LAPORAN AKHIR

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PONTIANAK

Oleh :

RYANDIKA DEWANDHA

NIM : E0121221023

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

PROGRAM STUDI KESEKRETARIATAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KANTOR DI BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PONTIANAK

Diajukan Oleh :

Ryandika Dewandha
NIM : E0121221023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 9 April 2026

Hairil Anwar, SE, M.Si
NIP 196905142007011004

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KANTOR DI BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Ryandika Dewandha

NIM : E0121221023

Telah disidangkan

Pada Tanggal : 14 Mei 2026

Hairil Anwar, SE, M. Si

NIP. 196905142007011004 Pembimbing 24/9 2026

Drs. Sugino, M.Si

NIP. 196609041995121001 Penguji I 24/9 2026

Pontianak, 25 September 2026

Dekan

Dr. Herlan, S, Sos, M, Si

NIP. 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Ryandika Dewandha
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Sintang, 10 April 2004
Nim	:	E0121221023
Jurusan Prodi	:	Kesekretariatan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan akhir ini yang berjudul "Peran Komunikasi Interpersonal Sekretaris Dalam Mendukung Kelancaran Operasional Kantor di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak" adalah hasil karya dari arahan dosen pembimbing dan belum pernah dipublikasikan. Sumber informasi yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulisan lain telah disebutkan dalam teks dan telah tercantum di Daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, 9 April 2026



ndika Dewandha

E0121221023

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan sholat"

Q.S Al Baqarah: 45

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga."

(HR. Muslim)

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua yang sangat saya sayang dan selalu saya banggakan, abah (Husni Thamrin Alm), dan ibu (Sumarni) yang selalu tulus mendoakan, memberikan nasihat dan semangat yang tidak ada henti – hentinya, yang banyak memberikan moral maupun material. Saya mengucapkan terima kasih yang sebanyak – banyaknya attas pengorbanan serta kasih sayang, ridho dan doa untuk penulis menjadi semangat melakukan yang terbaik dan membuat kalian bangga.
2. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti selama proses perkuliahan kepada saya sampai saat ini sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan penuh semangat.
3. Pembimbing saya yang senantiasa mengajarkan dan memberikan arahan yang berkaitan dengan hal akademik dan banyak membantu saya dalam pengerjaan Laporan Akhir ini, yaitu Bapak Hairil Anwar, SE, M.Si
4. Dosen PA saya sekaligus dosen penguji saya yang senantiasa memberikan dukungan dan nasihat kepada saya, yaitu Bapak Drs. Sugino, M.Si

5. Saudari kandung saya, Rizka Ifany dan Abang Ipar saya Suhendra S.H yang sudah sangat banyak membantu saya dan mendukung untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Adik kandung saya (Rafa Nazwa) yang selalu mendoakan dan mendukung saya hingga saat ini.
7. Rekan – rekan mahasiswa Kesekretariatan Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, perjuangan dan waktunya selama menempuh jenjang perkuliahn.
8. Terakhir, kepada diri saya sendiri, terima kasih karena selalu percaya atas kemampuan diri, atas semua kerja keras, dan selalu tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir sebagai syarat penyelesaian studi pada program studi Kesekretariatan Universitas Tanjungpura Pontianak, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Adapun judul penulisan Laporan Akhir yang penulis ambil adalah sebagai berikut :

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PONTIANAK

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan dan berbagai pihak yang telah dengan ikhlas meluangkan waktu dan tenaganya demi terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir, untuk itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, M.Si, Selaku Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas TanjungPura Pontianak.
2. Bapak Hairil Anwar, SE, M.Si, Selaku Koordinator Prodi Kesekretariatan serta Dosen Pembimbing
3. Bapak Drs. Sugino, M.Si selaku dosen PA saya sekaligus dosen penguji saya.
4. Bapak dan ibu Dosen serta staf / Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Meisya Aulia Cantika, sebagai teman, sahabat, orang tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam menyelesaikan studi, yang tidak pernah menyerah untuk mendukung saya dalam suka maupun duka.

6. teman seperjuangan, yang selalu mendukung dan memberikan masukan kepada saya dalam meenyelesaikan laporan akhir ini, Steven dan Kristio.
7. Juga teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan Namanya satu – persatu yang selalu mendukung saya dan banyak memberikan masukan kepada saya agar fokus dan semangat dalam menyelesaikan studi dan laporan akhir ini.

Semoga laporan akhir yang penulis buat ini dapat menjadi referensi bagi adik- adik dan seluruh mahasiswa/i Universitas TanjungPura Pontianak. Penulis sangat menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak, dan penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat untuk semua pembaca.

Pontianak, 14 Mei 2026



Ryandika Dewandha
E0121221023

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL **1**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **iii**
MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **2**
1.1 Latar Belakang Penulisan 2
1.2 Tujuan dan Manfaat 9
1.2.1 Tujuan Penulis 9
1.2.2 Manfaat Penulis 10
1.2.3 Manfaat Teoritis 11
1.2.4 Manfaat Praktis 12
1.1.5 Bagi Instansi 12
1.2.5 Bagi Penulis 13
1.3 Tinjauan Pustaka 14
1.3.1 Pengertian Peran 14
1.3.2 Pengertian Komunikasi 15
1.3.3 Peran Komunikasi Interpersonal 17
1.3.4 Pengertian Sekretaris 19
1.3.5 Jenis – jenis Sekretaris 21
1.3.6 Fungsi Sekretaris 22
1.3.7 Tugas Sekretaris 23
1.3.8 Pengertian Operasional 24
1.4 Metode Penulisan 25

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 25
1.4.2 Teknik Analisa Data..... 27
BAB II GAMBARAN UMUM BADAN KEUANGAN DAN ASET 29
DAERAH KOTA PONTIANAK 29
2.1 Sejarah Instansi..... 29
2.2 Struktur Organisasi..... 31
2.3 Kegiatan Umum Instansi 32
BAB III PELAKSANAAN PKL 38
3.1 Divisi/Bagian Penempatan PKL..... 38
3.2 Tugas dan Deskripsi Kerja di Lokasi 38
3.3 Pelaksanaan PKL 44
3.4 Kendala Yang di Hadapi 49
3.4.1 Kendala Pribadi..... 49
3.4.2 Kendala Pihak Kantor..... 49
3.5 Cara Mengatasi Kendala..... 49
3.5.1 Solusi Pribadi 49
3.5.2 Solusi Kantor..... 50
3.6 Analisis Data..... 50
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 66
4.1 Kesimpulan 66
4.2 Saran 67
DAFTAR PUSTAKA..... 69
LAMPIRAN..... 73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Jam Kerja Kantor BKAD Kota Pontianak 39

Tabel 2 Kegiatan Selama Magang 46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Model Analisa Data Interaktif 29

Gambar 2.2 1 Struktur Organisasi 32

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI 72
LAMPIRAN 2 LEMBAR PENILAIAN MAGANG MENTOR…….....77
LAMPIRAN 3 LEMBAR REKAP PENILAIAN MAGANG…….....78
LAMPIRAN 4 LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN MAGANG…… 80
LAMPIRAN 5 LEMBAR MONITORING DAN EVALUASI MAGANG.....82
LAMPIRAN 6 LEMBAR PENILAIAN MAGANG DPL…… .....…83
LAMPIRAN 7 SURAT KETERANGAN SELESAI MAGANG…… .....…84
LAMPIRAN 8 SERTIFIKAT PKL……..... 85
LAMPIRAN 9 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Dalam era digitalisasi dan tranformasi organisasi yang pesat, administrasi perkantoran dituntut untuk semakin sistematis dan efisien guna mendukung kelancaran operasional serta pengambilan keputusan tepat waktu. Sekretaris sebagai bagian penting dari struktur organisasi, memainkan peran strategis dalam memastikan kelancaran proses administratif melalui pengolahan innformasi, koordinasi kegiatan dan penerapan teknologi terkini. Fungsi sekretaris tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas administratif seperti pengolahan jadwal, pengarsipan dokumen, pencatatan hasil rapat, tetapi juga sebagai mitra penting dalam mendukung kelancaran komunikasi dan koordinasi antar departemen. Peran ini sangat menentukan terciptanya sistem administrasi yang sistematis dan efisien yang akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara optimal (Jemensri, 2023;OpenJournal Unpam, 2024).

Perkembangan teknologi digital menuntut peran sekretaris untuk tidak hanya menguasai keterampilan administratif, tetapi juga keterampilan komunikatif efektif sebagai kunci dalam mewujudkan pelayanan prima. Peran sekretaris tidak lagi sebatas pegelola administrasi, tetapi berkembang menjadi mitra pimpinan yang mampu menjadi jembatan komunikasi internal maupun eksternal organisasi. Dalam mengadapi tantangan dan tuntutan pelayanan prima, keterampilan komunikasi efektif menjadi kompetensi yang sangat vital bagi seorang sekretaris dalam menyampaikan informasi secara jelas, ringkas, dan sopan juga mudah

diterima. Fungsi sekretaris tidak hanya sebagai pelaksana tugas – tugas administratif, tetapi juga sebagai penghubung komunikasi antara pimpinnan dengan pihak internal maupun eksternal organisasi. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris profesional.

Komunikasi interpersonal sekretaris merupakan proses transaksi informasi antar individu yang terjadi secara langsung atau tidak langsung, baik lisan maupun tulisan, untuk mendapatkan umpan balik langsung. Proses ini melibatkan *encoding* pesan oleh sekretaris, pengiriman melalui saluran, *decoding* oleh penerima, dan umpan balik, yang mendukung koordinasi dengan pimpinan serta rekan kerja. Di lingkungan kantor seperti di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak (BKAD), kemampuan ini esensial untuk membangun hubungan baik dan mengurangi ketidakpastian operasional.

Komunikasi interpersonal mendukung tugas sekretaris secara internal dan eksternal, termasuk sosialisasi dengan kolega, membangun kepercayaan, serta menumbuhkan solidaritas untuk kelancaran kerja. Sekretaris berperan sebagai jembatan penghubung antar divisi dan pihak luar, menyaring informasi relevan, serta mengkoordinasikan komunikasi agar operasional kantor tetap efisien. Tanpa keterampilan ini, hambatan seperti perbedaan persepsi atau miskomunikasi dapat mengganggu proses administrasi di BKAD.

Di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontinak (BKAD), sekretaris membantu pimpinan dengan fungsi pendukung seperti persiapan rapat, pengarsipan, dan penanganan tugas administratif untuk memperlancar strategi

organisasi. Komunikasi efektif sekretaris mencakup keterbukaan, empati, dan sikap mendukung, yang meningkatkan hubungan positif dan meminimalkan kesenjangan kerja. Hal ini menjadikan sekretaris kunci dalam mewujudkan administrasi yang lancar, sebagaimana ditunjukkan dalam pengembangan organisasi melalui diskusi, lobi, dan negosiasi .

Setiap organisasi, baik swasta maupun pemerintah, memiliki tujuan yang harus dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan operasional kantor yang efektif dan efisien. Operasional kantor mencakup berbagai aktivitas rutin, mulai dari pengelolaan dokumen, koordinasi rapat, hingga penyediaan informasi yang akurat. Dalam konteks BKAD, kelancaran operasional sangat krusial karena menyangkut pengelolaan keuangan dan aset daerah, yang merupakan fungsi vital dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Operasional kantor mencakup berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan yang dilakukan setiap hari untuk menunjang aktivitas organisasi. Kegiatan tersebut meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, penyimpanan arsip, penyusunan laporan, pengaturan jadwal kegiatan, koordinasi rapat, hingga penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan maupun pegawai. Selain itu, operasional kantor juga berhubungan dengan penggunaan fasilitas dan teknologi perkantoran agar pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat. Dalam era digital seperti sekarang, operasional kantor tidak lagi dilakukan secara manual sepenuhnya, tetapi sudah memanfaatkan sistem komputerisasi dan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi kerja. Oleh karena itu, kemampuan dalam mengelola operasional kantor menjadi hal yang sangat penting bagi setiap instansi.

Dalam organisasi pemerintahan, operasional kantor memiliki peran yang lebih kompleks karena berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Setiap aktivitas administrasi harus dilakukan secara tertib, transparan, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kesalahan kecil dalam pengelolaan administrasi dapat berdampak pada terhambatnya pelayanan publik maupun proses pengambilan keputusan. Oleh sebab itu, diperlukan koordinasi yang baik antarbagian agar seluruh kegiatan organisasi dapat berjalan dengan lancar. Operasional kantor yang baik juga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang disiplin, profesional, dan bertanggung jawab. Dengan adanya sistem kerja yang tertata, pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih efektif sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Dalam konteks Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD), kelancaran operasional kantor menjadi hal yang sangat penting karena instansi ini memiliki tanggung jawab besar dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah. BKAD berperan dalam mengatur perencanaan anggaran, pencatatan keuangan, pengelolaan aset pemerintah daerah, hingga penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan. Seluruh kegiatan tersebut membutuhkan ketelitian, ketepatan, dan koordinasi yang baik antarpegawai agar tidak terjadi kesalahan administrasi maupun pengelolaan data. Jika operasional kantor di BKAD tidak berjalan dengan baik, maka proses pengelolaan keuangan daerah dapat terganggu dan berpengaruh terhadap jalannya program pembangunan daerah. Oleh karena itu, setiap pegawai di BKAD harus mampu bekerja secara profesional dan mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan. Selain mendukung pengelolaan keuangan daerah, operasional kantor di BKAD

juga berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Informasi mengenai anggaran dan aset daerah harus disajikan secara akurat dan mudah dipahami agar dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan pemerintah daerah. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan sistem administrasi yang rapi, penggunaan teknologi informasi yang memadai, serta komunikasi yang efektif antarbagian. Dengan operasional kantor yang baik, proses penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat sehingga pelayanan kepada masyarakat maupun instansi lain dapat berjalan secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa operasional kantor bukan hanya sekedar kegiatan administratif, tetapi juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan suatu instansi pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa operasional kantor memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi, termasuk di lingkungan BKAD. Operasional kantor yang efektif dan efisien mampu membantu organisasi dalam mencapai tujuan kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menciptakan sistem kerja yang tertib dan profesional. Dalam instansi pemerintahan seperti BKAD, kelancaran operasional kantor menjadi pendukung utama dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten, disiplin, dan mampu bekerja sama dengan baik agar seluruh kegiatan operasional kantor dapat terlaksana secara optimal dan memberikan manfaat bagi pembangunan daerah maupun pelayanan kepada

masyarakat, dan mampu meningkatkan efektivitas kerja dikantor, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, serta mendukung tercapainya tujuan dan target.

Dalam struktur organisasi, posisi sekretaris memiliki peran yang strategis dan sentral. Sekretaris tidak hanya menjalankan fungsi administratif (seperti pengarsipan dan pengetikan), tetapi juga bertindak sebagai jembatan komunikasi. Sekretaris menjadi pusat informasi dan alur komunikasi organisasi, berperan sebagai filter dan pengatur arus informasi antara pimpinan, staf internal, maupun pihak eksternal.

Keberhasilan sekretaris dalam menjalankan peran strategis tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal yaitu proses pertukaran informasi tatap muka atau tidak langsung antara dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal yang efektif, ditandai dengan keterbukaan, empati, sikap suportif, sikap positif, dan kesetaraan, memiliki dampak signifikan dalam:

1. Membangun hubungan kerja yang baik antar anggota tim.
2. Memperoleh respons dan berbagi pengetahuan.
3. Mengurangi konflik dan ketidakpastian.
4. Meningkatkan koordinasi, kolaborasi, dan kinerja karyawan/tim secara keseluruhan.

Dalam konteks BKAD, di mana koordinasi antara berbagai bidang dan pelayanan kepada masyarakat/instansi lain menjadi rutinitas, kemampuan sekretaris untuk berkomunikasi secara interpersonal yang efektif menjadi kunci dalam mengatasi miskomunikasi, memfasilitasi dialog pimpinan, menyusun agenda, dan

memastikan tindak lanjut keputusan. Tanpa komunikasi interpersonal yang optimal, potensi erjadinya overload informasi, konflik jadwal, dan hambatan dalam pengambilan keputusan akan meningkat.

Meskipun peran komunikasi interpersonal sekretaris secara umum diakui penting, penelitian yang secara spesifik menguji bagaimana variabel - variabel komunikasi interpersonal tersebut diimplementasikan oleh sekretaris dan dampaknya secara langsung terhadap kelancaran operasional di lingkungan BKAD masih perlu diperdalam. Mengingat karakter kerja BKAD yang padat administrasi, sensitif terhadap ketepatan waktu, dan melibatkan pengelolaan data publik, maka penelitian ini menjadi relevan dan penting.

Pembahasan ini bertujuan mengisi kekosongan tersebut dengan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal sekretaris (misalnya dalam hal kejelasan instruksi, penyelesaian masalah, dan pembinaan hubungan kerja) berkontribusi secara nyata pada kelancaran operasional kantor di Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD). Karena di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak (BKAD) saya masih melihat beberapa hal tentang sekretaris yang tidak sesuai dengan tugas dan sifat sekretaris yang seharusnya.

Selama saya menjalankan program magang di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak (BKAD), saya melihat bahwa kinerja sekretaris di instansi tersebut masih perlu ditingkatkan agar lebih profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam kegiatan sehari – hari di kantor, sekretaris memiliki peran yang cukup penting karena berhubungan langsung dengan pengaturan administrasi, jadwal kegiatan, hingga komunikasi antar pegawai.

Namun, dari pengamatan saya selama magang, masih terdapat beberapa hal yang menunjukkan kurang optimalnya pelaksanaan tugas tersebut.

Salah satu hal yang cukup sering saya liat adalah sekretaris masih beberapa kali datang terlambat ke kantor. Hal ini tentunya dapat memengaruhi kelancaran pekerjaan, terutama karena banyak kegiatan administrasi yang bergantung pada kesiapan sekretaris sejak awal jam kerja. Selain itu, sikap profesional dalam bekerja juga masih perlu diperbaiki, baik dari segi kedisiplinan waktu maupun tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Dalam lingkungan kerja pemerintahan, profesionalisme sangat penting agar pelayanan dan koordinasi kerja dapat berjalan dengan baik dan benar.

Selain masalah kedisiplinan, sekretaris juga terkadang masih terlambat dalam menyusun dan memberikan jadwal rapat di kantor. Akibatnya, beberapa pegawai menjadi kurang siap dalam menghadiri rapat atau kegiatan yang telah direncanakan. Menurut saya, hal ini perlu menjadi perhatian karena sekretaris memiliki peran utama dalam membantu kelancaran kegiatan kantor. Dengan meningkatkankedisiplinan, manajemen waktu, dan sikap profesional dalam bekerja, diharapkan kinerja sekretaris di BKAD Kota Pontianak dapat menjadi lebih baik sehingga aktivitas kerja di kantor dapat berjalan lebih efektif dan teratur.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulis

Berdasarkan Latar Belakang diatas, tujuan penulis adalah untuk mendeskripsikan peran komunikasi interpersonal sekretaris dalam mendukung

kelancaran operasional kantor di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak, penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana peran komunikasi interpersonal sekretaris sangat penting dalam membangun hubungan kerja yang baik antara pimpinan, pegawai, dan pihak luar. Penulis juga bertujuan menilai sejauh mana kemampuan komunikasi sekretaris berkontribusi pada kelancaran operasional kantor, sekaligus mengidentifikasikan hambatan komunikasi yang mungkin muncul dan cara sekretaris mengatasinya agar pekerjaan tetap berjalan lancar. Melalui laporan ini, penulis ingin memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya komunikasi interpersonal sekretaris dalam mendukung kegiatan administrasi dan pelayanan kantor.

1.2.2 Manfaat Penulis

Peran komunikasi interpersonal sekretaris dalam mendukung kelancaran operasional pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak memiliki beberapa manfaat yang sangat penting dan berguna untuk kelancaran operasional kantor, antara lain:

a. Menambah pengetahuan dan wawasan

   Penulis dapat pemahaman lebih dalam tentang bagaimana komunikasi interpersonal bekerja dilingkungan kantor, khususnya dalam bagaimana pern sekretaris dalam mendukung operasional kantor. Selain itu, sekretaris tidak hanya bertugas mengatur administrasi, tetapi juga berperan sebagai penghubung informasi, penyampai pesan, serta membantu koordinasi berbagai kegiatan kantor agar dapat berjalan dengan efektif dan teratur. Dari hal tersebut, penulis menyadari bahwa kemampuan komunikasi interpersonal,

sikap profesional, dan ketelitian merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan tugas kesekretariatan di lingkungan kerja.

b. Melatih kemampuan penelitian

   Penulis terbiasa melakukan observasi, wawancara, mengumpulkan data, serta menganalisis informasi secara sistematis seperti yng dibutuhkan dalam penelitian kualitatif.

c. Meningkatkan kemampuan komunikasi

   Penulis mendapat kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan berbagai sumber di BKAD Pontianak. Proses wawancara membantu penulis belajar bagaimana berbicara sopan, professional, dan efektif. Selain itu, penulis juga belajar mendengarkan dengan baik, mencatat informasi penting. Hal ini memberikan pengalaman nyata dalam membangun komunikasi yang baik, yang pasti akan berguna dalam kehidupan sehari – hari maupun dunia kerja.

1.2.3 Manfaat Teoritis

Penelitian ini sangat berguna dan memberikan banyak manfaat kepada para pembaca tentang bagaimana peran interpersonal sekretaris bekerja. Beberapa manfaatnya adalah sebagai berikut :

a. Penelitian ini bisa digunakan sebagai sarana untuk menambah pengembangan ilmu serta pengetahuan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan *teamwork* antar pegawai maupun antar instansi.

b. Penelitian ini juga bisa digunakan untuk tumpuan penelitian lanjutan pada masa mendatang tentang objek sejenis. Khususnya dalam mengembangkan kajian yang lebih mendalam, memperluas variable atau spek yang diteliti.

c. Memperkaya teori – teori yang membahas tentang efektivitas komunikasi interpersonal dalam mendukung koordinasi dan operasional kantor, juga meningkatkan kelancaran penyampaian informasi.
d. Menjadi landasan teoritis untuk memahami pentingnya seorang sekretaris sebagai penghubung informasi antara pimpinan, karyawan, dan pihak luar.

1.2.4 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan wawasan untuk instansi tentang komunikasi interpersonal untuk meningkatkan *teamwork* antar pegawai maupun antar instansi, Dan juga bisa digunakan sebagai bahan pembelajaran para pembaca tentang bagaimana menjadi seorang sekretaris yang handal dalam berkomunikasi dan bagaimana sikap yang harus dilakukan apabila terjadi selisih pendapat, cara mengatasi dan cara pengambilan keputusan yang benar dan tepat.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan masukan bagi sekretaris untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonalnya seingga dapat menunjang efektivitas kerja dan kelancaran operasional kantor. Hasil dari penelitian ini juga bermanfaat bagi pimpinan dan manajer dalam membangun sistem komunikasi internal yang lebih terbuka, efektif, dan harmonis dilingkungan kerja.

1.1.5 Bagi Instansi

Kontribusi Tenaga Kerja : Mahasiswa magang memberikan tambahan tenaga kerja yang dapat membantu menyelesaikan berbgai tugas dan pekerjaan tertentu di instansi. Dengan demikian, instansi dapat lebih efisien dalam

menyelesaikan beban kerja yang ada, terutama pada proyek – proyek tertentu yang membutuhkn tenaga tambahan inovasi dan Ide baru : Kehadiran mahasiswa magang membawa perspektif yang berbeda dan ide- ide segar yang dapat digunakan untuk meningkatkan kreatiivitas dan inovasi dalam pengembangan kegiatan di instansi. Ide – ide tersebut sering kali bersifat baru dan relevan, yang dapat memberikan solusi dan tanttangan yang dihadapi oleh instansi. Kemitraan dan Akademisi : Program magang ini juga mempererat hubungan antara instansi dan perguruan tinggi, menciptakan sinergi yang saling menguntungkan antara dunia akademik dan praktisi. Melalui program ini instansi dapat memperoleh akses ke potensi mahasiswa yang berkompeten, sementara perguruan tinggi dapat memastikan bahwa mahasiswanya juga memiliki pengalaman praktis yang relevan dengan dunia kerja.

1.2.5 Bagi Penulis

Melalui program magang, mahasiswa memperoleh penglaman kerja yang sangat berharga, yang sebelmnya tidak dapat mereka peroleh dilingkungan kampus. Pengalaman ini memberikan wawasan praktis yang mendalam tentang dunia kerja yang sesungguhnya, serta keterampilan yang dapat meningkatkan kemampuan professional mereka dimasa depan. Selain itu, pengalaman ini juga membantu mahasiswa lebih siap mnghadapi tantangan dan situasi yang akan mereka temui setelah lulus. Membangun Relasi (*Networking*) : Dengan bekerja disebuah instansi, lembaga, atau perusahaan, mahasiswa memiliki kesempatan untuk berinteraksi dengan berbagai professional yang ahli di bidangnya. Melalui interaksi tersebut, mahasiswa dapat memperluas jaringan social dan professional

mereka, yang bisa menjadi modal penting dalam meraih kesempatan kerja di masa depan. Relasi yang terbangun ini juga dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenal dunia industri, serta membuka peluang untuk kolaborasi di kemudian hari. Melatih kepercayaan diri : Selain keterampilan teknis, program magang juuga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk melatih dan mengembangkan kepercayaan diri mereka.

Dalam proses ini, mahasiswa secara tidak langsung diajak untuk berkomunikasi dengan berbagai pihak, baik rekan kerja maupun atasan, yang tentunnya membutuhkan kepercayaan diri yang tinggi. Kemampuan ini penting untuk membangun interaksi yang efektif dan untuk tampil lebih percaya diri di lingkungan professional.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Peran adalah : “tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau posisi tertentu dalm masyarakat”. Artinya, setiap orang yang memiliki pola tindakan, sikap, dan tanggung jawab yang sesuai dengan statusnya, baik dalam keluarga, sekolah, pekerjaan, maupun lingkungan sosial yang lebih luas.

Dalam penggunaan yang lebih umum, peran dapat di pahami sebagai fungsi, tugas, atau kontribusi seseorang dalam suatu kelompok atau situasi, Dengan demikian, konsep peran mencakup bagaimana seseorang bersikap, bertindak, dan menjalankann kewajibannya sesuai dengan kedudukan yang dia miliki. Sedangkan peran menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut :

a. Menurut Soerjono Soekanto

   Dikutip dari bukunya Sosiologi Suatu Pengantar (2009), peran merupakan proses dinamis kedudukan (Status). Jika seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengn peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

b. Menurut Abu Ahmadi

   peran juga menyangkuut harapan sosial – yaitu bagaimana orang lain (masyarakat) mengharapkan seseorang berikap dan bertindak sesuai status/fungsi sosialnya.

c. Perspektif dari Meron dan teori umum

   menunjuukkan bahwa pernah bukan hanya status semata, tetapi pola perilaku dan norm yang diharapkan dalam masyarakat.

d. Menurut Kozier Barbara

   Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial, baik dari dalam maupun luar dan bersifat stabil.

1.3.2 Pengertian Komunikasi

Komunikasi mengandung makna bersama – sama (*common*). Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communication* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya *communis*, yang berarti umum atau bersama – sama. Maksudnya komunikasi terjadi jika antara orang – orang yang terlibat ada

kesamaan makna mengenai sesuatu yang disampaikan. Menurut Suranto AW (2005: 14 – 15) mengutip beberapa definisi komunikasi dari beberapa ahli diantaranya

1. Wilbur Schramm "*Communication as an act of establishing contact between a sender and receiver, with the help of message; the sender and receiver some common experience which meaning to the message incode and sent by sender; and receiver and decoded by the receiver".* (yang berarti: Komunikasi merupakan tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan; pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima).
2. Theodore Herbert "*Communication is the process by which meaning a knowledge is transferred from one person to another, usually for the purpose of obtaining some specific goals".* (yang berarti: Komunikasi ialah proses yang di dalamnya menunjukkan arti pengetahuan dipindahkan dari seseorang kepada orang lain, biasanya dengan maksud mencapai beberapa tujuan khusus).
3. Edward Depari "Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan". Menurut Wiryanto (2004: 6) yang mengutip dari Sarah Trenholm dan Arthur Jensen (1994: 4) "*A process by which a source transmits a message to a receiver through some channels".* (yang berarti: Komunikasi adalah proses di mana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran).

Berdasarkan pemahaman definisi komunikasi diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah proses pengiriman pesan *(message*) yang mengandung arti dari seorang komunikator atau sumber informasi kepada komunikan atau penerima informasi (*receiver*) dengan tujuan tertentu, yaitu untuk menyampaikan informasi dan menciptakan pemahaman bersama.

1.3.3 Peran Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang paling dominan di dalam kehidupan sehari-hari, karena setiap individu pasti melakukan interaksi dan berhubungan dengan orang lain dalam berbagai situasi. Komunikasi ini dapat terjadi di lingkungan keluarga, sekolah, pertemanan, maupun dunia kerja. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat menyampaikan pendapat, memberikan informasi, bertukar pikiran, hingga membangun hubungan sosial dengan orang lain. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Namun, meskipun komunikasi interpersonal sering dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, tidaklah mudah untuk memberikan definisi yang dapat diterima oleh semua pihak. Hal ini disebabkan karena setiap ahli memiliki pandangan dan penjelasan yang berbeda sesuai dengan sudut pandang masing-masing. Ada yang mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses penyampaian pesan secara langsung antarindividu, sementara ada juga yang menekankan pada aspek hubungan, pemahaman, dan pengaruh yang terjadi selama proses komunikasi berlangsung. Perbedaan pendapat tersebut membuat pengertian komunikasi interpersonal menjadi lebih

luas dan dapat dipahami dari berbagai sisi, baik dari dari proses penyampaian pesan, interaki yang terjadi, hubungan yang terbentuk antar individu yang terlibat.

Selain itu, komunikasi interpersonal juga dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti cara berbicara, bahasa tubuh, emosi, serta kemampuan seseorang dalam memahami lawan bicara. Tidak semua komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila terdapat kesalahpahaman atau kurangnya keterbukaan antarindividu. Adapun pengertian komunikasi interpersonal menurut beberapa ahli yang dikutip oleh Suranto AW (2011: 3-4) diantaranya:

1. Trenholm dan Jensen (1995: 26) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah spontan dan informal; saling menerima feedback secara maksimal; partisipan berperan fleksibel.
2. Devinto (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Onong U. Effendy, 2003: 30)
3. Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono (2001: 205) memaparkan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antarindividu di dalam kelompok kecil.

Berdasarkan pemahaman definisi komunikasi interpersonal diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses/penyampaian dan penerimaan

pesan antara pengirim pesan *(sender*) dengan penerima pesan (*receiver*) baik secara langsung (*primer*) maupun tidak langsung (*sekunder*). Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli juga dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi yang dilakukan antara orang-orang atau biasanya di antara dua orang secara langsung dalam situasi bertatap muka sehingga komunikator dapat secara langsung menerima respon atau umpan balik dari komunikan.

1.3.4 Pengertian Sekretaris

Kata sekretaris sebenarnya berasal dari bahasa latin *secretum* yang berarti "rahasia" atau *secretarius/secretarium* yang berarti "seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia". Akar kata *secretary* dalam bahasa inggris adalah *SECRET* yang juga berarti "rahasia". Jadi, bila dilihat dari asal katanya, Sekretaris adalah seseorang yang seharusnya bisa menyimpan rahasia (Hartiti, Hendarto, Haryono, 2004:1).

Menurut Norma Davis dan Black Burn (1986:11-12), kata sekretaris mempumyai beberapa arti, yaitu :

1. Seseorang yang dipercaya memegang rahasia/memperoleh kepercayaan dari atasan untuk menangani masalah surat menyurat dan mengatur pekerjaan rutin, terperinci untuk atasan.

2. Seorang pegawai kantor swasta akan membuat rekaman pada rapat direktur dengan pemegang pembukuan, serta membantu pengawasan peraturan organisasi secara tertib hati – hati dan sangat teliti.
3. Seorang pegawai organisasi bertanggung jawab tentang laporan dan surat. Seorang pegawai yang mengawasi bagian administrasi pemerintah mempunyai tempat untuk menulis lengkap dengan berbagai buku peraturan, sehingga mempermudah dalam melaksanakan tugas administrasi.

Selain itu menurut Lance H. Secretan (1996:3), sekretaris adalah : "seorang pembantu pimpinan dalam memulai serta menyelesaikan suatu pekerjaan". Sekretaris diharapkan bisa membantu mengatasi kesibukan dan memecahkan kesulitan, memberi semangat kepada pimpinan, menyederhanakan cara penyelesaian pekerjaan, serta mempercepat proses penyelesaian pekerjaan sehingga bisa dicapai hasil yang diharapkan.

Sekretaris adalah pembantu pimpinan agar pimpinan tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan lancar dan terarah serta efektif dalam bekerja (Tony Waworuntu,1995:58). Seorang sekretaris sering disebut sebagai *Queen of time kingdom* yaitu seorang yang berkuasa atas pengaturan waktu kerja dan memiliki wewenang (Susanto,1997:19). untuk secara tepat dan cepat mengelola berbagai perubahan waktu atau jadwal kerja atasannya, yang harus dilakukan dalam kaitannya dengan prioritas kerja dan dengan memperhatikan derajat *urgency* yang terkandung di dalamnya (Susanto,1997:19).

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah seorang pejabat yang melakukan rangkaian kegiatan penataan terhadap

pekerjaan kantor. Sekretaris disini tidak hanya sekedar menerima perintah dari pimpinan melainkan juga membantu secara aktif dengan jalan melakukan pola perbuatan manejer yang meliputi perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan dan penyempurnaan.

1.3.5 Jenis – jenis Sekretaris

Menurut Julaman (1992:28), jenis jabatan sekretaris berdasarkan luas ruang lingkup tanggung jawabnya dapat dibedakan menjadi:

1.3.6 Sekretaris Organisasi

Sekretaris Organisasi adalah seorang yang memimpin suatu sekretariat dari suatu perusahaan atau sekretariat dari suatu instansi pemerintah tertentu. Sekretaris organisasi disamping bekerja atas instruksi pimpinan, juga memiliki wewenang untuk ikut membuat rencana organisasi, membuat keputusan, melakukan pengarahan dan koordinasi atas pelayanan administrasi, melakukan penyempurnaan organisasi dan tata kerja secara keseluruhan.

Contoh sekretaris organisasi antara lain: Sekretaris Jenderal, Sekretaris Perusahaan, Sekretaris Wilayah Daerah dan lain-lain.

1.3.7 Sekretaris Pimpinan

Sekretaris pinpinan adalah seorang pembantu pimpinan yang bertugas mengerjakan tugas-tugas perkantoran untuk pimpinan tertentu. Sekretaris yang dimaksud disini adalah pegawai atau staf dari suatu organisasi atau perusahaan, diangkat dan digaji oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Sekretaris pimpinan juga disebut sekretaris eksekutif, yaitu sekretaris yang menyelenggarakan pekerjaan administarsi untuk suatu badan. Didalam

melaksanakan tugasnya, sekretaris tersebut dapat dibantu oleh pegawai - pegawai lainnya sebagai bawahannya (seperti asisten, juru arsip atau juru tik), apabila ruang lingkup pekerjaan terlampau luas. Jika dibandingkan dengan sekretaris pribadi, maka sekretaris eksekutif memiliki otoritas yang tegas. Bertindak sebagai manajer, maka sekretaris eksekutif secara fungsional tidak sekedar sebagai asisten pimpinan saja, sekretaris ini dituntut bertanggung jawab secara struktural.

1.3.8 Sekretaris Pribadi

Sekretaris pribadi merupakan seseorang yang mengerjakan pekerjaan dalam rangka membantu seseorang bersifat pribadi. Aktivitas sekretaris pribadi tidak hanya megerjakan pekerjaan kantor tapi juga mengerjakan serta menyediakan apa yang diperlukan oleh pimpinan. Oleh karena itu, sekretaris dituntut tidak hanya terampil dalam pekerjaan kantor tapi juga memerlukan kemampuan pendekatan personal dengan pimpinan. Maksudnya, pendekatan dalam hal ini yaitu mengetahui apa yang disuka, selera, dan hobi sehingga bisa diselaraskan dalam mempersiapkan pekerjaan, Kegiatan sekretaris pribadi contohnya seperti membuat agenda kegiatan, menyiapkan pakaian, makanan, akomodasi, dan membantu menyiapkan keperluan yang diperintah oleh pimpinan.

1.3.6 Fungsi Sekretaris

Sekretaris adalah pembantu utuma pimpinan yang merupakan potensi menentukan dalam berbagai situasi pimpinan yang merupakan potensi menentukan dalam berbagai situasi kepemimpinan.

Adapun fungsi sekretaris menurut John Julaiman (1992:31-32) adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi dalam arti mengatur dan membina kerja sama, mengintegrasikan, dan mensikronisasikan seluruh administrasi kantor, termasuk kegiatan pelayanan teknis dan administratif bagi seluruh unit organisasi dalam lingkungan kantor agar berjalan secara efektif, dan juga tertib.
2. Perencanaan dalam arti mempersiapkan rencana, mengolah, menelaah, dan mengkoordinasikan perumusan kebijaksanaan sesuai dengan tugas pokok kantor.
3. Pembinaan administrasi dalam arti membina urusan tata usaha, mengelola dan membina kepegawaian, mengelola keuangan, peralatan/perlengkapan seluruh kantor.
4. Pembinaan organisasi dan tatalaksana dalam arti membina dan memelihara seluruh kelembagaan dan ketatalaksanaan kantor serta pengembangannya.
5. Hubungan masyarakat dalam arti melakukan hubungan dengan lembaga resmi dan masyarakat.

1.3.7 Tugas Sekretaris

Tugas sekretaris menurut Sularso mulyono (1993:41), adalah sebagai berikut:

1. Tugas pokok sekretaris dibidang pelayanan kantor yakni :
   a) Menyelenggarakan tugas umum kesekretarisan untuk meringankan pimpinan seperti menerima dikte dan diketik rapi.
   b) Mencari informasi dan komunikasi.
   c) Menyelenggarakan surat menyurat dan membuat konsep surat seperti laporan.
2. Tugas protokoler dapat disebutkan antara lain sebagai berikut :

a) Menerima tamu, mengatur perjanjian, menerima pesanan lewat telepon atau surat
b) Penghubung bawahan dan atasan yang akan merundingkan aktifitas kerja.
c) Mengatur penerimaan tamu dengan segala fasilitas yang diperlukan.

3. Tugas khusus antara lain yakni :

a) Pengurus perjalanan dinas

Tugas sekretaris dalam pengurusan perjalanan dinas berupa pengurusan rencana, masalah imigrasi (paspor, *visa health certificate*, dan lain-lain) ticket, akomodasi hotel dan lain-lain.

b) Pengurusan khas kecil

Guna keperluan yang bersifat kecil seperti membeli bunga, memesan minuman untuk tamu, ongkos parkir dan lain-lain keperluan sehari hari sekretaris dalam mengurus tugas-tugasnya diperlukan uang yang siap dapat dipergunakan sewaktu - waktu.

c) Tugas khusus yang bersifat kemasyarakatan

Tugas kemasyarakatan amat erat berhubungan dengan masalah komunikasi baik human relatioan maupun publik relation.

1.3.8 Pengertian Operasional

Operasional adalah kegiatan mengelola sumber daya yang menghasilkan dan memberikan produk atau layanan. Fungsi operasi adalah bagian dari organisasi yang bertanggung jawab untuk kegiatan ini. Setiap organisasi memiliki fungsi operasi karena setiap organisasi menghasilkan beberapa jenis produk dan/atau layanan. Operasional mencakup seluruh aktivitas sehari – hari yang

berkatitan dengan pelaksanaan tugas, penggunaan sumber daya, pengelolaan sistem kerja,hingga koordinsi antar bagian agar pekerjaan dapat terlaksana dengan lancer, efektif, efisien, dan sesuai dengan tujuan serta ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga mampu mendukung kelancaran kegiatan organisasi.

Dalam kontek kantor atau instansi pemerintah, operasional meliputi hal – hal seperti pengatura alur kerja, penyusunnan jadwal, pengolahan data, pemberian layanan, komunikasi internal, serta pemecahan masalah yang muncul dalam proses kerja. Semua kegiatan ini dibuat agar pelayanan atau tugas pokok organisasi dapat dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai standar.

Secara sederhana, operasional adalah "mesin kerja" yang membuat organisasi tetap berjalan setiap hari, tanpa operasional yang baik, aktivitas kantor bisa terhambat dan tujuan organisasi sulit tercapai.

1.4 Metode Penulisan

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis uraikan diatas, jenis penulisan yang digunakan adalah jenis penulisan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis Peran Interpersonal Sekretaris Dalam Mendukung Kelancaran Operasional Kantor di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak secara sistematis, faktual, dan akurat, berdsarkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, serta studi literatur.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang penulis lakukan :

1. Teknik Observasi (Pengamatan)

Teknik Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian agar memperoleh data yang jelas dan data yang sebenarnya. Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan pengelolaan aset daerah. Pengumpulan data dengan teknik observasi dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung, tanpa menggunakan media perantara lain untuk keperluan tersebut. Penulis melakukan observasi pada Dinas Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak Bidang Aset.

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan proses tanya jawab dengan narasumber. Pemanfaatan aplikasi media sosial juga menunjang proses wawancara, seperti Facebook, BBM, WhatsApp, dan aplikasi lainnya. Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian. Wawancara ini dilakukan pada waktu yang tepat untuk menggali informasi terkait dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara yang berisi garis besar pokok-pokok pertanyaan dalam proses wawancara. Dalam hal ini wawancara akan dilakukan pada sumber data primer pada objek penelitian ini.. Penulis melakukan wawancara dengan pihak Dinas Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak Bidang Aset.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian, data dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pendukung dalam proses penelitian untuk melengkapi informasi.

Sedangkan menurut Sudaryono (2016:93) dokumentasi adalah ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.

1.4.2 Teknik Analisa Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: Pengumpulan Data, Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifications*).

1. Pengummpulan Data

Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat pada catatan lapangan yang terdiri atas 2 bagian yaitu bagian deskriptif dan bagian reflektif. Pengertian catatan deskriptif yaitu catatan alami, (merupakan catatan mengenai apa yang disaksikan, didengar, dilihat dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya penafsiran dan pendapat dari peneliti terhadap fenomena yang dialaminya). Catatan reflektif adalah catatan yang isinya kesan, pendapat, komentar serta tafsiran peneliti mengenai apa penemuan yang dijumpai. Selain itu merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

   Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian medari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

   Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atayu mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing)*

   Setelah data dikumpulkan dan dianalisis, maka data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Kesimpulan akhir mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data selesai. Oleh karena itu, kesimpulan diverifikasi berupa

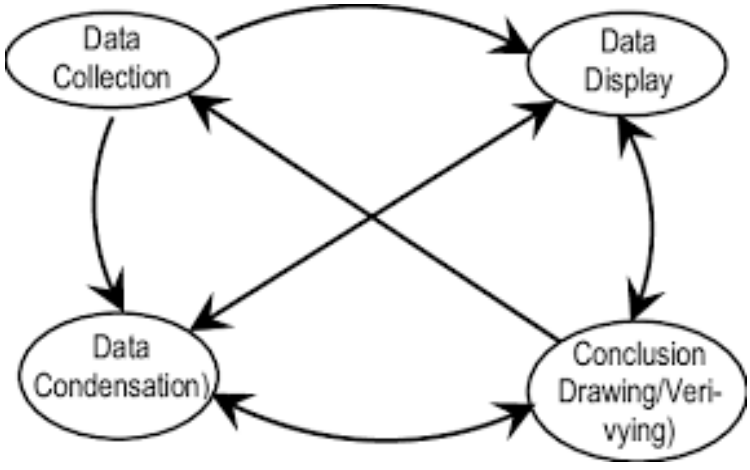
pengumpulan data atau dapat juga dengan melakukan salinan dalam kumpulan data yang lain. Berdasarkan uraian analisa data tersebut, maka dalam penyajian data dan penulisan ini merujuk pada poin-poin seperti telah dijelaskan sebelum nya, sehingga diharapkan dalam proses penyusunan laporan ini biar lebih terarah.

Dengan demikian, proses penyusunan laporan diharapkan menjadi lebih sistematis, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pembaca. Selain itu, penerapan tahapan analisis data secara konsisten diharapkan dapat membantu peneliti dalam menyampaikan hasil penelitian secara objektif serta menghasilkan kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.

Uraian analisa data diatas dapat digambarkan kedalam bagan yang terlihat pada gambar berikut :

Gambar 1.4.3

Model Analisa Data Interaktif



Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14)