutuhkan oleh General Manager ataupun pegawai lain di SOD. Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan oleh pimpinan. Pelayanan secara eksternal yang dilakukan yaitu seperti bekerja sama dengan vendor konsumsi saat mengadakan

rapat.

PEMBAHASAN

Kompetensi pelayan prima berdasarkan konsep 6A yaitu:

1. Kemampuan (ability) adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh sekretaris untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi. Implementasi oleh Sekretaris SOD terkait konsep Kemampuan (ability) yaitu:
 - a. Kemampuan sekretaris dalam menjalankan tugasnya dalam mengatur agenda pimpinan
 - b. Kemampuan sekretaris dalam menjalankan tugasnya menangani perjalanan dinas
 - c. Kemampuan sekretaris untuk bekerja sama dengan berbagai pihak internal dan eksternal perusahaan.
 - d. Kemampuan memimpin, mengkoordinasikan pelaksanaan, dokumentasi, pemeliharaan data terkait pelayanan internal.
2. Sikap (attitude) menurut teori terkait dengan perilaku yang ditampilkan oleh sekretaris ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan

- relasi organisasi. Implementasi yang dilakukan oleh Sekretaris SOD terkait konsep Sikap (attitude) yaitu:
- a. Sekretaris memberikan informasi, koordinasi, dan layanan internal yang dibutuhkan oleh pimpinan dan pegawai lainnya.
 - b. Sikap ramah, sopan, dan peduli terhadap sesama yang ditunjukkan sekretaris saat memantau dan melaksanakan pelayanan.
3. Penampilan (appearance) yaitu berkaitan dengan tampilan fisik ataupun nonfisik dari sekretaris. Di lingkungan perusahaan PT UT, perusahaan memiliki peraturan terkait tata cara berpakaian yang harus dilaksanakan oleh seluruh sekretaris dari setiap divisi yang berada di perusahaan. Sekretaris harus memakai pakaian kantor yang rapih, sepatu, heels, dan dilarang menggunakan sandal.
4. Perhatian (attention) adalah kepedulian penuh terhadap penerima layanan. Bentuk implementasi yang dilakukan oleh Sekretaris SOD dari konsep Perhatian (attention) dalam hal pengelolaan kegiatan pelayanan yaitu:
- a. Kepedulian untuk memberikan informasi, koordinasi, dan layanan kepada penerima layanan.
 - b. Kepedulian penuh dalam mengingatkan pegawai yang belum melakukan deklarasi perjalanan dinas.
 - c. Perhatian untuk melakukan pemeliharaan dokumen terkait pelayanan internal maupun eksternal.
5. Tindakan (action) adalah kegiatan nyata yang dilakukan oleh Sekretaris SOD PT UT sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima kepada penerima layanan adalah tindakan untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan penerima layanan, Bentuk implementasi yang dilakukan oleh Sekretaris SOD pada konsep Tindakan (action) yaitu:
- a. Memberikan tindakan untuk mengatur perjalanan dinas pimpinan dan pegawai lainnya di SOD.
 - b. Memberikan tindakan langsung untuk mengatur

- agenda pimpinan.
- c. Memberikan tindakan langsung untuk menyelenggarakan dan mengatur rapat kerja.
- d. Memberikan tindakan langsung untuk pemeliharaan dokumen terkait pelayanan internal dan eksternal.
6. Tanggung jawab (accountability) adalah sikap sekretaris dalam menyelesaikan tugasnya. Bentuk implementasi yang dilakukan oleh Sekretaris SOD terkait konsep tanggung jawab (accountability) yaitu:
- a. Bertanggung jawab untuk memastikan suatu rapat berjalan sesuai dengan agenda.
- b. Bertanggung jawab untuk memastikan agenda pimpinan berjalan dengan lancar.
- c. Bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pimpinan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d. Bertanggung jawab untuk memastikan proses reimburse berjalan dengan lancar dan dana tersebut berhasil

ditransfer perusahaan kepada pegawai yang mengajukan reimburse.

- e. Bertanggung jawab untuk memelihara dokumen penting yang ada di SOD.

Berdasarkan analisa teori (Priansa, 2017) serta hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi pelayanan prima oleh sekretaris SOD pada PT UT telah memenuhi kompetensi pelayanan prima. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan (ability) yang ditunjukkan melalui kemampuan berkomunikasi, berkoordinasi, dan menjalankan tugasnya terkait dengan pekerjaan kesekretariatan. Sikap (attitude) ditunjukkan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di lingkungan PT UT. Sikap yang ditunjukkan kepada penerima layanan menjadi tolak ukur sekretaris perusahaan dalam memberikan layanan secara ramah dan peduli untuk membantu sesama.

Penampilan (appereance) ditunjukkan pada standar dan ketentuan yang ditetapkan oleh PT UT yaitu memakai pakaian kantor yang rapih dan dilarang untuk menggunakan sandal. Tujuan mengenakan seragam adalah

sebagai bentuk budaya dan juga rasa menghormati kepada orang lain dan profesionalisme dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan yang prima di lingkungan perusahaan.

Bentuk perhatian (attention) untuk melaksanakan dan memantau semua pekerjaan yang diberikan sampai dengan pertanggungjawaban. Setiap pelayanan dijalankan dengan prima, penuh perhatian dan tuntas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sekretaris SOD telah memberikan tindakan nyata dengan langsung berkomunikasi kepada pelanggan seperti berkoordinasi, menyampaikan informasi langsung kepada penerima layanan, memelihara dokumen penting di SOD. Tindakan (action) yang diberikan kepada penerima layanan untuk memberikan rasa puas sehingga tidak merasakan kekecewaan dan semua kebutuhan penerima layanan terpenuhi sesuai harapan. Kegiatan pelayanan prima kepada penerima layanan yang diimplementasikan oleh sekretaris SOD dapat dipertanggungjawabkan (accountability), dimana pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan tidak melanggar etika dan ketentuan perusahaan dan sudah sesuai dengan

ketentuan yang berlaku di lingkungan PT UT.

KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dengan lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang harus terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya.

Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut diantaranya, jumlah partisipan yang hanya 6 orang tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam proses pengambilan data informasi yang diberikan partisipan melalui wawancara terkadang tidak menunjukkan pendapat partisipan yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap partisipan, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Keterbatasan data yang didapat dikarenakan terbatasnya waktu untuk

melakukan wawancara dengan partisipan.

Berdasarkan penelitian yang telah dibuat maka peneliti memiliki beberapa rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yaitu, diharapkan penelitian selanjutnya agar menambah periode waktu yang digunakan agar memperoleh data yang lebih baik dan lebih akurat. Diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat mendapatkan lebih banyak partisipan agar dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Pada penelitian ini data yang didapat dari partisipan hanya menggunakan metode kualitatif, sehingga penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk mendapatkan data melalui metode yang lebih beragam yaitu metode kuantitatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh sekretaris SOD PT United Tractors yaitu melalui tugas-tugasnya dalam memberikan layanan seperti mengurus perjalanan dinas pimpinan, mengelola arsip. Mempersiapkan rapat, mengatur agenda pimpinan, menangani surat masuk dan keluar serta memorandum. Seluruh

tugas-tugas yang dikerjakan tersebut bertujuan untuk menunjang lancarnya aktiivitas organisasi atau perusahaan.

Sekretaris juga bertanggung jawab untuk membina komunikasi dengan berbagai pihak guna mendapatkan segala informasi yang tepat dan dibutuhkan terkait pekerjaan. Dalam menjalankan tugasnya memberikan layanan, sekretaris SOD sangat memperhatikan sikap ramah, sopan, dan peduli terhadap sesama guna memberikan pelayanan prima kepada penerima layanan. Dengan sikap tersebut yang ditunjukkan kepada penerima layanan diharapkan penerima layanan akan merasa puas dan dihargai. Sekretaris SOD selalu memastikan segala kebutuhan pimpinan maupun pihak-pihak yang berkepentingan dapat terpenuhi.

Pelayanan prima yang diimplementasikan oleh sekretaris SOD PT United Tractors sudah sesuai dengan teori pelayanan prima yang meliputi kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), Perhatian (attention), Tindakan (action), dan tanggung jawab (accountability).

DAFTAR PUSTAKA

- Barata AA. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta(ID): PT Elex Media Komputindo
- Ernawati, Ursula. 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretarisan untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Firmansyah. (2016). Strategi Pelayanan Prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(4), 165
- Gaol. CHR. J.L. (2015) *Tugas Seorang Sekretaris*. Jakarta: Kompas Gramedia
- Herlambang, Susatyo dan Bambang Heru Marwoto. 2014. *Manajemen Kesekretariatan: Cara mudah memahami dan mengelola pekerjaan kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Jaya, I.M., Wahyuni, L.M., & Rismayanti, A. (2017). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN GOLF PADA NIRWANA BALI GOLF CLUB.
- Priansa DJ. (2017). *Manajemen Sekretaris Dan Perkantoran Terampil dan Profesional*. Bandung(ID): CV Pustaka Setia.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Kesekretarisan: Profesional Berkompeten Cerdas Terampil dan Melayani*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty N. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung(ID): Graha Ilmu.
- Rusydi M. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta(ID): Gosyen Publishing.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sujarweni, V.W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Widiawati, K. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan Prima Sekretaris Perusahaan Bagi Pelanggan Internal Pada Perum Jamkrindo Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretariatan*, 5(2), 144–161.
- Widiawati, K., & Santoso, N. E. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada Pt Citra Heavy Industries. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 19(6), 19–32
- Yatimah, Durotul. 2013. *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: CV. Pustaka Setia