

**KEPRIBADIAN DAN ETIKA  
SEKRETARIS DI KANTOR**

Tugas Akhir  
Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh :  
Dwi Lestari Handayani  
10411131002

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

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dwi Lestari Handayani  
NIM : 10411131002  
Program Studi : Sekretari  
Judul Tugas Akhir : Kepribadian dan Etika Sekretaris di Kantor

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 ada 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, 13 Juni 2013

Yang menyatakan



(Dwi Lestari Handayani)

**KEPRIBADIAN DAN ETIKA  
SEKRETARIS DI KANTOR**

**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan  
Pada tanggal...30 Mei 2013

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

Koordinator Program Studi  
Sekretari D III

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

Disetujui

Dosen Pembimbing

Joko Kumoro, M.Si.  
NIP. 19600626 198511 1 001

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates

Dapan, M.Kes

NIP. 19571012 1985021 1 001

**TUGAS AKHIR  
KEPRIBADIAN DAN ETIKA  
SEKRETARIS DI KANTOR**

Disusun oleh :  
Dwi Lestari Handayani  
10411131002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi  
Sekretari D III  
Fakultas Ekonomi-Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 19 Juni 2013 dan dinyatakan telah memenuhi  
Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

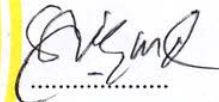
Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota

Siti Umi Khayatun M, S.Pd



Sekretaris merangkap anggota

Joko Kumoro, M.Si



Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Yogyakarta, 19 Juni 2013  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002



Dapan, M.Kes.

NIP. 19571012198502 1 001

## MOTTO

*"Kebanyakan milyuner mendapat nilai B atau C di kampus. Mereka membangun kekayaan bukan dari IQ semata, melainkan kreativitas dan akal sehat"*  
(Thomas Stanley)

*"Biasakanlah untuk berpikir bahwa sukses hanya tinggal selangkah lagi dan pasti akan diraih, niscaya masa depan yang cerah akan ada di depan Anda"*  
(Andrew Carnegie)

*"Kegagalan terbesar adalah apabila kita tidak pernah mencoba"*  
(Robyn Allan)

*"Tidak ada jaminan kesuksesan, namun tidak mencobanya adalah jaminan kegagalan"*  
(Bill Clinton)

*"Anda takkan tahu apa yang tak dapat Anda lakukan, sampai Anda mencobanya"*  
(Henry James)

*"Bila kita dulu alami waktu paling baik, maka kita tentu dapat alami waktu terburuk, dikarenakan dari moment-moment tersebut kita dapat mendapatkan makna sesuatu kebijaksanaan"*  
(Dwi Lestari Handayani)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk :

- Keluargaku tersayang kedua orang tua tercinta Ibu Tri Susanti dan Bapak Sularso yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
- Almamaterku tercinta Universitas Negeri Yogyakarta.

**ABSTRAK**  
**KEPRIBADIAN DAN ETIKA**  
**SEKRETARIS DI KANTOR**

Oleh:  
Dwi Lestari Handayani  
10411131002

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui : (1) kepribadian sekretaris di kantor (2) etika sekretaris di kantor .

Pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini dilakukan dengan metode penulisan deduktif yaitu cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus. Sedangkan metode pengumpulan datanya dengan cara mengumpulkan dan mengkaji sumber-sumber pustaka sesuai dengan permasalahan yang dibahas, setelah itu menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas.

Hasil pembahasan dari penulisan ini dapat dikemukakan bahwa (1) kepribadian sekretaris meliputi seluruh perbuatan yang menyangkut kemampuan maupun kebiasaan yang tercermin pada tingkah laku seseorang sekretaris selama sekretaris itu bekerja. Kepribadian sekretaris memiliki beberapa karakteristik yaitu: a) loyalitas, b) ketekunan dan kerajinan, c) kesabaran, d) kerapian, e) dapat menyimpan rahasia, f) etika sekretaris di kantor. (2) Etika sekretaris di kantor meliputi cara berbicara, berpakaian, berbuat dan bertindak yang diterima baik di kalangan sekretaris dan di lingkungan kerja. Etika sekretaris mencakup hal-hal sebagai berikut: a) selalau berdisiplin dalam tindakannya, b) solider dan tenggang rasa, c) berempati pada orang lain, d) bersedia memaafkan orang lain, e) sabar dan mampu menahan diri, f) memahami serta menjalankan aturan dan tata krama.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNYA sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir ini berjudul : “Kepribadian dan Etika Sekretaris di Kantor” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan studi D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.).

Terselesaikannya tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, tak salah kiranya bila penulis mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Rochmat Wahab, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates.
4. Rosidah, M.Si., Koordinator Program Studi Sekretari D III FE Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Joko Kumoro, M.Si., Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.



6. Suamiku Erwan Cahya Wardana yang senantiasa membantu dalam memberikan saran serta kritik yang membangun dalam penulisan Tugas akhir.
7. Kakak dan adikku tersayang (Raditya dan Wawan) yang selalu memberikan semangat.
8. Ahmad Agus Prasetyo yang selalu setia menjadi teman berbagi pikiran dan penyemangat penulis.
9. Teman-teman (Andrilia, Artati, Ade Safitri, Sekar, Simon, Ones, Maya) yang senantiasa membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberi bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari keempurnaan. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, <sup>13 Juni</sup> ..... 2013

Penulis



Dwi Lestari Handayani

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penulisan.....	7
E. Manfaat Penulisan.....	7
1. Bagi Penulis .....	7
2. Bagi Program Studi dan UNY .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Sekretaris.....	8
B. Kantor dan Manajemen Perkantoran .....	10
C. Sekretaris di Kantor.....	13
1. Kepribadian Sekretaris di Kantor.....	13
2. Etika Sekretaris di Kantor .....	17
<b>BAB III METODE PENGKAJIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Metode Penulisan .....	23
B. Cara Pemecahan Masalah .....	23

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Kepribadian Sekretaris di Kantor.....	25
B. Etika Sekretari di Kantor .....	30
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan .....	36
B. Saran .....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	38

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Tidak sedikit orang ketika mendengar kata "sekretaris" yang terlintas dibenaknya adalah seorang perempuan yang "dekat" dengan atasannya. Sekretaris juga identik selalu bersama dengan atasan, selalu mesra dengan atasan, pergi selalu mendampingi atasan dan sekretaris yang mengatur jadwal atasan.

Kata-kata tersebut sering kali muncul dalam pergaulan khususnya di lingkungan kantor. Sudut pandang yang berbeda dari masyarakat dan sesama rekan kantor menilai kepribadian seorang sekretaris itu buruk, sekretaris itu identik dengan mata-mata istri atasan, wanita penggoda, wanita yang hanya mengandalkan kecantikan tanpa memiliki kemampuan dan keahlian, belum lagi di anggap sebagai simpanan pimpinan ataupun perebut suami orang. Pendapat ini timbul diakibatkan karena ketidaktahuan masyarakat yang sebenarnya mengenai pekerjaan seorang sekretaris.

Pemikiran ini tentu tidak sepenuhnya benar, terlepas kembali lagi ke individu masing-masing. Kepribadian masing-masing sekretaris akan dipertanggungjawabkan, seiring dengan kewajibannya terhadap kantor dan atasan. Seorang sekretaris dalam menjalankan peranannya secara profesional tetap harus berpegang pada etika dan kepribadian yang harus dijalankan sekretaris dengan atasan. Realita yang ada di masyarakat menganggap

sekretaris hanya dari segi negatifnya saja, faktanya sekretaris merupakan jabatan yang juga memegang peran penting dalam suatu perusahaan.

Di zaman modern dengan tingkat teknologi tinggi, para esekutif menjadi tergantung pada sekretaris, disinilah kepribadian dan etika diperlukan. Kepercayaan pimpinan pada seorang sekretaris harus diutamakan tetapi sering kali sekretaris tidak memperhatikan itu. Kepribadian serta etika dapat terabaikan seiring dengan posisi sekretaris dengan atasan dan jelas sangat mempengaruhi dalam berhubungan dengan rekan bisnis.

Banyak permasalahan yang timbul akibat sekretaris tidak memperhatikan kepribadian. Kepribadian yang kurang diperhatikan, akan merugikan dirinya sendiri maupun nama baik kantor dan rekan bisnis. Kepribadian sekretaris yang kurang diperhatikan contohnya jika seseorang sekretaris merasa paling berkuasa dikantor, sekretaris itu akan merasa sombong dan tidak mau mendengarkan pendapat dari orang lain.

Penilaian luas masyarakat, pimpinan, rekan sekerja maupun rekan bisnis akan menjadi buruk jika kepribadian tidak diperhatikan. Kepribadian dan etika akan menjadi penilaian utama sekretaris dalam kantor. Sekretaris harus pandai mengendalikan dirinya agar kepribadian yang tampak menjadi nilai positif bagi sekretaris itu sendiri.

Seorang sekretaris cenderung hanya mementingkan penampilan semata, tanpa berfikir menambah pengetahuan lebih tentang perilaku dan pola pikir untuk berkembang. Penampilan menjadi penting bagi sekretaris masa kini karna pertama yang akan terlihat adalah penampilan. Seorang sekretaris

berlomba-lomba tampil lebih cantik dan menarik dihadapan atasan maupun rekan bisnis.

Permasalahan mengenai kepribadian dan etika semakin banyak, oleh sebab itu harus lebih diperhatikan. Kepekaan sekretaris juga diperlukan, terkadang sekretaris hanya memperhatikan kepentingan atasan tanpa memperdulikan rekan sekerja. Sekretaris harus dapat memperhatikan keadaan orang disekitarnya, walaupun sekretaris adalah orang terdekat atasan tetapi juga harus memiliki tenggang rasa terhadap rekan sekerja, serta menerima saran dan kritik.

Beberapa permasalahan akan timbul antar rekan sekerja, jika kepribadian sekretaris dalam kantor tidak dikembangkan. Permasalahan yang akan muncul contohnya jika sekretaris yang merasa bahwa dia adalah orang kepercayaan pimpinan, maka akan merasa berhak mengatur urusan kantor. Sekretaris akan merasa bebas mengambil keputusan tanpa sepengetahuan atasan, disinilah kesalahan besar akan terjadi jika sekretaris sudah merasa berkuasa atas kantor. Permasalahan tentang kepribadian ini yang akan menimbulkan konflik terhadap rekan sekerja.

Kepribadian serta etika yang baik saat ini menjadi syarat utama sebagai seorang sekretaris selain penyesuaian diri dan wawasan yang luas. Tingkat kompetensi sekretaris yang kini dimiliki perlu ditingkatkan sehingga tidak terjadi permasalahan dengan hal-hal yang menjadi faktor utama seorang sekretaris.

Kepribadian dan etika sekretaris semakin dibutuhkan oleh para manajersaat ini. Para manajer dalam memanfaatkan waktu lebih berkonsentrasi pada tugas managerial yang penuh tantangan itu dan segala pekerjaan staf didelegasikan kepada sekretarisnya. Konsekuensi bagi sekretaris dalam menghadapi tantangan yang tidak ringan saat ini sangat berat, oleh sebab itu harus memperhatikan etika walau dalam kondisi apapun.

Seorang sekretaris dituntut bekerja dan mengutamakan kejujuran, kepercayaan, keluhuran budi dan keahlian. Sekertaris seharusnya fokus pada tuntutan kerja dengan memperhatikan etika, tetapi banyak pula sekretaris yang mengabaikan hal tersebut demi kepentingan pribadi. Etikasangat dibutuhkan untuk dapat mempertinggi pengabdianya kepada lingkungan, masyarakat dan Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila. Sekretaris dalam melakukan tugas kesekretarisan dikendalikan oleh etika sekretaris, sehingga akan sekaligus melindungi martabat profesi dalam pengabdianya baik untuk lembaga maupun masyarakat.

Banyak orang tahu seorang sekretaris hanya memiliki pengetahuan sedikit dan tidak mengandalkan pengetahuan maksimal. Sekretaris seharusnya dituntut untuk mampu berfikir kritis dan bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan tuntutan profesinya. Sikap profesional sekretaris dapat dimiliki dengan cara mampu berfikir kritis dan memiliki pengetahuan yang luas dalam bidangnya maupun bidang lain yang masih ada kaitannya dengan dunia kesekretariatan. Pengetahuan umum juga perlu dimiliki oleh seorang sekretaris, untuk lebih mengasah kemampuan berfikir dalam berbagai bidang.

Seorang sekretaris dapat mencapai posisi puncak dengan berbagai tahapan-tahapan yang harus dilalui, yang semuanya akan menambah pengalaman untuk meningkatkan kinerja kerja sekretaris.

Masyarakat mendeskripsikan seorang sekretaris sebagai sosok wanita berpenampilan cantik, menarik, memakai pakaian mini dengan *make up* tebal dan bekerja diruangan yang nyaman. Masyarakat menilai sekretaris dari sisi luarnya saja, menilai kepribadian sekretaris pun hanya dari segi negatifnya. Sekretaris seharusnya bisa menghilangkan pandangan negatif dari masyarakat.

Pandangan negatif masyarakat mengenai kepribadian dan etikasekretari dapat dihilangkan dengan cara menampilkan citra positif dari profesi sekretaris itu sendiri. Beberapa opini yang telah didapat dari hasil wawancara dan diskusi dengan kalangan masyarakat yang berprofesi sebagai pegawai kantor swasta mengenai kepribadian dan etika sekretaris dalam kantor adalah : 1) Sekretaris harus pandai berkomunikasi. 2) Sekretaris biasanya pandai, menarik dan cantik. 3) Sekretaris harus pandai menjaga rahasia pimpinan dan perusahaan. 4) Sekretaris biasanya berpakaian mini dan *make up* tebal. 5) Sekretaris merupakan pekerjaan yang menyenangkan, karna bekerja diruangan yang nyaman. 6) Penampilan sekretarsi selalu mewah

Dari hasil wawancara tersebut, terdapat beberapa penilaian masyarakat mengenai profesi sekretaris. Harapan masyarakat tentang sekretaris adalah sekretaris diharapkan mampu menjaga kepribadian dengan baik. Sekretaris harus mampu mengandalkan ketrampilan yang dimiliki bukan



hanya fisik. Sekretaris harus menjunjung tinggi etika profesi sekretaris yang ada, untuk menciptakan citra positif terhadap penilaian sekretaris. Seorang sekretaris harus memperhatikan kepribadian dan etika yang ada, oleh karena itu disusunlah Tugas Akhir dengan judul Kepribadian dan Etika Sekretaris di Kantor. Tugas akhir ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan mengenai kepribadian sekretaris di kantor dan etika sekretaris di kantor, sehingga diharapkan dapat mengubah pola pikir masyarakat tentang pekerjaan seorang sekretaris.

## **B. Pembatasan Masalah**

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

1. Kepribadian sekretaris di kantor
2. Etika sekretaris di kantor

## **C. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana kepribadian sekretaris di kantor?
2. Bagaimana etikasekretaris di kantor ?

#### **D. Tujuan Penulisan**

Tujuan Penulisan Tugas Akhir mengenai kepribadian dan etika sekretaris ini antara lain :

1. Untuk mengetahui kepribadian sekretaris dalam kantor agar lebih baik
2. Untuk mengetahui etika sekretaris dalam kantor agar lebih baik.

#### **E. Manfaat Penulisan**

Penulisan tugas akhir mengenai kepribadian dan etika sekretaris dalam kantor ini diharapkan dapat memberi manfaat, diantaranya :

1. Manfaat bagi penulis

Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan sebagai syarat terakhir bagi penulis untuk memperoleh gelar profesi Ahli Madya, selain itu untuk menambah pengetahuan dibidang kesekretarisan terutama pemahaman mengenai kepribadian dan etika sekretaris di kantor.

2. Manfaat bagi program studi dan Universitas Negeri Yogyakarta

Penulisan tugas akhir mengenai kepribadian dan etika sekretaris dalam kantor diharapkan dapat membantu Program Studi Sekretari D3 pada khususnya serta Universitas Negeri Yogyakarta dalam menyediakan buku referensi mengenai kepribadian dan etika sekretaris di kantor.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Sekretaris

Sekretaris merupakan jabatan profesional yang pekerjaannya membutuhkan keahlian serta ketrampilan, tetapi keahlian dan ketrampilan khusus saja tidak cukup. Seorang sekretaris memerlukan latihan teknis dan pengalaman yang memadai untuk menjadi seorang sekretaris profesional. Pendidikan khusus diperlukan bagi sekretaris untuk menambah pengetahuan, serta memperdalam pengetahuan tentang dunia sekretaris.

Istilah sekretaris berasal dari Bahasa Latin yaitu *secretum* yang artinya rahasia. Dalam bahasa Perancis disebut *secrtaire*, dalam bahasa Belanda yaitu *secretares*, yang berasal dari kata *secret* berarti rahasia. Pengertian sekretaris menurut Louis C. Nanassy dan William Selden yang dikutip dan diterjemahkan oleh Sutarto (1997:24) :

Sekretaris adalah seorang pegawai kantor yang memiliki kedudukan yang lebih bertanggung jawab dari pada seorang stenografer 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 H.W. Fowler dan F.G. Fowler yang dikutip oleh Dorotul Yatimah (2009:30) :

*“Secretary:*

*1. Person employed by another to assist him in correspondence, literary work, getting information and other confidential matters.*

2. *Official appointed by society or company or corporation, and deal in the first instance with business.*
3. *Minister in charge of Government Office Secretary Of Stage-United State of America and Vacatian”*

(Sekretaris:

1. Orang yang bekerja pada orang lain untuk membantu pekerjaan korespondensi, pekerja tulis, mendapatkan informasi, dan masalah-masalah rahasia lainnya.
2. Pegawai yang ditunjuk masyarakat atau perusahaan atau perserikatan untuk melakukan korespondensi, memelihara warkat-warkat, terutama yang berurusan dengan perusahaanya.
3. Menteri yang mengepalai Kantor Pemerintahan-Menteri di Amerika Serikat dan Vatikan)

Pengertian sekretaris menurut Wikipedia Bahasa Indonesia ensiklopedia bebas menyatakan bahwa

“**Sekretaris** adalah sebuah profesi administratif yang bersifat asisten atau mendukung. Gelar ini merujuk kepada sebuah pekerja kantor yang tugasnya ialah melaksanakan perkerjaan rutin, tugas-tugas administratif, atau tugas-tugas pribadi dari atasannya. Pekerja atau karyawan ini biasanya melakukan tugas-tugas seperti mengetik, penggunaan komputer, dan pengaturan agenda. Mereka biasanya bekerja di belakang meja. Sebagian besar sekretaris adalah wanita.”<http://id.wikipedia.org/wiki/Sekretaris> (diakses tanggal 6 Mei 2013).

Pada awalnya sekretaris bertugas sebagai seseorang yang menyimpan rahasia pimpinan maupun rahasia perusahaan, tetapi saat ini tugas sekretaris bukan hanya itu saja. Sejalan dengan perkembangan dalam perusahaan tugas sekretaris lebih berkembang, sekretaris dituntut untuk membantu pekerjaan pimpinan dalam mencapai tujuan perusahaan. Seorang sekretaris tidak hanya sekedar menerima perintah dari pimpinan tetapi juga membantu aktif dalam melakukan pola perbuatan manager supaya organisasi tersebut dapat berjalan lancar dalam usaha mencapai tujuan pokok. Sekretaris menurut The Liang Gie(1992:2) adalah “seorang petugas yang pekerjaanya menyelenggarakan

urusan surat-menyurat termasuk menyiapkan urusan bagi seseorang pejabat penting atau suatu organisasi”.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa seorang sekretaris adalah seorang yang dapat dipercaya oleh pimpinan dalam kantor yang dapat membantu memperlancar pekerjaan pimpinan terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang menunjang kegiatan managerial pimpinan atau kegiatan operasional perusahaan, serta membantu pimpinan dalam membina tata hubungan (komunikasi) dengan bawahan maupun pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaan tempat sekretaris tersebut bekerja.

## **B. Kantor dan Manajemen Perkantoran**

Kantor sebagai tempat melakukan pekerjaan administrasi terdapat bermacam-macam aktivitas, antara lain proses pengiriman surat, dokumentasi, telepon, pengelolaan pegawai, pengurusan sarana dan pra sarana, penataan ruang pemeliharaan fasilitas, kebersihan kantor, prosedur dan metode, pengawasan. Pengelolaan terhadap semua aktivitas dinamakan manajemen kantor.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo yang dikutip oleh Dorotul Yatiman (2009:16) pengertian kantor adalah :

1. Ruang atau kamar kerja, atau ruang tulis.
2. Markas atau ruang ( kompleks) tempat seorang pengusaha beserta stafnya menjalankan aktivitas-aktivitas pokoknya.
3. Biro atau tempat kedudukan pimpinan dari suatu administrasi.
4. Instansi, badan, jawatandan perusahaan

Secara etimologis kantor berasal dari bahasa Belanda “*kantoor*” yang maknanya ruang tempat bekerja, tempat kedudukan pimpinan. Dalam bahasa Inggris “*office*” memiliki makna yaitu tempat memberikan pelayanan (service), posisi, atau ruang tempat kerja. Pengertian kantor dapat dibedakan menjadi 2, yaitu kantor dalam arti dinamis dan kantor dalam arti statis.

Kantor dalam arti dinamis merupakan proses penyelenggaraan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, dan penyampaian/ pendistribusian data/ informasi. Kantor dalam arti dinamis merupakan kegiatan ketatausahaan atau kegiatan administrasi dalam arti sempit

Sedangkan kantor dalam arti statis bisa berarti ruang kerja, kamar kerja, markas, biro, instansi, lembaga, jawatan, badan, perusahaan, serta tempat atau ruangan penyelenggaraan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan penyampaian/pendistribusian data/informasi.

Sedangkan pengertian manajemen perkantoran menurut George Terry yang dikutip dan diterjemahkan oleh The Liang Gie (1996:4) :

Manajemen Perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta pergerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu. Ini bersangkutan paut dengan peredaran hidup data dan keterangan perusahaan dari sejak penciptaan melalui pemeliharaan, penyebaran, dan penyimpanan kalau memiliki nilai tetap atau pemusnahannya kalau usang.

Seorang sekretaris perlu menguasai ruang lingkup manajemen kantor. Sekretaris yang menguasai ruang lingkup manajemen kantor maka akan mudah dalam menjalankan langkah-langkah dalam koordinasi, maupun

pembagian tugas sekretaris. Ruang lingkup manajemen kantor yang dijelaskan oleh Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:120) meliputi:

- a) Tata ruang kantor
- b) Komunikasi
- c) Kepegawaian perkantoran
- d) Perabotan dan perlengkapan
- e) Peralatan dan mesin
- f) Metode
- g) Warkat
- h) Perbekalan dan peralatan tulis
- i) Kontrol pejabat pimpinan

Sekretaris dalam manajemen kantor adalah sebagai asisten atau pembantu pimpinan dalam melaksanakan pengelolaan aktivitas kantor. Sekretaris harus mempelajari semua aktivitas diatas sehingga berkemampuan menguasai urusan tersebut. Sebagai asisten manajemen kantor sikap dan perilaku yang profesional akan menjadi sorotan bawahan dan menentukan keberhasilan kantor yang dipimpin.

Berdasarkan pengertian dari para ahli dapat disimpulkan bahwa kantor adalah tempat atau ruangan penyelenggaraan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyampaian data atau informasi.

Sedangkan manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu agenda.

### C. Sekretaris di Kantor

Keberadaan sekretaris menjadi tumpuan keberhasilan pimpinan dalam menjalankan fungsi manajerial itu dapat dikatakan benar, bahkan peran sekretaris menjadi salah satu faktor penentu bagi produktifitas perusahaan.

Profesi sekretaris profesional dapat dilihat dari beberapa aspek seperti:

#### 1. Kepribadian Sekertaris di Kantor

Kepribadian menurut Agus M. Hardjana (1998:125)

Kepribadian sekretaris adalah sifat rasa, karsa, cipta, dan segala perilaku yang sebaiknya ada pada sekretaris sehingga dapat tampil sesuai dengan peran dan mampu mendukung pelaksanaan tugas secara optimal. Kepribadian itu menampakan diri pada bentuk, ciri, atau sifat- sifat tertentu.

Kepribadian merupakan sikap hakiki yang tercermin pada sikap seseorang yang membedakannya dari orang lain. Kepribadian memegang peran penting dalam menunjang kinerja seorang sekretaris bahkan, untuk prasyarat tertentu kepribadian lebih dominan dibandingkan prasyarat lainnya. Kepribadian sekretaris dapat dilihatdari:

- a. Perilaku seorang sekretaris yang meliputi pola bekerja yang efisien serta dapat membangun hubungan baik dengan berbagai pihak.
- b. Pola pikir seorang sekretaris meliputi cara berfikir positif, konstruksi dan efektif.
- c. Pengetahuan dan ketrampilan seorang sekretaris.

Syarat pengetahuan dan ketrampilan untuk menjadi sekretaris profesional adalah :



- 1) Syarat pengetahuan meliputi: a) Pengetahuan tentang misi, visi, fungsi, tugas-tugas, struktur, organisasi dan profil organisasi. b) Pengetahuan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, pengetahuan bahasa baik bahasa Indonesia maupun bahasa asing. c) Pengetahuan dibidang administrasi dan manajerial.
  - 2) Syarat keterampilan, artinya sekretaris disamping dituntut mempunyai pengetahuan juga terampil menerangkan pengetahuannya untuk kepentingan kerja. Keterampilan yang dituntut meliputi : ketrampilan berkomunikasi, korespondensi, tata kearsipan dan terampil dalam melakukan aktivitas kerja kantor lainnya.
- d. Penampilan seorang sekretaris.

Penampilan diri ialah pembentukan diri seseorang untuk menjadi lebih menarik terutama dari segi fisik dan juga pembentukan kepribadian yang mempesona terutama bagi kaum wanita. Penampilan yang menarik menjadi tuntutan seorang sekretaris. Pimpinan akan menghendaki sekretaris untuk selalu tampil cantik, karena dengan penampilan cantik dan menarik akan memberikan kesan tersendiri bagi pimpinan maupun rekan bisnis. Sekretaris dalam berpenampilan, harus memperhatikan beberapa hal yang menunjang agar penampilan sekretaris dapat terlihat menarik. Beberapa yang perlu diperhatikan agar penampilan menarik seperti dijelaskan oleh Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000:180) adalah sebagai berikut ini :

- a. Kebersihan dan kesehatan diri
- b. Kerapian dan daya tarik pribadi
- c. Ekspresi suara dan tingkah laku
- d. Busana dan tata rias

Kepribadian yang menarik meliputi kepribadian dinamis, dewasa, penuh percaya diri, terbuka, penuh rasa tanggung jawab, loyalitas, sopan dan jujur. Menurut Dorotul Yatimah (2009:62) kepribadian sekretaris memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. Loyalitas

Loyalitas merupakan perasaan yang terwujud kesetiaan terhadap organisasi dan pekerjaannya sehingga merasa memiliki, menjaga nama bagi organisasi dan jika perlu membela organisasi.

2. Ketekunan dan kerajinan

Seorang sekretaris harus tekun dan rajin dalam melaksanakan pekerjaannya karena jika tidak, pekerjaan kantor terbengkalai.

3. Kesabaran

Tugas sekretaris banyak berhubungan dengan pelayanan terhadap pekerjaan operasiona yang selalu membutuhkan bantuan informasi dan administrasi lainnya maka sekretaris harus memiliki sifat sabar. Sifat sabar yang dimaksud mengandung arti ulet dan tidak cepat putus asa dalam melaksanakan pekerjaan.

4. Kerapian

Setiap pekerjaan menuntut kerapian karena pekerjaan yang rapi menunjukkan bahwa pekerjaan tersebut ditata dengan baik. Selain kerapian dalam pekerjaan, kerapian penampilan sekretaris juga penting. Misalnya dalam menggunakan pakaian, menata rambut, memakai *make up*, cara duduk dsb.

5. Dapat menyimpan rahasia

Fungsi sekretaris selain membantu pimpinan adalah menyimpan rahasia. Sebagai tangan kanan pimpinan, sekretaris dituntut untuk menyimpan rahasia karena bila terjadi kebocoran dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi.

Menurut Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (200:170)

Kepribadian sekretaris dapat dikembangkan dari berbagai segi yang mencakup beberapa hal yaitu:

- a. Mengetahui diri dengan baik  
Mengetahui diri dengan baik berarti harus siap mengubah hal-hal yang kurang baik dalam diri dan belajar mengatasi keadaan. Memahami kekurangan dan kelebihan yang ada merupakan langkah awal dalam pengembangan kepribadian. Sekretaris profesional tidak pernah menutup diri dan selalu terbuka dengan siapa pun untuk mendapatkan masukan-masukan bagi pengembangan kepribadiannya.
- b. Siap untuk menerima kritik  
Seorang sekretaris harus terbuka menerima kritik baik dari pimpinan maupun rekan sekerja. Sekretaris tidak boleh menganggap sepele kritik tersebut, namun harus kritis terhadap kritik yang diajukan pada sekretaris dan tidak boleh menanggapi kritik secara arogan.
- c. Membentuk sikap positif  
Sekretaris selalu diharapkan membentuk sikap yang positif. Contohnya tidak selalu menuduh orang lain, tidak mencari-cari kesalahan orang lain, peka terhadap kesibukan dan kesusahan rekan sekerja atau pimpinan, memberi dukungan kepada rekan kerja dan pimpinan, mempunyai semangat membantu orang lain, santun dalam bersikap, setiap, menghargai ketepatan waktu, dapat bekerja sama, jujur dan dapat dipercaya.

Kepribadian dapat dilatih dan dikembangkan, kuncinya adalah meningkatkan kemampuan /keterampilan serta sikap yang simpatik dalam menghadapi masyarakat dan berusaha untuk menjadi manusia yang dibutuhkan dalam masyarakat semaksimal mungkin. Kepribadian dapat menjadi modal yang menguntungkan, kepribadian yang positif akan mudah diterima dimasyarakat sedangkan kepribadian yang negatif akan menjadi rintangan bagi perkembangan karier seorang sekretaris.

Ernawati Ursula berpendapat bahwa kepribadian yang cocok untuk sekretaris yang dikutip oleh Dorotul Yatimah (2009:62) adalah:

- a) Bersifat simpatik, menyenangkan bagi orang lain, tidak egois, bersifat terbuka, dan tenang.
- b) Bersikap dewasa dalam berfikir maupun bertindak, artinya senantiasa belajar meningkatkan kemampuan dan kualitas dirinya. Orang yang kepribadiannya mantap tidak lagi ego sentries, tetapi

sudah mencapai tahap interdependence, artinya mampu berhubungan secara harmonis dengan orang lain, namun tetap mandiri.

- c) Senantiasa mengembangkan sikap-sikap positif yang dimiliki dan berupaya mengikis segi-segi kekurangan dirinya.
- d) Banyak membaca buku, tulisan maupun mempelajari pengalaman orang lain yang sukses.
- e) Luwes dalam pergaulan
- f) Sabar bersemangat tinggi, bersedia bekerja keras, berinisiatif dan kreatif, telaten, tidak cepat bosan, dan tidak mudah putus asa.

## 2. Etika Sekretaris di Kantor

Etika Sekretaris hakikatnya kebaikan yang perlu dilaksanakan dan dihayati oleh sekretaris. Etika menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:169) adalah "ilmu pengetahuan tentang akhlak dan moral. Pembelajaran tentang etika memiliki sasaran agar orang dapat membedakan yang baik dan buruk". Etika sekretaris meliputi: jujur, setia, tanggung jawab, dan dedikasi. Kesadaran moral membentuk manusia untuk selalu berbuat baik sesuai dengan hati nurani.

Etika akan memberikan arahan petunjuk untuk membentuk kepribadian seseorang sesuai dengan bidang profesinya. Etika menjiwai seseorang dalam menjalankan tugasnya sehingga menyelesaikan dengan benar untuk memperoleh hasil yang memuaskan.

Etika pada dasarnya merujuk pada dua hal. Pertama etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembedaannya. Kedua, etika merupakan pokok permasalahan dalam disiplin ilmu itu sendiri, yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:177) ciri-ciri pribadi sekretaris sesuai dengan etika profesi perlu memiliki sikap :

1. Mau menyelami perasaan orang lain.
2. Mau berbagi perasaan dan tenggang rasa.
3. Selalu mengoreksi diri pribadi atas penilaian atau kritik dari orang lain.
4. Mau menerima penilaian-penilaian orang lain tentang diri pribadinya dan penilaian itu diambil segi positifnya.
5. Mau memaafkan kesalahan orang lain dan mengakui kesalahan yang diperbuatnya
6. Menghindarkan diri atas perbuatan tercela, misalnya: senang mengumpat, senang mencaci maki, senang mengobrol, gosip, dan mengeluh.
7. Sanggup dan mampu menahan diri apabila dihadapkan pada hal-hal yang menyebabkan marah.
8. Sabar dan bijaksana dalam menghadapi segala persoalan dan mampu mengatasi persoalan tanpa merugikan orang lain.

Etika mencari ukuran baik dan buruk perilaku individu dan bertujuan agar orang tahu norma, tata nilai, dan tata susila yang berlaku dalam masyarakat serta mencegah kekeliruan dalam mendapatkan kebenaran.

Etika Sekretaris dalam kantor meliputi:

a. Cara Berbusana

Cara berbusana yang baik merupakan ciri khusus, menunjukkan kepribadian dan kewibawaan bagi sekretaris. Berbusana yang baik berarti penampilan diri secara keseluruhan mulai dari dandanan rambut, wajah, badan, kaki dan segala kelengkapannya.

Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan seorang sekretaris pada waktu berbusana, misalnya:

1) Waktu

Umumnya jam kerja seorang sekretaris berkisar antara pukul 08.00 sampai pukul 16.00, oleh karena itu pengaturan dan pemilihan busana hendaknya sesuai untuk dipakai pagi, siang sampai sore hari.

2) Keadaan Jasmani

Seorang sekretaris perlu mawas diri dalam memilih, menentukan, dan menggunakan pakaian dengan memperhatikan keadaan ciri-ciri jasmani seperti tinggi, pendek, gemuk, kurus, kulit sawo matang, kuning langsung, dan sebagainya.

3) Iklim

Dikarenakan Indonesia mempunyai iklim panas dengan musim hujan dan kemarau, maka seorang sekretaris harus dapat menyesuaikan diri dalam berbusana dengan keadaan iklim dan cuaca.

4) Bahan, warna, motif pakaian

Bahan yang umum dipakai diantaranya sutra, katun, dan wool. Pengaruh warna dapat dikategorikan seperti :1) Warna tenang (kuning muda, nila, abu-abu, hijau muda, biru muda . 2) Warna cerah (biru laut, hijau jamrut, merah bata, kuning emas, jingga).

b. Cara berbicara, yang harus diperhatikan pada waktu berbicara yaitu:

- 1) Tidak boleh berbicara yang menyinggung perasaan orang lain
- 2) Tidak boleh memperbincangkan masalah pribadi
- 3) Tidak boleh gemar memuji diri sendiri
- 4) Hindari gosip

- 5) Tidak boleh memotong pembicaraan
- 6) Tidak boleh membesarkan persoalan sepele.

c. Cara Mendengarkan

Usahakan pembicaraan orang lain didengarkan dengan cermat (pusatkan pikiran), kemudian disaring, dipilih dan ditarik kesimpulan tentang pokok masalah yang dikemukakan.

d. Cara Berjalan

Cara Berjalan yang baik seorang sekretaris adalah :

- 1) Tidak boleh menyeret-nyeret sepatu.
- 2) Menjaga keseimbangan badan, usahakan berjalan tidak dibuat-buat.
- 3) Menunjukkan ekspresi tanda percaya diri.
- 4) Menggunakan tangga *escalator* waktu naik, pria terlebih dahulu baru wanita, sebaliknya jika turun wanita terlebih dahulu disusul pria.

e. Cara Makan dan Minum

Cara makan :

- 1) Segera menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi.
- 2) Pilih dan ambil kebutuhan sesuai dengan kebutuhan
- 3) Sesuaikan irama makan, tidak perlu terburu-buru, dan jangan terlalu lambat.
- 4) Hindarkan perilaku seperti orang kelaparan atau berpura-pura kenyang.

f. Cara Minum :

- 1) Teguk air sedikit, jangan terburu-buru.

- 2) Aduk-aduk air jika masih panas jangan meniup-niup.
- 3) Usahakan jangan sampai tumpah.
- 4) Jangan angkat tinggi-tinggi jari manis dan kelingking.
- 5) Mempersilahkan minum kawan / orang lain yang berada di dekat kita.

Etika dalam kantor memberikan petunjuk kepada sekretaris supaya dapat memperhatikan segala perilaku yang dapat mempengaruhi pandangan terhadap dirinya sendiri maupun kantor. Menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (1988:30) yang perlu diperhatikan dalam menjaga etika di kantor adalah :

1. Membentuk klik (kumpulan golongan) yang akan membedakan kepentingan golongan masing-masing.
2. Tidak masuk kantor dengan alasan “sakit”, padahal hanya ingin bermalas-malasan dirumah
3. Bergegas-gegas pulang pada waktu tutup kantor, sedangkan selalu datang terlambat.
4. Sering memakai telepon kantor untuk kepentingan pribadi
5. Pulang sebelum waktunya, karena kebetulan hari itu sang majikan tidak di tempat
6. Selalu menunda-nunda pekerjaan yang seharusnya segera dapat diselesaikan
7. Segan merawat peralatan kantor yang dipercayakan untuk dirawat
8. Melakukan hal-hal yang tidak termasuk tugas kantor, seperti mengisi teka teki silang, menulis surat pribadi, bertamu kebagian lain tanpa suatu urusan

Seorang sekretaris yang ideal harus mempunyai watak yang teguh, pengetahuan profesional yang lengkap, ketrampilan terlatih. Sekretaris dikatakan ideal jika memiliki kecakapan, pengalaman, akhlak tinggi, rasa tanggung jawab dan senantiasa setia kepada etika yang berlaku untuk sekretaris. Seorang pimpinan tidak akan mengobrol rahasia perusahaan.



Sekretaris juga akan diberi kepercayaan tidak akan membocorkan rahasia kantor baik selama bekerja maupun jika sudah tidak bekerja dalam kantor. Etika dalam kantor memberikan petunjuk kepada sekretaris supaya memperlakukan setiap orang dengan cara yang baik dan pantas.

Menurut Ursula Ernawati yang dikutip oleh Dorotul Yatimah (2009:262) etika profesi sekretaris mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Selalau berdisiplin dalam tindakannya
2. Solider dan tenggang rasa
3. Berempati pada orang lain
4. Bersedia memaafkan orang lain
5. Sabar dan mampu menahan diri
6. Memahami dan menjalankan aturan dan tata krama

Tujuan pemahaman dan penghayatan etika sekretaris adalah mengatur tata krama dan aktivitas seorang sekretaris yang profesional. Etika sekretaris harus terwujud dalam tingkah laku sehari-hari diantaranya berkelakuan baik, rajin, taat, setia, sopan santun serta menjaga dan mempertahankan rahasia pimpinan. Baik buruknya citra sekretaris dan perusahaan bergantung pada cerminan sekretaris. Sekretaris jika mempunyai etika baik didalam maupun luar kantor maka memberi kesan baik dan simpatik secara pribadi maupun pada kantor tempat sekretaris itu bekerja.

## **BAB III**

### **METODE PENGAJIAN**

#### **A. Metode Penulisan**

Metode yang digunakan dalam menyusun tugas akhir yaitu metode deduktif, pada pemecahan masalah dilakukan dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus. Penyelesaian masalah yang dikaji dalam tugas akhir ini, dibutuhkan data atau informasi yang lengkap, jelas dan akurat dari berbagai sumber. Informasi-informasi yang didapat dalam masalah ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara dan referensi sehingga informasi yang termuat di dalam tugas akhir ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

#### **B. Cara Pemecahan Masalah**

Langkah-langkah yang ditempuh untuk memecahkan masalah antara lain :

1. Menentukan tema dan mengumpulkan sumber-sumber baik berupa informasi atau data-data berbagai sumber bacaan yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
2. Mempelajari dan mengkaji informasi atau data-data yang diperoleh, dengan demikian dapatdiketahui permasalahan yang timbul tentang topik yang dibahas pada umumnya.

3. Setelah mempelajari dan mengkaji informasi yang diperoleh, langkah terakhir yang dilakukan yaitu menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas untuk kemudian menuangkannya ke dalam Tugas Akhir.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Kepribadian Sekretaris di Kantor**

Kepribadian dapat diartikan sebagai identitas seseorang, sehingga banyak menyangkut masalah watak, sifat, yang tercermin nyata dalam perbuatan serta tindakan seseorang. Orang yang berkepribadian adalah orang yang sadar akan dirinya, dan dapat mengerti dengan tepat dirinya. Seseorang yang berkepribadian kuat adalah orang yang dapat menentukan dirinya sendiri, berbuat apa, sebagai apa, mau apa dan sebagaimana.

Kepribadian yang harus diperhatikan tidak hanya kepribadian diri dalam bersikap dan bertingkah laku tetapi juga dari cara berpenampilan yang baik. Pakaian yang dipakai sekretaris tidak harus terbuka, sekretaris tidak harus memperlihatkan fisiknya yang bagus tetapi kesopanan berpenampilan juga penting.

Kepribadian adalah pola menyeluruh semua kemampuan, perbuatan serta kebiasaan seseorang baik dari segi jasmani, mental, rohani, maupun emosi, yang ditata dalam suatu cara yang khas dengan mendapat pengaruh dari luar. Pola tersebut berwujud dengan tingkah laku dalam usaha menjadi manusia sesuai dengan yang dikehendaki.

Tiap orang memiliki kepribadian yang khas, bersifat pribadi, dan berbeda satu dengan lainnya, serta tidak dapat dibagi-bagikan pada yang lain. Pemahaman tentang arti kepribadian sekretaris, maka untuk memiliki atau

mengembangkan kepribadian sekretaris tersebut ada beberapa usaha yang harus dilakukan diantaranya adalah :

1. Menggunakan kesempatan yang memungkinkan untuk mencoba mempraktekkan atau melatih sikap-sikap positif yang perlu dimiliki atau dikembangkan.
2. Berusaha untuk selalu mengingat hal-hal utama dalam melakukan praktek. Dalam hal melakukan praktek tersebut, jangan membuat pengecualian (ditinjau dari segi: waktu, keadaan, dan orang) untuk melatih diri.
3. Bagi calon sekretaris dan sekretaris junior, disamping perlu banyak membaca, maka perlu memperhatikan dan mencatat kesempurnaan yang dilakukan seseorang di sekeliling yang telah berhasil dibidang kesekretariatan yang bisa dijadikan contoh.
4. Memahami perasaan orang lain, tidak egois, dan mau menerima penilaian tentang diri pribadi
5. Menghindarkan diri dari sebab-sebab tercela oleh orang lain, dan menghindari kebiasaan mencela segala sesuatu yang ada disekelilingnya.
6. Sanggup menahan emosi dalam segala keadaan.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepribadian meliputi:

1. Kebiasaan dan tingkah laku
2. Kemampuan berbicara
3. Kesehatan
4. Sikap-sikap yang menunjang pelaksanaan pekerjaan

Sekretaris merupakan salah satu profesi yang mengutamakan kepribadian dan penampilan. Memang kecantikan bukanlah syarat mutlak, akan tetapi sekretaris harus tahu bagaimana cara menampilkan diri. Sekretaris menjadi sasaran bagi orang-orang disekitarnya yang memang senang menilai orang lain. Masyarakat sering menilai sekretaris seperti cara duduk, berdiri, berjalan, berbicara, berpakaian dan merias diri. Penilaian mendasar masyarakat tentang sekretaris juga tertuju pada kebersihan sampai kedisiplinan diri pribadi seorang sekretaris.

Respon positif atau negatif dari orang tergantung dari kepribadian dan penampilan diri seorang sekretaris yang disampaikan, misalnya melalui cara berpakaian, sikap dan perbuatan, sopan santun, dan lain-lain. Relasi bisnis pimpinan akan mendapatkan kesan pertama dalam perusahaan tersebut dari diri sekretarisnya. Sekretaris diharapkan memiliki sifat positif, percaya diri, riang gembira, suka menolong yang dikombinasikan dengan penampilan bisnis yang rapi, bersih, dan konservatif.

Kepribadian meliputi berbagai unsur, baik jasmani maupun rohani yang tercermin dalam tingkah laku. Kepribadian sekretaris berarti seluruh perbuatan yang menyangkut kemampuan maupun kebiasaan yang tercermin pada tingkah laku seseorang sekretaris selama sekretaris itu bekerja.

Kepribadian merupakan sisi luar manusia untuk menutupi diri dari sifat/karakter yang kurang baik agar secara visual terlihat baik dikalangan masyarakat. Kepribadian dapat dilatih dan dikembangkan dengan

meningkatkan kemampuan/ketrampilan serta sikap yang simpati dalam menghadapi masyarakat maupun rekan sekanor.

Kepribadian bisa menjadi modal yang menguntungkan. Kepribadian yang positif akan terhormat dan diterima dimanapun juga, sedangkan kepribadian yang negatif akan menjadi penghalang untuk meniti karier. Sifat psikologis adalah suatu kondisi batiniah seseorang yang dapat memberikan atau memantulkan citra baik/buruk seseorang.

Kepribadian seseorang sekretaris dapat menunjang secara maksimal potensi peningkatan kemampuan kerja yang menguntungkan bagi diri sendiri maupun pengembangan organisasi.

Kepercayaan diri sudah terbukti mampu menarik/mengundang, menginspirasi, serta memotivasi orang lain. Seseorang lebih memperhatikan apa yang mereka lihat, seperti cara membawa diri, cara berpakaian, sikap, mimik muka, dan lain-lain dari pada yang dibicarakan.

Kejujuran diperlukan untuk membina hubungan yang sehat. Pendengar yang baik dapat mempelajari kejujuran yang sebenarnya merupakan “keputusan modal pribadi” untuk mengatakan kebenaran.

Kepribadian seseorang yang sukses dan menarik terletak pada citra diri yang merupakan integritas intelektualitas, watak, perilaku, karya dan penampilan seseorang di depan umum. Sekretaris perlu mengembangkan diri melalui peningkatan kopetensinya sehingga benar-benar mampu dan berkualitas tinggi dalam membantu pimpinannya. Sebaiknya sekretaris

melengkapi diri dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan diluar tugas-tugas kesekretariatan

Kepribadian menunjuk pada pengaturan sikap-sikap seseorang untuk bertindak, berfikir, merasakan cara berhubungan dengan orang lain dan cara seseorang menghadapi masalah. Kepribadian sendiri terbentuk melalui proses sosialisasi yang panjang sejak dilahirkan. Kepribadian mencakup kebiasaan sifat dan sikap seseorang yang dapat berubah dan berkembang seiring proses sosialisasi yang dilakukan individu tersebut. Penyesuaian tersebut sangat berkaitan dengan aspek-aspek kepribadian itu sendiri. Kepribadian sekretaris tercermin pada hal-hal berikut:

a. Kebiasaan dan tingkah laku

Sikap sekretaris dalam menghadapi masalah-masalah di tempat kerja tercermin dalam sikap yang kongkret, misalnya teliti, memiliki kemampuan berinisiatif, dan menyesuaikan diri atau bersosialisasi dalam arti yang positif.

b. Kemampuan dalam berbicara

Kemampuan dalam berbicara meliputi intonasi suara, ekspresi dan kata yang diucapkan. Sekretaris harus mampu memiliki kemampuan dalam hal mengemukakan ide kepada pihak lain dengan jelas. Keterampilan verbal dalam berbicara secara lisan merupakan kemampuan mengekspresikan bahan pembicaraan dalam kata-kata.



Kepribadian sering diidentikkan dengan identitas seseorang baik yang menyangkut watak, sifat, perbuatan atau tindakan yang merupakan usaha seseorang dalam mengaktualisasikan jati diri. Kepribadian sekretaris penting dibangun dan dikembangkan terus-menerus guna membangun profesionalisme agar sekretaris mampu membawakan dirinya dengan baik di hadapan pimpinan, rekan sekerja dan pihak luar.

## **B. Etika Sekretaris di kantor**

Pergaulan hidup bermasyarakat, bernegara, hingga tingkat internasional membutuhkan suatu sistem yang mengatur bagaimana seharusnya manusia bergaul. Sistem pergaulan tersebut dapat kita katakan sebagai suatu etika. Etika tersebut dimaksud sebagai pedoman pergaulan untuk menjaga kepentingan masing-masing yang terlibat dalam lingkungan tersebut tanpa melanggar adat istiadat.

Profesi yang berubah cepat di era masa kini, salah satunya adalah profesi sebagai sekretaris karena sekretaris merupakan pengelola sumber daya perusahaan terpenting yakni pemimpin perusahaan dan manajer. Sekretaris berasal dari bahasa latin yaitu *secretum* yang artinya rahasia, sedangkan arti sekretaris yang sebenarnya adalah yang diberi kepercayaan untuk menjaga rahasia atau segala hal penting oleh pimpinan atau perusahaan.

Penampilan utama seorang sekretaris dapat diukur dari etika. Seorang sekretaris haruslah berperilaku sesuai dengan norma dan etika sebagai seorang

sekretaris. Penampilan untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik dan dapat menampilkan diri secara terampil perlu diperhatikan.

Keindahan fisik bukanlah yang terpenting yang dinilai dari sekretaris, perilaku atau etika seorang sekretaris adalah titik ukur yang perlu diperhatikan. Etika sekretari adalah hakikat kebaikan yang perlu dilaksanakan oleh seorang sekretari. Etika tersebut meliputi kejujuran, kesetiaan, tanggung jawab dan dedikasi.

Etika sekretaris yang harus diperhatikan ialah :

1. Cara berbusana.
2. Cara berbicara

Etika berbicara harus dilatih bagi seorang sekretari harus karna untuk menjaga ucapannya agar tidak menyinggung orang lain. Seorang sekretari hanya mengucapkan hal-hal penting ruang lingkup pembahasan, tidak keluar jalur misalkan, memperbincangkan masalah pribadi, bergosip, bahkan memuji-muji diri sendiri.

Seorang sekretari yang diperhatikan saat berbicara adalah jangan pernah memotong saat *client* sedang berbicara, usahakan menjadi pendengar yang baikdi saat client selesai berbicara,barulah kita menanggapi ucapan client tersebut.

Citra perusahaan adalah hal yang harus dijunjung tinggi karena posisi ini adalah tangan kanan atasan, maka harus mampu menampilkan citra perusahaan yang baik. Sekretaris harus ramah, baik dan bertanggung jawab

pada semua tugasnya, bukan hanya baik kepada atasan, tapi juga harus baik kepada relasi dan kawan sekantor.

Etika pada dasarnya merujuk pada dua hal. Pertama etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembedanya. Kedua, etika merupakan pokok permasalahan dalam disiplin ilmu itu sendiri, yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Etika harus dijadikan pedoman seorang sekretaris dalam kantor karena etika dapat membangun citra diri seorang sekretaris saat bekerja. Pedoman yang sudah diterapkan seorang sekretaris dari awal bekerja akan mampu menjadi tuntunan saat bekerja. Sekretaris akan tahu mana yang baik dan harus dikerjakan.

Sekretaris harus mampu mempelajari di mana organisasi, memahami wewenang atau tanggung jawab dengan baik. Sekretaris jangan sampai kurang jelas memahami instruksi, yang menjadikan salah tafsir. Pencarian cara kerja baru yang lebih efektif sebagai cara baru untuk memecahkan persoalan. Perubahan semacam itu dapat menghilangkan rutinitas atau sifat menonton suatu pekerjaan.

Seorang sekretaris juga harus memiliki etika yang baik yaitu dalam hal berbicara, makan, dan duduk. Etika sangat penting karena itu sangat berkaitan dengan citra perusahaan. Sekretaris terkadang diminta untuk menemani atasan untuk melakukan presentasi menggantikan atasan, oleh sebab itu seorang sekretaris harus pandai berbicara di depan publik.

Etika dan pengembangan diri konteks profesional adalah menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan etika yang berlaku, memang merupakan suatu keharusan bukan hanya pilihan. Peraturan itu berlaku untuk seluruh jajaran sumber daya manusia dalam kantor, termasuk juga untuk seorang sekretaris.

Etika sekretaris adalah hakikat kebaikan yang harus dimiliki, dilaksanakan dan dihayati oleh seorang sekretaris seperti jujur, setia, bertanggung jawab dan berdedikasi tinggi. Etika sekretaris adalah cara berbicara, berpakaian, berbuat dan bertindak yang diterima baik di kalangan sekretaris di lingkungan kerja.

Seorang sekretaris harus memahami dasar-dasar etika kesekretarian, yang melandasi profesionalisme seorang sekretaris. Konsistensi yang digunakan akan semakin memperjelas etika yang nantinya akan menunjang kemantapan karir dan sukses yang akan berkesinambungan. Sekretaris akan dapat berkembang bila benar-benar dapat tampil secara profesional dalam berbagai aktivitas organisasi, tidak hanya etika yang perlu mendapat perhatian penting. Aspek lain secara meluas harus diperhatikan untuk pengembangan diri yang perlu dikaji ulang dan ditingkatkan seorang sekretaris

Seorang sekretaris dalam memantapkan langkah, diperlukan juga adanya kehandalan dalam mengembangkan pola komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif dapat ditunjang oleh kemampuan membina hubungan

interpersonal yang memadai, termasuk di dalamnya kemampuan dalam menyiasati suatu situasi dengan fleksibilitas yang terkendali.

Perannya seorang sekretaris sangat dipenuhi dengan dilema. Hubungan mesra dan harmonis dengan atasan memang sangat penting dalam konteks profesionalisme, karena sekretaris dalam hal ini adalah media penghubung antara atasan dan karyawan lain secara internal maupun dengan mitra kerja secara eksternal sehingga dibutuhkan komunikasi yang intens dengan atasan.

Karier sekretaris akan menaik jika seorang sekretaris memperhatikan etika dalam setiap perilakunya dikantor. Ciri-ciri pribadi sekretaris sesuai dengan etika seorang sekretaris sebagai berikut:

1. Mau menyelami perasaan orang lain dan tidak egoistis.
2. Mau berbagi perasaan dan tenggang rasa.
3. Selalu mengoreksi diri pribadi atas penilaian atau kritik dari orang lain.
4. Mau menerima penilaian-penilaian orang lain tentang diri pribadinya dan penilaian itu diambil segi positifnya.
5. Mau memaafkan kesalahan orang lain dan mengakui kesalahan yang diperbuatnya.
6. Menghindarkan diri atas perbuatan yang tercela, misalnya: senang mengumpat, senang mencaci maki, senang mengobrol, gosip, mengeluh dan bentuk-bentuk lain yang kurang terpuji.
7. Sanggup dan mampu menahan diri apabila dihadapkan pada hal-hal yang menyebabkan marah.

8. Sabar dan bijaksana dalam menghadapi segala persoalan dan mampu mengatasi persoalan tanpa merugikan orang lain.
9. Selalu memberikan saran yang positif dan selalu memperhatikan kepentingan orang lain.
10. Mampu menciptakan suasana yang menggembirakan dalam pergaulan serta tidak memberi celaan dalam bentuk apapun.
11. Merasa senang atas keberhasilan dan keberuntungan orang lain dengan memberi salam dan menyampaikan ucapan “proficiat” atau “selamat”.
12. Mengetahui aturan sopan santun dan selalu menghormati pendapat dan kepentingan orang lain.
13. Berpikir sehat dan selalu menunjukkan kesungguhan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kepribadian sekretaris meliputi seluruh perbuatan yang menyangkut kemampuan maupun kebiasaan yang tercermin pada tingkah laku seseorang sekretaris selama sekretaris itu bekerja. Kepribadian sekretaris memiliki beberapa karakteristik yaitu: a) loyalitas, b) ketekunan dan kerajinan, c) kesabaran, d) kerapian, e) dapat menyimpan rahasia, f) etika sekretaris di kantor.
2. Etika sekretaris di kantor meliputi cara berbicara, berpakaian, berbuat dan bertindak yang diterima baik di kalangan sekretaris dan di lingkungan kerja. Etika sekretaris mencakup hal-hal sebagai berikut: a) selalu berdisiplin dalam tindakannya, b) solider dan tenggang rasa, c) berempati pada orang lain, d) bersedia memaafkan orang lain, e) sabar dan mampu menahan diri, f) memahami serta menjalankan aturan dan tata krama.

#### **B. Saran**

Seorang sekretaris tentunya punya banyak kelebihan dan kekurangan yang harus diperhatikan masalah kepribadian dan etika dalam kantor. Pendapat masyarakat juga penting untuk membangun serta mengembangkan kepribadian dan etika sekretaris. Saran untuk sekretaris mengenai kepribadian dan etika dalam kantor adalah:

1. Sebaiknya sekretaris dapat memahami mengenai kepribadian di kantor agar rekan sekerja maupun rekan bisnis dapat menilai positif.
2. Sekretaris profesional sebaiknya tidak hanya mementingkan penampilan secara fisik tetapi perlu mengedepankan perilaku dan pola pikir yang baik agar pengetahuan sekretaris dapat berkembang.
3. Sekretaris seharusnya mementingkan kepribadian yang baik dengan cara berpakaian yang tidak harus terbuka.
4. Etika harus dijadikan sebagai pedoman dalam bekerja agar dalam bekerja lebih maksimal dan tetap mengedepankan norma-norma yang berlaku.
5. Sekretaris harus mampu bekerjasama dengan pimpinan, rekan kerja dan anak buah agar hubungan dalam bekerja terjalin dengan baik.
6. Menjalankan tugasnya dengan baik dan mencintai profesinya sebagai seorang sekretaris agar sekretaris dapat bekerja dengan profesional.

Diperlukan pemahaman yang lebih mendalam dari sekretaris mengenai kepribadian dan etika sekretaris dalam kantor. Sehingga dengan pemahaman tersebut, sekretaris dapat menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana 1998. *Sekretaris*. Yogyakarta: Kanisius
- Dapan, M. Kes., dkk. 2011. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Diploma III*. Yogyakarta: UNY Kampus Wates
- Didi Wahyu Sudirman. 1988. *Etika Sekretaris Dan Human Relationanya*. Yogyakarta:Liberty
- Durotul Yatimah. 2009. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia
- Gie, The Liang. 1992. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- M. G Hartiti Hendarto dan Drs. F. X Tulusharyono, M.M. 2003. *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta:PPM
- Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani. 2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor Yang Efektif*. Yogyakarta : GAVA MEDIA
- Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara. 2000. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Kanisius
- Sutarto. 1997. *Sekretaris dan Tatawarkat*. Yogyakarta:Gadjah mada
- Titiek Triwidodo dan Djoko Kristanto. 2004. *Pengembangan Kepribadian Sekretaris*. Jakarta:PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- <http://neniuswatun.com/2012/05/membentuk-citra-pribadi-bagi-sekretaris.html>  
diakses tanggal 14 April 2013
- <http://kuliahitukeren.com/2011/08/macam-macam-tugas-sekretaris.html>diakses  
tanggal 26 april 2013
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Sekretaris>diakses tanggal 6 Mei 2013
- <http://zizer.wordpress.com/2009/12/19/membangun-citra-pribadi-sekretaris-yang-positif/>diaksestanggal 6 Mei 2013