

PERAN SEKRETARIS DALAM PENANGANAN TELEPON PADA KANTOR KEDEPUTIAN STANDAR NASIONAL SATUAN UKURAN DI BADAN STANDARDISASI NASIONAL, PUSPIPTEK-TANGERANG SELATAN

Harjoyo¹, Desilia Purnama Dewi², Muthia Lisdha³

Dosen Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang¹, Dosen Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang², Mahasiswa Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang³

Email : dosen00808@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penanganan telepon merupakan salah satu kemampuan yang harus dikuasai oleh seorang sekretaris. Bagi seorang sekretaris, telepon merupakan piranti pokok guna mendukung efektivitas dan efisiensi kerjanya. Dengan telepon, informasi dapat disampaikan dan diterima dengan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran sekretaris dalam penanganan telepon yang dilakukan dan hambatan-hambatan yang sering terjadi pada saat berkomunikasi melalui telepon pada Kantor Kedepuitan Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek-Tangerang Selatan. Adapun metode penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode observasi melalui wawancara dan melihat langsung kegiatan yang dilakukan. Peran sekretaris dalam penanganan telepon pada Kantor Kedepuitan Standar Satuan Ukuran Di Badan Standardisasi Nasional, memegang peranan yang penting dan dapat menentukan berhasil dan tidaknya tujuan perusahaan. Pentingnya peran sekretaris seorang sekretaris tentunya sesuai dengan jabatan sekretaris pada masing masing kantor. Adapun hambatan yang sering terjadi dalam penanganan telepon antara lain kondisi peralatan, faktor pemakaian dan kesalahpahaman dalam bertelepon. Penulis menyarankan untuk meningkatkan kualitas penanganan telepon perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan, pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) penerimaan telepon, membuat daftar nomor-nomor penting dan memberikan kesempatan sekretaris untuk mengikuti pelatihan *hard skill* dan *soft skill*.

Kata Kunci: Peran Sekretaris, Penanganan Telepon

THE ROLE OF SECRETARY IN PHONE HANDLING IN THE NATIONAL STANDARD DEPUTY OFFICE SIZE UNIT IN THE NATIONAL STANDARDIZATION AGENCY, PUSPIPTEK-SOUTH TANGERANG

ABSTRACT

Handling telephone is one of the abilities that must be mastered by a secretary. For a secretary, the telephone is a basic tool to support the effectiveness and efficiency of their work. By telephone, information can be conveyed and received quickly. The study aims to determine the role of the secretary in handling telephone calls and the obstacles that often occur when communicating by telephone at The Deputy Office for National Standards of Measurement Unit

at The National Standardization Agency for Indonesia, Puspiptek-South Tangerang. The research method used is to use the method of observation through interviews and seeing directly the activities carried out. The role of secretary in telephone calls handling at the Deputy for Standardization Unit of Measurement in The National Standardization Agency plays an important role and can determine the success or not of company goals. The importance of the role of the secretary is of course in accordance with the position of secretary in each office. The obstacle that often occur in telephone handling include the condition of equipment, usage factors and misunderstandings in telephone calls. The author suggest improving the quality of telephone handling is need to improve network quality, making Standard Operating Procedure (SOP) for telephone reception, make a list of important numbers and give secretary the opportunity to take part in hard skills and soft skills training.

Keywords: The role of Secretary, Phone handling

PENDAHULUAN

Dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan seorang sekretaris untuk membantu pimpinan setiap sekretaris mempunyai peranan yang sama, yaitu membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pimpinan. Hal tersebut dijelaskan oleh Caroline F. Ch. Lawalata (2012: 3) yang memberikan definisi sekretaris merupakan pegawai yang tugasnya membantu pekerjaan pimpinan yang berhubungan dengan ketatausahaan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, seorang sekretaris bukan cuma berhubungan dengan pimpinan atau atasan saja melainkan dengan *client* perusahaan, karyawan lain, dan pekerjaan yang ditekuninya. Adapun salah satu peran sekretaris dalam kegiatan di perusahaan sesuai dengan pendapat Sedangkan menurut Dewi (2011: 47) sekretaris merupakan seorang yang membantu pimpinan menyelenggarakan

bagian-bagian kecil tugas pimpinan dan memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab. Sekretaris merupakan satuan organisasi di mana di dalamnya, sekretaris beserta para pembantunya melakukan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok dan administrasi. adalah menerima dan melakukan panggilan telepon/ penanganan telepon.

Penanganan telepon merupakan salah satu kemampuan yang harus dikuasai oleh seorang sekretaris. Bagi seorang sekretaris, telepon merupakan piranti pokok guna mendukung efektivitas dan efisiensi kerjanya. Dengan telepon, informasi dapat disampaikan dan diterima dengan cepat.

Tugas sekretaris adalah menangani telepon di mana sekretaris menerima dan menelepon haruslah dengan suara yang enak didengar, dan dengan suara lembut dan sopan. Karena suara merupakan cerminan pribadi si pelaku pembicara.

Maka dari itu etika, tata cara dan sopan

santun dalam bertelepon terutama saat bekerja sangat diperlukan. Dengan hanya mendengar suara apa yang dikatakan, dan bagaimana cara menyatakan di telepon seseorang akan dapat menyimpulkan bagaimana keadaan suatu perusahaan hanya dengan cara mereka melakukan hubungan melalui telepon baik itu sebagai penelepon maupun menerima telepon.

Walaupun komunikasi melalui telepon tidak bertatap muka secara langsung namun hal ini juga harus mendapatkan perhatian lebih. Berkomunikasi melalui telepon harus memperhatikan kesantunan berbahasa agar terjadi hubungan yang harmonis antara pengirim telepon dan penerima telepon. Oleh karena itu bahasa yang digunakan dalam bertelepon hendaknya bahasa yang efektif, sopan, baik dan benar sehingga tidak berpengaruh buruk bagi kelangsungan perusahaan untuk ke depannya.

Peran sekretaris dalam menangani telepon pada kantor Kedeputian Standar Nasional Satuan Ukuran (SNSU) Badan Standardisasi Nasional (BSN) penulis lihat masih terdapat kekurangan seperti terlambat mengangkat panggilan masuk dan membiarkan telepon lama berdering karena banyak sekali pekerjaan lain, kondisi lingkungan yang kurang tenang karena banyaknya karyawan keluar masuk ruang sekretaris, dan terlalu terburu-buru dalam

bicara melalui telepon. Hal inilah yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian tentang peran sekretaris dalam penanganan telepon pada Kantor Kedeputian Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek-Tangerang Selatan.

Kata sekretaris berasal dari bahasa latin yaitu *Secretum* yang berarti rahasia atau *Secretarius* yang berarti seseorang yang diberi kepercayaan untuk menangani dan menjaga rahasia. Dalam bahasa inggris kata *Secretum* diterjemahkan sebagai *Secret*, yang berarti dalam bahasa indonesia disebut rahasia. Jadi, sekretaris adalah seseorang yang harus bisa dipercaya menyimpan dan menjaga rahasia.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi baru (2010:767), sekretaris adalah orang, pegawai, anggota pengurus yang disertai pekerjaan tulis-menulis, penulis, panitera.

Menurut Jingga Gemilang (2013:13) Istilah Sekretaris berasal dari kata “*secretum*” yaitu bahasa latin yang artinya rahasia. Kata “*secretum*” lalu kemudian berubah menjadi kata “*secretarius*” yaitu dalam bahasa Perancis, lalu “*secretary*” dalam bahasa Inggris, lalu akhirnya menjadi kata “*secretaries*” yaitu dalam bahasa Belanda, dan masuk ke Indonesia yang dikenal dengan istilah “Sekretaris” yang

berasal dari kata “*secretaries*” bahasa Belanda.

Caroline F. Ch. Lawalata (2012: 3) memberikan definisi sekretaris merupakan pegawai yang tugasnya membantu pekerjaan pimpinan yang berhubungan dengan ketatausahaan.

Menurut Darmo (2014: 17), *secretary* berasal dari kata *secret* yang berarti rahasia. Sesuai dengan asal katanya, sekretaris adalah orang yang diberi kepercayaan untuk menyimpan rahasia dalam melaksanakan pekerjaannya dalam arti rahasia perusahaan atau yang tidak perlu diketahui oleh orang lain atau para pegawai.

Sedangkan menurut Dewi (2011: 47) sekretaris merupakan seorang yang membantu pimpinan menyelenggarakan bagian-bagian kecil tugas pimpinan dan memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab. Sekretaris merupakan satuan organisasi di mana di dalamnya, sekretaris beserta para pembantunya melakukan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok dan administrasi.

Berdasarkan pengertian sekretaris menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah seseorang yang dapat dipercaya oleh pimpinan untuk memegang rahasia perusahaan, dan dapat dipercaya membantu pimpinan untuk kelancaran tugasnya.

Kata telepon berasal dari *tele* dan *phone* yang berarti “jauh” dan “bunyi”. Melalui pesawat telepon disamping mendengar, tentu orang juga berbicara. Pesawat telepon merupakan simbol suatu prestasi sebuah peradapan manusia, karena beberapa saat yang lalu, manusia masih mengalami kesulitan untuk berkomunikasi secara langsung dalam berjarak jauh. Sebagai alat komunikasi pesawat telepon mempermudah saling komunikasi antar individu pada tempat yang berlainan dan berjauhan.

Menurut Wikipedia, Telepon adalah pesawat dengan listrik dan kawat, untuk bercakap-cakap antara dua orang yang berjauhan tempatnya. Kebanyakan telepon beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati & Soetanto, 2010: 15) telepon merupakan alat komunikasi untuk menerima dan menyampaikan informasi dengan cepat. Melalui telepon seseorang dapat menyampaikan maksudnya baik untuk kegiatan bisnis maupun nonbisnis dalam bentuk informasi kepada orang lain.

Menurut Dita Ramayanti (2012: 45), sikap dalam pelayanan efektif sebagai seorang penerima telepon yang perlu

diperhatikan adalah dengan prinsip 7C, yaitu (a) *Caring* yaitu memperhatikan, mendengarkan dan mencatat masalah konsumen atau penelepon; (b) *Committed* yaitu merasa terikat dengan organisasi, tidak melemparkan permasalahan kepada orang lain dengan alasan bukan tugas atau urusan atau masalah pribadi; (c) *Confident* yaitu penuh keyakinan dalam mengatasi masalah. Penerima telepon tidak boleh bersikap merendahkan diri sendiri; (d) *Considerate* yaitu bersahabat, menolong, dan mengerti emosi penelepon; (e) *Controlled* yaitu tidak terbawa emosi pada saat penelepon mengungkapkan kekecewaan (marah). Tetap bersikap untuk selalu membantu dalam mengatasi masalah penelepon; (f) *Creative* yaitu mampu menemukan cara-cara yang baik dalam menerima telepon dan (g) *Contagious* yaitu bersikap gembira, antusias, sejuk, damai pada penelepon.

Menurut Ernawati dalam (Sedianingsih, Mustikawati & Soetanto, 2010) hal yang harus dihindari dalam komunikasi melalui telepon adalah (a) Memakai bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab/asing; (b) Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon; (c) Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah permen; (d) Berbicara terlalu banyak basa-basi; (e) Berbicara dengan nada kasar atau

membentak; (f) Penelepon dibiarkan menunggu terlalu lama, tanpa kejelasan, hanya bunyi musik yang diperdengarkan; (g) Panggilan telepon disambungkan ke alamat yang salah berkali-kali; (h) Nada dan intonasi yang berkesan malas atau tak ramah.

Menurut Desilia. P.D. dan Liana Oktavia (2017: 2) Seorang Sekretaris sudah diberi kepercayaan oleh pimpinan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya sebagai Sekretaris secara baik dan benar. Bila pelimpahan wewenang ini dapat dilaksanakan dengan baik, maka pimpinan dapat memusatkan konsentrasinya pada pengawasan dan perencanaan perusahaan. Pada dasarnya tugas Sekretaris meliputi tugas rutin, tugas insidental dan juga tugas kreatif.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (a) Bagaimanakah peran sekretaris dalam penanganan telepon yang dilakukan pada Kantor Kedeputan Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek-Tangerang Selatan? ; (b) Hambatan apa saja yang sering terjadi pada saat berkomunikasi melalui telepon pada Kantor Kedeputan Standar Nasional Satuan Ukuran Di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek-Tangerang Selatan?

Adapun tujuan penelitian adalah (a) Untuk mengetahui peran sekretaris dalam penanganan telepon yang dilakukan pada

Kantor Kedepuitian Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek-Tangerang Selatan; (b) Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering terjadi pada saat berkomunikasi melalui telepon pada Kedepuitian Standar Nasional Satuan Ukuran Di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek-Tangerang Selatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode observasi/pengamatan. Jenis data yang digunakan adalah (a) Data Primer, yaitu data yang di dapatkan secara langsung dari objek yang diteliti melalui wawancara, jajak pendapat kepada individu, kelompok dan melalui observasi terhadap objek yang di jadikan penelitian; (b) Data Skunder, yaitu data yang di dapatkan dari literatur buku, jurnal ilmiah, catatan atau dokumen yang sudah ada namun belum terpublikasi.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kedepuitian Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional-Puspiptek, Tangerang Selatan dari bulan awal November sampai dengan Desember 2020.

Teknik Pengumpulan Data menggunakan 2 jenis yaitu (a) Data Primer, data penelitian diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung

pada pekerjaan sekretaris dalam penanganan telepon yang dilakukan pada Kantor Kedepuitian Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek-Tangerang Selatan; (b) Data Skunder, data dihimpun dan dipelajari secara langsung dari objek yang diteliti di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penulisan, hasil yang didapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Peran sekretaris dalam penanganan telepon pada Kantor Kedepuitian Standar Satuan Ukuran Di Badan Standardisasi Nasional, memegang peranan yang penting dan dapat menentukan berhasil dan tidaknya tujuan perusahaan. Pentingnya peran sekretaris seorang sekretaris tentunya sesuai dengan jabatan sekretaris pada masing masing kantor. Sekretaris berperan sebagai penghubung untuk setiap telepon yang masuk untuk pimpinan atau penghubung apabila pimpinan ingin berkomunikasi dengan relasinya. Tugas ini dilimpahkan kepada sekretaris agar pimpinan tidak terganggu dengan dering telepon yang menghambat tugasnya. Dalam penanganan telepon di Badan Standardisasi Nasional (BSN), seorang sekretaris harus melakukan hal-hal sebagai berikut: (a) Menangani keluar

masuk telepon yang ada salah satunya, menghubungi rekanan untuk kerja sama; (b) Menginformasikan rapat, dan menanyakan surat yang telah dikirim atau mengkonfirmasi surat-surat yang telah dikirim dipastikan sudah diterima, menanyakan perihal email yang sudah dikirim sudah diterima atau belum, jika belum diterima sekretaris akan mengirim ulang email tersebut; (c) Menanyakan kesediaan pelanggan untuk mengisi koresponden yang sudah dikirim melalui email; (d) Sekretaris jadi perantara pimpinan dengan pihak lain misalnya memberikan informasi atau menjawab informasi yang disampaikan pimpinan kepada pihak lain tersebut, karena disini sekretaris berdiri diantara pimpinan dan pihak lain. Untuk itu sekretaris harus mampu menjabarkan kebijakan pimpinan atau pun menjadi penyampai informasi dari luar. Sedangkan hambatan yang dialami sekretaris ketika melakukan penanganan telepon sebagai berikut: (a) Faktor kondisi peralatan telepon antara lain (1) Sering tiba-tiba berdering tapi tidak ada yang menelepon; (2) Suara hilang-timbul; (3) Suara mengecil. (b) Faktor pemakaian (komunikator dan komunikan) antara lain: (1) Berbicara monoton dan tidak jelas pengucapannya; (2) Berbicara terlalu cepat; (3) Meninggalkan telepon sambil

berbicara dengan orang lain; (4) Berbicara sambil kepala bergerak ke kanan dan ke kiri; (5) Berbicara dengan desah nafas terdengar oleh pihak lawan bicara ; (6) Sering menggunakan telepon untuk hal-hal pribadi. (c) Kesalahpahaman dalam bertelepon antara lain: (1) Pesan yang disampaikan melalui telepon tidak terdengar atau kurang jelas, karena mungkin terdapat gangguan pada pesawat telepon; (2) Pesan yang disampaikan melalui telepon menjadi salah satu penerima salah paham karena tidak ditanyakan lebih lanjut oleh penerima telepon.

SIMPULAN

Peran sekretaris di Kantor Kedeputian Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional-Puspiptek, Tangerang Selatan sangat penting dan sangat kompleks seperti menangani keluar masuk telepon yang ada salah satunya, menghubungi rekanan untuk kerja sama, menginformasikan rapat, dan menanyakan surat yang telah dikirim atau mengkonfirmasi surat-surat yang telah dikirim dipastikan sudah diterima, sekretaris jadi perantara pimpinan dengan pihak lain misalnya memberikan informasi atau menjawab informasi yang disampaikan. Adapun hambatan yang dialami oleh sekretaris juga sangat beragam

yang diakibatkan oleh faktor kondisi peralatan, faktor pemakaian, dan kesalahpahaman dalam bertelepon.

Penulis memberikan saran untuk peningkatan peran sekretaris di Kantor Kedepatian Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional-Puspiptek, Tangerang Selatan antara lain (a) Peningkatan jaringan telepon; (b) Pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) penerimaan telepon; (c) Membuat daftar nomor-nomor penting; (d) Memberikan kesempatan sekretaris untuk mengikuti pelatihan *hard skill* dan *soft skill*; Adapun untuk mengatasi hambatan yang ada, penulis menyarankan (a) Ketika berkomunikasi melalui telepon, tidak sambil makan atau minum; (b) Memperhatikan artikulasi dan pengucapan; (c) Berbicara dengan tempo yang pas, tidak terlalu cepat atau pun lambat; (d) Tidak meninggalkan telepon sambil berbicara kepada orang lain; (e) Berbicara dengan jelas dan sopan; (f) Tidak menggunakan telepon kantor untuk kepentingan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmo, I.S. *Peran Penting Kualitas Pelayanan Bagi Citra Profesi Sekretaris. Jurnal ADB'S Secretary*, III.01.2014.
- Departemen PendidikanIndonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2008.
- Dewi, D. P., & Octavia, L. (2018). Peran Sekretaris Dalam Mengelola Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 20.
- Dewi, dkk..*Asuhan kehamilan untuk kebidanan*. Jakarta: Salemba medika. 2011.
- Gemilang, Jingga. *Buku Pintar Manajemen stress dan emosi*. Yogyakarta: Mantra Books. . 2013.
- Lawalata, Caroline F.Ch. *Panduan Lengkap Pekerjaan Sekretaris*. Padang: Akademia Pertama. 2012.
- Priansa, Donni Juni. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sedianingsih, Mustikawati dan Soetanto . *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Sudarwinarti, V. S. *Peran Kualitas komunikasi Sekretaris Dalam Meningkatkan Kualitas Keputusan Pimpinan. Jounal ADB'S Secretary dan Manajemen Don Bosco*, III, 43. 2014.
- Sugiyarto, S., & Yuliana, C. L. (2021). Peranan Sekretaris Eksekutif Pada Kantor Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia (ABUJAPI) Jakarta Selatan. *PROCEEDINGS UNIVERSITAS PAMULANG*, 1(1).
- Yatimah, Durotul. *Kesekretarian Modern & Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia. 2013.
- <http://eprints.polsri.ac.id/3011/3/BAB%20I.pdf>. Diakses tanggal 25 Maret 2020.
- <http://interstudisekretaris.com/penampilan-seorang-sekretaris/>Diakses tanggal 30 Mei 2020.