

ETIKA KOMUNIKASI KANTOR DAN IMPLEMENTASINYA BAGI SEKRETARIS

Sri Utaminingsih, SPd., M.MPd.

Dosen Prodi Teknik Industri Universitas Pamulang

sriutaminingsih456@gmail.com

Abstraksi

Dalam kehidupan manusia komunikasi merupakan kebutuhan yang mendasari terjalannya ikatan antar manusia baik dalam masyarakat primitive maupun yang sudah maju, demikian juga posisi sekretaris yang membawa citra perusahaan harus memperhatikan etika dalam koordinasi kerja secara optimal, serta mampu menyelaraskan hubungan kerja dengan pimpinan, bawahan maupun anggota organisasi lainnya.

Beberapa factor pendukung terwujudnya komunikasi yang efektif bagi sekretaris menurut Wursanto 1989, dikenal "The seven c's communication": Credibility/kepercayaan, Context (perhubungan), Content (kepuasan), Clarity (kejelasan) berita/pesan, Continuity and Consistency, Capability of Audience (kemampuan pihak penerima berita) serta Channels of Distribution. Faktor penghambat dalam berkomunikasi 1) lingkungan fisik : posisi geografis , 2) lingkungan sosial budaya meliputi bahasa , kepercayaan, adat-istiadat, 3) lingkungan psikologi: ucapan tertentu, keaktualan materi dan ketepatan materi, 4) dimensi waktu. Upaya mengatasi hambatan komunikasi Triwidodo. 2002. Sekretaris harus mampu mengembangkan wawasan, menggunakan bahasa tubuh yang tepat, menjaga jarak kontak mata dengan jarak bicara, rasa humor dan rasa empati.

Etika komunikasi sangat bermanfaat bagi semua orang terlebih bagi sekretaris dalam menjalankan fungsinya di perusahaan yaitu membina hubungan yang harmonis di lingkungan internal maupun eksternal perusahaan.

Kata Kunci : Etika Komunikasi, Sekretaris

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan dunia demi kerja/bisnis dewasa ini posisi wanita menduduki peran yang sangat strategis demi kemajuan perusahaan. Tidak mengherankan

jika jabatan sekretaris saat ini dimonopoli oleh wanita, ketrampilan (skill) seorang sekretaris perusahaan baik bidang teknologi maupun informasi sangat luas. Dalam arti interaksi pengembangan hubungan kerja yang dijalankan seorang sekretaris dapat dilaksanakan melalui beberapa penerapan dan pemanfaatan aspek-aspek komunikasi secara benar dan efektif, sehingga sekretaris mudah dalam membangun kerja sama yang baik di lingkungan internal perusahaan maupun eksternal yaitu dalam menjalin hubungan di luar perusahaan.

Dengan melihat peran sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan secara tidak langsung sebagai penerima tamu, melayani telepon baik langsung atau tidak harus menyadari efektivitas komunikasi yang baik demi kelancaran kerja serta menjalin relasi antar karyawan dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dalam berkomunikasi seorang sekretaris dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya harus memperhatikan tata karma "etika komunikasi" agar mampu merefleksi nilai-nilai dan norma moral yang terwujud dalam pola perilakunya sehari-hari baik secara individu maupun kelompok. Dengan kata lain seorang sekretaris merupakan citra dari perusahaan, oleh karena itu sikap, pribadi dan tutur kata seorang sekretaris menjadi tolak ukur bagi citra perusahaan tempat sekretaris bekerja, sehingga kemampuan dalam pengembangan pribadi, etika dan cara berkomunikasi sangatlah perlu dimiliki oleh seorang sekretaris.

Berkomunikasi atau berinteraksi dengan orang lain merupakan aktivitas yang sudah tidak asing bagi sekretaris. Karena seringkali sekretaris dihadapkan pada suatu keadaan untuk melakukan interaksi atau komunikasi baik secara horizontal, vertikal maupun diagonal yang bertujuan menjalin hubungan dengan sesama maupun relasi perusahaan yang berdampak positif. Seorang sekretaris yang terampil dalam berkomunikasi secara efektif dan memiliki etika saat berkomunikasi dapat berbuat banyak untuk meningkatkan kualitas atau citra perusahaan, sehingga mampu membantu perusahaan dalam melaksanakan segala aktifitas dalam mencapai target atau tujuan yang sudah direncanakan. Disamping itu sekretaris yang dapat menerapkan etika dalam berkomunikasi akan tercipta keselarasan hubungan, berbagi rasa, serta penyampaian informasi secara efektif baik terhadap pimpinan, rekan kerja, bawahan maupun masyarakat luas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil permasalahan tentang "**Bagaimanakah Peran Etika Komunikasi Kantor Bagi Sekretaris**"? Bagi masyarakat umum memandang profesi sekretaris merupakan profesi yang sangat menyenangkan, karena bayangan mereka sekretaris bekerja di suatu kantor/ruang yang ber AC yang dapat

menyejukkan sepanjang hari, penampilan menarik dengan busana yang rapi sehingga memberikan daya tarik bagi orang lain. Hal ini tidak berarti bahwa profesi sekretaris hanya sebagai pajangan tetapi justru dituntut untuk bersikap profesional, berkepribadian dan beriman sehingga dapat dijadikan bekal yang berharga dalam meningkatkan kualitas dan memenuhi tuntutan pekerjaan baik di perusahaan maupun dalam menjalin relasi kerja di era global yang penuh tantangan dan persaingan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penulisan ini adalah :

1. Peran etika komunikasi kantor bagi Sekretaris.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi bagi Sekretaris.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar peran etika komunikasi kantor bagi Sekretaris?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi bagi Sekretaris?

PEMBAHASAN

A. Etika Komunikasi

Secara etimologis etika berarti kebiasaan yang berhubungan dengan moralitas, dengan beretika diharapkan setiap individu dapat membedakan perilaku yang baik, benar dan tidak baik dalam kehidupan di masyarakat. Namun tersebut masih harus dilengkapi bahwa etika merupakan sikap kritis bagi tiap pribadi/individu maupun kelompok dalam merealisasikan moralitas. Dengan memiliki etika, suatu individu diharapkan mampu menilai diri, mengenal diri mereka secara kritis agar bertindak sesuai moralitas dan berlandaskan pengetahuan, tanggung jawab dan hati nurani (Menurut Susanto. 1997. *Sekretaris sebagai Manajer: Evolusi Peran Sekretaris*).

Beberapa faktor yang mempengaruhi pelanggaran etika yaitu kurangnya pedoman, rasa tidak puas, perilaku atau kebiasaan buruk yang tidak terkoreksi, dan juga faktor lingkungan yang kurang etis. Apabila dalam masyarakat seseorang melanggar etika, maka kualitas diri seseorang dapat menurun dan menyebabkan berkurangnya sisi profesionalitas pada diri suatu individu dalam dunia profesi maupun sosialisasi.

Bagi seorang sekretaris yang profesional, menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yang sesuai etika senantiasa menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan jabatan yang dipangkunya. Pada umumnya semua orang tahu bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang mendasari terjalinnya ikatan antar manusia baik dalam masyarakat primitive maupun masyarakat yang sudah maju nilai-nilai hidup yang berlaku umum di masyarakat memang harus diperhatikan betul, karena nilai-nilai tersebut merupakan wujud dari citra diri agar mampu diterima dalam masyarakat. Dengan demikian orang yang memiliki etika dalam berkomunikasi akan menyimpan segudang pemikat tersendiri bagi lawan bicaranya untuk membuka komunikasi dan menjalin relasi.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi

1. Faktor Pendukung Komunikasi

Namun ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan agar komunikasi dapat berhasil dengan baik yaitu menurut Wursanto (1989: 69) yang lebih dikenal “The seven c’s communication meliputi :

- a. *Credibility* (kepercayaan) antara komunikator dan komunikan,
- b. *Context* (perhubungan, pertalian) situasi atau kondisi lingkungan pada saat berlangsungnya komunikasi,
- c. *Content* (kepuasan) komunikasi yang dapat menimbulkan kepuasan karena adanya reaksi antara kedua belah pihak ,
- d. *Clarity* (kejelasan) yang meliputi isi berita/pesan, tujuan maupun lambang-lambang yang digunakan,
- e. *Continuity and Consistency* (kesinambungan dan konsistensi) komunikasi yang dilakukan secara terus- menerus,
- f. *Capability of Audience* (kemampuan pihak penerima berita) ada kesesuaian kemampuan dan pengetahuan komunikan,

g. Channels of Distribution (saluran pengiriman berita) hendaknya menggunakan saluran yang umum dan sudah dikenal. Sedangkan Ambar T.Rosidah dalam bukunya *Menjadi Sekretaris Profesional* (2005: 41-42) ada 5 unsur pokok untuk memperlancar komunikasi meliputi:

- 1) perilaku empati dalam arti adanya keterlibatan rasa komunikator memahami perasaan dan posisi penerima pesan/komunikasi. Di lingkungan perusahaan seorang sekretaris perlu etika dalam menjalankan tugasnya terlebih dalam menjalin kerja sama dengan rekan kerja atau bawahannya, rasa empati dalam berkomunikasi sehingga suasana kerja akan lebih menyenangkan. Cara yang dapat dilakukan sekretaris misalnya dengan cara memahami perasaan bawahan dan menjadi pendengar yang baik. Bagi seorang sekretaris kemampuan mendengarkan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan, serta membangun hubungan pribadi dan bisnis.
- 2) Rasa percaya diri tanpa dipengaruhi orang lain. Seseorang yang mengkomunikasikan pesan kepada orang lain dengan dilandasi rasa percaya diri, akan menghasilkan sebuah sikap dan tutur kata yang bulat dan nampak tidak dibuat-buat (meyakinkan). Dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari seorang sekretaris dalam mengkomunikasikan pesan atau tugas-tugas untuk para karyawan harus dilandasi rasa percaya diri sehingga karyawan tidak ragu-ragu dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Oleh karena itu sekretaris harus mampu menunjukkan kompetensi dan kredibilitas serta ketrampilan yang mendukung dalam berkomunikasi sehingga dapat memotivasi dan mempengaruhi kinerja karyawan dalam mengembangkan perusahaan.
- 3) Bersikap sebagai fasilitator, dalam arti pada saat seseorang menyampaikan pesan hendaknya memberi kesan sebagai fasilitator, pengarahan bukannya sifat yang memaksa yang tidak memberatkan atau membingungkan penerima pesan meskipun harus dipertanggungjawabkan,
- 4) pesan yang disampaikan berdasarkan fakta dan kebenaran "valid" sehingga dapat dipertanggungjawabkan dan rasional.

Hindarkan rasa superior, senang mengkritik dan emosional agar informasi yang disampaikan tidak bias, maka seorang sekretaris tidak perlu sombong dan egois tetapi seorang sekretaris yang profesional harus mempunyai pola pikir yang lebih

maju dan menghargai pendapat orang lain (Susanto. 1997. Sekretaris sebagai Manajer: Evolusi Peran Sekretaris).

2. Faktor Penghambat Komunikasi

Dalam membangun suatu komunikasi yang efektif tidak selamanya dapat dilaksanakan dengan mudah, banyak factor yang melatarbelakangi proses komunikasi tidak dapat dilaksanakan dengan lancar. Menurut Hafied Cangara dalam buku Pengembangan Kepribadian Sekretaris (2002:105) beberapa factor yang mempengaruhi jalannya komunikasi yaitu lingkungan yang digolongkan menjadi empat yaitu :

- a. lingkungan fisik : yang mencakup keadaan geografis suatu tempat, jarak antara komunikator dan komunikan juga sarana komunikasi yang digunakan
- b. lingkungan sosial budaya : meliputi bahasa yang digunakan , kepercayaan, adat-istiadat yang berlaku serta status sosial komunikan maupun komunikator
- c. lingkungan psikologi antara lain ucapan tertentu ,keaktualan materi dan ketepatan materi,
- d. dimensi waktu.

Demikian juga Wursanto (1991: 70-71) menyampaikan hambatan komunikasi dibedakan menjadi 6 yaitu:

- 1) hambatan teknis : kurangnya sarana dan prasarana oleh organisasi; kondisi fisik ; penguasaan teknik dan metode komunikasi yang tidak memadai
- 2) Perilaku : pandangan yang sifatnya apriori, ketidakmauan untuk berubah dan sifat egosentrisme,
- 3) Bahasa : yang digunakan dalam proses penyampaian lisan,tulisan, gerak-gerik,
- 4) Struktur disebabkan job dalam struktur dalam organisasi, tingkat,
- 5) Jarak : posisi geografis antara komunikan dan komunikator dan
- 6) Latar belakang sosial misalnya orang Solo dengan orang Medan, dan pendidikan taraf horizontal tingkat Sarjana cara berbicara dokter dengan cara berbicara sarjana ekonomi , dan taraf vertical pendidikan tingkat sekolah dasar dan tingkat sekolah menengah berpikir atas dasar fakta saja. Berdasarkan kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi disebabkan oleh :lingkungan fisik yaitu

gangguan yang disebabkan faktor geografis dan kondisi fisik pelaku komunikasi, misalnya cacat badan yaitu tuli, bisu, buta. Gangguan sosial dan budaya adanya perbedaan status sosial komunikan maupun komunikator misalnya status perkawinan yang kurang berhasil yaitu duda/ janda , tidak menikah ataupun poligami dsb sedangkan gangguan budaya seperti adat istiadat, norma, kebiasaan maupun tata nilai. Sedangkan gangguan psikologis seperti : adanya prasangka buruk terhadap komunikator, situasi yang kurang mendukung misalnya sakit, stress, marah dsb. Gangguan teknis terjadi jika sarana/media komunikasi yang digunakan mengalami kerusakan atau kendala-kendala misalnya komunikasi menggunakan HP signal tidak mendukung atau jaringan terganggu, saat presentasi menggunakan LCD tiba-tiba listrik mati dsb. (Sukoco, Badri Munir. 2006. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga: Jakarta).

C. Langkah-Langkah Mengatasi Hambatan Komunikasi

Sekretaris sebagai pusat informasi dan pejabat dalam perusahaan tidaklah mudah karena dibutuhkan kepribadian yang mantab, tegas, teliti, tanggungjawab serta trampil dalam berkomunikasi baik dengan lingkungan perusahaan (internal) maupun berkomunikasi dengan relasi di luar perusahaan, maka sekretaris dituntut untuk mengembangkan diri agar mampu mengelola informasi secara akurat dan bertanggungjawab demi kelancaran alur kerja pimpinan dan perusahaan serta mampu menjaga kerahasiaannya.

Adapun beberapa upaya yang harus dilakukan sekretaris agar mampu menguasai teknologi tingkah laku dalam berkomunikasi secara efektif menurut : Triwidodo T. (2002: 113-120) antara lain :

1. Mengembangkan Wawasan : seorang sekretaris dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi hendaknya mempunyai wawasan yang luas agar lancar dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan maupun klien yang ingin menjalin kerja sama dalam mengembangkan bisnisnya. Cara yang dapat dilakukannya untuk mengembangkan wawasan: melalui studi formal maupun non formal seperti mengikuti kursus, seminar, pelatihan , belajar dari pengalaman orang lain. Seorang sekretaris yang mempunyai wawasan luas dapat dilihat dari keluasan dan bobot materi

pembicaraan serta kemampuan mengekspresikannya. Namun yang harus diperhatikan juga dalam berkomunikasi seorang sekretaris jangan memonopoli pembicaraan sehingga terlihat mencari perhatian yang berlebihan, hal ini mengakibatkan lawan bicara menjadi kesal.

2. Menggunakan Bahasa Tubuh yang tepat akan memperjelas pembicaraan dan menambah daya tarik pembicaraan serta tampak lebih berwibawa. Sebaliknya bahasa tubuh yang berlebihan akan mencerminkan emosi yang sedang dialami sehingga tidak menarik simpati lawan bicara.
3. Menjaga Kontak Mata dan Jarak Bicara yang tepat mencerminkan seorang yang percaya diri dan mampu menyesuaikan diri, sebaliknya seseorang yang tidak melihat lawan bicara dapat diartikan orang yang meremehkan atau membencinya. Oleh karena itu dalam berkomunikasi perlu menjaga kontak mata dan menjaga jarak dalam berbicara.
4. Memiliki Rasa Humor: dapat dilakukan apabila melihat atau mendengar aspek- aspek yang lucu dan menyenangkan dalam hidup. DR. Robert A. (1997: 186) dalam buku *Meraih Sukses dengan Kemahiran Berbicara di Depan Umum*, humor dibedakan menjadi empat macam yaitu : humor bermusuhan yaitu humor yang membuat tertawa dengan cara melukai hati orang lain. Humor keunggulan humor yang mentertawakan rasa rendah diri orang lain , humor memberontak terhadap kekuasaan misalnya karyawan mentertawakan cara pimpinannya saat berkuasa, sedangkan humor filsafat humor yang mentertawakan manusia dalam keterbatasannya dan keinginannya yang jujur.
5. Memiliki Rasa Empati : suasana percakapan yang menyenangkan dalam berbicara dengan orang yang mau mengerti, memahami dan memperhatikan lawan bicara. Salah satu cara menumbuhkan rasa empati adalah mau menjadi pendengar yang baik. (Wursanto. Ig.1989. *Etika Komunikasi Kantor*. Kanisius : Jogjakarta)

D. Peran Etika Komunikasi Kantor Bagi Sekretaris

Sebagai pusat informasi sekretaris berperan untuk mengatur lalu lintas informasi bagi pimpinannya, harus mampu mengklasifikasi tingkat kerahasiaan suatu informasi serta wajib mendistribusikan informasi pimpinan secara jelas, akurat dan bertanggungjawab. Untuk itu seorang sekretaris perlu mengetahui teknik berkomunikasi. Ambar Teguh dalam bukunya *Menjadi Sekretaris Profesional* (2005: 45-47) untuk menjalin

komunikasi yang baik dalam pengelolaan informasi dalam lingkungan kerja/kantor sebagai berikut:

1. mampu menyimpan rahasia diri sendiri maupun rahasia orang lain termasuk rahasia kantor/pimpinan,
2. menghargai orang lain dengan cara mampu mengendalikan diri agar mampu melihat kebaikan orang lain,
3. jangan membicarakan kesalahan orang lain,
4. jangan memotong pembicaraan, sebaiknya menunggu sampai orang lain selesai berbicara,
5. jangan berbohong,
6. jangan sombong,
7. menghargai orang lain dan
8. menjadi pendengar yang baik. sedangkan menurut Susanto, AB dalam bukunya Sekretaris sebagai Manajer (1997: 27-32) Komunikasi efektif yang harus dijalankan seorang sekretaris berfokus pada 3 komponen yaitu :
 - a. **komunikasi menyampaikan** artinya pada saat seseorang diajak berkomunikasi sebaiknya lawan bicara memperhatikan dengan baik sehingga ada integritas pribadi keduanya,
 - b. **komunikasi menjual** artinya seseorang yang diajak bicara mampu menerima pesan/informasi yang disampaikan,
 - c. **Komunikasi mengubah** ketrampilan seseorang dalam menyampaikan informasi yang menghendaki terjadinya perubahan sikap dan perilaku orang lain. Berdasarkan ke dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dikatakan efektif apabila pesan- pesan atau informasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan bisa diterima dengan baik artinya komunikan dapat mengerti, menimbulkan rasa senang, dan terjadi perubahan sikap dan perilaku. Oleh karena itu dalam komunikasi efektif antara komunikator dan komunikan harus saling menghargai, dan mendengarkan lawan bicara sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan tepat.

Sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari di kantor seorang sekretaris tidak disukai rekan kerja ataupun bawahannya, situasi kerja yang tidak sehat ini sangat merugikan perkembangan bisnis dalam suatu kantor/perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena sekretaris

kurang memperhatikan sikap / etika kantor yang berlaku. Adapun beberapa pedoman tata laku /etika kantor yang dapat dijadikan panduan bagi seorang sekretaris dalam rangka menjalin hubungan dengan orang lain sebagai eksekutif menurut Triwidodo T. (2004 : 215-219) sebagai berikut:

1. Hubungan dengan Atasan : seorang sekretaris harus mampu menyesuaikan diri dengan prinsip-prinsip dan karakter pimpinan dengan cara mengamati tindakannya sehari-hari baik secara verbal maupun non verbal. Oleh karena itu sekretaris yang sukses mempunyai kemampuan membina hubungan yang harmonis dan bertanggungjawab dengan pimpinannya. Dengan cara tetap menghormati atasannya sesuai dengan jenjang jabatan yang diembannya walaupun mungkin usia atasannya lebih muda dari pada sekretaris
2. Hubungan dengan keluarga pimpinan: sekretaris sering mendapat sorotan dari istri pimpinan, maka harus waspada dan lebih bijak dengan menjaga jarak yang sesuai yaitu sebatas hubungan secara official (formal) sehingga tidak menyakiti perasaan istri pimpinan dan keluarganya.
3. Hubungan dengan pelanggan: dalam arti pemberian pelayanan kepada pelanggan (tamu) kantor. Sekretaris sebagai orang ke dua di kantor harus melayani dan menghormati para tamu yang berkunjung ramah, dan rasa simpati dan tidak membeda-bedakan walaupun tamu yang datang belum tentu membangun kerja sama yang positif. Misalnya tamu yang datang hanya akan menawarkan suatu produk/barang, minta bantuan/sumbangan. Etika yang harus ditunjukkan oleh seorang sekretaris adalah tetap bersikap ramah, dan sopan.
4. Hubungan dengan rekan kerja dalam hubungan ini kadang- kadang kurang control sehingga menimbulkan permusuhan. Oleh karena sekretaris harus tetap sopan dan netral sehingga tidak menimbulkan kesan “sok akrab”, tidak mengikat (terlalu akrab) dan tetap menghormati meskipun usia atau tingkat pendidikannya lebih rendah
5. Hubungan dengan bawahan: sekretaris harus tetap menjaga kewibawaan diri supaya tidak disepelkan, menjaga kelancaran komunikasi serta tidak semena- mena sehingga merasa dihargai, jika sekretaris membutuhkan sesuatu yang harus dilayani oleh bawahan sebaiknya tetap ucapkan minta tolong.
6. Menghadapi situasi / konflik di kantor: hal yang biasa kehidupan kantor menghadapi konflik atau pertentangan yang saling menjatuhkan sehingga mengakibatkan sekretaris ataupun bawahan tidak bertegur sapa. Bila hal demikian terjadi sekretaris bersikap bijaksana, terbuka dan adakan dialog mencari akar permasalahan penyebab munculnya

konflik, dan tidak perlu melakukan pekerjaan yang kira-kira membebani/ memberatkan bawahan. Demikian juga jika menghadapi fitnah yang muncul di kantor, sebaiknya sekretaris jangan menghadapi dengan emosi tetapi akan lebih bijak jika melakukan introspeksi diri, kemudian abaikan fitnah tersebut dan jika perlu dibicarakan secara langsung “dialog”.

E. Implementasi Etika Kantor Bagi Sekretaris

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang diterima, maksud tersampaikan, tidak menimbulkan kesalah pahaman dan keambiguan. Untuk itu etika sangat diperlukan dalam proses komunikasi. Kepribadian seseorang juga dapat dilihat dari cara berbusana, etika duduk Etika berkenalan berkomunikasi. Ada beragam etika komunikasi dalam kehidupan. Beberapa diantaranya yaitu etika berkomunikasi melalui telepon, etika menerima tamu dan lain sebagainya.

Tugas dan peran sekretaris sangat beragam dan kompleks. Untuk itu ada beragam pula etika bagi seorang sekretaris guna menunjang dan meningkatkan sisi profesionalisme dalam kinerjanya. Diantaranya sebagai berikut:

1. Etika Berbusana

Etika berbusana yang baik menunjukkan kepribadian dan kewibawaan bagi sekretaris. Berbusana yang baik berarti penampilan diri (personal appearance) secara keseluruhan mulai dari dandanan rambut, wajah, badan, kaki dan segala kelengkapannya. Untuk pakaian harus sesuai dengan situasi, keadaan jasmani dan hal penting lainnya seperti iklim, warna kulit, corak.

2. Etika Berbicara

Sebagai seorang sekretaris harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik. Namun tidak hanya sekedar komunikasi namun komunikasi yang memiliki suatu etika agar dapat diterima dan tidak menyinggung sehingga menimbulkan konflik. Dan dari cara berbicara pula sekretaris tersebut dinilai kepribadiannya.

3. Etika Duduk

Sebagai seorang sekretaris harus selalu menjaga penampilan dan seluruh sikapnya dari

hal sekecil apapun. Duduk juga harus memiliki etika tersendiri yaitu harus sopan, kaki diatur dengan baik dan ditutup rapat, tidak digoyang- goyangkan. Dan beragam etika yang lain seperti misalnya etika makan dan minum, etika menjamu tamu, etika berjalan, etika bertelepon dan lain sebagainya.

4. Etiket Memperkenalkan dan Diperkenalkan

- a. **Memperkenalkan.** Pada saat bertemu dan berhubungan dengan para tamu yang hadir di kantor tuan rumah harus bertanggungjawab untuk memperkenalkan seseorang kepada orang lain. Hal ini harus diperhatikan dengan seksama, jika dalam memperkenalkan atau diperkenalkan dilakukan dengan cara yang kurang benar akan dapat mengganggu proses dalam komunikasi selanjutnya. Artinya tamu atau tuan rumah akan merasa direndahkan karena perilaku yang tidak selaras.
- b. **Diperkenalkan:** Pada saat diperkenalkan sebaiknya jangan hanya menganggukkan kepala, melainkan dengan memberikan jawaban singkat. Misal: “Senang berjumpa dengan anda, jangan hanya menjawab dengan Hai atau halo. Terutama pada acara formal.
 - 1) Sewaktu diperkenalkan dan kemudian bersalaman, jangan langsung memulai pembicaraan panjang lebar, tetapi carilah waktu yang lebih tepat.
 - 2) Jika terjadi kesalahan pada saat Anda diperkenalkan kepada orang lain, maka bisa diperbaiki pada saat yang tepat (ramah tamah) dengan keramahan yang tulus, sehingga tidak membuat orang yang memperkenalkan merasa malu.
- c. **Saat Bersalaman:** Pada lingkungan masyarakat dan lingkungan dunia usaha jika seorang pria berkenalan dengan wanita menurut tata krama yang umum setiap orang yang mengulurkan tangan untuk bersalaman harus diterima. Seorang wanita tidak harus berdiri pada saat untuk bersalaman, kecuali diperkenalkan dengan orang yang jabatannya lebih tinggi. Pada saat bersalaman tunjukkanlah antusias, senang dan menatap orang yang mengajak berkenalan tersebut.
- d. **Saat Berdiri:** Pada situasi dunia usaha saat ini peran wanita sudah berubah, maka pria dan wanita mempunyai tata krama yang sama. Misal: pada saat pertemuan rapat, wanita jika masuk terakhir kali maka semua pria yang ada di ruang tersebut tidak

perlu berdiri. Pada kantor-kantor yang sangat menekankan formalitas, biasanya pada saat pertemuan dan dihadiri oleh pemegang jabatan tertinggi, maka semua peserta pertemuan harus berdiri.

5. Implementasi Etika Kantor Bagi Sekretaris

a. Menerima Tamu kantor

Sebagai seorang sekretaris kantor harus menghormati para tamu yang berkunjung di kantor, serta dengan senang hati melayaninya. Untuk itu sekretaris perlu mempelajari tata cara menerima tamu, sehingga diharapkan tamu-tamu yang datang merasa senang dan mempunyai kesan baik. Sekretaris perlu memahami atau mengetahui sifat, kedudukan atau pangkat dan perilaku tamu yang datang ke kantor. Sekretaris menanyakan nama tamu yang datang ingin bertemu dengan pimpinan atau pejabat lain yang dimaksud sekaligus mengantar tamu tersebut kepada pimpinan atau orang yang akan ditemuinya. Pada waktu ditemukan dengan pimpinan atau orang yang dimaksud, seorang sekretaris menyodorkan catatan yang mencantumkan nama instansi, maksud dan tujuan.

b. Etika melayani tamu di kantor

Setiap manusia yang datang bertemu di kantor ingin disambut dan dilayani dengan baik sekaligus ingin dihormati. Seorang sekretaris harus pandai-pandai berbicara agar tamu yang datang tidak tersinggung perasaannya. Namun demikian sekretaris perlu melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku di kantor dan perlu memberitahukan peraturan-peraturan yang berlaku kepada setiap tamu yang berkunjung secara ramah dan bijaksana.

6. Melayani tamu menurut kepentingannya :

a. Tamu yang datang untuk minta dana/sumbangan

Tamu yang datang untuk minta dana atau sumbangan biasanya ingin bertemu langsung dengan pimpinan dengan berbagai macam alasan yang dikemukakan bahwa sumbangan yang diminta itu untuk kegiatan sosial, untuk HUT,

untuk bantuan kemanusiaan dan lain sebagainya. Tamu tipe ini biasanya tidak mau peduli apakah pimpinan punya waktu untuk menemuinya atau tidak, pokoknya harus bertemu. Cara terbaik untuk menghadapi tamu bertipe demikian, seorang karyawan harus melayani dengan sabar dan ramah, sambil menyodorkan formulir isian yang harus diisi oleh tamu tersebut. Formulir itu memuat nama, alamat, dari instansi mana, atau maksud sumbangan yang diminta, untuk kepentingan apa. Beritahukan bahwa pengisian formulir bagi para tamu adalah merupakan peraturan. Jadi sang tamu harus mengisinya. Apabila tamu memang minta sumbangan, maka tamu tersebut dipersilakan untuk menghubungi bagian lain yang memang khusus menangani dana (sumbangan). Jadi tidak harus bertemu dengan pimpinan apabila di perusahaan tidak ada bagian atau unit khusus untuk menangani sumbangan, maka sekretaris harus menghadapi dengan tegas tetapi tetap hormat dan sopan. Bila memang tidak ada anggaran untuk melayani sumbangan katakanlah terus terang dan harus siap menerima kata-kata sinis atau bahkan kemarahan dan tingkah aneh. Ingat! Jangan lekas terpancing emosi yang pada akhirnya menimbulkan pertengkaran. Apabila masih ngotot dan ingin berbuat gaduh atau ribut, tinggalkan mereka dan segera hubungi SATPAM untuk mengamankan mereka. Sekretaris perlu pula mengetahui bahwa sebuah perusahaan tidak mungkin terlepas dari kewajiban memberikan dana atau sumbangan-sumbangan. Yang pasti ada persediaan dana untuk itu, karena bila tidak perusahaan akan di cap sebagai perusahaan yang tidak tanggap terhadap lingkungan sekitarnya. Hal ini akan banyak mengalami kesulitan yang timbul bila sewaktu-waktu terjadi sesuatu hal yang tidak baik terhadap perusahaan. Jika belum ada anggaran untuk dana bantuan sumbangan sosial, maka sekretaris perlu mengusulkan kepada pimpinan agar menyediakan dana untuk keperluan tersebut. Dana yang diberikan tidak perlu besar, cukup sekedarnya saja tetapi perlu ada. Biasanya dana bantuan untuk sumbangan dianggarkan untuk jangka satu tahun. Apabila diperusahaan/lembaga terdiri atas beberapa unit kerja atau departemen, sebaliknya digilir agar tidak terlalu memberatkan beban karyawan

b. Tamu yang datang untuk menawarkan barang atau jasa.

Pada umumnya tamu semacam ini sangat sopan dan menyenangkan. Mereka telah mendapat pelatihan keterampilan sebagai penjual barang atau jasa. Namun demikian tak jarang para penjual (salesman dan salesgirl) ini meminta untuk

bertemu muka dengan pimpinan. Mereka ingin bicara langsung dengan orang yang mempunyai wewenang membuat keputusan dalam tawar menawar. Seringkali mereka sendiri menawarkan "komisi khusus" yang hanya pantas dibicarakan empat mata dengan pimpinan. Biasanya dalam hal pembelian di suatu perusahaan ada unit khusus yang manangani, sehingga tidak akan menemui kesulitan. Setelah mereka mengetahui mengenai hal tersebut, mereka tidak akan mendesak untuk bertemu dengan pimpinan. Sebagai karyawan perlu mengatur taktik dan strategi dalam melayani tamu beraneka ragam perilakunya.

c. **Tamu Aparat Pemerintah**

1) **Yang Bersifat Kunjungan Rutin**

Biasanya mereka tidak minta bertemu dengan pimpinan, karena sifat bekerja rutin kepada siapa mereka menghubunginya untuk mendapatkan informasi. Akan lebih baik bila karyawan member laporan kepada pimpinan, mungkin pimpinan ingin bertemu untuk menanyakan sesuatu hal yang penting mengenai peraturan yang belum jelas. Mungkin sekedar bertemu dan bersalaman sebentar agar pejabat yang berkunjung merasa senang karena di perhatikan. Hal ini akan membawa dampak positif dikemudian hari, bila sewaktu-waktu ada kepentingan perusahaan/lembaga.

2) **Yang Bersifat Kunjungan Khusus**

Biasanya pejabat atau aparat pemerintah yang datang ini dalam bentuk rombongan dengan protokol. Sifat kunjungan tersebut, mungkin berupa kunjungan resmi dalam rangka peninjauan. Bahkan kedatangan rombongan mereka atas dasar undangan perusahaan. Dalam hal ini pimpinan perusahaan/lembaga mutlak harus menyambut sendiri. Bahkan harus sudah siap di pintu masuk dalam pakaian lengkap artinya pakaian formal yaitu jas lengkap, sebelum para tamu turun dari kendaraan.

Sekretaris harus bisa mengatur tata upacara penyambutan tamu agar segala sesuatu berjalan dengan lancar. Hidangan makanan kecil dan minuman bahkan kenang-kenangan atau cinder mata perlu dipersiapkan. Kenang-kenangan diberikan bukan hanya bagi pejabat yang datang, tetapi semua anggota

rombongan perlu diberi .Selanjutnya bila tamu-tamu tersebut harus menginap maka seorang sekretaris yang disertai tugas harus secepatnya pesan (booking) hotel. Untuk tamu- tamu khusus pesanlah hotel yang berbintang kelas satu supaya kalau sampai terjadi sesuatu di luar dugaan maka perusahaan/lembaga tidak dapat disalahkan.

d. **Tamu-Tamu Teman Pimpinan**

Suatu saat jika pimpinan akan didatangi oleh temanya atau kenalan baik. Mungkin tamu tersebut sebagai sesama pimpinan, relasi mungkin juga teman sekolah dulu. Dalam hal ini karyawan harus cukup mengenali tamu-tamu tersebut, meskipun mereka sudah cukup kenal baik dengan pimpinan tetapi sebagai sekretaris perlu bertanya dulu kepada pimpinan tamu tersebut boleh menemui sekarang. Mungkin pimpinan sedang sibuk, sang tamu harus menunggu. Biasanya tamu yang demikian cukup baik dan sopan. Yang perlu diperhatikan adalah perilakunya yaitu akan menghambat tugas-tugas pimpinan atukah sekedar kangen atau ada urusan bisnis penting. Menurut Tri Widodo dan Djoko Kristianto (2004) Sekretaris sebagai penyaring para tamu yang akan bertemu dengan pimpinan harus bersikap ramah kepada semua tamu yang datang dan dapat menggunakan waktu secara efektif dan efisien.

KESIMPULAN

- A. Di era global yang ditandai dengan kompetisi antar pekerja yang demikian ketat setiap organisasi pemerintah maupun swasta tidak hanya menuntut ketrampilan dan pengetahuan tetapi yang tidak kalah pentingnya adalah kepribadian yang mencerminkan kualitas dan keprofesionalan sumber daya manusia yang dimilikinya. Profesionalitas mengisyaratkan suatu kebanggaan pada pekerjaan, komitmen pada kualitas dengan memberikan pelayanan yang tulus kepada orang lain. Oleh karena itu seorang sekretaris perlu mempunyai etika yang baik untuk mendukung keprofesionalannya dalam bekerja.
- B. Bagi sekretaris sikap yang baik dan tepat dapat dilihat dari tutur kata, keramahan, penampilan dan dedikasinya saat memberikan pelayanan baik kepada bawahan, sesama karyawan maupun kepada atasan serta semua orang yang ada disekitarnya. Oleh karena

itu seorang sekretaris harus mampu menjunjung tinggi etika yang berlaku agar dapat meningkatkan kontribusinya terhadap upaya penyelarasan kehidupan organisasi dengan kehidupan keluarganya sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar, Rosidah.2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor Yang Efektif.*: Gava Media. Yogyakarta.
- Susanto. 1997. *Sekretaris sebagai Manajer: Evolusi Peran Sekretaris 1*. PT Elexmedia Komputindo: Jakarta
- Susanto. 1997. *Sekretaris sebagai Manajer: Evolusi Peran Sekretaris 2*. PT Elexmedia Komputindo: Jakarta
- Sukoco, Badri Munir. 2006. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga: Jakarta
- Wursanto. Ig.1989. *Etika Komunikasi Kantor*. Kanisius : Jogjakarta
- Triwidodo,T. dan Kristianto, Djoko.2004, *Pengembangan Kepribadian Sekretaris*, PT Gramedia Indonesia: Jakarta.