

ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA SEKRETARIS PERUSAHAAN BAGI PELANGGAN INTERNAL PADA PERUM JAMKRINDO JAKARTA

Kristiana Widiawati

Universtias Bina Insani

e-mail : kristiana@binainsani.ac.id¹

Abstract

This study aims to determine the analysis of the service excellent of the company secretary for internal customers at Perum Jamkrindo. The study used a descriptive qualitative approach through observation and interview research methodologies. The results of the study concluded that the implementation of excellent service for internal customers was in accordance with excellent service competencies such as ability, attitude, appearance, attention, action and accountability. Excellent service is implemented to provide a sense of satisfaction and trust for internal customers. The Corporate Secretary is in charge of ensuring smooth communication and providing various necessary information. The principle of excellent service that is applied prioritizes responsible work, works honestly, has fair service, wholeheartedly.

Keywords: *competence, excellent service, internal customers*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui analisis pelayanan prima sekretaris perusahaan bagi pelanggan internal pada Perum Jamkrindo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metodologi penelitian observasi dan wawancara. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima bagi pelanggan internal telah sesuai dengan kompetensi pelayanan prima seperti kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Pelayanan prima diterapkan untuk memberikan rasa puas dan kepercayaan bagi pelanggan internal. Sekretaris Perusahaan bertugas memastikan kelancaran komunikasi dan menyediakan berbagai informasi yang diperlukan. Prinsip pelayanan prima yang diterapkan mengutamakan pekerjaan yang bertanggung jawab, bekerja dengan jujur, memiliki pelayanan yang adil, dengan sepenuh hati.

Kata Kunci: kompetensi, pelayanan prima, pelanggan internal

A. PENDAHULUAN

Seorang sekretaris perusahaan memiliki tanggung jawab yang besar dalam upaya mendukung kelancaran aktifitas di perusahaan. Dalam menjalankan tanggung jawab tersebut tentunya harus disertai kompetensi serta keterampilan yang profesional. Kompetensi tersebut harus diimplementasikan sebagai bentuk pelayanan prima yang diberikan kepada atasan langsung, pimpinan, direktur dan juga pelanggan internal dalam hal ini unit kerja lain dalam suatu perusahaan.

Sekretaris mempunyai peranan yang sangat penting dalam membantu kelancaran tugas direksi, apabila sekretaris tidak ada maka pekerjaan akan terhambat baik dalam segi tenaga,

pikiran, dan waktu sehingga berkurangnya efisiensi kerja. Dewasa ini kedudukan seorang sekretaris dalam perusahaan atau organisasi semakin penting disebabkan perkembangan zaman yang semakin pesat dengan permasalahan yang kompleks (Widjaja, 2015)

Beberapa kompetensi khusus yang dimiliki oleh seorang sekretaris perusahaan seperti menerima tamu dan bertamu, menerima telpon dan menelpon, membuat surat, menata arsip, mengatur serta mengumpulkan dokumen, mempersiapkan rapat, mengatur perjalanan dinas atau bisnis pimpinan, membuat laporan, mempersiapkan naskah/dokumen pimpinan. Selain kompetensi khusus kompetensi yang juga harus dimiliki seorang sekretaris perusahaan berpikiran kritis dan menawarkan solusi terhadap beberapa persoalan, mampu mengekspresikan perasaan dan pendapat, mendengarkan pendapat pimpinan dan rekan kerja, mampu bernegosiasi atau mediasi, dan menjaga citra diri pribadi dan perusahaan. Kompetensi-kompetensi harus dapat diimplementasikan demi kualitas pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan pelayanan utama atau pelayanan prioritas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik, maka pelanggan merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap layanan yang diberikan baik itu layanan dalam bentuk produk atau jasa. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Masalah utama sebagai lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pelanggan atau belum. Maka dari itu, perusahaan harus selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat.

Merujuk pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa “pelayanan prima memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan. Pentingnya pelayanan prima pada Sempoa SIP TC Paramount Summarecon, terutama cara mengatasi keluhan di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon dengan cara semua keluhan yang masuk ke Sempoa SIP TC Paramount, dicatat oleh bagian administrasi” (Suminar & Aprilliawati, 2017).

Pada penelitian lainnya dijelaskan 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).

Perusahaan Umum Jaminan Kredit Indonesia, disingkat Perum Jamkrindo, adalah perusahaan penjaminan kredit Indonesia yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai penyedia jasa jaminan kredit untuk UMKM atau usaha menengah, perusahaan

ini menerapkan konsep mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang baik. Perum Jamkrindo yang berdiri pada tahun 1970, memiliki produk-produk penjaminan kredit, antara lain Penjaminan KUR, Penjaminan Kredit Umum, Penjaminan Kredit Multiguna, Penjaminan Kredit distribusi barang, Penjaminan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dengan skema Fasilitas Likuiditas Pinjaman Perumahan (FLPP), Penjaminan Kredit Kendaraan Bermotor, Penjaminan *Surety Bond*, Penjaminan *Custom Bond*, Penjaminan Bank Garansi/ Kontra Garansi, Penjaminan *Supply Chain Financing*, Penjaminan Pembiayaan Syariah, dan Penjaminan *Fintech Lending*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan diteliti dari penelitian ini adalah bagaimana analisis pelayanan prima sekretaris perusahaan bagi pelanggan internal pada Perum Jamkrindo Jakarta. Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk analisis pelayanan prima sekretaris perusahaan bagi pelanggan internal pada Perum Jamkrindo Jakarta.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Peran Sekretaris

Nurasih dan Rahayu memaparkan peran sekretaris adalah sebagai berikut (Nurasih & Rahayu, 2009):

a. Sekretaris Berperan Terhadap Atasan

- 1) Merupakan perantara komunikasi dan berperan dalam membina hubungan antara pimpinan dengan orang-orang yang ingin berhubungan maupun sebaliknya.
- 2) Merupakan sumber informasi dan bertugas menyediakan bahan dan data yang diperlukan bagi pimpinan dalam menjalankan fungsi, tugas, dan tanggung jawabnya dalam fungsi manajerialnya.
- 3) Menjembatani pemberian perintah atau keinginan atasan atau pimpinan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas baik secara lisan maupun tulisan.
- 4) Memberikan kontribusi pemikiran serta ide-ide kepada pimpinan melalui saran-sarannya.
- 5) Merupakan wujud atau cermin dari citra perusahaan maupun pimpinan baik terhadap bawahan maupun eksternal perusahaan sehingga sekretaris merupakan penunjang keberhasilan pimpinan dari perusahaan.

b. Sekretaris Berperan Terhadap Bawahan Pimpinan

- 1) Sekretaris memiliki peran dalam memberikan motivasi kerja terhadap pegawai bawahan sehingga pekerjaan didapat dengan berhasil dan berjalan baik sesuai yang diharapkan.
- 2) Sekretaris memiliki peran serta dalam menentukan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan, seperti mengenai penentuan penempatan pegawai sesuai dengan keahlian dan kemampuannya secara adil dan sesuai.
- 3) Sekretaris dapat memberikan kepuasan dan kebanggaan bagi bawahan dalam pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaannya dengan baik.
- 4) Sekretaris dapat menampung serta menerima setiap surat, kritik, maupun ide-ide dari bawahan atau berbagai masalah bagi kelangsungan pencapaian tujuan perusahaan. Hal tersebut nantinya akan disampaikan kepada pimpinan atau atasannya.
- 5) Sekretaris mampu mengadakan pendekatan juga pemahaman serta komunikasi lebih dekat dengan bawahan. Hal itu dilakukan untuk lebih mengoPerumimalkan juga mengerahkan kemampuan pegawai bawahan serta mengetahui kelemahan serta kehendak pegawai bawahan baik terhadap pelaksanaan tugas maupun peraturan perusahaan.
- 6) Sekretaris dapat bertindak sebagai komunikator atau penghubung bawahan atas ketidaksesuaian maupun kesesuaian atas perintah maupun kebijakan pimpinan maupun perusahaan.

2. Tugas Sekretaris

Tugas dari seorang Sekretaris menurut (Gaol, 2015) 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 nsidental yaitu tugas yang dilaksanakan pada waktu dan keadaan tertentu antara lain: Menyiapkan agenda rapat, meyiapkan 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.

2. Kompetensi Sekretaris

Beberapa kompetensi sekretaris: (1) mulai dengan menerapkan sasaran jangka panjang, tujuan utama harus tercapai dengan memahami pekerjaan (pengetahuan tentang pekerjaan), (2) sasaran menjadi kebiasaan untuk dapat memimpin diri sendiri dalam menjalin kerjasama dengan lingkungan kerja (kerjasama), (3) lakukan kegiatan untuk mencapai sasaran dengan penuh inisiatif, (4) tetapkan ukuran keberhasilan dan pencapaian sasaran dengan penuh inisiatif, (5) tetapkan ukuran keberhasilan dan pencapaian sasaran di tempat kerja yang didasarkan pada tingkat kepercayaan (integritas), (6) komunikasi yang baik dengan lingkungan akan membuat tujuan atau sasaran kerja tercapai, (7) mampu mengevaluasi dan merevisi sasaran apabila saatnya tiba (kemampuan merencanakan), (8) mampu menangani semua keperluan pimpinan dengan orang lain apabila pimpinan tidak ada di tempat (kreativitas) (Hendarto & Haryono, 2004).

Kompetensi sekretaris merupakan keterampilan seseorang yang memiliki kualitas keahlian di bidang kesekretarian yang dapat mendorong tercapainya keefektifan kerja. Sekretaris harus mampu menjalin kerjasama yang baik dan erat dengan atasannya. Dalam hal ini dituntut kedewasaan berfikir dan bertindak, sehingga sekretaris harus dapat bekerja sendiri dengan penuh tanggung jawab tanpa perlu pengawasan dari atasannya, juga mampu berinisiatif kerja tanpa selalu menunggu diberi pekerjaan oleh atasannya dan selalu tuntas menyelesaikan setiap pekerjaannya (Ismono, 2019).

3. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Rangkuti “Pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan” (Rangkuti, 2017). Sutopo menjelaskan bahwa “Pelayanan Prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan” (Sutopo, 2017). Prakoso menyatakan “pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik” (Prakoso, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas menurut para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima atau “*Excellent service*” berarti pelayanan terbaik atau sangat baik, yang selalu mengutamakan kepentingan pelanggan, baik pelanggan internal organisasi maupun pelanggan eksternal organisasi. Dengan pelayanan tersebut, kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dan oPerumimal.

4. Tujuan Pelayanan Prima

Beberapa tujuan pelayanan prima seperti dijelaskan oleh (Rahmayanty, 2017):

- 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.

Adapun tujuan pelayanan prima yang dijelaskan (Daryanto & Setiabudi, 2015), sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang dan jasa yang ditawarkan pada saat itu juga

- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari terhadap konsumen
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

5. Prinsip-Prinsip Etika Pelayanan

Prinsip-prinsip etika pelayanan prima ada 3 yaitu (Rusydi, 2017):

- a. Prinsip Keadilan
Prinsip keadilan mencakup pada keseimbangan dan tanggung jawab. Prinsip keadilan yang melahirkan keseimbangan. Prinsip keadilan yang melakukan tanggung jawab. Prinsip ini adalah, bahwa dengan keadilan seseorang akan memiliki empati kepada orang lain sehingga ia akan mempertanggungjawabkan segala perbuatannya.
- b. Prinsip Kejujuran
Kejujuran dalam segala hal akan membawa kebahagiaan. Seseorang yang jujur akan mempunyai banyak saudara dan dipercaya orang lain.
- c. Prinsip Kepercayaan (amanah)
Menepati amanah merupakan moral yang mulia. Maksud amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga atau upah.

6. Macam-macam Pelayanan Prima bagi pelanggan

Pelayanan prima bagi pelanggan dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu pelayanan pelanggan internal dan pelayanan pelanggan eksternal (Barata, 2017).

a. Pelayanan bagi pelanggan internal

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang dan atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Mereka semuanya harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima di lingkungan internal. Mereka harus saling memberikan fasilitas, baik kepada sesama karyawan, bawahan maupun atasan, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang dan atau pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal.

b. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Dengan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

7. Kompetensi Pelayanan Prima

Menurut Priansa, kompetensi pelayanan prima yang perlu diperhatikan oleh seorang sekretaris (Priansa, 2017) adalah

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh sekretaris untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi.

2. Sikap (*attitude*)

Sikap upaterkait dengan perilaku yang ditampilkan oleh sekretaris ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi.

2) Penampilan (*appearance*)

Penampilan berkaitan dengan tampilan fisik ataupun nonfisik dari sekretaris. Seorang sekretaris harus berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik sehingga ia mampu menjadi “magnet” dalam membangun hubungan jangka panjang.

3) Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholders* organisasi, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan *stakeholders* ataupun pemahaman atas sarana dan kritikan yang disampaikannya.

4) Tindakan (*action*)

Tindakan adalah kegiatan nyata yang dilakukan oleh sekretaris sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja.

5) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan sekretaris kepada *stakeholders* organisasi sebagai wujud upaya untuk meminimalisasi resistensi bagi organisasi.

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Jurnal	Kesimpulan
----	----------	--------	------------

1.	Mustikawati	Jurnal Gema Ekonomi Vol 01 No. 01 Juni 2012	Sekretaris harus mempunyai kemampuan bekerja, maksudnya adalah pekerjaan seorang sekretaris tidak hanya dalam bidang korespondensi, tetapi juga seorang sekretaris harus mengetahui pendistribusian surat, pengarsipan dan lain-lain.
2.	Desthiani, Ernawati	Jurnal Ilmu Sekretaris/Administrasi Perkantoran Vol. 7 No. 1 Januari 2020	PT AEON Indonesia selalu berusaha menawarkan layanan prima, layanan prima juga merupakan cerminan yang sangat baik dari identitas perusahaan. Saat menerapkan layanan prima, ATM selalu menerapkan 11 langkah dasar yang harus dilakukan, tetapi ini masih diabaikan, yang membuat pelanggan merasa tidak nyaman ketika melakukan transaksi.
3.	Ridhasyah, Bakar, Nur	Economics Bosowa Jurnal Edisi Xxxiv April s/d Juni 2020	Penerapan Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) UIW Suluttenggo Bidang SDM & Umum khususnya bagian Komunikasi dan Hubungan Masyarakat yaitu pelayanan prima merupakan salah satu hal terpenting dalam penunjang kemajuan perusahaan, ini ditandai dengan menetapkan <i>Customer Focus</i> (Berorientasi pada pelanggan) menjadi salah satu Misi dari Perusahaan serta aspek tata nilai PT PLN (Persero) yang berorientasi pada kepentingan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan

Sumber : Data Penelitian, 2020

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan beberapa tahapan yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara dengan Kepala Seksi Kesekretariatan di Perum Jamkrindo Jakarta 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 Kepala Seksi Kesekretariatan pada Perum Jamkrindo Jakarta.

- 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 di Unit Sekretaris Perusahaan pada Perum Jamkrindo Jakarta.
 - 2) Wawancara yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan wawancara dengan narasumber yaitu Kepala Seksi Kesekretariatan. Pertanyaan yang diajukan adalah tentang implementasi pelayanan prima yang telah diimplementasikan pada unit Sekretaris Perusahaan di Perum Jamkrindo Jakarta.

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 perusahaan kepada pelanggan internal di lingkungan Perum Jamkrindo Jakarta.

D. PEMBAHASAN

1. Tugas Sekretaris Perusahaan

Unit Sekretaris Perusahaan Perum Jamkrindo bila dilihat dari struktur organisasi di atas maka di dalamnya terbagi menjadi 3 bagian yaitu:

1. Kesekretariatan

Dalam Unit Sekretaris Perusahaan Perum Jamkrindo, Kesekretariatan bertugas fokus dalam melakukan pelayanan internal sekretaris perusahaan, yaitu melakukan tata kelola persuratan, mengurus memorandum, dan agenda rapat.

2. Hubungan Masyarakat (Humas)

Dalam Sekretaris Perusahaan Perum Jamkrindo, Humas melakukan pelayanan komunikasi baik kepada pihak Internal dan juga kepada pihak *eksternal* perusahaan.

3. Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)

Ketentuan untuk melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) terdapat pada PER-02/MBU/7/2017 tanggal 05 Juli 2017, terkait tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Tabel 2. Tugas Sekretaris Perusahaan Perum Jamkrindo Jakarta

No	Tugas Sekretaris	Implementasi
1	Tugas sekretaris meliputi: 1. Tugas Rutin 2. Tugas-tugas Khusus 3. Tugas-tugas Istimewa 4. Tugas Keuangan 5. Tugas Insidental 6. Tugas Sekretaris dalam <i>Business Meeting</i>	Tugas sekretaris perusahaan di Perum Jamkrindo Jakarta: 1. Tugas Kesekretariatan 2. Tugas Kehumusan (hubungan masyarakat) 3. Tugas Kemitraan dan Bina Lingkungan

Sumber : Data Penelitian 2020

Hasil analisis menyatakan bahwa teori (Gaol, 2015) dan hasil penelitian tidak sepenuhnya sesuai dengan teori karena di Perum Jamkrindo Jakarta ada beberapa unit sekretaris salah satunya unit sekretaris perusahaan. Tugas sekretaris perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan prima kepada pelanggan internal adalah tugas kesekretariatan. Tugas sekretariatan adalah melakukan pelayanan internal yaitu melakukan tata kelola persuratan, mengurus memorandum, dan agenda rapat.

3. Tujuan Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Kepala Seksi Kesekretariatan pada unit sekretaris perusahaan. Tujuan pelayanan prima yaitu memberikan rasa puas dalam hal pelayanan tata kelola persuratan, mengurus keperluan ATK, dan menunjang kegiatan direksi. Menjaga dan merawat segala kebutuhan atau keinginan yaitu memberikan pelayanan yang terhadap pelanggan internal dan eksternal.

Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan secara loyal dari sekretaris perusahaan kepada pimpinan. Pada pelayanan internal sekretaris perusahaan memberikan pelayanan kepada pimpinan dalam hal memberikan hasil kinerja yang benar dan baik.

Kesimpulan dari teori (Daryanto & Setiabudi, 2015) dan hasil penelitian menyatakan bahwa tujuan pelayanan prima di unit sekretaris perusahaan baru mengutamakan pelayanan yang memberikan rasa puas terhadap pelanggan, dan memberikan pelayanan kebutuhan untuk para Direksi, dan karyawan. Menjaga dan merawat segala kebutuhan atau keinginan yaitu memberikan pelayanan yang terhadap pelanggan internal dan eksternal. Memberikan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.

2. Prinsip-prinsip pelayanan prima

Tabel 3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima pada Perum Jamkrindo Jakarta

No	Prinsip Pelayanan Prima	Implementasi
1	Prinsip adil	Prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh Sekretaris Perusahaan Perum Jamkrindo yaitu memberikan pelayanan yang seimbang tidak membedakan unit kerja/pelanggan Unit Sekretaris Perusahaan yaitu membantu memberikan pelayanan prima dari pimpinan dan staf yang ada di unit Sekretaris Perusahaan.
2	Prinsip Kejujuran	Prinsip Kejujuran adalah hal yang dilakukan dengan jujur atau terus terang atau transparan. Kejujuran dalam memberikan layanan berupa data atau dokumen dan konsisten, Seperti pekerjaan di Sekretaris Perusahaan yaitu memberikan pelayanan dengan kejujuran atau tidak menutupi data-data yang diperlukan
3	Prinsip sepenuh hati	Prinsip lainnya lainnya adalah kepercayaan dengan sepenuh hati. Kepercayaan dari pimpinan terhadap bawahan, harus dilaksanakan dengan penuh kepercayaan. Pimpinan telah mempercayai semua hasil pekerjaan kepada karyawan kepercayaannya.

Sumber : Data Penelitian, 2020

Hasil analisis dari teori (Rusyadi, 2017) dan hasil penelitian, unit Sekretaris Perusahaan telah menerapkan semua prinsip dalam kegiatan pelayanan prima. Prinsip-prinsip pelayanan prima yang dimaksud adalah mengutamakan kejujuran dan saling percaya, bisa menjaga rahasia perusahaan, dan menyaring informasi dengan baik. Kejujuran serta kepercayaan sangat diutamakan dalam kegiatan kerja, baik pekerjaan di kantor seperti menyiapkan jadwal, tata kelola persuratan, dan membuat kegiatan acara di perusahaan dan sebagainya. Prinsip lain dalam implementasi pelayanan prima adalah prinsip sepenuh hati.

3. Pelayanan Prima bagi pelanggan internal

Unit Sekretaris Perusahaan memiliki pelayanan prima terhadap pelanggan internal yaitu pimpinan perusahaan yang langsung memberi perintah pekerjaan untuk Sekretaris Perusahaan. Pelayanan internal yang dilakukan kepada karyawan yang ada di lingkungan Perum Jamkrindo. Unit Sekretaris Perusahaan melakukan pengelolaan kegiatan pelayanan internal dengan cara memberikan informasi, koordinasi, dan layanan internal yang dibutuhkan oleh Direksi dan Dewan Pengawas, memantau hasil pelayanan internal sesuai target yang ditetapkan dan memberikan umpan balik, serta evaluasi hasil kegiatan pelayanan internal yang telah diberikan. Pelayanan Prima bagi pelanggan Eksternal seperti memberikan pelayanan melalui kegiatan yang dilakukan dari bagian PKBL yang mengadakan acara mudik gratis bersama

BUMN, serta kegiatan kerja sama antara mitra atau perusahaan yang sudah lama memiliki kerja sama dengan Perum Jamkrindo.

Kesimpulan hasil teori (Barata, 2017) dan penelitian yang dilakukan di unit Sekretaris Perusahaan 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 direksi dan dewan pengawas, memantau hasil pelayanan internal sesuai target yang ditetapkan. Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan oleh direksi dan pimpinan. Pelayanan secara eksternal yang dilakukan yaitu seperti mengadakan acara mudik gratis bersama BUMN, bekerja sama dengan mitra kerja perusahaan lain, dan menjadi wadah kerjasama antara UMKM dengan bank dan non bank yang sudah bekerja sama dengan Jamkrindo.

Tabel 4. Kompetensi Pelayanan Prima Sekretaris Perusahaan Perum Jamkrindo

No	Kompetensi Pelayanan Prima	Implementasi pada Perum Jamkrindo
1	Kemampuan (<i>ability</i>) adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh sekretaris untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi.	Kemampuan Sekretaris Perusahaan : a. kemampuan mengarahkan perencanaan, mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pengelolaan kegiatan pelayanan internal. b. kemampuan berkomunikasi berupa informasi, koordinasi, dan layanan internal yang dibutuhkan oleh Direksi dan Dewan Pengawas. c. memantau dan melaksanakan pelayanan internal sesuai target yang ditetapkan. d. kemampuan mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan internal. e. kemampuan memimpin, mengkoordinasikan pelaksanaan, dokumentasi, pemeliharaan data terkait pelayanan internal.
2	Sikap (<i>attitude</i>) menurut teori terkait dengan perilaku yang ditampilkan oleh sekretaris ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi.	Sikap (<i>attitude</i>) Sekretaris Perusahaan: a. memberikan arahan perencanaan serta mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pengelolaan kegiatan pelayanan internal dengan sikap yang sopan dan ramah terhadap pada saat memberikan arahan b. Sekretaris Perusahaan memberikan arahan perencanaan serta mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pengelolaan kegiatan pelayanan internal dengan sikap yang sopan dan ramah terhadap pada saat memberikan arahan c. Sekretaris Perusahaan memberikan informasi, koordinasi, dan layanan internal yang

		<p>dibutuhkan oleh Direksi dan Dewan Pengawas, dengan cara bersikap sopan dan ramah kepada para Direksi dan Dewan Pengawas.</p> <p>d. Sikap baik dan sopan pada saat memantau dan melaksanakan pelayanan internal sesuai target yang ditetapkan.</p> <p>e. Memiliki sikap yang baik pada saat adanya evaluasi atas hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan internal.</p> <p>f. Kemampuan dalam sikap memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan dokumentasi dan pemeliharaan data yang terkait pelayanan internal.</p>
3	<p>Penampilan (<i>appereance</i>) yaitu berkaitan dengan tampilan fisik ataupun nonfisik dari sekretaris</p>	<p>Di lingkungan Perum Jamkrindo Sekretaris Perusahaan memiliki peraturan untuk berpakaian baju kantor secara formal dengan menggunakan warna baju yang sudah ditetapkan, seragam khusus Perum Jamkrindo, digunakan pada saat acara tertentu. menggunakan sepatu kantor, agar terlihat rapih dan sopan.</p>
4	<p>Perhatian (<i>attention</i>) adalah kepedulian penuh terhadap <i>stakeholders</i> organisasi, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan <i>stakeholders</i> ataupun pemahaman atas sarana dan kritikan yang disampaikannya.</p>	<p>Bentuk perhatian (<i>attention</i>) dalam hal pengelolaan kegiatan pelayanan internal, yaitu :</p> <p>a. Kepedulian dalam hal mengarahkan perencanaan serta mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pengelolaan kegiatan pelayanan internal.</p> <p>b. kepedulian untuk memberikan informasi, koordinasi, dan layanan internal yang dibutuhkan oleh Direksi dan Dewan Pengawas.</p> <p>c. kepedulian dalam hal memantau, koordinasi, dan melaksanakan pelayanan internal dengan sesuai target yang ditetapkan.</p> <p>d. Pada saat adanya evaluasi atas hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan internal Sekretaris Perusahaan memberikan perhatian yang utama untuk memberikan hasil yang baik kepada para pelanggan.</p> <p>e. perhatian pada saat memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan dokumentasi, dan pemeliharaan dokumen terkait dengan pelayanan internal.</p>
5	<p>Tindakan (<i>action</i>) adalah kegiatan nyata yang dilakukan oleh Sekretaris Perusahaan di PERUM Jamkrindo sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima kepada</p>	<p>Bentuk tindakan (<i>action</i>) yang dilakukan oleh Sekretaris Perusahaan :</p> <p>a. Memberikan tindakan dengan mengarahkan langsung perencanaan serta mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pengelolaan kegiatan layanan internal kepada para staf.</p> <p>b. Memberikan tindakan nyata dengan menyampaikan langsung informasi, koordinasi, dan layanan internal yang dibutuhkan oleh</p>

	<p>pelanggan internal adalah tindakan untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.</p> <p>Direksi dan Dewan Pengawas dengan informasi yang lengkap.</p> <p>c. Mengadakan <i>morning breafing</i> untuk memantau, koordinasi, dan melaksanakan pelayanan internal dengan sesuai target yang telah ditetapkan.</p> <p>d. Memiliki tindakan untuk mengevaluasi atas hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan internal, dengan cara menanyakan langsung kepada para staf.</p> <p>e. Memberikan tindakan untuk memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan dokumentasi, dan pemeliharaan dokumen terkait pelayanan internal.</p>
<p>6 Tanggung jawab (<i>accountability</i>) adalah sikap keberpihakan sekretaris kepada <i>stakeholders</i> organisasi sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi bagi organisasi.</p>	<p>Tanggung Jawab sekretaris perusahaan:</p> <p>a. Bertanggung jawab untuk mengarahkan perencanaan dan identifikasi sumber daya dengan tepat dan baik.</p> <p>b. Bertanggung jawab pada kegiatan pengelolaan dan memberikan informasi, koordinasi dan layanan internal yang dibutuhkan oleh Direksi dan Dewan Pengawas.</p> <p>c. Bertanggung jawab memantau, koordinasi, dan melaksanakan pelayanan internal sesuai target yang ditetapkan.</p> <p>d. Bertanggung jawab melakukan evaluasi atas hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan internal yang telah dilakukan.</p> <p>e. Bertanggung jawab dalam hal memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan dokumentasi, dan pemeliharaan dokumen yang terkait.</p>

Sumber : Data Penelitian 2020

Berdasarkan analisa teori (Priansa, 2017) serta hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi pelayanan prima bagi pelanggan internal oleh sekretaris perusahaan pada perum Jamkrindo telah memenuhi kompetensi pelayanan prima. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan (*ability*) yang ditunjukkan melalui kemampuan berkomunikasi dan memberikan arahan dengan baik agar informasi yang diberikan kepada pelanggan bisa diterima dan memberikan rasa puas kepada pelanggan. Sikap (*attitude*) ditunjukkan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di lingkukngan Perum Jamkrindo. Sikap yang ditunjukkan kepada pelanggan menjadi tolak ukur sekretaris perusahaan dalam memberikan layanan secara ikhlas dan ketulusan.

Penampilan (*appereance*) ditunjukkan pada standar dan ketentuan yang ditetapkan oleh Perum Jamkrindo dengan mengenakan seragam sesuai jadwal. Tujuan mengenakan seragam adalah sebagai bentuk budaya dan juga rasa menghormati kepada orang lain dan

profesionalisme dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan yang prima di internal perusahaan. Bentuk perhatian (*attention*) untuk mengarahkan dan memantau semua pekerjaan yang diberikan sampai dengan pertanggungjawaban. Setiap pelayanan dijalankan dengan prima, penuh perhatian dan tuntas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Sekretaris Perusahaan telah memberikan tindakan nyata dengan langsung berkomunikasi kepada pelanggan seperti berkoordinasi, menyampaikan informasi langsung, mengadakan *morning breifing* dan melakukan pemantauan langsung dalam pendokumentasian dokumen. Tindakan (*action*) yang diberikan kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas sehingga tidak merasakan kekecewaan dan semua kebutuhan pelanggan terpenuhi sesuai harapan. Kegiatan pelayanan prima kepada pelanggan internal yang diimplementasikan oleh sekretaris perusahaan dapat dipertanggungjawabkan (*accountanbility*), dimana pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan tidak melanggar etika dan ketentuan perusahaan dan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Perum Jamkrindo Jakarta.

E. PENUTUP

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan prima yang diterapkan pada Sekretaris Perusahaan yaitu untuk memberikan rasa puas dan kepercayaan dari pelayanan internal dan eksternal. Adanya pelayanan dari unit sekretaris perusahaan dalam kegiatan tata kelola persuratan menyediakan ATK, mengurus memorandum, agenda rapat, semua itu untuk menunjang korporasi para direksi. Sekretaris perusahaan juga bertugas untuk memastikan kelancaran komunikasi dan menyediakan berbagai informasi yang diperlukan.

Implementasi prinsip pelayanan prima oleh sekretaris perusahaan mengutamakan pekerjaan yang bertanggung jawab, bekerja dengan jujur, saling percaya dan sepenuh hati, Perlakukan adil diberikan kepada pimpinan dan semua bawahannya. Tidak membedakan antara karyawan senior dengan karyawan baru dan staf. Implementasi pelayanan prima bagi pelanggan internal dan eksternal sekretaris perusahaan seperti pelayanan terhadap para karyawan yang ada di unit sekretaris perusahaan yaitu dengan menjaga sopan santun serta perilaku. Menjaga tutur berbicara dari atasan dengan bawahan sama sebaliknya dari bawahan kepada atasan. Pimpinan dan karyawan memiliki tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan

Pelayanan prima kepada pelanggan internal oleh sekretaris perusahaan sudah sesuai dengan standar kompetensi pelayanan prima yang meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appereance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountanbility*). Kompetensi pelayanan prima diterapkan kepada pelanggan internal demi

memberikan rasa puas serta memenuhi kebutuhan dari pelanggan internal di lingkungan Perum Jamkrindo Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto, & Setiabudi, I. (2015). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Desthiani. U. & Ernawati (2020). *Peran Pelayanan Prima Kasir terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Aeon Indonesia Tangerang*. Jurnal Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran, 7 (1), 23.
- 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.
- Hendarto, M. H., & Haryono, F. T. (2004). *Sekretaris Profesional*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Ismono, K. (2019). *Produktivitas Kerja Sekretaris Dan Peningkatan Kompetensi Sekretaris Pada PT Indosat (Tbk.) Jakarta*. Jurnal Administrasi dan Kesekretarian 4 (1), 75-76.
- Mustikawati. F. (2012). *Analisis Standar Kompetensi Sekretaris Di PT United Tractors, Tbk Surabaya*. Jurnal Gema Ekonomi. 01(01), 9.
- Nurasih, L., & Rahayu, S. (2009). *Manajemen Sekretaris Itu Gampang Secara Otodidak*. Jakarta: Dunia Cerdas.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rahmayanty, N. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rsdhasyah, A.P., & Bakar H.A., Nur I. (2020) *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulawesi Utara, Tengah dan Gorontalo*. Economics Bosowo Jpurnal Edisi XXXIV April s/d Juni 2020
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sujarweni, V.W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru

Press

Suminar, R., & Aprilliawati, M. (2017). *Pelayanan Prima Pada Orang tua di Sempoa SIP TC Paramont Summarecon*. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 24.

Sutopo. (2017). *Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional*. Bandung: Pustaka Setia.

Widjaja, Y.R. (2015). *Peranan Sekretaris Dalam Mensukseskan Kinerja Direksi*. *Jurnal Ecodemica*, 3(1). 331