

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS  
DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh

Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh:

**SEKARSIH**

**10411131009**

**PROGRAM STUDI SEKRETARI D III  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sekarsih

NIM : 10411131009

Program Studi : Sekretari

Judul Tugas Akhir : Peran Komunikasi Interpersonal Sekretaris  
Dalam Pengembangan Organisasi

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 11 Juni 2013

Yang menyatakan,



(Sekarsih)

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS  
DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI**

**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan  
Pada tanggal... 11 Juni .....2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta



Ketua Program Studi  
Sekretari D III

Rosidah, M. Si.  
NIP. 19620422 198903 2 001

Dosen Pembimbing

Rosidah, M. Si.  
NIP. 19620422 198903 2 001

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates



Dapan, M. Kes.

NIP. 19571012 198502 1 001

## TUGAS AKHIR

### PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI

Disusun oleh :

Sekarsih

10411131009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi

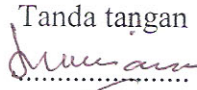

Sekretari D III

Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta

pada tanggal **24** Juni 2013 dan dinyatakan telah memenuhi

syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Ketua Merangkap anggota	Nama Lengkap Suranto A. W., M.Pd., M.Si.	Tanda tangan 
Sekretaris merangkap anggota	Rosidah, M.Si	

Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugilarsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002

Yogyakarta, **28** Juni 2013  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola,



Dapan, M.Kes

NIP. 19571012 198502 1 001

# Motto dan Persembahan

## Motto:

“Jangan menganggap diri kita tidak mampu sebelum mencoba,  
belajar, dan berlatih” (Thomas A. Edison)

“Terkadang kecerdasan, keahlian ataupun kekayaan bukan menjadi hal  
pertama yang kita butuhkan untuk mencapai sebuah keberhasilan, melainkan  
semangat dan kemauan yang kuat lah yang kita butuhkan”  
(Sekarsih)

## Persembahan:

Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada,

🇮🇩 Ibu Sumaryanti dan Bapak Sukirdja tercinta

🇮🇩 Kakak-kakakku tersayang

🇮🇩 Almamaterku

## ABSTRAK

### PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI

Oleh:

Sekarsih  
10411131009

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) hakikat komunikasi interpersonal; (2) urgensi komunikasi interpersonal bagi sekretaris; (3) peran komunikasi interpersonal sekretaris bagi pengembangan organisasi; (4) proses komunikasi interpersonal dalam pengembangan organisasi.

Pembahasan permasalahan pada tulisan ini dilakukan menggunakan metode pendekatan deduktif dan metode pemecahan masalah yakni dengan studi pustaka, mencari buku-buku, serta referensi kemudian menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas.

Hasil pembahasan menunjukkan: (1) komunikasi interpersonal merupakan suatu proses transaksi informasi antar manusia yang terjadi secara langsung bertatap muka maupun tidak langsung, penyampaian pesan dapat secara lisan dan tertulis sehingga dapat diketahui langsung sebaliknya; (2) urgensi komunikasi interpersonal bagi sekretaris yaitu untuk menunjang tugas dan fungsi sekretaris di internal maupun eksternal organisasi; (3) fungsi komunikasi interpersonal sekretaris dalam pengembangan organisasi adalah untuk (a) mendapatkan respon, (b) berbagi pengetahuan dan pengalaman, (c) mengubah sikap dan perilaku, (d) membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu atau organisasi, (e) pemecah permasalahan dari hubungan kerjasama, (f) mengurangi ketidakpastian, (g) melakukan antisipasi. Peran komunikasi interpersonal sekretaris dalam pengembangan organisasi adalah sebagai salah satu alat untuk memperlancar usaha dan strategi dalam pengembangan organisasi dan sebagai jembatan penghubung kerjasama antar organisasi; (4) proses komunikasi interpersonal dalam pengembangan organisasi berlangsung ketika sekretaris berdiskusi dan berkoordinasi baik dengan pimpinan atau rekan kerja serta ketika sekretaris melakukan lobi dan negosiasi dengan organisasi lain, proses komunikasi diawali dari keinginan berkomunikasi oleh komunikator, kemudian *encoding* oleh komunikator, dilanjutkan dengan pengiriman pesan, lalu penerimaan pesan, setelah itu *decoding* oleh komunikan dan proses terakhir adalah umpan balik atau respon, dimana umpan balik dapat menjadi bahan baru bagi komunikan untuk memulai pesan baru.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari bantuan baik berupa pengarahan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd. M. A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Dapan, M. Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ibu Rosidah, M. Si., Koordinator Program Studi Sekretari D III serta selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan saran di sela-sela kesibukannya dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.

6. Bapak dan Ibu tercinta, Mbak Tiwi, Mbak Teja, Mas Brian, dan Mbak Eva atas curahan motivasi, doa, dan bantuan baik moral maupun material kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Sahabatku Handa, Ning, dan Indri, terimakasih atas bantuan, dorongan dan kebersamaannya selama ini.
8. Teman-teman Sekretari 2010, atas semangat dan persahabatan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
9. Serta semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dari awal sampai selesainya penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dunia pendidikan.

Yogyakarta, 11 Juni 2013  
Penulis,



Sekarsih

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Tugas Akhir.....	8
E. Manfaat Tugas Akhir.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Pengertian Sekretaris.....	10
B. Tugas-tugas Sekretaris.....	12
C. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	14
D. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal.....	18
E. Proses Komunikasi Interpersonal.....	22
F. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	25
G. Pengertian Pengembangan Organisasi.....	30
H. Tujuan Pengembangan Organisasi.....	34
<b>BAB III METODE PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Metode Pendekatan.....	36

B. Metode Pemecahan Masalah .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Hakikat Komunikasi Interpersonal .....	38
B. Urgensi Komunikasi Interpersonal bagi Sekretaris .....	46
C. Peran Komunikasi Interpersonal Sekretaris bagi Pengembangan Organisasi.....	54
D. Proses Komunikasi Interpersonal dalam Pengembangan Organisasi .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengembangan organisasi pada prinsipnya merupakan suatu proses dimana pengetahuan, konsep-konsep, dan praktek-praktek yang berkaitan dengan perilaku organisasi digunakan secara efektif untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Proses ini juga termasuk bagaimana meningkatkan kualitas kinerja organisasi dan sekaligus meningkatkan produktivitas (anggota) organisasi.

Pada dasarnya pengembangan organisasi berbeda dengan berbagai upaya perubahan organisasi yang dilakukan secara terencana, seperti upaya perubahan dengan menyusun sebuah kebijakan baru dalam organisasi, melakukan pembelian peralatan baru, ataupun merancang ulang sebuah desain. Hal ini karena fokus kajian pengembangan organisasi itu terletak pada peningkatan kemampuan organisasi untuk dapat mengetahui dan memecahkan berbagai masalah yang dihadapi organisasi itu sendiri.

Pengembangan organisasi pada kenyataannya berorientasi pada peningkatan atau kemajuan (kinerja) sistem, dimana organisasi sebagai suatu sistem dengan bagian-bagian yang terdapat di dalamnya, dapat mempengaruhi atau memberi dampak positif dalam interaksinya dengan lingkungan yang lebih luas, tidak hanya internal organisasi tetapi lingkungan di luar organisasi.

Berbagai macam cara dan usaha dijalankan oleh anggota organisasi bagi pengembangan atau kemajuan organisasi. Mulai dari membangun relasi dengan organisasi lain, kerja sama dua pihak atau lebih dalam bidang bisnis untuk membentuk sebuah perusahaan baru (*joint venture*). Mencari proyek-proyek, mengikuti tender ataupun membuat anak perusahaan serta *go public* dan lain sebagainya. Namun terkadang dalam usaha mengembangkan atau memajukan sebuah organisasi tidak semudah dan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Banyak hambatan yang terjadi yang tidak terprediksi sebelumnya.

Untuk menjalankan program-program yang sudah direncanakan sebelumnya dan untuk mengatasi hambatan yang terjadi ketika proses pengembangan organisasi, maka diperlukan sebuah strategi atau cara. Salah satu cara yang dilakukan adalah melobi dan negosiasi. Dalam perkembangannya lobi dimaknai sebagai pendekatan. Lobi adalah pendekatan awal yang menjurus ke suatu tujuan yang menguntungkan, baik satu ataupun kedua belah pihak. Kegiatan lobi tidak hanya diperlukan oleh individu untuk memperoleh apa yang menguntungkan dari pihak lain, tetapi juga diperlukan bagi kepentingan suatu organisasi. Bagi suatu organisasi kegiatan melobi diperlukan demi suksesnya pelaksanaan rencana-rencana. Sedangkan negosiasi adalah komunikasi timbal balik yang dirancang untuk mencapai tujuan bersama. Agar lobi dan negosiasi berjalan dengan lancar dan menghasilkan sebuah kesepakatan, maka sebuah usaha kerjasama dan strategi

yang baik yang harus dilakukan oleh semua komponen dan anggota yang ada di dalamnya. Mulai dari pimpinan, manajer, sekretaris, dan karyawan.

Dalam organisasi peran sekretaris sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Eksistensi dan fungsi sekretaris tidaklah sekadar asisten atau penggembira pimpinan. Sekretaris bukan lagi obyek, tetapi subyek penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Sekretaris termasuk profesi yang memiliki kedudukan unik dan multi tugas di dalam perusahaan atau organisasi. Hal ini terlihat dari tugas atau pekerjaan yang dilakukan seorang sekretaris yang kompleks dan beragam.

Pada dasarnya tugas sekretaris meliputi tugas rutin, tugas insidental, dan juga tugas kreatif. Tugas rutin seorang sekretaris meliputi korespondensi, menerima tamu, menerima telepon, hingga kearsipan. Tugas insidental meliputi mempersiapkan rapat, mengatur pertemuan pimpinan dengan relasi, mengurus perjalanan dinas, dan sebagainya. Sedangkan tugas kreatif sekretaris meliputi mengirimkan bunga atau surat ucapan kepada rekan pimpinan, membuat kliping, dan sebagainya.

Terkadang seorang sekretaris juga sering mendapat tugas untuk menjadi pembawa acara, berpidato mewakili pimpinan, memimpin sebuah rapat, mengikuti pertemuan bisnis, dan mempresentasikan materi rapat. bahkan tidak jarang seorang sekretaris berperan menjadi *Humas* dalam sebuah perusahaan. Adapun tugas sekretaris untuk melakukan hubungan kerjasama, dalam hal ini meliputi hubungan kerjasama dengan dunia luar atau organisasi

lain serta hubungan kerjasama di dalam organisasi. Hubungan kerjasama ini termasuk rapat dengan *client* untuk melakukan lobi dan negosiasi. Melihat dari kompleksnya tugas sekretaris, maka apabila sekretaris tidak memiliki kemampuan dan keterampilan yang mumpuni akan berpengaruh langsung terhadap kelancaran pekerjaan pimpinan dan organisasi. Oleh sebab itu, untuk menjadi seorang sekretaris profesional banyak syarat yang harus dipenuhi. Syarat tersebut antara lain adalah syarat pengetahuan, syarat keterampilan dan syarat kepribadian.

Seorang sekretaris dalam menjalankan tugas selain harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan kepribadian yang baik juga harus memiliki kemampuan dalam berbicara secara efektif. Komunikasi yang dapat meyakinkan, mempengaruhi dan akhirnya mengubah sikap komunikan atau lawan bicara untuk mau mengikuti kehendak komunikator, oleh karena itu sekretaris harus menguasai komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi.

Dalam pengembangan organisasi, kemampuan komunikasi interpersonal seorang sekretaris sangat dibutuhkan, karena kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu persyaratan yang harus dikuasai oleh sekretaris. Bahkan komunikasi interpersonal sekretaris dapat dikatakan mempunyai peran yang besar. Hal ini berkaitan dengan tugas sekretaris dalam melakukan hubungan kerjasama dengan dunia luar atau organisasi lain serta di organisasi itu sendiri. Hubungan kerjasama dengan organisasi lain dapat dilakukan salah satunya dengan cara lobi dan negosiasi.

Sebagai efek dari kemampuan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh sekretaris, maka kegiatan lobi dan negosiasi akan berjalan lancar dan akan cepat menghasilkan sebuah kesepakatan. Komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dinilai paling efektif dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Alasannya karena komunikasi ini berlangsung tatap muka, oleh karena dengan komunikasi itu terjadilah kontak pribadi (*personal contact*) yaitu pribadi komunikator menyentuh pribadi komunikan. Ketika menyampaikan pesan, umpan balik berlangsung seketika (*immediate feedback*) mengetahui pada saat itu tanggapan komunikan terhadap pesan yang diontarkan pada ekspresi wajah dan gaya bicara. Apabila umpan balik positif, artinya tanggapan itu menyenangkan, kita akan mempertahankan gaya komunikasi sebaliknya jika tanggapan komunikasi negatif, maka harus mengubah gaya komunikasi sampai komunikasi berhasil.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu cara yang sangat efektif dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan, maka bentuk komunikasi interpersonal seringkali digunakan untuk menyampaikan komunikasi persuasif (*persuasive communication*). Yakni suatu teknik komunikasi secara psikologis manusiawi yang sifatnya halus, luwes berupa ajakan, bujukan atau rayuan. Dengan demikian maka setiap pelaku komunikasi akan melakukan empat tindakan yaitu membentuk, menyampaikan, menerima dan mengolah pesan, keempat tindakan tersebut lazimnya berlangsung secara berurutan dan membentuk pesan diartikan

sebagai menciptakan ide atau gagasan dengan tujuan tertentu. Hal ini sangat sesuai jika diterapkan dalam kegiatan lobi dan negosiasi, mengingat dalam tahap-tahap lobi dan negosiasi terdapat tahap tawar menawar serta debat.

Peran lain dari kemampuan komunikasi interpersonal sekretaris dalam pengembangan organisasi adalah bahwa semua elemen yang bekerja di dalam sebuah organisasi menghendaki agar organisasi dibangun dari dalam. Dibangun dari ide segar orang dalam dan dengan *action* atau tindakan orang dalam. Keduanya dijumpai oleh komunikasi interpersonal yang efektif dan efisien. Dari hal ini organisasi akan lebih sehat karena sumber daya dari dalam dan dijalankan oleh orang dalam sendiri.

Kapabilitas seorang sekretaris dalam bekerja tentu akan berpengaruh terhadap perusahaan di tempat ia bekerja. Dengan kerjasama yang baik antara pimpinan, sekretaris dan karyawan lain, dan didukung oleh komponen lain yang memadai dan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan serta kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dari sekretaris, maka hubungan kerjasama (lobi dan negosiasi) akan berjalan dengan baik pula. Jalan untuk mengembangkan organisasi semakin terbuka lebar. Sebaliknya apabila kurang ada kerjasama dari semua anggota yang terlibat dalam kegiatan lobi dan negosiasi, serta anggota yang kurang memiliki kemampuan, salah satunya kemampuan komunikasi interpersonal maka dapat menyebabkan kegiatan bisnis tidak berjalan dengan lancar. Hal ini juga yang menjadi salah satu sebab mengapa sekretaris harus memiliki kemampuan komunikasi khususnya komunikasi interpersonal.

Sekretaris yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sangat berperan dalam pengembangan atau memajukan organisasi. Karena sekretaris yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal akan pandai dalam berbicara, mengolah pesan atau materi. Kemudian tanpa disadari akan memberikan pengaruh terhadap komunikasi untuk mengarahkan atau membentuk sikap komunikasi sesuai dengan apa yang dikehendaki. Setelah itu komunikasi menjadi patuh pada apa yang disampaikan oleh komunikator. Komunikasi interpersonal memang bukan satu-satunya faktor penyebab keberhasilan dalam kegiatan bisnis atau dalam mengembangkan organisasi. Semua unsur dan komponen yang terlibat dengan kelebihan dan kekurangan masing-masing harus bekerjasama secara optimal didukung dengan hubungan dan suasana yang kondusif, salah satunya dengan komunikasi interpersonal yang baik. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil judul “Peran Komunikasi Interpersonal Sekretaris Dalam Pengembangan Organisasi.”

## **B. Batasan Masalah**

Agar tidak menyimpang jauh dari sasaran yang dikehendaki dari tulisan ini dan memberikan gambaran yang jelas mengenai sesuatu yang dibahas, maka perlu adanya batasan. Pokok permasalahan pada permasalahan ini sengaja hanya dibatasi pada:

1. Hakikat komunikasi interpersonal.
2. Urgensi komunikasi interpersonal bagi sekretaris.

3. Peran komunikasi interpersonal sekretaris bagi pengembangan organisasi.
4. Proses komunikasi interpersonal.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka diperoleh suatu permasalahan. Permasalahan-permasalahan itu dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa hakikat komunikasi interpersonal?
2. Apa urgensi komunikasi interpersonal bagi sekretaris?
3. Apa sajakah peran komunikasi interpersonal sekretaris bagi pengembangan organisasi?
4. Bagaimana proses komunikasi interpersonal dalam pengembangan organisasi?

### **D. Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan pembahasan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan tentang hakikat komunikasi interpersonal.
2. Mengetahui urgensi atau pentingnya komunikasi interpersonal bagi seorang sekretaris.
3. Mengetahui peran kemampuan komunikasi interpersonal sekretaris bagi pengembangan organisasi.

4. Mengetahui proses komunikasi interpersonal dalam pengembangan organisasi.

#### **E. Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat penulisan Tugas Akhir ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis, dengan adanya penulisan ini yaitu akan memberikan sumbangan dalam rangka perkembangan ilmu pengetahuan terutama tentang pentingnya komunikasi interpersonal bagi sekretaris serta peran dan fungsinya bagi pengembangan sebuah organisasi atau perusahaan. Selain itu agar dapat menjadi bahan kajian bagi penulis lain selanjutnya, sebagai referensi serta perbandingan maupun tujuan lain yang relevan.

Manfaat penulisan secara praktis yaitu dapat memberikan sumbangan berupa bahan pustaka yang berguna untuk pembaca, khususnya yang ingin mengetahui secara mendalam tentang peran komunikasi interpersonal yang dilakukan sekretaris dalam usaha mengembangkan organisasi atau perusahaan. Serta memberikan informasi dan suatu gambaran strategi dalam memecahkan masalah yang dihadapi pada proses pengembangan organisasi.

## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Pengertian Sekretaris

Dewasa ini peran seorang sekretaris bukan hanya sebagai salah satu karyawan dalam perusahaan. Namun lebih jauh sebagai faktor penting yang mendukung kelancaran tugas-tugas pimpinan karena sebagian tugas sekretaris adalah berkaitan erat dengan pimpinan.

Menurut Braum dan Ramon yang dikutip oleh Saiman (2002:24) mengatakan bahwa:

“Sekretaris adalah seorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan korespondensi, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepalanya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban-kewajiban lainnya yang berhubungan dengan meningkatkan efektivitas pimpinannya.”

Sementara itu menurut *Professional Secretaries International* (PSI) dalam Ursula Ernawati (2003:2) menyatakan bahwa:

“Seorang sekretaris adalah asisten pimpinan yang memiliki keahlian mengurus kantor, menampilkan kemampuan menerima tanggungjawab diarahkan dan diawasi, berinisiatif dengan penuh pertimbangan serta mengambil keputusan sesuai dengan ruang lingkup wewenang tugasnya.”

Pengertian sekretaris menurut Louis C. Nanassy dan William Selden seperti yang dikutip oleh Sutarto (1997:4) adalah:

*“Secretary is an office employee who has a more responsible position than a stenographer and whose duties usually include taking and transcribing dictation; dealing with the public by answering the telephone, meeting callers, and making appointment ; and maintaining or filing records, letters, etc, A secretary frequently acts as an administrative assistant or Junior executive.”*

Atau “seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggungjawab daripada seorang stenographer dan tugas-tugasnya biasanya meliputi pengambilan dan penyalinan dikte berurusan dengan publik untuk menjawab telepon, mengundang pertemuan, membuat perjanjian dan memelihara atau mengarsip warkat-warkat, surat-surat, dan lain-lain. Seorang sekretaris sering bertindak sebagai seorang pembantu administrasi atau pimpinan muda.”

Sekretaris menurut Hartiti Hendarto dan Tulusharyono (2003:4) yang mengutip definisi dari H. W. Fowler dan F. G. Fowler mengemukakan bahwa “Sekretaris adalah orang yang bekerja pada orang lain untuk membantu dalam korespondensi, pekerjaan tulis menulis, mendapatkan informasi dan masalah-masalah rahasia lainnya.”

Sekretaris merupakan profesi administratif yang bersifat asisten atau mendukung. Gelar ini merujuk kepada sebuah pekerja kantor yang tugasnya ialah melaksanakan pekerjaan rutin, tugas-tugas administratif, atau tugas-tugas pribadi dari atasannya. Seiring perkembangan zaman eksistensi dan fungsi sekretaris tidaklah sekadar asisten atau pengembira pimpinan. Sekretaris bukan lagi obyek, tetapi subyek penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tugas dari seorang sekretaris juga sangat kompleks dan beragam. Sekretaris mempunyai peran dan tanggung jawab besar terhadap perusahaan atau organisasi. Secara umum, syarat untuk menjadi seorang sekretaris harus mempunyai minat untuk melaksanakan tugas kesekretarian dan keahlian (*skill*) di bidang kesekretarian sesuai dengan pengertian atau definisi tentang sekretaris.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas yang menjelaskan pengertian sekretaris, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian sekretaris pada

hakikatnya adalah seseorang yang bertugas membantu pimpinan dalam menjalankan tugas-tugasnya, yang meliputi kegiatan administratif seperti mencatat, surat menyurat, arsip dan penyusunan informasi seseorang serta melakukan banyak kewajiban-kewajiban lainnya yang berhubungan dengan peningkatan efektivitas dalam bekerja. Serta bertanggungjawab atas segala tugas yang diberikan oleh pimpinannya.

## **B. Tugas-tugas Sekretaris**

Tugas sekretaris mencakup dua hal yaitu tugas sekretaris yang berhubungan dengan tugasnya di dalam perusahaan, serta tugas utama sekretaris dalam membantu pimpinan. Tugas-tugas sekretaris dapat berupa tugas administratif yang meringankan beban pimpinan, memberikan layanan pada rekan kerja dan menjalin kerjasama dengan relasi perusahaan.

Menurut Hartiti Hendarto dan Tulusharyono (2003:7) tugas sekretaris digolongkan berdasarkan:

1. Menurut wewenangnya
  - a. Tugas rutin, yaitu tugas-tugas yang hampir setiap hari dihadapi dan harus dikerjakan tanpa menunggu perintah atau instruksi khusus dari pemimpin.
  - b. Tugas instruksi, yaitu tugas-tugas yang tidak setiap hari dihadapi dan hanya dikerjakan bila ada perintah dari pimpinan.
  - c. Tugas kreatif, merupakan tugas yang dikerjakan oleh sekretaris atas dasar inisiatif.

2. Menurut jenis tugasnya

- a. Tugas administrasi/perkantoran, yaitu tugas yang berhubungan dengan tulis-menulis, dokumentasi dan pengetikan.
- b. Tugas resepsionis, yaitu tugas yang berhubungan dengan tugas komunikasi.
- c. Tugas keuangan, yaitu menangani keuangan pimpinan atau perusahaan.
- d. Tugas sosial.

Selain tugas-tugas tersebut, sekretaris juga memiliki tugas lain yang beragam. Menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:26-32) tugas sekretaris antara lain:

Tugas untuk melakukan hubungan dan kerjasama, dalam hal ini meliputi:

- a. Hubungan kerjasama dengan dunia luar
  - b. Hubungan kerjasama di dalam organisasi
- Tugas sekretaris didominasi oleh hubungannya dengan manusia, yang didalamnya meliputi tugas rutin, khusus maupun tugas kreatif. Tugas-tugas tersebut antara lain:
- a. Dengan dunia luar, berarti pihak-pihak di luar kantor. Sekretaris adalah perpanjangan tangan dari atasannya dan menjadi satu-satunya *contact person* yang ingin dihubungi oleh orang dengan perusahaan atau atasan. Terkadang hubungan dengan luar menyangkut hubungan yang rutin, tetapi dapat pula hubungan tersebut berdampak pada pengembangan organisasi dan sebaliknya. Kegiatan tersebut meliputi:
    1. Telepon
    2. Reception
    3. Korespondensi
    4. Reservation
    5. Layanan kilat
  - b. Tugas di dalam organisasi yang paling utama adalah hubungan sekretaris dengan atasannya dan pekerjaannya. Bagaimana membuat pekerjaan sang atasan lebih mudah dan efektif. Kontribusi yang penting adalah fungsi sekretaris sebagai *buffer*, mengambil alih tugas-tugas kecil dan menanggulangi interupsi sehingga atasan dapat berprestasi maksimal. Kegiatan sekretaris dalam organisasi antara lain:

1. *Dictation*
2. Kalender atasan
3. Memproses persiapan perjalanan pimpinan
4. Penampilan kantor
5. Menjaga pintu
6. Pekerjaan rutin
7. Laporan
8. Rapat
9. Pengarsipan

Dari pendapat yang telah dikemukakan terdapat beberapa kesamaan, meskipun tugas-tugas telah digolongkan atau dikelompokkan menurut wewenang, jenis dan bentuk hubungannya. Kesamaan tersebut terdapat pada sifat tugasnya, yaitu teknis dan non teknis. Selain itu terlihat bahwa tugas sebagian besar adalah untuk membantu pimpinannya.

### **C. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dengan orang lain. Ia ingin mengetahui lingkungan di sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi pada dirinya. Rasa ingin tahu inilah yang memaksa manusia untuk berkomunikasi.

Secara umum komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya

tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Komunikasi dengan cara ini disebut komunikasi dengan bahasa non verbal.

Sebagaimana ilmu sosial lainnya, komunikasi mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Untuk lebih memahami pengertian komunikasi kita dapat menelaah pendapat para pakar, untuk kemudian disimpulkan sehingga kita dapat mencerna intinya.

Definisi komunikasi secara umum menurut Deddy Mulyana (2007:46) ialah:

“Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama,” *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.”

Menurut Rogers dan D. Lawrence Kincaid, yang dikutip oleh Hafied Cangara (2011:20) mengatakan bahwa “komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.”

Menurut Hovland dalam Effendy (2005:10) mengatakan bahwa komunikasi adalah “proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behaviour of other individuals*).” Jadi dalam berkomunikasi bukan sekedar memberitahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau

tindakan yang diinginkan oleh komunikator. Seseorang akan dapat mengubah sikap pendapat atau perilaku orang lain apabila komunikasi yang disampaikan bersifat komunikatif. Atau pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, sama seperti yang dikehendaki oleh komunikator.

Dari pendapat-pendapat yang telah dikemukakan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi atau pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih (komunikan dan komunikator) baik langsung maupun tidak langsung, dan menggunakan kata-kata (verbal) maupun menggunakan gerak-gerik tubuh atau simbol (non verbal). Dalam berkomunikasi bukan sekedar memberitahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator.

Seperti definisi komunikasi, klasifikasi tipe atau bentuk komunikasi di kalangan para ahli juga berbeda satu sama lainnya. Klasifikasi tersebut didasarkan atas sudut pandang masing-masing ahli menurut pengalaman dan bidang studinya.

Menurut Joseph A. De Vito seorang profesor komunikasi dalam Cangara (2011:29) membagi komunikasi atas empat macam. Salah satunya yakni *Komunikasi Antarpribadi atau Komunikasi Interpersonal*.

Komunikasi interpersonal diartikan Mulyana (2007:81) sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara

verbal ataupun non verbal. Ia menjelaskan bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti seorang guru dengan murid. Komunikasi demikian menunjukkan pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat dan mereka saling mengirim dan menerima pesan baik verbal ataupun non-verbal secara simultan dan spontan.

Selaras dengan pendapat Wiryanto (2006:32), Ia mengatakan bahwa:

“Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.”

Sementara itu menurut Devito seperti yang dikutip oleh Suranto Aw.

(2011:4) mengemukakan bahwa:

“Komunikasi antarpribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil dengan berbagai dampaknya dan peluang untuk memberikan umpan balik segera.”

Keunggulan komunikasi interpersonal salah satunya ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam proses komunikasi dialogis nampak adanya upaya dari para pelaku komunikasi untuk terjadinya pergantian bersama atau saling pengertian dan empati. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal ialah proses pertukaran informasi atau pesan

dalam bentuk verbal maupun non verbal yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka yang dapat diketahui umpan baliknya secara langsung.

Komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dinilai paling efektif dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Karena komunikasi ini berlangsung tatap muka, sebab dengan komunikasi itu terjadilah kontak pribadi yaitu pribadi komunikator menyentuh pribadi komunikan. Ketika menyampaikan pesan, umpan balik berlangsung seketika, tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan dapat diketahui melalui ekspresi wajah dan gaya bicara.

#### **D. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka yang dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Seperti komunikasi secara umum yang memiliki ciri-ciri tertentu, komunikasi interpersonal juga memiliki ciri dan karakteristik yang lebih khusus. Diantaranya arus pesan dua arah, dilakukan secara tatap muka serta umpan balik segera.

Para ahli komunikasi mempunyai opini masing-masing mengenai ciri komunikasi interpersonal. Seperti yang diungkapkan oleh Deddy Mulyana (2007:81) bahwa ciri komunikasi interpersonal adalah pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat; pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal ataupun nonverbal.

Karakteristik atau ciri komunikasi interpersonal menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh Wiryanto (2006:35-36) antara lain yaitu:

1. Arus pesan cenderung dua arah
2. Konteks komunikasinya dua arah
3. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi
4. Kemampuan tingkat selektivitas, terutama selektivitas keterpaan tinggi
5. Kecepatan jangkauan terhadap khalayak yang besar relatif lambat
6. Efek yang terjadi adalah perubahan sikap

Pada arus komunikasi cenderung dua arah yang dimaksud adalah komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Antara komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Kemudian umpan balik juga tinggi, hal ini terjadi karena komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka dapat segera memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal biasa terjadi pada orang-orang yang memiliki latar belakang yang sama. Kesamaan latar belakang akan membuat komunikan dan komunikator merasa cocok. Ciri komunikasi interpersonal yang paling menonjol adalah efek perubahan sikap. Hal ini terjadi diantaranya karena komunikasi interpersonal dilakukan secara tatap muka, berada dalam jarak dekat. Baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis, dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antar individu. Peserta komunikasi juga dapat berupaya meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan sehingga pada

akhirnya dapat mengubah sikap lawan bicara seperti yang dikehendaki. Melihat dari ciri komunikasi interpersonal tersebut, maka dapat diindikasikan bahwa dalam teknik presentasi juga terdapat kegiatan komunikasi interpersonal. Alasannya adalah karena dalam teknik presentasi arus pesan dua arah, konteks komunikasi juga dua arah. Tingkat umpan balik yang terjadi dalam presentasi juga cukup tinggi, efek yang ditimbulkan adalah adanya perubahan sikap.

Dalam mempengaruhi atau mengubah sikap lawan bicara seperti yang dikehendaki dibutuhkan suatu kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi yang dilakukan secara tepat dengan cara dan bahasa yang mudah dipahami dan kalimat yang sistematis, dan lain sebagainya.

Menurut Kumar dalam Wiryanto (2006:36) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mempunyai ciri-ciri:

1. Keterbukaan (*openess*)
2. Empati (*empathy*), yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain.
3. Dukungan (*supportiveness*), yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif.
4. Rasa positif (*positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
5. Kesetaraan atau kesamaan (*equality*), yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal mempunyai arti bahwa antara komunikator dengan komunikan harus saling terbuka namun hal ini tidak berarti bahwa serta merta menceritakan semua latar belakang kehidupan, namun yang paling penting ada kemauan untuk membuka diri

pada masalah-masalah umum. Keterbukaan menunjukkan pada kemauan diri untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya. Serta terbuka dalam arti mau menerima masukan dari orang lain.

Empati mempunyai arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Dengan empati seseorang berusaha melihat dan merasakan seperti yang dilihat dan dirasakan orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan, sikap, dan harapan mereka.

Dalam proses komunikasi interpersonal akan efektif bila dalam diri seseorang ada perilaku suportif. Antara masing-masing pihak yang terlibat komunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Maka dalam sikap mendukung respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Contohnya yaitu, seorang tamu yang meminta kepada sekretaris untuk mempertemukan kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan sedang memimpin rapat. Dalam hal ini sekretaris harus menjelaskan secara jujur kepada tamu bahwa pimpinan sedang memimpin rapat. Kemudian sekretaris juga harus menemui pimpinan dan menjelaskan bahwa ada tamu yang sangat ingin bertemu. Hal ini perlu dilakukan oleh sekretaris karena pada akhirnya pimpinan yang akan memberikan keputusan untuk menemui atau tidak.

Keterbukaan dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak suportif. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal menunjuk paling

tidak pada dua aspek, yaitu komunikasi interpersonal akan berkembang bila ada pandangan positif terhadap diri sendiri dan terhadap orang lain serta berbagai situasi komunikasi. Kemudian ciri kesamaan dalam komunikasi interpersonal ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan. Kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Akan tetapi secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh di antara keduanya. Tetap ada perbedaan yang satu lebih kaya, lebih pintar dan sebagainya. Namun dalam hal ini kesetaraan yang dimaksud adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk tidak menempatkan diri setara dengan *partner* komunikasi (tidak ada superior atau inferior).

#### **E. Proses Komunikasi Interpersonal**

Dalam proses komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan. Karena dalam komunikasi interpersonal efek atau umpan balik dapat terjadi seketika. Menurut Effendy (2005:11) proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

Suranto AW. (2011:11) berpendapat bahwa proses komunikasi interpersonal terdiri dari enam langkah yaitu:

1. Keinginan berkomunikasi
2. *Encoding* oleh komunikator
3. Pengiriman pesan
4. Penerimaan pesan
5. *Decoding* oleh komunikan
6. Umpan balik

Proses komunikasi akan terjadi jika komponen-komponen komunikasi saling berperan. Seperti yang dikemukakan Devito (2007:10), dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa komponen yang terlibat yaitu:

1. Pengirim – Penerima
2. *Encoding – Decoding Encoding*
3. Pesan-Pesan
4. Saluran
5. Gangguan atau *Noise*
6. Umpan Balik
7. Bidang Pengalaman
8. Efek

Komunikasi interpersonal paling tidak melibatkan dua orang, setiap orang terlibat dalam komunikasi interpersonal memfokuskan dan mengirimkan serta mengirimkan pesan dan juga sekaligus menerima dan memahami pesan. pesan dapat berbentuk verbal (seperti kata-kata) atau non verbal (gerak tubuh, simbol) atau gabungan antara bentuk verbal dan non verbal.

*Encoding – Decoding Encoding* adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata atau simbol dan sebagainya. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima, disebut juga sebagai *decoding*. Kemudian komponen saluran dalam komunikasi interpersonal berfungsi sebagai media dimana dapat

menghubungkan antara pengirim dan penerima pesan atau informasi. Saluran komunikasi personal baik yang bersifat langsung perorangan maupun kelompok lebih persuasif dibandingkan dengan saluran media massa.

Dalam proses komunikasi seringkali pesan-pesan yang dikirim berbeda dengan pesan yang diterima. Hal ini dapat terjadi karena gangguan saat berlangsung komunikasi. Gangguan biasanya berasal dari luar, seperti kegaduhan, interupsi, jarak dan sebagainya. Gangguan psikologis, gangguan ini timbul karena adanya perbedaan gagasan dan penilaian subyektif diantara orang yang terlibat diantara orang yang terlibat dalam komunikasi seperti emosi, perbedaan nilai-nilai, sikap dan sebagainya. Kemudian gangguan semantik, gangguan ini terjadi kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi seringkali memiliki arti ganda, sehingga menyebabkan penerima gagal dalam menangkap dari maksud-maksud pesan yang disampaikan.

Umpan balik merupakan salah satu komponen yang memainkan peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi interpersonal, karena pengirim dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara, baik secara verbal maupun non verbal. Selain itu bidang pengalaman juga merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi akan terjadi apabila para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai bidang pengalaman yang sama. Akan tetapi hal ini tidak mutlak, sebab orang yang memiliki latar belakang berbeda juga dapat menjalin komunikasi.

## **F. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan sehari-hari oleh manusia tentu memiliki suatu tujuan atau sesuatu yang diharapkan. Tujuan dari komunikasi interpersonal sangat beragam, namun pada intinya tujuan komunikasi interpersonal adalah dapat tercipta saling pengertian diantara pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Menurut Djoko Purwanto (2006:22-23) mengemukakan bahwa ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Menyampaikan informasi
2. Berbagi pengalaman
3. Menumbuhkan simpati
4. Melakukan kerjasama
5. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan
6. Menumbuhkan motivasi

Setiap orang yang melakukan komunikasi tentu memiliki berbagai macam tujuan dan harapan. Salah satunya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, agar orang tersebut mengetahui sesuatu. Ambil contoh seorang sekretaris yang melapor kepada pimpinan terkait jadwal kegiatan rapat yang harus diikuti oleh pimpinannya. Ketika sekretaris melapor kepada pimpinan berarti sekretaris berupaya menyampaikan informasi.

Komunikasi interpersonal juga memiliki tujuan untuk saling membagi pengalaman pribadi kepada orang lain mengenai hal-hal yang menyenangkan maupun menyedihkan. Saling berbagi rasa pada umumnya tidak disampaikan kepada setiap orang, tetapi hanya kepada seseorang yang dapat dipercaya. Contohnya adalah seseorang yang bercerita kepada sahabatnya tentang

pengalaman ketika ia berlibur ke luar negeri, mendatangi berbagai tempat yang indah dan menakjubkan.

Tujuan komunikasi interpersonal salah satunya adalah menumbuhkan simpati. Simpati adalah suatu sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban atau kesedihan yang sedang dirasakan oleh orang lain. Misalnya seorang karyawan suatu perusahaan dapat menunjukkan rasa simpatinya kepada teman sejawat yang sedang ditimpa musibah dengan cara mengunjungi rumahnya atau bersilaturahmi dengan memberikan bantuan sejumlah uang untuk membantu mengurangi beban biaya pengobatan temannya.

Tujuan lainnya adalah untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak. Misalnya dalam hubungan bilateral antar negara, seperti yang terjadi antara Indonesia dengan Malaysia. Dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik maka timbul kerjasama dalam berbagai bidang yangmana berdampak positif bagi kedua negara tersebut.

Komunikasi interpersonal juga dapat digunakan untuk melampiaskan kekecewaan kepada orang lain. Pengungkapan segala bentuk kekecewaan atau kekesalan secara tepat, secara tidak langsung akan dapat mengurangi beban pikiran. Misalnya seseorang yang mencurahkan isi hati kepada

sahabatnya mengenai hubungan kerja di bagian tempat ia bekerja yang sangat tidak kondusif dan tidak nyaman.

Selain itu, melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat termotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif. Motivasi adalah dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Contohnya seorang mahasiswa yang bercerita kepada temannya bahwa ia sering membaca buku sehingga dia memiliki wawasan yang luas dan menjadi mahasiswa pandai. Mendengar cerita tersebut maka teman dari mahasiswa akan merasa antusias dan tertarik kemudian termotivasi untuk banyak membaca seperti yang dilakukan oleh mahasiswa.

Sedangkan menurut Muhammad (2007:165-167) komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, diantaranya:

1. Menemukan diri sendiri
2. Menemukan dunia luar
3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti
4. Berubah sikap dan tingkah laku
5. Untuk bermain dan kesenangan
6. Untuk membantu atau memotivasi

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Akan sangat menarik bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan

sumber dan umpan balik yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

Menemukan dunia luar mempunyai maksud bahwa komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa. Hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak waktu yang kita miliki kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Selain itu banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita dapat memberikan saran atau motivasi dengan cara tertentu sehingga orang lain dapat berbuat atau bertindak sesuai keinginan kita.

Tujuan komunikasi interpersonal salah satunya adalah untuk bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam

itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan ketenangan dari semua keseriusan di lingkungan kita.

Komunikasi interpersonal juga mempunyai tujuan untuk membantu dan memotivasi. Ahli-ahli kejiwaan, ahli *psikologi* klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita juga dapat membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang memiliki masalah, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya.

Adapun fungsi komunikasi interpersonal menurut Cangara (2011:60) ialah:

“Berusaha meningkatkan hubungan insani (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.”

Sementara itu dari situs lain dapat diunduh fungsi komunikasi interpersonal yaitu mendapatkan respon/ *feedback*, tindakan antisipatif dan sebagai kontrol terhadap lingkungan. (diambil pada 4 Juni 2013 dari [06511922.htm](http://06511922.htm)).

Dari pendapat yang telah dikemukakan mengenai fungsi dari komunikasi interpersonal, tampak bahwa komunikasi interpersonal pada umumnya berfungsi untuk menjembatani hubungan antarmanusia baik bersifat sosial maupun pribadi. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara pihak-pihak yang terlibat komunikasi. Sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik.

## G. Pengertian Pengembangan Organisasi

Terdapat beberapa teori dan perspektif mengenai organisasi, ada yang serupa satu sama lain, dan ada pula yang berbeda. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-parasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Definisi organisasi menurut Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Wursanto (2005:53) adalah:

“Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki di mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.”

Menurut M. Manullang, dalam bukunya *Dasar-Dasar Manajemen* (2005:59) perkataan organisasi berasal dari istilah Yunani *organon* dan istilah Latin *organum* yang berarti alat, bagian, anggota atau badan. Pengertian organisasi menurut Victor A. Thomson yang dikutip oleh Miftah Thoha (2003:124) mengatakan bahwa:

“*An organization is a system of consiusly coordinated personal activities or forces of two or more persons.* (Suatu Organisasi adalah suatu sistem dari aktivitas-aktivitas orang yang terkoordinasikan secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang atau lebih).”

Pengertian organisasi menurut James D. Mooney yang dikutip oleh M. Manullang (2005:60) menyatakan bahwa “Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.” Sedangkan pengertian

organisasi menurut Chester I. Bernard yang dikutip oleh M. Manullang berpendapat bahwa “organisasi adalah merupakan suatu sistem aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.”

M. Manullang (2005:60) menyatakan bahwa terdapat tiga ciri suatu organisasi, yaitu:

1. Adanya sekelompok orang.
2. Antar hubungan terjadi suatu kerjasama yang harmonis.
3. Kerjasama di dasarkan atas hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan.

Organisasi dibentuk untuk memaksimalkan potensi yang artinya dalam mencapai tujuan yang besar, dibutuhkan tata kelola yang jelas, pembagian, kerja yang jelas, terstruktur dan yang pasti saling bahu membahu dan konstruktif dalam mencapai tujuan bersama tersebut. Selain itu organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat.

Sebuah organisasi lambat laun akan mengalami perubahan mengikuti dan menyesuaikan perkembangan zaman. Organisasi akan selalu berkembang demi terwujudnya cita-cita dan tujuan dari organisasi itu sendiri. Istilah pengembangan organisasi sering disebut juga dengan *organization development*. Terdapat beberapa macam rumusan, definisi mengenai pengembangan organisasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut Admosudirjo dalam Wursanto (2005:318), mengemukakan bahwa pengembangan organisasi atau *organization development* mempunyai dua arti, yaitu pengembangan organisasi sebagai fungsi administrator atau administrasi, dan pengembangan organisasi sebagai fungsi spesialis atau sebagai teknik manajemen.

“Pengembangan organisasi sebagai fungsi administrasi atau sebagai fungsi kewajiban administrator adalah kegiatan yang merupakan fungsi dan kewajiban daripada administrasi untuk selalu mengembangkan dan menyesuaikan organisasi kepada perkembangan tugas pokok, kepada perkembangan keadaan lingkungan, kepada kemajuan teknologi yang dipergunakan, kepada kemajuan personil serta produktivitas.”

Dari pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa pengembangan organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor lingkungan (*environment*), faktor teknologi, dan faktor kemajuan personil dan produktivitas. Sedangkan pengertian pengembangan organisasi sebagai fungsi spesialis adalah:

“Pengembangan organisasi sebagai fungsi spesialis (*specialist fuction*) atau sebagai teknik manajemen (*manajemen technique*) merupakan suatu strategi pendidikan yang kompleks yang bertujuan mengubah kepercayaan, sikap mental, nilai, dan struktur daripada organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi, lingkungan serta tantangan-tantangannya.”

Menurut pengertian di atas dapat diketahui bahwa sasaran pengembangan organisasi antara lain adalah kepercayaan-kepercayaan, sikap mental, nilai-nilai, dan struktur organisasi.

Beckhard seperti yang dikutip oleh Shaun Tyson dan Tony Jackson (1992:208) mengatakan bahwa pengembangan organisasi atau *organization development* adalah:

“Usaha terencana, organisasi luas dan dikelola dari atas untuk meningkatkan efektivitas dan kesehatan organisasi melalui intervensi terencana dalam proses-proses organisasi yang menggunakan ilmu pengetahuan sosial.”

Pengembangan organisasi jika ditinjau dari definisi-definisi yang telah dikemukakan para ahli dapat disimpulkan menjadi empat sudut pandang. Pertama tujuan yang akan dicapai, ke dua pengetahuan yang berkaitan dengan pengelolaan pengembangan organisasi. Ke tiga strategi dan kebijaksanaan untuk meninjau dan memperbaiki efektivitas perusahaan atau bagiannya, terakhir adalah aktivitas untuk melaksanakan strategi dan kebijakan.

Pengembangan organisasi meliputi hal-hal seperti membuat analisis tentang apa yang dibutuhkan untuk memperbaiki efektivitas organisasi dan menentukan tujuan-tujuannya. Mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan, serta aktivitas untuk melaksanakan strategi. Kemudian memastikan arus balik ke monitor dan mengevaluasi kemajuan.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan organisasi merupakan suatu usaha, proses, pendekatan atau metode yang bertujuan untuk mengadakan sebuah perubahan dalam sebuah organisasi ke arah yang lebih baik yaitu dengan menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi, lingkungan serta tantangan-tantangannya. Dengan penerapan nilai-nilai, ide dan gagasan-gagasan baru yang lebih signifikan agar organisasi semakin berkembang kearah yang positif dan maju.

## H. Tujuan Pengembangan Organisasi

Secara umum pengembangan organisasi fokus utamanya adalah pada perubahan yang orientasinya berkaitan erat dengan peningkatan kemampuan organisasi dalam memecahkan masalah-masalah organisasi itu sendiri. Pengembangan organisasi juga bertujuan untuk mengubah organisasi khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan kinerja organisasi dalam memecahkan masalah, sehingga organisasi itu menjadi responsif atau tanggap dan kinerjanya menjadi semakin berkualitas, efektif, efisien.

Selaras dengan pendapat Tyson dan Jackson (1992:208) seorang ahli manajemen, yang mengemukakan bahwa:

“Pengembangan organisasi bertujuan memberi informasi yang lengkap dan benar dari dalam organisasi itu sendiri untuk dapat membantu organisasi dan juga para anggotanya untuk membuat pilihan secara bebas. Pilihan-pilihan tersebut berkaitan dengan bantuan bagi para anggota organisasi untuk mendapatkan berbagai solusi atas masalah atau isu yang sedang mereka hadapi.”

Sementara itu Nurkholis (2002:228), berpendapat bahwa:

“Pengembangan organisasi adalah ilmu pengetahuan perilaku sistematis yang merupakan tindakan sistematis pada berbagai tingkatan seperti kelompok, intergroup, dan organisasi secara total untuk membuat perubahan. Tujuannya untuk mendapatkan kualitas kerja yang lebih baik, produktivitas yang lebih tinggi, kemampuan adaptasi dan efektivitas.

Pengembangan organisasi salah satunya juga dimaksudkan untuk mengubah seluruh bagian organisasi dalam rangka memberikan respon terhadap perubahan yang terjadi baik di dalam maupun di luar organisasi yang lebih baik, lebih efektif. Serta agar organisasi lebih siap menghadapi tantangan yang baru serta perputaran yang cepat dari perubahan itu sendiri.

Kemudian agar dapat lebih baik dalam menyesuaikan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih.

Setiap kegiatan tentu memiliki suatu tujuan. Tidak terkecuali dalam kegiatan pengembangan organisasi yang mempunyai tujuan tertentu. Menurut Miftah Thoha (2002:24-25) tujuan dari pengembangan organisasi adalah:

1. Meningkatkan kepercayaan dan dukungan diantara para anggota organisasi.
2. Meningkatkan kesadaran berkonfrontasi dengan masalah-masalah organisasi baik dalam kelompok ataupun diantara anggota-anggota kelompok.
3. Meningkatkan suatu lingkungan “kewenangan dalam tugas” yang didasarkan atas tugas pengetahuan dan keterampilan.
4. Meningkatkan derajat keterbukanaan dalam berkomunikasi baik vertikal, horizontal maupun diagonal.
5. Meningkatkan tingkat kesemangatan dan kepuasan orang-orang yang ada di dalam organisasi.
6. Mendapatkan pemecahan yang sinergetik terhadap masalah-masalah yang mempunyai frekuensi besar.
7. Meningkatkan tingkat pertanggungjawaban pribadi dan kelompok baik di dalam pemecahan masalah maupun di dalam pelaksanaan.

Dari beberapa pendapat yang telah dikemukakan terdapat beberapa kesamaan tentang tujuan pengembangan organisasi. Kesamaan tersebut salah satunya adalah bahwa pengembangan organisasi dilakukan untuk meningkatkan kerjasama dan kesadaran antar anggota agar dapat meningkatkan kualitas kerja. Selain itu pengembangan organisasi dilakukan untuk meningkatkan hubungan antar anggota agar mendapatkan solusi atau pemecahan masalah yang sedang dihadapi.

### **BAB III**

#### **METODE PEMBAHASAN**

Dalam melakukan pembahasan terhadap masalah yang dikaji, penulis menguraikannya dengan cara-cara sebagai berikut:

##### 1. Metode Pendekatan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah adalah pendekatan secara deduktif yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus. Dengan diadakannya pembahasan secara umum dapat diketahui peran kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh seorang sekretaris dalam pengembangan organisasi.

Dalam pembahasan akan dijelaskan hakikat komunikasi interpersonal dan urgensi komunikasi interpersonal bagi sekretaris. Karena komunikasi juga merupakan salah satu syarat untuk menjadi sekretaris profesional. Tugas-tugas sekretaris cenderung lebih banyak berinteraksi dengan orang lain baik di internal maupun eksternal perusahaan. Komunikasi interpersonal memiliki banyak fungsi yang dapat digunakan oleh sekretaris untuk menunjang pekerjaan atau tugasnya. Terutama ketika menjalankan tugas yang berhubungan dan berhadapan langsung dengan orang lain seperti berdiskusi, berkoordinasi, melakukan lobi dan negosiasi. Peran dan fungsi komunikasi interpersonal sekretaris dalam pengembangan organisasi juga dinilai cukup besar. Komunikasi interpersonal dapat dijadikan sebagai salah

satu alat untuk memperlancar usaha dan strategi dalam pengembangan organisasi. Dalam pengembangan organisasi proses komunikasi interpersonal berlangsung ketika sekretaris berdiskusi dan berkoordinasi baik dengan pimpinan atau rekan kerja serta ketika sekretaris melakukan lobi dan negosiasi dengan organisasi lain.

## 2. Metode Pemecahan Masalah

Untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi, langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pengkajian masalah diantaranya:

- a. Mengumpulkan sumber-sumber pustaka sesuai dengan permasalahan yang dibahas.
- b. Mempelajari dan mengkaji sumber-sumber pustaka, dengan demikian dapat diketahui permasalahan yang timbul tentang topik yang dibahas pada umumnya.
- c. Menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Hakikat Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan tampak hampa apabila tidak ada komunikasi, karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia secara perorangan, kelompok ataupun organisasi, tidak mungkin dapat terjadi. Komunikasi merupakan suatu proses yang berkembang, yaitu dari yang bersifat impersonal (tidak bersifat pribadi) menjadi interpersonal. Artinya, ada peningkatan hubungan di antara para pelaku komunikasi. Seringkali pertemuan interpersonal diawali dengan pembicaraan pada masalah-masalah yang bersifat umum, seperti umur, tempat tinggal, pendidikan, asal daerah dan sebagainya. Pada akhirnya pembicaraan tersebut berkembang pada masalah-masalah yang lebih spesifik, seperti kebiasaan dan kesukaan, situasi tersebut menunjukkan adanya komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pertukaran pesan antar dua orang atau lebih dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan baik menggunakan kata-kata (verbal) maupun menggunakan bahasa tubuh atau simbol (non verbal). Pesan dalam komunikasi interpersonal memiliki arti yang cukup luas. Pesan dapat berupa gagasan, pendapat, ide, simbol, serta informasi. Komunikasi interpersonal dikatakan sebagai suatu proses, hal ini dikarenakan dalam komunikasi interpersonal terdapat makna

adanya aktivitas antara pengirim (*sender*) dan penerima (*receiver*). Aktivitas yang dimaksud adalah aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima, dan menginterpretasikan pesan.

Aktivitas menciptakan pesan memiliki arti bahwa di dalam komunikasi terjadi penciptaan suatu ide, gagasan, simbol (pesan) dari dalam diri pengirim atau *sender*. Terciptanya pesan dapat terjadi secara sengaja ataupun tidak sengaja. Maksud dari sengaja dalam hal ini adalah bahwa pengirim sudah merencanakan, merancang, menentukan pesan yang akan dikirimkan, sehingga pesan menjadi terstruktur. Pengirim juga sudah mempunyai target penerima yang telah ditentukan pula. Komunikasi yang disengaja terjadi karena pesan yang dikirimkan oleh komunikator memiliki tujuan khusus terhadap penerima yang dimaksud. Idealnya, hal tersebut dapat menimbulkan efek yang diharapkan. Komunikasi juga dapat terjadi secara tidak sengaja, dikatakan demikian karena komunikasi yang diciptakan oleh pengirim tidak direncanakan dan biasanya secara kebetulan. Namun pesan yang diciptakan ini memiliki makna kesengajaan bagi penerima atau diterima dengan sengaja oleh siapa saja yang saat itu berada dalam jangkauan pengirim pesan.

Aktivitas mengirimkan maknanya adalah tindakan penyampaian, mengantarkan pesan dari satu pihak ke pihak lain yaitu pengirim ke penerima. Pada umumnya, penyampaian pesan dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, pesan dapat disampaikan dengan menggunakan bahasa tubuh, gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu,

misal tersenyum, menggelengkan kepala, dan lain sebagainya. Penyampaian menggunakan bahasa tubuh ini disebut non verbal. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara langsung (*face to face*) atau dengan perantara media seperti telepon, surat, *email* dan lain-lain.

Kemudian yang dimaksud dengan aktivitas menerima pesan adalah kegiatan, tindakan yang dilakukan oleh penerima (*receiver*), tindakan ini disebut sebagai menyambut, mengambil atau mendapat sesuatu yang diberikan atau dikirimkan oleh pengirim. Akan tetapi dalam menerima pesan sering terjadi gangguan atau hambatan yang bersifat fisik dan bersifat psikis. Gangguan fisik merupakan gangguan yang disebabkan oleh adanya suara atau kebisingan lain di sekitar tempat pengiriman pesan, seperti adanya suara mobil atau radio. Kemudian gangguan psikologis merupakan gangguan yang disebabkan karena sudah adanya pemikiran lain di kepala penerima, sehingga membuat penerima tidak bisa menyerap dengan baik mengenai pesan yang dikirimkan. Akibatnya pesan yang diterima oleh penerima (*receiver*) berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh pengirim (*sender*). Hal ini berpotensi menimbulkan *miss communication* atau kesalahpahaman pengertian dalam berkomunikasi.

Makna aktivitas yang terakhir adalah menginterpretasikan pesan. Aktivitas ini mempunyai arti bahwa setelah pesan diciptakan, dikirim, kemudian diterima selanjutnya adalah ditafsirkan. Maksudnya adalah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan teoretis terhadap sesuatu yaitu pesan yang telah diterima. Dalam menafsirkan atau menginterpretasikan

pesan dapat melalui lisan atau gerakan antara dua atau lebih pembicara yang tidak dapat menggunakan simbol-simbol yang sama, baik secara simultan atau berurutan. Namun tidak semua pesan perlu diinterpretasikan, sebab suatu objek misalnya karya seni, ujaran dan lain-lain sudah cukup jelas maknanya, maka objek tersebut tidak akan mengundang suatu interpretasi.

Aktivitas-aktivitas yang terkandung dalam kata “proses” merupakan satu kesatuan yang tidak akan terpisah. Proses di dalam komunikasi menunjukkan bagaimana pengirim (sender) menyampaikan pesan kepada penerima (receiver). Mulai dari tahapan menciptakan, mengirimkan, yang dilakukan oleh pengirim kemudian diterima dan diinterpretasikan oleh penerima. Aktivitas ini diharapkan dapat menciptakan suatu persamaan makna antara pengirim dengan penerimanya.

Menurut prosesnya komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung adalah komunikasi yang dilakukan secara tatap muka (face to face). Selain itu komunikasi dilakukan tanpa bantuan orang ke tiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh jarak. Sedangkan komunikasi tidak langsung adalah komunikasi yang prosesnya dilaksanakan dengan bantuan pihak ke tiga atau bantuan alat-alat atau media komunikasi, misalnya telepon, fax, surat dan lain sebagainya.

Proses komunikasi interpersonal kebanyakan berlangsung secara tatap muka dan dilakukan secara langsung berbicara dengan lawan bicara. Komunikasi ini sangat efektif untuk mengetahui tanggapan lawan bicara.

Sebab feedback antara komunikator dan komunikan akan diterima secara cepat dan dapat melihat pula reaksi dari komunikan. Dalam komunikasi langsung jika penerima merasa belum jelas mengenai pesan yang disampaikan penerima dapat langsung menanyakan pesan yang belum dipahami secara langsung kepada pengirim. Selain itu pesan yang disampaikan dapat diekspresikan oleh pengirim.

Komunikasi interpersonal secara langsung lebih banyak memiliki keunggulan diantaranya terdapat kedekatan emosional karena intensitas dalam berkomunikasi, dapat mengurangi gangguan dalam berkomunikasi karena terjadi secara langsung dan bila ada gangguan langsung bisa dikonfirmasi. Kemudian dapat menyampaikan suatu pesan dengan hanya komunikasi non verbal tanpa komunikasi verbal. Keunggulan lainnya adalah tidak memerlukan biaya dalam melakukannya karena dilakukan secara langsung dan continue, sehingga berbicara dalam jangka waktu yang lama tidak mengeluarkan biaya. Komunikasi langsung juga dapat dengan mudah membujuk lawan bicaranya karena adanya pengaruh komunikasi lain dan pengaruh lingkungannya. Selain itu emosi atau perasaan antara komunikator dan komunikan lebih terlihat dan mengurangi kebohongan karena mimik wajah akan terlihat langsung oleh lawan bicaranya. Hal ini juga yang menjadi salah satu alasan mengapa komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama dalam cara berkomunikasi. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa komunikasi dengan cara ini juga akan mengalami kerugian diantaranya adalah menyita waktu, karena pengirim harus bertemu langsung, bertatap

muka. Selain itu komunikasi yang dilakukan oleh pengirim juga tidak selalu membawa hasil. Maksudnya penerima dapat menunda jawaban dilain kesempatan, atau bahkan pesan tidak dapat dipahami oleh penerima karena gangguan, sehingga proses komunikasi gagal.

Cara komunikasi interpersonal yang tidak langsung atau menggunakan perantara pada situasi tertentu juga dapat menjadi pilihan. Komunikator dan komunikan yang berada pada jarak yang jauh dapat tetap berkomunikasi. Atau komunikator dan komunikan yang dihadapkan pada situasi yang sulit, yang tidak mungkin untuk berbicara secara langsung dapat memanfaatkan media perantara. Sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan tidak canggung. Komunikasi interpersonal tidak langsung juga memiliki beberapa keunggulan yaitu dari segi keefektifan. Dikatakan demikian karena menghemat waktu, dapat dilakukan dimana saja, dan kapan saja sesuai yang diinginkan. Pesan yang disampaikan dapat disimpan, direkam atau diabadikan, serta jangkauan luas. Seperti komunikasi secara langsung, komunikasi ini juga memiliki kerugian seperti pesan tidak dapat disampaikan secara non verbal, tidak dapat mengetahui umpan balik komunikan secara langsung. Serta sering terjadi gangguan teknis, misalnya pada jaringan, alat yang digunakan dan lain sebagainya.

Di dalam komunikasi interpersonal pesan dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis. Keuntungan dari komunikasi interpersonal secara lisan adalah kecepatannya, artinya ketika seseorang menginginkan melakukan komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera dalam

bentuk paparan ucapan secara lisan. Penyampaian secara lisan sendiri merupakan proses komunikasi yang menggunakan percakapan saling berbicara, berdialog untuk menyampaikan pesan kepada penerima.

Komunikasi atau penyampaian pesan secara tertulis adalah komunikasi yang dilakukan dengan perantara tulisan tanpa adanya pembicaraan secara langsung dengan menggunakan bahasa yang singkat, jelas, dan dapat dimengerti oleh penerima. Komunikasi tulisan dapat berupa surat-menyurat, SMS, surat elektronik, dan lain sebagainya. Komunikasi secara tertulis memiliki keuntungan yaitu bahwa pesan bersifat permanen, karena pesan-pesan yang disampaikan dilakukan secara tertulis. Artinya, komunikasi tertulis memiliki bentuk fisik baik berupa kertas, kulit binatang maupun prasasti batu. Sedangkan komunikasi lisan tidak memiliki bentuk fisik, sehingga tidak diketahui kemana perginya kata atau kalimat setelah diucapkan. Dengan kata lain komunikasi tertulis memiliki fungsi dokumentasi, meski pengirim pesan sudah tidak ada pesan dapat tersampaikan. Selain itu, catatan tertulis juga mencegah terjadinya penyimpangan (distorsi) terhadap gagasan yang ingin disampaikan, hal ini disebabkan tersedia waktu yang cukup untuk memikirkan rumusan pernyataan yang tepat ke dalam bentuk tulisan.

Seperti komunikasi secara umum, di dalam komunikasi interpersonal terdapat cara komunikasi yang dilakukan secara tatap muka (face to face) yaitu antara komunikator dan komunikan berhadapan langsung ketika berkomunikasi. Komunikasi interpersonal tatap muka memungkinkan balikan

atau respon dapat diketahui dengan segera (instant feedback). Artinya penerima pesan dapat dengan segera member tanggapan atas pesan-pesan yang telah diterima dari sumber. Komunikator atau pengirim pesan dapat melihat respon balik atau umpan balik komunikasi saat melakukan proses interaksi. Jika umpan balik yang diberikan bersifat positif, berarti komunikator serta pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh komunikasi. Sebaliknya bila respon bersifat negatif, maka komunikator harus memperbaiki cara penyampaian pesan yang dimaksud.

Komunikasi yang harus dilakukan dengan cara menggunakan media seperti misalnya telepon, balikan juga dapat diketahui segera, karena adanya sifat komunikasi yang dinamis dan dua arah. Dinamis berarti para peserta komunikasi berubah, dari sekedar berubah pengetahuan hingga berubah pandangan dan perilakunya. Ada orang yang perubahannya sedikit demi sedikit dari waktu ke waktu, tetapi perubahan akhirnya (secara kumulatif) cukup besar. Namun ada juga orang yang berubah secara tiba-tiba. Sedangkan dalam komunikasi dua arah (duplex) pengirim dan penerima informasi dapat menjalin komunikasi yang berkesinambungan melalui media yang sama.

Komunikasi interpersonal memiliki dimensi kualitatif dan kuantitatif. Komunikasi interpersonal dalam dimensi kuantitatif memiliki arti bahwa komunikasi yang terjadi terutama di antara dua orang atau beberapa orang. Kemudian komunikasi interpersonal yang bersifat kualitatif adalah karena komunikasi yang terjadi bersifat alamiah dan dapat menghasilkan suatu hubungan atau relasi yang produktif secara terus menerus. Komunikasi ini

dianggap komunikasi yang efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik sifatnya langsung, sehingga komunikator mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga, apakah respon yang diberikan positif atau negatif, berhasil atau tidak berhasil. Dalam proses komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan. Karena dalam komunikasi antarpribadi efek atau umpan balik dapat terjadi seketika.

#### **B. Urgensi Komunikasi Interpersonal bagi Sekretaris**

Dewasa ini peran dan fungsi dari seorang sekretaris di dalam organisasi atau perusahaan tidak dapat dipandang sebelah mata. Apabila diibaratkan sebuah mesin, maka sekretaris merupakan komponen penting yang keberadaan dan kinerjanya akan berpengaruh terhadap kinerja mesin itu secara keseluruhan.

Sekretaris termasuk profesi yang memiliki kedudukan unik dan multi tugas di dalam perusahaan atau organisasi. Hal ini terlihat dari tugas atau pekerjaan yang dilakukan seorang sekretaris. Tugas sekretaris digolongkan berdasarkan wewenangnya meliputi tugas rutin, tugas insidental dan tugas kreatif. Sekretaris juga memiliki tugas untuk melakukan hubungan kerjasama dengan dunia luar dan hubungan kerjasama di dalam organisasi.

Tugas rutin seorang sekretaris meliputi korespondensi, menerima tamu, menerima telepon, hingga kearsipan. Tugas insidental, contohnya

mempersiapkan rapat, mengatur pertemuan pimpinan dengan relasi, mengurus perjalanan dinas, dan lain sebagainya. Tugas kreatif sekretaris meliputi mengirimkan bunga atau surat ucapan kepada rekan pimpinan, membuat kliping, dan lain-lain. Menurut jenisnya dapat dibedakan menjadi tugas administrasi/perkantoran, yaitu tugas yang berhubungan dengan tulis-menulis, dokumentasi dan pengetikan. Tugas resepsionis, yaitu tugas yang berhubungan dengan tugas komunikasi. Tugas keuangan, yaitu menangani keuangan pimpinan atau perusahaan serta tugas social.

Tidak jarang seorang sekretaris juga sering mendapat tugas untuk menjadi pembawa acara, berpidato mewakili pimpinan, memimpin sebuah rapat, mengikuti pertemuan bisnis, dan mempresentasikan materi rapat. Bahkan terkadang sekretaris berperan sebagai *Public Relation* dalam perusahaan. Adapun tugas sekretaris untuk melakukan hubungan kerjasama, dalam hal ini meliputi hubungan kerjasama dengan dunia luar atau organisasi lain serta hubungan kerjasama di dalam organisasi itu sendiri. Hubungan kerjasama ini termasuk rapat dengan *partner* bisnis untuk melakukan lobi dan negosiasi.

Melihat dari banyaknya tugas sekretaris, maka apabila sekretaris tidak memiliki kemampuan dan keterampilan yang mumpuni akan berpengaruh terhadap kelancaran pekerjaan pimpinan dan organisasi. Untuk menjadi seorang sekretaris profesional banyak syarat yang harus dipenuhi. Syarat tersebut antara lain adalah syarat pengetahuan, syarat keterampilan dan syarat kepribadian. Selain itu yang tidak kalah penting sekretaris juga harus

memiliki kemampuan berkomunikasi, berbicara secara efektif dan sistematis. Hal ini disebabkan karena sekretaris juga merupakan pusat informasi di dalam sebuah organisasi. Dikatakan demikian karena sekretaris juga bertugas untuk melakukan hubungan kerjasama baik dengan pimpinan, rekan, maupun *client* dari perusahaannya. Selain itu tugas dari sekretaris yang banyak menggunakan kemampuan komunikasi, antara lain bentuk komunikasi interpersonal.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh sekretaris agar dapat menjalankan tugas dengan lancar. Komunikasi interpersonal memiliki peran yang besar bagi sekretaris dalam menjalankan tugasnya. Terutama ketika menjalankan tugas yang berhubungan dan berhadapan langsung dengan orang lain, baik pimpinan, rekan kerja, maupun *client*. Contohnya adalah ketika berdiskusi dan berkoordinasi dengan pimpinan atau *partner* kerja mengenai persiapan dan perencanaan bisnis.

Peran komunikasi interpersonal dalam menunjang tugas sekretaris lainnya adalah ketika rapat dengan *client* untuk membicarakan bisnis, lobi dan negosiasi. Tujuan dari rapat, lobi dan negosiasi tersebut tentunya adalah menghasilkan kesepakatan yang dapat menguntungkan bagi perusahaan masing-masing.

Lobi merupakan pendekatan awal yang menjurus ke suatu tujuan yang menguntungkan, baik satu ataupun kedua belah pihak. Sebagai aktivitas komunikasi, lobi tidak jarang justru lebih efisien untuk mempengaruhi orang

lain demi mengambil keputusan sesuai dengan yang diinginkan. Melakukan lobi adalah melancarkan persuasi, yakni mempengaruhi orang lain tanpa harus merasa dipengaruhi. Dalam kegiatan lobi juga akan terjadi tawar-menawar bahkan debat yang tujuannya mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak. Menjadi pelobi memerlukan keterbukaan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman cukup. Semuanya diperoleh melalui proses pengembangan yang berkesinambungan yang pada awalnya mencakup pengembangan kompetensi untuk mengelola kombinasi kontak, target, waktu, dan tempat secara efektif dan efisien. Hal ini dapat diwujudkan secara nyata apabila pelobi membekali diri dengan keterampilan diantaranya membangun hubungan dengan orang lain (interpersonal), dan kemampuan untuk menjadi *active listener* dan *assertive presenter* serta kemampuan berkomunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu cara yang efektif untuk meyakinkan, mempengaruhi dan mengubah sikap komunikan untuk mau mengikuti kehendak komunikator. Selain itu komunikasi akan berlangsung tatap muka, suasana dan bahasa yang digunakan dapat bersifat formal maupun informal. Serta komunikasi akan lebih *intens*. Dengan demikian, sekretaris akan lebih mudah untuk melakukan lobi, melancarkan misi dan tujuannya.

Komunikasi interpersonal juga berperan dalam kegiatan negosiasi. Sekretaris, apalagi sekretaris perusahaan akan sering melakukan kegiatan negosiasi ini. Negosiasi atau perundingan adalah komunikasi timbal balik

yang dirancang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam dunia bisnis negosiasi adalah suatu proses dimana dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan yang sama atau bertentangan, bertemu dan berbicara untuk mencapai suatu kesepakatan. Negosiasi sering digunakan di dalam dunia bisnis contohnya untuk kegiatan jual beli, pembentukan *joint venture*, investasi langsung, dan pemenangan tender. Pada intinya negosiasi juga bertujuan untuk mencapai sebuah kesepakatan dan kerjasama antara kedua belah pihak.

Komunikasi interpersonal secara efektif yang dilakukan seorang sekretaris sangat berpengaruh di dalam kegiatan seperti lobi, negosiasi, diskusi, kemudian berkoordinasi ataupun dalam kegiatan rapat. Agar komunikasi dapat berjalan secara baik, lancar dan efektif, sekretaris perlu memperhatikan kecakapan dalam berkomunikasi. Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan seorang komunikator (sekretaris) dalam berkomunikasi, antara lain:

1. Keterbukaan (*openess*), yaitu sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Namun tidak berarti bahwa harus dengan segera membukakan semua latar belakang kehidupannya, akan tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Keterbukaan dalam hal ini merupakan kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan dengan tetap memperhatikan asas kepatutan. Contohnya, apabila ada seorang tamu

yang mendatangi kantor dan memaksa ingin bertemu dengan pimpinan tetapi pimpinan sedang memimpin rapat. Sebagai seorang sekretaris yang mengetahui kegiatan pimpinan, maka sekretaris harus jujur mengatakan kepada tamu bahwa pimpinan sedang memimpin rapat dan belum dapat ditemui. Sekretaris juga harus menyampaikan dan menjelaskan kepada pimpinan bahwa ada seorang tamu yang ingin bertemu. Hal ini perlu dilakukan kerana keputusan akhir untuk menemui atau tidak ada ditangan pimpinan.

2. Empati (*empathy*), mempunyai arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Dengan empati seseorang berusaha melihat dan merasakan seperti yang dilihat dan dirasakan orang lain. Serta dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Empati dapat dijadikan filter agar seseorang tidak mudah menyalahkan orang lain dan membiasakan untuk dapat memahami esensi setiap keadaan tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri. Sebagai contoh seorang pimpinan yang memiliki empati tidak akan memberi tugas seenaknya kepada sekretarisnya. Pimpinan dapat berpikir atau membayangkan dan bersikap jika saya adalah dia, saya harus mengerjakan banyak tugas, harus menyiapkan keperluan kerja untuk pimpinan. Saya harus siap untuk membantu pimpinan baik siang di kantor ataupun ketika sudah berada di rumah. Saya harus mengerjakan tugas yang terkadang tidak ada hubungan dengan tugas

kantor dan lain sebagainya. Tentu pimpinan akan merasa dan memahami betapa beratnya menjadi seorang sekretaris sehingga pimpinan tidak akan berbuat semena-mena kepada sekretaris.

3. Dukungan (supportiveness), yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Contohnya, bila ada seorang tamu yang sangat ingin bertemu pimpinan, namun pimpinan sedang menemui tamu lain yang sudah datang mendahului. Dalam hal ini sekretaris harus mengatakan kepada tamu bahwa pimpinan saat ini sedang menemui tamu, mohon untuk menunggu sebentar dan mengucapkan permintaan maaf. Dalam memberi jawaban sekretaris tidak boleh berkelit dan kaku.
4. Rasa positif (positiveness), positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap artinya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan sikap, positif, bukan prasangka ataupun curiga. Kemudian dalam bentuk perilaku maksudnya bahwa tindakan yang dipilih adalah relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal yaitu terjalinnya kerjasama. Misalnya, seorang sekretaris ketika mendapat tugas untuk melakukan lobi dengan perusahaan lain. Sekretaris harus berpikir positif kepada pihak perusahaan lain bahwa mereka pasti akan menjalin kerjasama dengan perusahaan saya. Sekretaris juga harus menghargai pihak lain, sikap

menghargai dapat diwujudkan dengan mendengarkan segala informasi yang diberikan, merespon pesan yang disampaikan dan lain sebagainya.

5. Kesetaraan atau kesamaan (equality), yaitu pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, sama-sama bernilai, berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan yang dimaksud yakni berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior atau inferior) dengan partner komunikasi. Contohnya, seorang pimpinan tidak seharusnya menganggap dirinya paling tinggi kepada bawahannya, dia tidak boleh menganggap bahwa karyawan hanya bawahan. Serta tidak boleh beranggapan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan tidak cocok atau tidak sambung karena berbeda level. Seorang pimpinan harus menempatkan diri setara dengan orang lain, mengakui pentingnya kehadiran orang lain. Mengakui bahwa antara pimpinan dan bawahan saling memerlukan. Pimpinan memerlukan bawahan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan dan informasi, sedangkan bawahan memerlukan pimpinan untuk membimbing ia dalam bekerja.

Sekretaris merupakan profesi yang memiliki kedudukan unik dan multi tugas di dalam perusahaan atau organisasi. Selain itu sekretaris juga berperan sebagai pusat informasi dalam organisasi dimana ia bekerja. Oleh karena itu, seorang sekretaris harus memperhatikan hal-hal tersebut agar dapat mempermudah dalam melakukan komunikasi yang baik dan efektif dengan orang lain dalam sebuah organisasi untuk membangun hubungan yang baik

dan menunjang profesionalismenya. Serta agar tugas seperti lobi, negosiasi, koordinasi, diskusi dapat berjalan lancar dan menghasilkan kesepakatan dan kesepahaman.

Dengan melihat tugas dan kegiatan sekretaris seperti diskusi, berkoordinasi dengan pimpinan, rekan kerja, kemudian lobi, negosiasi dan konsiliasi dengan perusahaan lain, komunikasi interpersonal menjadi sangat penting artinya bagi sekretaris. Dalam hal ini untuk melancarkan tugasnya dan terjalinnya harmonisasi bisnis di antara perusahaan dimana sekretaris bekerja. Semakin banyak kerjasama maupun kesepakatan yang dibangun, pada saat itulah kebutuhan komunikasi interpersonal semakin penting bagi sekretaris.

### **C. Peran Komunikasi Interpersonal Sekretaris bagi Pengembangan Organisasi**

Pengembangan organisasi bertujuan untuk mengubah organisasi khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan kinerja organisasi dalam memecahkan masalah, sehingga organisasi itu menjadi tanggap dan kinerjanya menjadi semakin berkualitas, efektif dan efisien. Produktivitas yang lebih tinggi, serta kemampuan adaptasi yang tinggi pula. Seperti yang telah dikemukakan di awal bahwa dalam mencapai tujuan dibutuhkan cara, strategi serta usaha kerjasama dari semua anggota, dan didukung sarana prasarana yang memadai. Dalam hal ini sekretaris sebagai orang yang bertugas melobi, dan melakukan negosiasi dengan organisasi lain serta

kegiatannya ketika berdiskusi dan berkoordinasi memerlukan kemampuan salah satunya komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal sebagai bagian dari ilmu komunikasi merupakan ilmu yang fungsinya abstrak, dalam arti tidak dapat dilihat dan dipegang namun dapat dirasakan manfaatnya. Kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh sekretaris memiliki peran dan fungsi penting dalam kegiatan pengembangan organisasi. Dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh sekretaris kegiatan lobi dan negosiasi akan berjalan dengan lancar, dan akan cepat menghasilkan kesepakatan. Kegiatan diskusi serta koordinasi akan cepat menghasilkan sebuah keputusan. Hal ini dapat terjadi karena komunikasi interpersonal dilakukan secara tatap muka, dapat dilakukan dengan bahasa verbal dan non verbal serta dapat dengan suasana informal sehingga suasana lebih nyaman dan akrab. Selain itu respon yang diberikan langsung dapat diketahui, apabila ada gangguan langsung dapat dikonfirmasi. Secara garis besar peran dan fungsi komunikasi interpersonal sekretaris dalam pengembangan organisasi adalah untuk:

1. Mendapatkan respon atau *feedback*

Seperti dalam perumpamaan bahwa dimana ada aksi maka akan ada reaksi. Dalam berkomunikasi terdapat hukum bahwa jika ada pertanyaan maka perlu ada jawaban. Jawaban itulah yang disebut respon. Dalam strategi pengembangan organisasi seperti dilakukannya diskusi, koordinasi, lobi dan negosiasi sebuah kesepakatan dan keputusan adalah respon atau jawaban yang diharapkan.

Untuk mendapatkan sebuah kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak, sekretaris dalam berkomunikasi interpersonal harus memulai dengan menciptakan pesan. Sekretaris harus memiliki ide gagasan yang cemerlang, suatu inovasi baru. Kemudian memformulasikan ide, pikiran kedalam simbol, kata-kata dan sebagainya. Dalam hal ini sekretaris harus mengemas pesan dengan kata-kata yang baik, kalimat yang sistematis agar dapat diterima dan mudah dipahami.

Setelah itu mengirim pesan kepada komunikan atau lawan bicara. Pengiriman pesan dapat secara langsung yaitu tatap muka (pertemuan, rapat) atau melalui media saluran seperti telepon, SMS, surat dan lain-lain. Lalu pesan akan diterima oleh komunikan, dan komunikan akan menafsirkan pesan yang diterimanya. Tahap selanjutnya yakni respon atau *feedback*. Setelah menerima dan memahami pesan, komunikan memberi respon. Dengan respon komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Respon tersebut dalam lobi dan negosiasi adalah kesepakatan.

2. Berbagi pengetahuan dan pengalaman (fungsi informatif)

Secara umum fungsi dari komunikasi interpersonal salah satunya adalah untuk menyampaikan pengetahuan atau informasi. Komunikator menyebarluaskan informasi agar dapat diketahui penerima (informasi / *to inform*). Fungsi utama dari informasi adalah menyampaikan pesan (informasi), atau menyebarluaskan informasi kepada orang lain. Artinya

diharapkan dari penyebaran informasi itu, para penerima informasi (komunikan) akan mengetahui sesuatu yang ingin dia ketahui. Adapun tujuan dari penyampaian informasi adalah dalam rangka mendidik, mempengaruhi komunikan, mengubah persepsi, sikap dan perilaku penerima (persuasi / *to influence*) sesuai dengan kehendak pengirim dan untuk menghibur.

Begitu pula dalam pengembangan organisasi, seorang sekretaris ketika mendapat tugas untuk melobi dan negosiasi akan memulai dengan tahapan-tahapan. Tahapan tersebut diantaranya menyampaikan informasi tentang bagaimana keadaan perusahaan, kredibilitas, citra perusahaan dan sebagainya. Penyampaian informasi sangat penting di dalam kegiatan lobi dan negosiasi. Sebab dalam lobi dan negosiasi terdapat teknik pengumpulan fakta dan informasi. Dimana penyampaian informasi akan menjadi hal yang sangat berarti bagi pihak-pihak yang melakukan lobi dan negosiasi.

### 3. Mengubah sikap dan perilaku

Adapun peran dan fungsi komunikasi yang dilakukan oleh sekretaris dalam pengembangan organisasi yaitu mengubah sikap dan perilaku. Ketika komunikan menerima pesan, komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Ketika sekretaris melakukan lobi dan negosiasi, biasanya akan terjadi tawar menawar bahkan debat. Masing-masing pihak akan mempertahankan pendapatnya. Maka sekretaris dengan kemampuan dan dengan sikap

positif dalam berkomunikasi seperti kesabaran, sopan, ramah, cepat tanggap, penuh perhatian serta jujur kemungkinan besar komunikasi akan mengalah dan merubah sikap untuk mengikuti keinginan komunikator yaitu sekretaris. Tentu didukung dengan fakta, data yang kuat dan kemampuan untuk mencapai tujuan negosiasi.

4. Membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu atau organisasi

Dalam hal ini apabila dikaitkan dengan organisasi yaitu dengan adanya hubungan dan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh sekretaris akan terjadi hubungan yang harmonis antar organisasi. Hal ini dapat dilakukan tidak hanya ketika melakukan kerjasama secara formal, tetapi obrolan atau diskusi, *sharing* dan saling bertukar pikiran mengenai organisasi masing-masing. Tidak hanya manusia yang saling membutuhkan manusia lain, organisasi juga memerlukan organisasi lain untuk diajak melakukan suatu hubungan kerjasama demi kemajuan organisasi tersebut.

5. Pemecah permasalahan dari suatu hubungan kerjasama (menghindari konflik)

Terkadang dalam kerjasama antar organisasi sering terdapat permasalahan, seperti pelanggaran perjanjian, kecurangan dan lain-lain. Permasalahan seperti ini dapat dijumpai dengan teknik berbicara secara langsung, dengan keterampilan dan prinsip berbicara, mulai dari persiapan fisik, mental, dan materi. Misalnya ketika mencari solusi dalam permasalahan tersebut, pertama komunikasi harus siap, dengan

kondisi fisik yang prima, kemudian dengan rasa percaya diri yang tinggi. Berbicara tanpa ragu, agar kata-kata meyakinkan menjelaskan dan menerangkan informasi. Mengutarakan informasi yang valid, serta menyampaikan solusi atau alternatif agar kedua belah pihak mendapatkan titik temu dan akhirnya sama-sama untung dan terhindar dari konflik.

6. Mengurangi ketidakpastian terhadap sesuatu

Seseorang yang mengalami ketidakpastian cenderung memiliki definisi yang tidak akurat terhadap sesuatu hal yang baru diketahui atau dikenal. Seseorang akan membuat dugaan awal berdasarkan persepsinya ketika mengetahui sesuatu yang baru. Ketidakpastian dapat berupa keyakinan dan sikap serta perilaku. Seperti pada ciri komunikasi interpersonal bahwa peserta komunikasi berada pada jarak yang dekat, kemudian pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan. Bentuk pesan berupa verbal maupun non verbal. Hal menjadikan pesan dan informasi yang disampaikan komunikator akan semakin kuat, karena mengoptimalkan segala kelebihan dari bentuk komunikasi. Maka akibatnya adalah komunikasi menjadi yakin terhadap isi pesan berdasarkan fakta bukan berdasar persepsinya sendiri.

7. Untuk melakukan antisipasi

Komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Dengan umpan balik komunikator dapat mengevaluasi

efektivitas komunikasi tersebut. Maka apabila komunikasi yang terjadi tidak seperti yang diinginkan komunikator dapat langsung melakukan tindakan antisipasi atau pencegahan, lebih berhati-hati dalam berkomunikasi selanjutnya. Contohnya ketika komunikator menyampaikan pesan kemudian diterima oleh komunikan, setelah itu komunikan akan memberikan respon. Misalnya ekspresi wajah yang sedikit berbeda. Mengetahui respon yang demikian dari komunikan, maka komunikator sebaiknya hati-hati dalam menyampaikan pesan, gaya bicara, dan hati-hati dengan topik yang dibicarakan.

Komunikasi interpersonal yang baik dapat berujung pada terciptanya kerjasama. Artinya bahwa komunikasi interpersonal dapat mengantarkan terbentuknya kerjasama, dan pada giliran berikutnya dapat berfungsi untuk memelihara kualitas kerjasama tersebut. Tentu hal ini didukung adanya kecakapan atau keterampilan berkomunikasi. Selain itu komunikasi interpersonal yang baik juga akan membuat citra dari perusahaan menjadi baik. Hal ini adalah dampak tidak langsung dari keterampilan komunikasi dari sekretaris. Sebab dalam berkomunikasi interpersonal juga terdapat etika dan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan.

Komunikasi interpersonal yang efektif juga akan menciptakan hubungan yang positif bagi setiap anggota organisasi sendiri maupun organisasi yang satu dengan yang lain. Komunikasi interpersonal yang dilakukan sekretaris akan memiliki dampak positif antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas kerja

Komunikasi yang dilakukan seorang sekretaris secara baik dan efektif kepada seluruh anggota organisasi akan mewujudkan suasana yang nyaman dan harmonis bagi seluruh anggota organisasi. Sehingga organisasi akan semakin kokoh dan akan meningkatkan produktivitas kerja.

2. Pemecahan permasalahan

Melalui komunikasi yang baik dan efektif, masalah dalam sebuah organisasi akan dapat diselesaikan secara lebih cepat. Sehingga keberadaan komunikasi efektif dan terbuka antar anggota organisasi sangatlah penting.

3. Arus kerja menjadi lebih lancar

Komunikasi interpersonal akan menimbulkan kesepahaman dan sikap positif antar anggota organisasi. Kesepahaman antar anggota mengenai pesan atau informasi tersebut, akan sangat mempengaruhi proses pekerjaan dalam menindaklanjuti pesan yang diterima. Oleh karena itu, arus kerja dalam organisasi dapat berjalan dengan lancar.

4. Mengurangi konflik antar individu maupun organisasi

Sering kali konflik muncul akibat dari komunikasi yang yang berlangsung kurang baik atau bahkan kurangnya komunikasi yang terjadi di antara individu maupun organisasi. Dengan berkomunikasi interpersonal secara efektif, setiap individu akan dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat secara terbuka. Oleh karena itu, peranan

komunikasi efektif sangat penting untuk meminimalisir konflik yang terjadi.

5. Hubungan kerjasama menjadi lebih baik

Dengan komunikasi interpersonal hubungan dan kerjasama antar organisasi akan menjadi lebih baik dan kuat. Serta terciptanya suasana yang harmonis dan saling mendukung antar organisasi tersebut.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan sekretaris berperan sebagai salah satu alat untuk memperlancar usaha dan strategi dalam pengembangan organisasi. Selain itu berperan sebagai jembatan penghubung kerjasama antar organisasi. Sebab dengan komunikasi tersebut ide dan gagasan akan terhubung dan dapat dipahami oleh pihak yang terlibat, sehingga ide dan gagasan akan dapat ditindaklanjuti, kemudian terealisasi atau tercapai. Komunikasi interpersonal juga berperan sebagai perekat hubungan usaha kerjasama antar organisasi. Selain itu, dengan komunikasi interpersonal yang berjalan secara efektif pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut akan berjalan dengan baik, serta dapat meminimalisir dan menyelesaikan masalah yang timbul dalam organisasi tersebut dengan menentukan jalan keluar yang terbaik.

#### **D. Proses Komunikasi Interpersonal dalam Pengembangan Organisasi**

Pada dasarnya pengembangan organisasi fokus pada perubahan yang orientasinya berkaitan erat dengan peningkatan kemampuan organisasi dalam memecahkan masalah-masalah organisasi itu sendiri. Pengembangan organisasi juga bertujuan untuk mendapatkan kualitas kerja yang lebih baik,

produktivitas yang lebih tinggi dan kemampuan adaptasi dari perubahan zaman serta perkembangan teknologi.

Tujuan pengembangan organisasi dapat terwujud apabila ada usaha kerjasama dari semua elemen atau anggota organisasi. Mulai dari pimpinan, manajer, sekretaris, dan karyawan. Serta didukung oleh program dan strategi yang jitu yang sudah terencana. Dalam pengembangan organisasi ini peran sekretaris juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dalam usaha pengembangan organisasi. Baik kegiatan sekretaris di internal perusahaan seperti ketika berdiskusi, dan berkoordinasi dengan pimpinan serta rekan kerja. Maupun ketika sekretaris mendapat tugas untuk melakukan hubungan kerjasama (eksternal perusahaan) yang harus bertatap muka langsung, serta saat melakukan lobi dan negosiasi kepada *client*.

Dalam pengembangan organisasi proses komunikasi interpersonal dilakukan atau berlangsung ketika anggota organisasi berdiskusi dan berkoordinasi baik dengan pimpinan atau rekan kerja. Selain itu komunikasi interpersonal juga dapat berlangsung ketika anggota melakukan lobi dan negosiasi dengan organisasi lain. Saat melakukan komunikasi interpersonal baik dalam berdiskusi, berkoordinasi, lobi dan negosiasi terdapat proses atau langkah-langkah yang harus dilalui yaitu:

1. Keinginan berkomunikasi

Sebelum proses penyampaian pesan, komunikator harus memiliki keinginan atau motivasi yang dapat mendorong dirinya untuk memulai berkomunikasi dengan orang lain. Salah satu hal yang menjadi motivasi

bagi seseorang untuk berkomunikasi adalah keinginan berbagi ide atau gagasan dengan orang lain. Misalnya pada kegiatan negosiasi yang dapat diawali dengan berbagi informasi dengan pihak lawan. Negosiator dapat memberikan informasi tentang keadaan perusahaannya, bidang usaha, jumlah cabang, dan lain sebagainya.

2. *Encoding* oleh komunikator

*Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol, kata-kata dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya. Dalam proses komunikasi tidak semua ide dapat diterima atau dimengerti dengan sempurna. Proses komunikasi dimulai dengan adanya ide dalam pikiran, lalu diubah ke dalam bentuk pesan-pesan seperti dalam bentuk kata-kata, ekspresi wajah dan sejenisnya, kemudian disampaikan kepada orang lain. Contohnya dalam tahap debat, negosiator mengungkapkan ide yang ada dipikirkannya diawali dengan kata-kata dan kalimat yang sistematis, ekspresi yang wajar. Namun ketika perdebatan dan adu argumen terjadi, negosiator dapat saja berbicara dengan kalimat, nada dan ekspresi yang berbeda dari sebelumnya. Misal nada tinggi dan keras.

3. *Pengiriman* pesan

Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator harus memindahkan atau menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada penerima pesan. Komunikasi dapat

secara langsung atau tatap muka ataupun melalui saluran telepon, SMS, *email*, dan surat. Pemilihan saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektivitas penyampaian pesan. Perlu diperhatikan jenis atau sifat pesan yang akan disampaikan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan serta karakteristik komunikan. Dalam proses ini contohnya saat lobi pemenangan tender dapat dilakukan secara langsung. Pelobi dapat mengadakan pertemuan dengan pihak yang bersangkutan, untuk melakukan kompromi. Apabila tidak melalui pertemuan pelobi dapat mengirimkan surat kontrak atau persetujuan.

4. *Penerimaan pesan*

Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi apabila pengirim (komunikator) mengirimkan suatu pesan dan penerima (komunikan) menerima pesan tersebut. Dalam usaha lobi dan negosiasi akan terjalin hubungan komunikasi apabila negosiator telah menyampaikan pesan informasi, dan diterima baik oleh komunikan.

5. *Decoding oleh komunikan*

*Decoding* merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan kata lain *decoding* adalah proses memahami pesan. Pesan yang disampaikan pengirim harus mudah dimengerti dan tersimpan di dalam

benak pikiran penerima pesan. Selanjutnya, suatu pesan baru dapat ditafsirkan secara benar bila penerima pesan telah memahami isi pesan sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan. Contohnya adalah ketika negosiator memberikan informasi, berbicara mengenai keadaan perusahaannya, komunikan akan mendengar kemudian menangkap dan menafsirkan informasi tersebut. Komunikan membayangkan seperti apa keadaan nyata perusahaan yang di informasikan oleh negosiator.

6. Umpan balik (*feedback*)

Umpan balik (*feedback*) adalah penghubung terakhir dalam suatu tahap mata rantai komunikasi. Umpan balik tersebut merupakan tanggapan atau respon penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai dan mengevaluasi efektivitas suatu pesan. Setelah menerima pesan, komunikan akan memberi tanggapan dengan cara tertentu dan memberi sinyal terhadap pengirim pesan. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga komunikasi berlangsung secara berkelanjutan. Setelah negosiator menyampaikan informasi tentang keadaan perusahaannya, komunikan menafsirkan, kemudian komunikan akan memberikan tanggapan. Baik diungkapkan dalam bahasa verbal maupun non verbal. Tanggapan tersebut dapat berupa jawaban kesepakatan.

Pada dasarnya proses komunikasi interpersonal sekretaris dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Secara internal contohnya ketika

sekretaris bertukaran gagasan, diskusi, berkoordinasi kepada pimpinannya maupun dengan rekan kerjanya. Dengan kata lain komunikasi dilakukan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan. Komunikasi eksternal yakni komunikasi yang dilakukan kepada khalayak di luar organisasi.

Proses komunikasi interpersonal berlangsung sebagai siklus. Artinya umpan balik yang diberikan oleh komunikan menjadi bahan bagi komunikator untuk menyusun pesan selanjutnya. Seperti halnya dalam usaha pengembangan organisasi yang dilakukan diantaranya melalui lobi, negosiasi, diskusi, berkoordinasi, dan konsiliasi. Bahwa dalam kegiatan tersebut terjadi pengiriman pesan yang dilakukan oleh negosiator kepada lawan bicaranya. Pesan tersebut dapat berupa pertanyaan dan argumen. Pesan informasi dapat dikemas dalam proposal atau surat. Kemudian lawan akan memberi jawaban atas pertanyaan. Proses tanya jawab dapat berlangsung beberapa kali, hingga ada titik temu dan terjadi sebuah kesepakatan, yaitu tujuan dari negosiasi atau lobi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada hakikatnya komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi atau pesan dalam bentuk kata-kata (verbal) atau gerak-gerik tubuh, dan simbol (non verbal) yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka yang dapat diketahui umpan baliknya secara langsung. Dari pengertian tersebut terdapat beberapa hal yang mendasar yang dapat membedakan bentuk komunikasi interpersonal dengan bentuk komunikasi lainnya yaitu:
  - a. Komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses, sebab di dalamnya terdapat makna adanya aktivitas. Aktivitas tersebut adalah aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima, dan menginterpretasikan pesan.
  - b. Bentuk komunikasi ini dapat terjadi secara langsung yakni secara tatap muka, ataupun secara tidak langsung yaitu komunikasi melalui saluran media tertentu, misalnya telepon, surat, *email*, SMS dan lain sebagainya.
  - c. Penyampaian pesan dalam komunikasi interpersonal dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Komunikasi secara lisan memiliki kelebihan dari segi kecepatan. Artinya ketika

melakukan komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera. Penerima pesan juga dapat memberi tanggapan atas pesan yang disampaikan, sedangkan komunikasi tertulis ialah komunikasi dimana pesan disampaikan secara tertulis. Komunikasi tertulis bersifat permanen, karena pesan yang disampaikan dilakukan secara tertulis. Catatan tertulis juga mencegah terjadinya penyimpangan terhadap gagasan yang ingin disampaikan.

- d. Komunikasi yang dilakukan secara tatap muka memungkinkan respon dapat diketahui dengan segera. Penerima pesan dapat segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang telah diterima dari sumber pengirim. Kelebihan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka adalah pihak yang terlibat dapat langsung mengetahui dan merasakan respon atau tanggapan dari lawan bicara.
2. Komunikasi interpersonal memiliki arti yang penting bagi sekretaris. Secara umum komunikasi juga merupakan salah satu syarat untuk menjadi sekretaris profesional. Sebab tugas-tugas sekretaris cenderung lebih banyak berinteraksi dengan orang lain baik di internal maupun eksternal perusahaan. Komunikasi interpersonal memiliki banyak fungsi yang dapat digunakan oleh sekretaris untuk menunjang pekerjaan atau tugasnya. Terutama ketika menjalankan tugas yang berhubungan dan berhadapan langsung dengan orang lain, baik internal maupun eksternal perusahaan. Tugas-tugas tersebut antara lain seperti diskusi,

berkoordinasi, lobi, negosiasi, dan konsiliasi. Komunikasi interpersonal menjadi sangat penting artinya bagi sekretaris untuk melancarkan tugasnya dan terjalinnya harmonisasi bisnis di antara perusahaan dimana sekretaris bekerja. Semakin banyak kerjasama maupun kesepakatan yang dibangun, pada saat itulah kebutuhan komunikasi interpersonal semakin penting bagi sekretaris.

3. Kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki sekretaris memiliki banyak fungsi dalam pengembangan organisasi. Diantaranya mendapatkan respon atau *feedback*, berbagi pengetahuan dan pengalaman, mengubah sikap dan perilaku. Selain itu berfungsi untuk membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu atau organisasi, pemecah permasalahan dari suatu hubungan kerjasama, serta mengurangi ketidakpastian terhadap sesuatu, dan untuk melakukan antisipasi. Melihat dari fungsi-fungsi komunikasi interpersonal sekretaris, dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan sekretaris berperan sebagai salah satu alat untuk memperlancar usaha dan strategi dalam pengembangan organisasi. Selain itu berperan sebagai jembatan penghubung kerjasama antar organisasi. Sebab dengan komunikasi tersebut ide dan gagasan akan terhubung dan dapat dipahami oleh pihak yang terlibat, sehingga ide dan gagasan akan terealisasi atau tercapai. Komunikasi interpersonal juga berperan sebagai perekat terpeliharanya usaha kerjasama antar

organisasi serta terciptanya hubungan positif baik antar individu maupun organisasi.

4. Dalam pengembangan organisasi proses komunikasi interpersonal dilakukan atau berlangsung ketika sekretaris berdiskusi dan berkoordinasi baik dengan pimpinan atau rekan kerja. Selain itu komunikasi interpersonal juga berlangsung ketika sekretaris melakukan lobi dan negosiasi dengan organisasi lain. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh sekretaris ketika di dalam usaha mengembangkan organisasi memiliki tahapan dan proses. Proses tersebut diawali dari keinginan berkomunikasi oleh komunikator yaitu sekretaris, kemudian *encoding* oleh komunikator. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol atau kata-kata. Dilanjutkan dengan pengiriman pesan, lalu penerimaan pesan oleh komunikan. Setelah itu *decoding* oleh komunikan atau proses memahami pesan, yang terakhir adalah umpan balik (*feedback*). Umpan balik tersebut merupakan tanggapan atau respon penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai dan mengevaluasi efektivitas suatu pesan. Umpan balik juga dapat menjadi bahan baru bagi komunikan untuk memulai pesan selanjutnya.

## **B. Saran**

Sekretaris dalam suatu organisasi, khususnya sekretaris dalam perusahaan diharapkan membekali diri dengan berbagai keterampilan, diantaranya membangun hubungan dengan orang lain (interpersonal),

termasuk kemampuan berkomunikasi interpersonal. Sebab komunikasi interpersonal merupakan salah satu penunjang bagi sekretaris untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam suatu organisasi.

Dalam melaksanakan komunikasi interpersonal, seorang sekretaris hendaknya selalu bersikap terbuka. Dalam arti ingin membuka diri pada masalah-masalah umum serta menunjukkan kemauan memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya. Kemudian berpikir positif, saling mendukung, berempati, dan kesetaraan. Agar komunikasi dapat merasa nyaman ketika proses komunikasi berlangsung. Sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh komunikasi secara tepat dan sesuai dengan yang diharapkan oleh komunikator.

Untuk mendukung komunikasi interpersonal, sekretaris juga perlu membekali diri dengan keterampilan berbahasa asing seperti bahasa Inggris, Mandarin atau Jepang dan lain-lain. Sebab sekretaris dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan semua orang. Tidak hanya rekan atau *partner* kerja dari negeri sendiri namun dapat berasal dari luar negeri yang menggunakan bahasa yang berbeda. Dengan demikian komunikasi interpersonal akan berlangsung lancar dan pihak yang terlibat tetap dapat memahami isi pesan yang disampaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhammad. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Deddy Mulyana. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, J.A, 2007. *Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta : Profesional Books.
- Djoko Purwanto. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Hafied Cangara. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Ignasius Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- M. Manullang. 2005. *Dasar - Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- M.G. Hartiti Hendarto dan F. X Tulusharyono. 2003. *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: PPM
- Miftah Thoha. 2002. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nurkholis. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah Teori, Modul dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Onong Uchjana Effendy. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani. 2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Saiman. 2002. *Manajemen Sekretaris*. Malang: Ghalia Indonesia.
- Suranto AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarto. 1997. *Sekretaris dan Tata Warkat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tyson, Shaun dan Tony Jackson. 1992. *The Essence of Organizational Behaviour*. Yogyakarta: Andi.
- Ursula Ernawati. 2003. *Pedoman Lengkap Kesekretarisan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi* . Jakarta: Grasindo.

<http://06511922.htm>. diakses tanggal 4 Juni 2013

<http://KomunikasiInterpersonal/ciri-dan-tujuan-komunikasi-antarpribadi.html>.  
diakses tanggal 8 Mei 2013