

PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN DAN ETIKA SEKRETARIS DALAM PERUSAHAAN

Oleh : Dewi Anggraeni, SH, MH
(dewifhunpam@yahoo.com)

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modernisasi ini, profesi sebagai seorang sekretaris masih saja dianggap sebelah mata dan menjadi bahan pergunjingan baik di dalam maupun di luar lingkungan kantor. Hal ini mungkin terpengaruh dari gambaran sosok sekretaris yang identik dengan perempuan, rok mini, dan pemikiran akan adanya hubungan intim antar sekretaris dengan pimpinannya. bahwa pertama jabatan sekretaris tidak hanya digeluti kaum perempuan, tetapi juga pria. C.L. Baranhart dalam Sutarto, (1992:5) mengatakan bahwa “Sekretaris adalah Seorang yang melakukan yang melakukan korespondensi, memelihara warkat, dan lain-lain untuk peorangan atau organisasi;...” Menurut M. Braum dan Ramon, sekretaris adalah seorang pembantu dari seorang pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan pimpinannya mengenai kewajiban yang resmi atau perjanjian dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas dari piminannya (Saiman, 2002: 24-25).

Dengan bermunculan sekretaris pria membuktikan bahwa menjadi sekretaris bukan hal yang mudah. Bahkan, seiring dengan semakin berkembangnya sektor usaha di berbagai bidang, sebuah perusahaan yang cukup mapan pasti menuntut adanya sekretaris yang memiliki keprofesionalan yang matang, sehingga diharapkan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Oleh karena jabatan sekretaris telah menjadi profesi yang memiliki masa depan karir yang cerah, peranannya tidak lagi dapat dianggap sebelah mata.

Permasalahan

Permasalahan dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana hubungan sekretaris dengan pimpinan?
- 2) Bagaimana tugas dan tanggung jawab sekretaris wanita dan pria?
- 3) Bagaimana kepribadian etika sekretaris?
- 4) Bagaimana keprofesionalan sekretaris itu?
- 5) Bagaimana peranan seorang sekretaris dalam menerima tamu?

B. Tujuan Pembahasan

Tujuan masalah dari tulisan yang berjudul pengembangan kepribadian dan etika Sekretaris dalam Perusahaan ini adalah:

- 1) Mengetahui hubungan sekretaris dengan pimpinan.
- 2) Mengetahui tugas dan tanggung jawab sekretaris wanita dan pria.
- 3) Mengetahui kepribadian etika sekretaris.
- 4) Mengetahui keprofesionalan sekretaris itu.
- 5) Mengetahui peranan sekretaris dalam menerima tamu.

PEMBAHASAN

A. Hubungan Sekretaris Dengan Pimpinan

Seuai dengan asal katanya sekretaris adalah seorang yang harus bisa memegang Rahasia. Pembantu dari seorang pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu-tamu, memeriksa dan mengingatkan pimpinannya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya, dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas dari pimpinannya itu. Seorang sekretaris juga harus bisa mengambil tugas-tugas yang bersifat detail dari pimpinan. Sekretaris bertugas mencari dan menyajikan informasi kepada pimpinannya. Untuk itu ia harus pandai menggali informasi dari berbagai sumber, lalu menginterpretasikan sehingga dapat memilih informasi yang di nilai bermanfaat untuk disajikan kepada pemimpin. Sekretaris yang bekerja secara paripurna harus mampu berpikir untuk mengidentifikasi sebab dan akibat setiap kali menghadapi masalah dan dapat mencari solusinya dengan tepat. Sehingga pimpinan tidak perlu terus menerus menuntun dan membimbing sekretaris, namun cukup mendelegasikan setiap penugasan kepada sekretaris dan sekretaris yang bersangkutan mampu menyelesaikannya secara paripurna. Pimpinan cukup memberi instruksi kepada sekretaris secara garis besar dan memberi delegasi secukupnya, selanjutnya menjadi tanggung jawab sekretaris untuk menindak lanjuti, termasuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam setiap menyelesaikan tugasnya.

Tugas dan Tanggung Jawab Sekretaris

Pada dasarnya tanggung jawab seorang sekretaris adalah sama yaitu membantu tugas-tugas pimpinan, baik wanita maupun pria, tidak ada perbedaan diantara keduanya.

Tugas seorang sekretaris dapat dikelompokkan menjadi 8 macam sebagai berikut :

1. Tugas-tugas rutin

Yaitu tugas-tugas yang harus diselesaikan setiap harinya tanpa menunggu perintah, perhatian khusus maupun pengawasan khusus, diantaranya adalah membuka surat-surat yang masuk, menerima tamu, menyimpan surat/arsip, menangani telepon, menyusun dan membuat jadwal pimpinan.

2. Tugas-tugas khusus

Yaitu tugas-tugas dari pimpinan yang membutuhkan penyelesaian secara khusus dengan dimintai pendapat, pertimbangan, dan pengalamannya. tugas tersebut biasanya diberikan karena ada unsur kepercayaan bahwa sekretaris dapat menyimpan kerahasiaan tugas. Semisal membuat konsep surat perjanjian antara perusahaan dengan rekanan, menyusun surat-surat rahasia, menyusun acara pertemuan bisnis, pembelian cinderamata, mengurus perjalanan dinas pimpinan dan sebagainya.

3. Tugas istimewa

Yaitu tugas-tugas yang menyangkut keperluan pimpinan, diantaranya :

- a. Membetulkan letak alat-alat tulis pimpinan beserta perlengkapan yang diperlukan
- b. Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasinya.
- c. Bersama-sama atau mewakili seseorang menerima sumbangan-sumbangan untuk dana atau keperluan kegiatan lain.
- d. Mengingatkan pimpinan untuk membayar iuran atau asuransi dari suatu badan.
- e. Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis.
- f. Mengadakan pemeriksaan peralatan kantor yang perlu diperbaiki atau penambahan alat-alat dan sarana kantor.

4. Tugas resepsionis

Yaitu tugas sebagai penerima tamu, antara lain :

- a. Menangani telepon serta mencatat pesan-pesan lewat telepon.
- b. Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan.
- c. Mencatat janji-janji untuk pimpinan.
- d. Menyusun kerja sehari-hari pimpinan.

5. Tugas keuangan

Yaitu tugas mengelola keuangan, meliputi :

- a. Menangani urusan keuangan pimpinan dengan bank.
- b. Membayar rekening-rekening, pajak, sumbangan dana atas nam pimpinan.
- c. Mengurus kas kecil, yaitu mencatat dan menyediakan dana untuk pengeluaran rutin sehari-hari yang jumlahnya relatif kecil.

6. Tugas sosial

Yaitu tugas amal atau kemasyarakatan, antara lain :

- a. Mengurus rumah tangga kantor pimpinan.
- b. Mengatur penyelenggaraan resmi untuk kantor beserta pengurusan undangan.
- c. Menyumbang untuk amal.

7. Tugas insidental

Yaitu tugas-tugas yang dilaksanakan pada waktu dan keadaan tertentu, antara lain :

- a. Menyiapkan agenda rapat, menyiapkan laporan, pidato atau pernyataan pimpinan
- b. Membuat ikhtisar dari berita atau karangan yang teruat dalam surat kabar, majalah, brosur yang ada kaitannya dengan perusahaan.
- c. Mengoreksi bahan-bahan cetakan seperti brosur, undangan, prospectus, formulir dan datar yang di konsep pimpinan.
- d. Mewakili pimpinan dalam berbagai resepsi atau pertemuan.
- e. Membantu penerbitan intern organisasi.

8. Tugas sekretaris dalam business meeting

Yaitu tugas sekretaris dalam mengorganisir suatu pertemuan bisnis.

Sedangkan tanggung jawab seorang sekretaris adalah sebagai berikut :

1. Seorang sekretaris harus mempunyai komitmen terhadap pencapaian superioritas kinerja kantor dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan.
2. Seorang sekretaris harus berusaha untuk terus meningkatkan pengetahuan, meluaskan wawasan dan jalinan perusahaan.
3. Seorang sekretaris harus bertanggung jawab atas behasilnya perusahaan tempat ia bekerja.
4. Sekretaris sebagai perantara pimpinan dalam transaksi.

B. Kepribadian Etika Sekretaris

Kepribadian sekretaris adalah kesatuan sari rasa, karsa, cipta, sifat dan watak seseorang yang tercermin dalam tindakan dan perbuatan seorang sekretaris, sehingga ia menjadi unik, khas, tak ada yang menyamainya.

Etika sekretaris adalah hakikat kebaikan yang harus dimiliki, dilaksanakan dan dihayati oleh seorang sekretaris seperti jujur, setia, bertanggung jawab, dan berdedikasi tinggi.

Sedangkan etika sekretaris adalah cara berbicara, berpakaian, berbuat, dan bertindak yang diterima baik di kalangan sekretaris di lingkungan kerja mereka.

Meliputi cara menyapa dan menghormati orang lain, cara berpakaian, cara duduk, cara berjalan, makan, cara berdiri, cara menghubungi orang secara lisan atau via telepon.

C. Keprofesionalan Sekretaris

Seorang sekretaris dapat dikatakan profesional apabila ia memiliki sejumlah kompetensi yang mendukung profesionalitasnya. Sekretaris profesional, tidak hanya menyangkut kemampuan untuk menampilkan diri secara profesional, tetapi juga beberapa skill manajemen dasar yang bisa membantu sekretaris untuk berperan secara optimal, diantaranya manajemen waktu dan komunikasi.

Cara Menjadi Sekretaris Profesional adalah sebagai berikut :

1. Menampilkan Citra Perusahaan.

Citra perusahaan adalah hal yang harus dijunjung tinggi. Karena sekretaris adalah tangan kanan sang bos, maka sekretaris juga harus menampilkan citra perusahaan yang baik.

2. Baik dan Bertanggung Jawab

Sekretaris juga harus ramah, baik dan bertanggung jawab pada semua tugasnya. Bukan hanya baik kepada Bos tapi juga harus baik kepada relasi dan kawan sekantor.

3. Pandai Menjaga Rahasia

Sebagai tangan kanan Bos dan selalu mendapat kepercayaan dari Bos, Sekretaris harus pandai menjaga rahasia perusahaan maupun rahasia pribadi sang Bos.

4. Tahu Teknologi

“-sekretaris bukan hanya harus pandai berdandan, tapi seorang sekretaris juga harus up date terhadap kemajuan teknologi misalnya teknologi informasi.

5. Tahu Accounting dan Pembukuan

Accounting dan pembukuan juga harus dikuasai oleh seorang sekretaris agar bisa melakukan pembukuan kantor.

6. Harus Bisa Bahasa Asing

Menguasai bahasa asing adalah nilai tambah yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris. Karena biasanya sekretaris selalu diminta Bos untuk bertemu dengan relasi yang berasal dari luar negeri.

7. Mempelajari Karakter Bos

Kenalilah karakter atasan agar Anda tidak salah dalam bertindak dan mengambil keputusan.

8. Mempunyai Etika yang Baik

Seorang sekretaris juga harus memiliki etika yang baik yaitu dalam hal berbicara, makan, duduk, dsb. Karena itu sangat berkaitan dengan citra perusahaan.

9. Pandai Berbicara di Depan Publik

Kadang sekretaris diminta untuk menemani atasan untuk melakukan presentasi menggantikan sang atasan. Karena itulah sekretaris harus bisa belajar berbicara dengan publik atau pada saat meeting.

D. Peranan Sekretaris dalam Menerima Tamu

Berikut penjabaran peranan seorang sekretaris dalam sebuah perusahaan

Peranan sekretaris dikatakan sebagai duta yaitu sekretaris sebagai wakil dari perusahaan sehingga penampilan dan sikapnya haruslah baik dan profesional, karena sekretaris bukan hanya berhubungan dengan masyarakat tersebut. Yang kedua Peranan sekretaris dikatakan sebagai pintu gerbang karena fungsi sekretaris salah satunya adalah sebagai penerima tamu, untuk itulah letak meja dan kursi sekretaris berdekatan dengan pintu masuk ruangan pimpinan dimana para tamu, relasi, maupun

karyawan sendiri yang ingin bertemu dengan pimpinan haruslah melapor atau ijin kepada sekretaris terlebih dahulu. Disini sikap bicara dan bahasa tubuh sangat diperlukan mengingat karakter setiap tamu yang datang adalah berbeda – beda, ketiga Sekretaris sebagai ibu rumah tangga perusahaan Di sini sekretaris harus dapat berperilaku selayaknya ibu dari perusahaan. Ia harus dapat menaungi perusahaan dan menjadi contoh yang baik dalam menguruskantornya. Misalnya; membuat ruangan menjadi seperti rumah sendiri sehingga terasa nyaman agar para tamu, relasi, karyawan dan pimpinan di perusahaan merasa betah. keempat Sekretaris sebagaihumas Sekretaris sebagai penghubung antara perusahaan dengan lingkungan kerja,lingkungan masyarakat, baik bertatap muka secara langsung melalui telepon, atau media yang lain. Dalam peranannya sebagai humas, sekretaris haruslah mengerti bagaimana menghadapi setiap orang yang tidak sama sifat dan perilakunya. Dalam menghadapi pihak lain, ia harus dapat menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, demi tercapainya tujuan perusahaan apalagi bila perusahaan membutuhkan suatu kerjasama yang baik dengan seseorang atau lembaga lain. Mengingat hal tersebut maka seorang sekretaris harus dapat bersikap profesional dan pandai memainkan peran dalam menghadapi segala situasi. Dari beberapa tugas sekretaris yang dijelaskan M. Braum dan Ramon salah satunya adalah menerima tamu-tamu.

Soemarto dan Dwiantoro (2000:22) menjelaskan bahwa ‘Tamu organisasi atau perusahaan adalah seseorang atau sekelompok orang dengan membawa satu atau beberapa kepentingan, baik itu kepentingan dirinya sebagai pribadi maupun kepentingan pihak lain termasuk kepentingan organisasi tertentu karena mereka adalah utusan organisasi tersebut (Sedianingsih, 2010:68). Kehadiran tamu tidak dapat dihindari selama organisasi tersebut melakukan interaksi dan menjalin relasi dengan lingkungan. Kehadiran tamu membawa berbagai keperluan dan kepentingan, misalnya menjalin kerjasama, ingin menjadi pelanggan dari organisasi tersebut, menyelesaikan permasalahan karena mereka sebagai pelanggan, atau hanya sekedar berkunjung saja.

Setiap organisasi memiliki pengorganisasian tamu yang berbeda, baik dalam tata cara menerima tamu maupun mengatur tamu. Pada dasarnya perbedaan tersebut tergantung pada besar kecilnya suatu organisasi. Organisasi yang kecil, penerimaan tamu langsung ditangani oleh setiap bagian. Sedangkan organisasi besar, penerimaan tamu ditangani oleh bagian penerima tamu yang berada di bawah pengawasan manajer perkantoran.

Di dalam organisasi yang besar, semua tamu diterima oleh penerima tamu di ruang depan (lobi). Namun, sebelum para tamu menemui pimpinan, tamu tersebut akan diterima oleh sekretaris. Untuk organisasi kecil biasanya sekretarislah yang menjadi penerima tamu yang berkunjung ke perusahaan. Dalam penerimaan tamu harus dilakukan secara profesional, ada etika-etika yang harus kita ketahui, untuk menciptakan suasana yang menyenangkan di lingkungan kerja tersebut agar tamu merasa nyaman dan mempunyai kesan baik ketika melakukan kerjasama. Selain itu, seorang sekretaris juga harus mengetahui dan memahami sifat, kedudukan atau pangkat dan perilaku tamu yang datang ke kantor. Penerimaan dan pelayanan tamu yang kurang baik, cenderung menyebabkan pelanggan tidak mau berkunjung lagi. Sehingga perlu adanya kiat-kiat tertentu dalam menerima tamu.

Jenis-jenis Tamu

1. Tamu dengan Penjanjian Sebelumnya

Tamu dengan penjanjian sebelumnya maksudnya tamu ini adalah tamu yang diharapkan. Bila pimpinan sudah siap untuk menjumpainya, sekretaris dapat mempersilakan tamu masuk menemui pimpinan. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam menerima tamu:

- a. Sekretaris diharapkan telah mempersiapkan terlebih dahulu semua bahan dan materi yang dibutuhkan dalam pertemuan tersebut, dan bila perlu juga menyusun data atau informasi.
- b. Apabila pimpinan tidak dapat langsung menerima tamunya, maka sekretaris harus menyampaikan kepada tamunya secara bijaksana.
- c. Apabila tamu yang diharapkan adalah VIP, maka sekretaris harus memberi tahu pimpinannya dan pimpinan sendirilah yang akan langsung menemui tamunya di lobi atau ruang tunggu sekretaris.

2. Tamu tanpa Perjanjian

Beberapa kemungkinan tamu yang datang tanpa perjanjian:

- a. Teman atau keluarga dari pimpinan.
- b. Salesmen.
- c. Tamu yang bermaksud untuk meminta sumbangan.
- d. Relasi atau tamu rutin.

Teknik Penerimaan Tamu yang Benar

Salah satu tugas sekretaris adalah menerima tamu-tamu pimpinan. Seorang sekretaris harus memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas menerima tamu. Sekretaris dituntut mampu menyaring tamu mana yang dihadapkan pada pimpinan, mana yang dihadapkan pada pejabat lain, dan mana yang dapat dihadapi sendiri, agar pimpinan tidak terganggu oleh tamu yang sesungguhnya tidak perlu diterimanya.

Kesan pertama yang diterima oleh tamu adalah sikap penerima tamu. Oleh karena itu, seorang sekretaris harus memenuhi beberapa syarat dalam menerima tamu, yaitu:

1. Sopan dan ramah tamah
2. Berkepribadian tinggi.
3. Bijaksana
4. Cerdas.
5. Memiliki pengetahuan tentang struktur organisasi.

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, sekretaris harus tiba di kantor paling lambat 15 menit sebelum jam buka kantor.

Ada beberapa hal yang harus dilakukan dalam menerima tamu, yaitu:

1. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan, dan menanyakan keperluan. Greeting (menyapa) harus dilakukan sekretaris saat bertatap muka dengan tamu disesuaikan dengan waktu.
2. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan.
3. Dapat mengarahkan, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perijinan tamu.
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan.
5. Usahakan agar tamu merasa senang apabila tamu harus menunggu dan sediakan bahan bacaan (koran, majalah, dan lain-lain).
6. Berikan perhatian kepada setiap tamu dan segera ambil keputusan apabila tamu ternyata harus atau dapat dihadapkan ke pejabat lain.

Pengembangan Kepribadian dalam Menerima Tamu

Sebagai pembantu pimpinan, seorang sekretaris harus memiliki kepribadian tertentu yang senantiasa dikembangkan agar seorang sekretaris dapat melaksanakan pekerjaan sebaik-baiknya. Adapun kepribadian yang harus dimiliki dan dikembangkan oleh sekretaris yaitu:

1. Penampilan yang menarik, rapi, bersih, dan segar.
2. Perilaku yang sopan dan ramah.
3. Ekspresi wajah yang hangat namun meyakinkan.
4. Pandai menyesuaikan diri.
5. Menjadi pendengar yang baik.
6. Nada bicara yang enak, tidak menyinggung perasaan dan tidak memotong pembicaraan.
7. Tidak melakukan kebiasaan buruk misalnya bersendawa di hadapan tamu.
8. Teliti dan tekun.
9. Inisiatif dan kreatif.
10. Loyalitas dan dedikasi yang tinggi.
11. Berwibawa.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peranan seorang sekretaris adalah sebagai assistant atau tangan kanan pimpinan, pemegang rahasia terbaik dalam perusahaan, sebagai beranda perusahaan, sebagai penghubung pimpinan dengan pihak luar, perawat atau pelindung bagi pimpinan, jadi sangat diperlukan seorang sekretaris yang professional. Kemampuan dan keterampilan teknis harus mutlak dimiliki oleh seorang sekretaris professional untuk segala bidang ilmu. Kemampuan berkomunikasi dan interaksi dengan pimpinan, pihak luar dan juga rekan bisnis merupakan peranan yang sangat penting bagi seorang sekretaris, dia juga harus mempunyai wawasan yang luas untuk dapat bersaing di dunia bisnis. Pada era globalisasi ini, para eksekutif memiliki mobilitas yang tinggi, yang tentu saja menyebabkan peran seorang sekretaris menjadi semakin penting.

Daftar Pustaka

Buku :

- Pedoman lengkap Kesekretarian, untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris (Ursula Ernawati)
- Menjadi sekretaris Profesional (M. G Hartati Hendarto)
- Aspek-aspek Pokok Pengetahuan Kesekretarian (Antonius MIntorogo, M.Sc)
- Bahan seminar “Profesionalisme Profesi Sekretaris di Era Globalisasi” (Fanny Rantee)
- Kepribadian seorang sekretaris (M. Braum dan Ramon)