

PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN SEKRETARIS

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

RININDA DHANESWARA

11411134013

PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rininda Dhaneswara
NIM : 11411134013
Program Studi : D III Sekretari
Judul Tugas Akhir : Pengembangan Kepribadian Sekretaris

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 tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 22 Mei 2014

Yang menyatakan,



(Rininda Dhaneswara)

PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN SEKRETARIS

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal20.....

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

Koordinator Program Studi
D III Sekretari

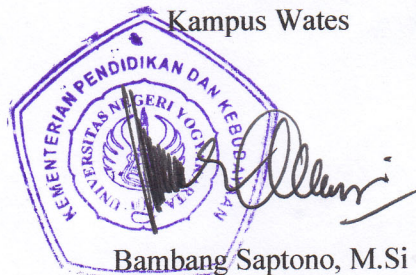
Rosidah M.Si
NIP. 19620422 198903 2 001

Dosen Pembimbing

Dr. Suranto A. W, M.Pd., M.Si
NIP. 19610306 198702 1 004

Disetujui
Disahkan Oleh
Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates



Bambang Saptono, M.Si
NIP. 19610723 198803 1 001

TUGAS AKHIR

PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN SEKRETARIS

Disusun oleh :
Rininda Dhaneswara
11411134013

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Sekretari DIII
Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 22 Mei 2014 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

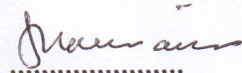

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua Merangkap Anggota Dr. Suranta Aw, M.Pd., M.Si.

Sekretaris Merangkap Anggota Joko Kumoro, M.Si.


.....

.....

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si
NIP. 19550328 198303 1 002

Yogyakarta, 16 Juni 2014
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola,



Bambang Saptono, M.Si
NIP. 19610723 198803 1 001

MOTTO

- ❖ Jika kejahatan dibalas kejahatan, maka itu adalah dendam. Jika kebaikan dibalas kebaikan itu adalah perkara biasa. Jika kebaikan dibalas kejahatan, itu adalah zalim. Tapi jika kejahatan dibalas kebaikan, itu adalah mulia dan terpuji. (La Roche)
- ❖ Jika seseorang tidak dapat atau tidak percaya terhadap dirinya sendiri, tentu saja tidak ada orang lain yang mempercayai dirinya. (Ted W. Engstrom)
- ❖ Jika engkau sendiri tidak mengenal dirimu, bagaimana mungkin orang lain dapat memahami engkau? Jadilah dirimu sendiri! (Esther Tzer Wong)
- ❖ Bunga mawar tak ada yang tak berduri, begitu pula sebuah jalan menuju kesuksesan tak ada yang mudah untuk dilalui pasti ada duri-duri kecil dalam pencapaiannya. (Rininda D)

PERSEMBAHAN

- Tugas akhir ini ku persembahkan untuk Ayah dan Ibu yang selalu memotivasi ku dalam belajar dan meraih cita-cita..
- Untuk Almamaterku tercinta ini adalah *Masterpiece* yang dapat ku persembahkan sebagai bentuk dedikasi ku selama ini..

ABSTRAK

PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN SEKRETARIS

Oleh:

Rininda Dhaneswara
11411134013

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Upaya sekretaris dalam membangun kepribadian, (2) Faktor pembentuk dan penghambat proses pengembangan kepribadian, (3) Ciri-ciri kepribadian sekretaris yang berkompeten, (4) Penerapan etika dan etiket bagi sekretaris di kantor, dan (5) Sikap-sikap yang harus ditunjukkan dalam melaksanakan tugas.

Pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah adalah pendekatan secara deduktif. Pendekatan deduktif merupakan prosedur yang berpangkal pada suatu peristiwa umum, yang kebenarannya telah diketahui atau diyakini dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus. Kajian pustaka dilakukan dengan cara membaca buku referensi atau informasi yang lengkap, yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

Hasil dari pembahasan adalah (1) Usaha dalam pengembangan kepribadian dapat dilakukan dengan berbagai langkah yaitu mengenal diri dengan baik, siap untuk menerima kritik, membentuk sikap positif, dan mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan (diklat); (2) Faktor yang dapat membentuk kepribadian yaitu biologis, keluarga, budaya, dan lingkungan sosial, sedangkan faktor penghambat yaitu fiksasi, frustrasi, kurangnya pergaulan dan wawasan, sombong, dan rendah diri; (3) Seorang sekretaris yang berkompetensi tinggi dalam bidangnya bercirikan dengan memiliki ciri-ciri dapat memahami perasaan orang lain, dapat menyesuaikan diri, mampu mengendalikan emosi, bersikap sopan, bertanggung jawab, mau memaafkan dan mengakui kesalahan, dan mau menyatakan pujian bagi orang lain; (4) Sekretaris harus mampu menerapkan etika dan etiket dalam kantor guna menunjang perilakunya saat dikantor dan saat melayani para relasi kantor secara langsung maupun menggunakan media elektronik; dan (5) Seorang sekretaris harus dapat menjaga sikap saat sedang dikantor, selain itu tunjukkan sikap-sikap positif dalam menjalankan tugas yang harus diemban agar hasil yang dicapai dapat tercapai secara maksimal.

Kata Kunci: Pengembangan, Kepribadian, Sekretaris

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan ridlo dan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir yang berjudul “Pengembangan Kepribadian Sekretaris” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi D III Sekretari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan studi.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melaksanakan studi.
3. Bapak Bambang Saptono, M.Si selaku Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates yang telah memberikan izin untuk melaksanakan studi.
4. Ibu Rosidah, M.Si selaku Ketua Program Studi Sekretari D III yang telah memberikan pembekalan.
5. Bapak Dr. Suranto Aw, M.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan pegarahan selama penulisan tugas akhir.

6. Staf TU, karyawan/ karyawanati dan Bapak/Ibu Dosen Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
7. Ayah, Ibu dan Adik Farah yang telah memberikan penulis dukungan moril maupun materil serta dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
8. Untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan penulis masukan serta motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
9. Untuk rekan seperjuanganku Agita Diah P dan Anny Yuliani Tega L.N yang selalu memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
10. Untuk A. Hakim Ramadhan Husein terimakasih sudah memberikan motivasi dikala penulis merasa kesulitan.

Demikian tugas akhir ini penulis susun, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini. Sehingga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi maklum bagi yang berkepentingan.

Yogyakarta, 22 Mei 2014

Penulis



Rininda Dhaneswara

11411134013

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Tugas Akhir	4
D. Manfaat Tugas Akhir	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 6
A. Pengertian Sekretaris	6
B. Syarat Menjadi Sekretaris dari Segi Kepribadian	8
C. Rumus dalam Pengembangan Kepribadian	9
D. Pengertian Pengembangan Kepribadian	10
E. Tujuan Pengembangan Kepribadian bagi Sekretaris	12
F. Pengertian Etika dan Etika Sekretaris	14
G. Etika yang Harus Dimiliki Sekretaris	17
1. Etika dan Etiket dalam Menerima Tamu/ Klien	17
2. Etika Ketika Bertelepon	18
3. Etika Menggunakan Ponsel/ HP	19
4. Etika Jamuan Makan	20
5. Etika Menghadiri Pertemuan/ Rapat	20
6. Etika Bergaul di Kantor	21
H. Etika Profesi Sekretaris	23
I. Mengarahkan Diri Menuju Pengembangan Diri	24
J. Aspek-aspek Kepribadian Sekretaris	27

BAB III METODE PENGKAJIAN	29
A. Metode Pendekatan	29
B. Cara Pemecahan Masalah	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Upaya Sekretaris dalam Membangun Kepribadian	31
B. Faktor Pembentuk dan Penghambat Proses Pengembangan Kepribadian	38
C. Ciri-ciri Kepribadian Sekretaris yang Berkompeten	42
D. Penerapan Etika dan Eiket bagi Sekretaris di Kantor	47
1. Etika dan Etiket dalam Menerima Tamu/ Klien	47
2. Etika Ketika Bertelepon	53
3. Etika Menggunakan Ponsel/ HP	57
4. Etika Jamuan Makan.....	59
5. Etika Menghadiri Pertemuan/ Rapat	65
6. Etika Bergaul di Kantor	66
E. Sikap-sikap yang Harus Ditunjukkan Sekretaris dalam Melaksanakan Tugas	70
1. Sikap Sekretaris Selama Melaksanakan Pekerjaan	70
2. Sikap Sekretaris dalam Melaksanakan Kerja Sama	71
3. Sikap Sekretaris dalam Menghadapi Situasi Kantor Sehari-hari	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tugas seorang sekretaris sangat kompleks dan beragam, sehingga apabila tidak dikuasai, tugas-tugas tersebut dapat menghambat pekerjaan pimpinan. Dalam dunia bisnis peran sekretaris sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mengembangkan usahanya. Lebih dari satu dekade profesi sekretaris dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Profesi ini selalu menghasilkan omongan miring, baik di dalam maupun di luar kantor. Profesi ini selalu dicirikhaskan dengan seorang wanita yang berusia muda mengenakan rok mini dengan *make up* menor dan menggoda atau sebaliknya seorang wanita yang sudah berumur berkacamata tebal dan bersanggul, judes, duduk di depan mesin ketik dengan kemampuan mengetik cepat. Dengan demikian, seorang sekretaris harus memiliki standar etika dalam bersikap, berperilaku, dan berbusana dan memperhatikan detail *make up* yang akan digunakan.

Namun saat ini pernyataan di atas dapat ditepis karena seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi para pelaku bisnis memandang profesi sekretaris sangat penting bahkan dipandang sebagai simbol sebuah perusahaan. Karena seorang sekretaris dikatakan dapat membantu memperlancar setiap kegiatan pimpinan, dari mengurus surat menyurat, bertemu klien, bahkan mengikuti sebuah rapat atau menggantikan pimpinan dalam memimpin rapat.

Peran seorang sekretaris sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi untuk membantu dalam bidang organisasi dan kedinasan dengan kata lain

melaksanakan fungsi perkantoran agar pimpinan bisa berkonsentrasi dan melaksanakan tugas-tugasnya. Dilihat dari lingkungan pekerjaannya seorang sekretaris dikelilingi oleh fasilitas yang menunjang pekerjaannya, bertemu dengan relasi, serta berkesempatan untuk menjadi pemeran penting bagi kelangsungan kehidupan sebuah perusahaan.

Karena pekerjaannya yang bersangkutan dengan umum maka *image* seorang sekretaris harus dijaga dengan baik. *Image* merupakan lukisan diri yang ditampilkan pada orang lain. *Image* yang buruk dapat mempengaruhi penerimaan rekan kerja akan ide-ide dan permintaan-permintaan kita bahkan akhirnya karier pribadi. Sedangkan bagi seorang sekretaris untuk membangun *image* positif diperlukan pengolahan kepribadian melalui etika yang mutlak bagi sekretaris. Karena dengan memiliki etika yang baik, maka karier tidak akan cepat berhenti begitu saja, dengan kata lain seorang sekretaris harus mampu menempatkan diri dalam kondisi dan situasi apapun.

Dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari sekretaris bekerja bersama orang lain. Ia menyampaikan instruksi dan kebijakan kepada orang di bagiannya dan menyampaikan kembali komentar mereka kepada pimpinan. Kemampuan dalam hubungan antarmanusia, dalam hal ini menjembatani orang-orang di sekitarnya. Tidak ada suatu keterampilan yang begitu tinggi nilainya dalam dunia kerja atau bisnis, selain kemampuan bergaul dan memahami dan memotivasi orang lain.

Tidak berlebihan jika banyak pihak mengatakan bahwa keberadaan dan peran sekretaris menjadi tumpuan keberhasilan seorang pimpinan dalam

menjalankan fungsi manajerialnya. Bahkan peran sekretaris menjadi salah satu faktor penentu bagi produktivitas perusahaan, dengan demikian pengembangan pribadi dalam diri sekretaris menjadi tuntutan dan kebutuhan yang terus-menerus dan berkesinambungan menuju sekretaris yang berkompeten. Upaya pengembangan bagi sekretaris tidak hanya menyangkut *skill* dan peningkatan kompetensi sekretaris berkaitan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan saja, tetapi juga harus menyangkut kepribadian dan sikap mental.

Kepribadian sering diidentikkan dengan identitas seseorang, baik yang menyangkut watak, sifat, perbuatan atau tindakan yang merupakan usaha seseorang dalam mengaktualisasikan dirinya. Kepribadian seorang sekretaris penting untuk dibangun dan dikembangkan terus-menerus guna membangun profesionalisme seorang sekretaris. Sebagai seorang sekretaris yang baik dan memiliki kompetensi tinggi, kita harus pandai menempatkan diri. Penampilan seorang sekretaris juga mencerminkan seberapa potensinya pekerjaan yang dikerjakan karena seorang sekretaris pasti akan bertatap muka dengan calon klien dan menemani pimpinannya dalam mengerjakan bisnis.

Masalahnya masih ada ketidakseriusan dalam kaitannya pengembangan kepribadian ini, karena masih banyak yang bersikap tidak sesuai dengan etika saat di kantor serta sikap-sikap pada rekan kerja yang terkadang tidak sesuai dengan aturan. Hal ini jika terjadi terus menerus tidak akan baik bagi seorang sekretaris terutama. Tidak baik dalam artian pandangan/ penilaian orang lain terhadap kepribadian maupun sikap-sikap seorang sekretaris menjadi kurang baik atau pun menjadi negatif. Hal ini akan berpengaruh terhadap proses

perkembangan kemajuan perusahaan untuk kedepannya. Menyadari akan pentingnya pengembangan kepribadian bagi sekretaris dan penerapan etika dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di kantor atau perusahaan, maka penulis mengambil tema mengenai kepribadian sekretaris dengan judul “PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN SEKRETARIS”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang tertera di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang harus dilakukan seorang sekretaris dalam mengembangkan kepribadiannya?
2. Apakah faktor yang menjadi pembentuk serta penghambat proses upaya pengembangan diri sekretaris?
3. Bagaimana ciri-ciri kepribadian yang dimiliki oleh sekretaris yang berkompeten?
4. Bagaimana penerapan etika dan etiket seorang sekretaris saat dikantor?
5. Bagaimana sikap yang harus ditunjukkan sekretaris dalam melaksanakan tugas-tugasnya?

C. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui:

1. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya.
2. Arti penting mengenai kepribadian sekretaris.

3. Mengetahui upaya yang harus dilakukan dalam upaya pengembangan kepribadian seorang sekretaris dan faktor-faktor yang dapat membentuk dan menghambat proses pengembangan diri seorang sekretaris.
4. Mengetahui dan memahami ciri-ciri kepribadian seorang sekretaris yang berkompeten.
5. Memahami penerapan etika dan etiket bagi seorang sekretaris terutama saat di kantor.
6. Mengerti akan sikap yang harus ditunjukkan oleh seorang sekretaris demi kelancaran dalam melaksanakan tugas-tugasnya

D. Manfaat Tugas Akhir

1. Untuk Kepentingan Teoritis

Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam rangka pengembangan ilmu dibidang keahliannya yaitu sekretaris, khususnya untuk pengembangan kepribadian seorang sekretaris dalam menjaga pergaulan dan juga menjadi acuan pengetahuan sesuai dengan bidang keahlian.

2. Untuk Kegunaan Praktis

Membantu memecahkan masalah seputar kepribadian seorang sekretaris dalam menjaga etika saat di kantor.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Sekretaris

Jabatan sekretaris merupakan jabatan profesional yang bisa dikembangkan. Pekerjaannya membutuhkan *skill* dan keterampilan khusus yang diperoleh dengan mengikuti jenjang pendidikan secara formal. Tetapi pendidikan formal saja tidak cukup untuk memperkaya pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan kantor dan memimpin anak buahnya dalam bekerja. Pekerjaan sekretaris berkembang atau bertambah seiring dengan tingkat kedudukan sekretaris dalam perusahaan serta tugas yang didapatkan dari pimpinan.

Pengertian sekretaris ditinjau dari etimologinya adalah *secretum* (Bahasa Latin) yang memiliki arti rahasia. Dalam Bahasa Perancis disebut *secrétaire*, dalam Bahasa Belanda yaitu *secretares*, sedangkan dalam Bahasa Inggris disebut *secretary* yang berasal dari kata *secret* yang berarti rahasia. Sesuai dengan asalnya, maka seorang sekretaris harus bisa menyimpan rahasia dalam arti rahasia perusahaan atau yang tidak perlu diketahui oleh orang lain atau para pegawai, maka dari itu kinerja sekretaris harus dapat menyimpan rahasia kantor maupun pimpinannya, dengan kata lain sekretaris adalah seseorang yang membantu seorang pemimpin atau badan pimpinan atau perusahaan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang akan menunjang kegiatan manajerial seorang pemimpin atau kegiatan operasional perusahaan.

Menurut Durotul Yatimah (2009:33), sekretaris adalah seseorang yang dapat dipercaya oleh pimpinan dalam membantu memperlancar pekerjaan, terutama untuk penyelenggaraan kegiatan administratif yang menunjang kegiatan manajerial pimpinan atau kegiatan operasional perusahaan. Sekretaris juga dapat diartikan sebagai seorang petugas yang pekerjaannya menyelenggarakan urusan surat menyurat termasuk penyimpanan dokumen bagi seorang pejabat pimpinan organisasi.

Berkut pengertian sekretaris menurut para ahli. Menurut M. Braum dan Ramon (terjemahan) sekretaris adalah:

“Seorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu, memeriksa, atau mengingatkan pimpinannya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas dari pimpinannya mengenai kewajiban lainnya yang berhubungan untuk meningkatkan efektivitas pimpinannya.” (<http://www.pengertianahli.com/2014/05/pengertian-sekretaris-menurut-para-ahli.html>, diakses pada 20 April 2014)

Menurut C.L Barnhart dalam Sutarto (1997:5-6) sekretaris adalah :

“secretary :

1. *a person who conduct correspondence, keeps record act., for an individual or organization.*
2. *an office state charge with the superitedence and managemen of a particular department of government : Secretary of State.*
3. *a piece of furniture for use as writing desk.*
4. *a desk with bookshelves on top of it.”*

“sekretaris :

1. Seorang yang melakukan korepodensi, memelihara warkat, dan lain-lain untuk perorangan atau organisasi.
2. Seorang kepala pejabat pemerintah yang mengawasi dan memimpin suatu departemen pemerintahan tertentu: Menteri Luar Negeri
3. Sebuah perabotan untuk dipakai sebagai meja tulis.
4. Sebuah meja dengan rak buku di atasnya

Dari beberapa pengertian sekretaris yang dikemukakan oleh para ahli maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sekretaris adalah seseorang yang dapat dipercaya atau seorang yang menjadi tangan kanan pimpinan yang mengurus segala bentuk kegiatan pimpinan serta melakukan kegiatan kantor yang berhubungan dengan menyusun, memelihara, dan menyimpan dokumen untuk perusahaan.

B. Syarat Menjadi Sekretaris dari Segi Kepriadian

Mengingat tugas seorang sekretaris yang sangat luas, dengan kreativitas yang cukup tinggi, maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk dikatakan sebagai seorang sekretaris. Berikut syarat-syarat menjadi seorang sekretaris dilihat dari segi kepribadian menurut (Ignatius Wursanto : 2006 - 21) :

- 1) Sifat-sifat mental, yaitu kemampuan seorang sekretaris dalam menghadapi persoalan dan berbagai macam tantangan dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) Kemampuan berbicara, yaitu mengemukakan ide-ide kepada pihak lain dengan menggunakan bahasa yang dapat diterima dan dimengerti. Seorang sekretaris harus membiasakan dan melatih diri untuk berbicara dengan baik, jelas, dan terarah.
- 3) Perbendaharaan kalimat, untuk berbicara dengan baik selain dengan memperkaya pengetahuan akan bahasa, perbendaharaan dalam penguasaan pengucapan kalimat juga sesuai dengan konsonan maupun vokalnya. Penggunaan kalimat-kalimat serta pengucapan dalam bahasa yang jelas dan terkesan tidak berbelit-belit yang tepat dalam berbicara, tentunya akan memberikan kejelasan mengenai maksud pembicaraan. Kata-kata dan istilah teknis sesuai dengan sifat dan tugas pekerjaan perlu diketahui.
- 4) Tidak gugup, perasaan gugup antara lain disebabkan oleh perasaan rendah diri, merasa ada yang kurang pada dirinya, takut, malu, dan kurang menguasai persoalan yang dihadapi. Hal tersebut disebabkan karena penguasaan diri untuk menetralkan aliran darah yang cukup tinggi yang mengakibatkan rasa berdebar-debar sehingga mengguncangkan konsentrasi. Untuk menghindari rasa gugup,

biasakan diri untuk bergaul dengan siapapun, serta berani mengemukakan pendapat.

Sebagai seorang sekretaris harus mampu untuk memantaskan diri dalam artian tanggap terhadap apa yang kurang pada dirinya, serta memiliki kiat-kiat dalam memperbaiki kekurangannya. Perusahaan pasti membutuhkan sekretaris yang energik dan memiliki stamina yang optimal sehingga mampu mengerjakan tugas dengan cepat.

C. Rumus dalam Pengembangan Kepribadian

Tuntutan untuk mengembangkan kepribadian, khususnya seorang sekretaris harus semakin meningkat dari hari ke hari. Masyarakat modern dan perusahaan yang *bonafide* membutuhkan sekretaris yang tidak hanya rajin dan jujur dan hal itu belum merupakan kebutuhan sekretaris di masa depan tetapi mereka membutuhkan sekretaris yang memiliki kompetensi yang sesuai dan juga memiliki watak atau kepribadian yang mencerminkan perilaku seorang sekretaris. Ada rumusan yang sederhana untuk memudahkan dalam membentuk kepribadian, yaitu, A= *Appearance*, B= *Behaviour*, C= *Character*, C= *Capability*. Berikut penjelasan mengenai rumusan tersebut menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005 : 60 – 62):

1. *Good Appearance*

Hal ini bukan berarti cantik dalam wajah, tetapi merangkum segala keluwesan dan kesopanan dalam tindakan. Penampilan sekretaris harus dapat diterima di lingkungan kantor tempatnya bekerja. *Appearance* memiliki arti perwujudan penampilan lahiriah seseorang. Untuk itu rona muka seseorang melengkapi bagaimana ia berpakaian. Sebagai sekretaris harus memiliki rona muka yang cerah, manis serta ramah.

2. *Good Behaviour*

Memiliki arti tingkah laku yang baik. Pelajaran perilaku merupakan hukum etika, dan perlu diketahui bahwa hukum etika sangat

tergantung pada waktu, tempat, dan suasana. Sebagai pedoman bagi sekretaris untuk menuju *good behaviour* adalah berupaya mengajar diri sendiri agar menjadi pribadi yang disenangi oleh siapa saja, kapan saja, dimana saja dalam suasana apapun juga.

3. *Good Character*

Tuntutan masyarakat menghendaki seseorang memiliki karakter (sifat) yang baik dalam pergaulannya, lebih-lebih sekretaris dalam hubungannya dengan pimpinan/lembaga di tempat kerja. Sifat-sifat yang baik, misalnya kejujuran, bijaksana, dan supel. Sifat-sifat tersebut melengkapi penilaian kepribadian seseorang.

4. *Good Capability*

Kecakapan atau kemampuan sangat dibutuhkan dalam melakukan segala pekerjaan bahkan kehidupan manusia. Oleh karena itu sekretaris harus berusaha meningkatkan kemampuannya untuk menunjang kelancaran pekerjaan atau pengembangan perusahaannya. Sekretaris yang mempunyai intelektualitas tinggi akan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat. Disamping itu sekretaris dituntut memiliki *skill* atau kemampuan non teknis, misalnya kemampuan dalam mengendalikan sikap dan perilaku.

D. Pengertian Pengembangan Kepribadian

Makin meningkatnya persaingan profesionalisme dalam kancah bisnis modern, maka makin diperlukannya kepribadian yang mantap dan rasa percaya diri yang tinggi guna menunjang keberhasilan dalam pekerjaan. Selain itu kemampuan untuk berinteraksi antara individu secara efektif dan berkomunikasi dengan baik juga akan membuat seseorang menonjol di antara yang lain. Sebagai sekretaris, seseorang diharapkan mampu tampil, bertutur kata, dan bersikap menyenangkan baik bagi atasan, bawahan, maupun kepada semua orang di sekitarnya. Untuk mencapai hal tersebut, sekretaris harus mampu mengembangkan kepribadiannya. Maksud dari kepribadian ialah sifat hakiki yang unik sebagai hasil interaksi timbal balik antara dirinya dengan lingkungannya. Jadi, pengembangan diri adalah pengembangan sifat hakiki seseorang tadi ke arah yang lebih baik demi terwujudnya suatu bentuk

kepribadian diri yang dapat diterima oleh lingkungan dalam segala situasi kehidupan.

Kepribadian seseorang tak terkecuali sekretaris dapat menunjang secara maksimal potensi peningkatan kemampuan kerja yang menguntungkan bagi diri sendiri maupun pengembangan organisasinya. Seseorang yang sudah matang kepribadiannya tidak lagi terpusat pada dirinya sendiri, melainkan dapat mengarahkan perhatian dan usaha-usahanya untuk kepentingan orang lain. Ia memiliki kemampuan untuk mengadakan hubungan yang akrab, hangat, membenamkan diri atau berpartisipasi dengan orang lain dengan penuh penerimaan. Kepribadian berasal dari kata pribadi berarti manusia sebagai perseorangan (diri sendiri) sehingga dapat diartikan bahwa kepribadian adalah suatu yang khas dan cara yang terorganisir dari segala tindakan seseorang.

Menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:58), kepribadian diartikan sebagai *personality* (Bahasa Inggris) atau *pesona* (Bahasa Latin), sedangkan menurut Agus Sujanto, dkk (2009:10) *pesona* berarti topeng, topeng biasanya digunakan oleh pemain dipanggung yang menggambarkan perilaku, watak, atau pribadi seseorang. Hal itu dilakukan karena terdapat ciri khas yang hanya dimiliki oleh seseorang tersebut baik dalam arti kepribadian yang baik ataupun yang buruk. Berdasarkan hal tersebut, maka kepribadian dapat dilatih atau dapat dikembangkan untuk memperbaiki yang kurang baik dan juga meningkatkan yang sudah mencapai pada tingkat sempurna. Sedangkan *personality* adalah kondisi dimana seseorang dapat diamati dari

segi sikap, perilaku, cara berbicara (tutur kata), dan juga perbuatan baik dalam pelaksanaan tugas profesi maupun hubungan interpersonal sehari-hari di lingkungan kerja dan juga dengan masyarakat.

Kepribadian menurut Horton (1982:12)

Keseluruhan sikap, perasaan, ekspresi, dan temperamen seseorang. Sikap, perasaan, ekspresi, dan temperamen itu akan terwujud dalam tindakan seseorang jika dihadapkan pada situasi tertentu. Setiap orang mempunyai kecenderungan berperilaku yang baku, atau berpola dan konsisten, sehingga menjadi ciri khas pribadinya. (<http://www.pengertianahli.com/2013/11/pengertian-kepribadian-menurut-ahli.html>, diakses 20 April 2014)

Dari beberapa pengertian yang tercantum di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan kepribadian adalah proses dimana seseorang belajar mengembangkan sifat ataupun tata perilaku pribadi yang menjadi dasar pribadi seseorang di masyarakat ataupun lingkungan kerja.

E. Tujuan Pengembangan Kepribadian bagi Sekretaris

Mempelajari pengembangan kepribadian terutama bagi sekretaris memiliki tujuan sebagai berikut yang dikemukakan oleh Titiek Triwidodo dan Djoko Kristanti (2004:3 – 17):

1. **Memperoleh Simpati Orang Sekitar**
Memperoleh simpati penting artinya bagi seorang sekretaris, dengan memperoleh simpati dari atasan ataupun dari bawahan membuktikan bahwa sekretaris dapat tampil menarik dan memesonakan. Simpati dari atasan mengisyaratkan kepercayaan dan penghargaan. Sementara simpati dari bawahan mengisyaratkan kecintaan dan keseganan.
2. **Mampu Mengenal Diri Sendiri**
Pengenalan diri menimbulkan rasa menghargai diri sendiri lebih lanjut pada rasa menyenangkan diri sendiri. Sementara itu, hal yang dapat ditimbulkan dari menghargai dan menyenangkan diri, yaitu terbentuknya citra diri yang positif. Pencapaian pengenalan diri dipengaruhi oleh kualitas interaksi seseorang dengan orang lain. Interaksi dengan orang lain yang berkualitas baik akan

menghasilkan kerja sama yang baik dan selanjutnya citra diri yang baik pula.

3. Peka Terhadap Lingkungan

Dapat dimengerti bahwa pembentukan kepribadian dipengaruhi oleh interaksi timbal balik antara lingkungan dengan individu yang bersifat unik sehingga tiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda, bahkan dua orang yang dibesarkan di lingkungan yang sama mempunyai kepribadian yang berbeda. Oleh karena itu penting dikembangkan rasa kepekaan dan tanggung jawab manusia terhadap lingkungan demi terbentuknya lingkungan yang baik dan kepribadian manusia yang unggul serta mantap. Begitu juga dengan sekretaris yang berkepribadian baik juga harus mampu bermasyarakat dengan baik sehingga kehadirannya dapat menyenangkan hati masyarakat sekitar dan mempunyai kepuasan batin. Sementara saat di kantor sekretaris juga dituntut untuk mampu menumbuhkan rasa peduli terhadap rekan kerja agar tercipta suasana kerja yang kondusif.

4. Tampil Memesona

Penampilan yang memesona didukung oleh pribadi yang memesona. Tampil memesona tidak harus tampil dengan *glamour* dengan tingkah laku seperti model. Pandangan tersebut justru merendahkan makna memesona itu sendiri. Penampilan yang memesona merupakan penampilan seseorang yang bukan hanya dapat memanfaatkan kelebihanannya secara optimal, melainkan juga mau menghadapi akibat dari kekurangan-kekurangan yang ada pada dirinya.

5. Disiplin dalam Hidup Sehari-hari

Disiplin memiliki tujuan untuk melatih kepatuhan dengan jalan melatih cara-cara berperilaku yang legal dan beraturan. Disiplin dilaksanakan secara sukarela agar menghasilkan pengembangan karakter dan pengendalian diri ke arah penumbuhan sikap yang menyukai kedisiplinan. Sedangkan makna disiplin bagi sekretaris adalah mengembangkan perilaku terkendali dan terarah yang dapat dipertanggungjawabkan. Sekretaris yang berkompetensi adalah sekretaris yang mampu menerapkan disiplin pada dirinya sendiri dan disiplin terhadap pekerjaannya.

6. Dapat Mengatasi Stres

Sebagai manusia yang hidup di zaman modern ini wajar apabila seorang sekretaris pun mendapat masalah baik di luar kantor, tempat dia bekerja. Lari dari masalah hanya akan membuat hidup menjadi tertekan. Setiap masalah hendaknya diselesaikan dengan tuntas. Dengan menyelesaikan setiap masalah hingga tuntas, hidup menjadi bersemangat dan penuh suka cita dalam segala keberadaan.

7. Mampu Mengemukakan Ide dan Menghargai Pendapat Orang Lain
Seorang sekretaris tidak boleh enggan berpikir. Dengan berpikir di dalam hidup kesehariannya dapat mendorong perkembangan kepribadian sekretaris pada taraf optimal. Dalam berpikir tersirat kemauan menimbang dan selanjutnya dapat menerima pendapat orang lain walaupun bertentangan dengan pendapatnya bila pendapat orang tadi memang lebih baik.
8. Memiliki Motivasi dalam Mencapai Tujuan
Seorang sekretaris dalam tugas harus memiliki motivasi dan mampu memotivasi orang lain. Namun, seringkali sulit untuk memotivasi diri sendiri, apalagi memberi motivasi pada orang lain. Langkah awal untuk memiliki motivasi adalah berpikir tentang sisi positif yang dimiliki, mengkorelasikannya dengan tujuan serta menerapkannya dalam tindakan. Seorang sekretaris yang memiliki motivasi adalah seorang sekretaris yang menghendaki agar suatu pekerjaan dapat selesai tepat waktu, disiplin dalam kerja, rendah hati, memiliki kesediaan memberikan yang terbaik, dan tidak menggerutu.

F. Pengertian Etika dan Etik Sekretaris

Dalam pergaulan hidup bermasyarakat, bernegara hingga pergaulan hidup tingkat internasional diperlukan suatu sistem yang mengatur bagaimana seharusnya manusia bergaul. Sistem pengaturan pergaulan tersebut menjadi saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun, tata krama, protokoler dan lain-lain. Maksud pedoman pergaulan tidak lain untuk menjaga kepentingan masing-masing yang terlibat agar mereka senang, tenang, tentram, terlindung tanpa merugikan kepentingannya serta terjamin agar perbuatannya yang tengah dijalankan sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan hak-hak asasi umumnya. Hal itulah yang mendasari tumbuh kembangnya etika di masyarakat kita.

Pengertian etika (etimologi), berasal dari bahasa Yunani adalah "*Ethos*", yang berarti watak kesusilaan atau adat kebiasaan (*custom*). Etika biasanya berkaitan erat dengan perkataan moral yang merupakan istilah dari bahasa

Latin, yaitu “*Mos*” dan dalam bentuk jamaknya “*Mores*”, yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik (kesusilaan), dan menghindari hal-hal tindakan yang buruk. Etika adalah refleksi dari apa yang disebut dengan “*self control*”, karena segala sesuatunya dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepentingan kelompok sosial (profesi) itu sendiri.

Sedangkan istilah etiket berasal dari *Etiquette* (Perancis) dari awal suatu kartu undangan yang biasanya dipergunakan semasa raja-raja di Perancis mengadakan pertemuan resmi, pesta dan resepsi untuk kalangan para *elite* kerajaan atau bangsawan. Dalam pertemuan tersebut telah ditentukan atau disepakati berbagai peraturan atau tata krama yang harus dipatuhi, seperti cara berpakaian (tata busana), cara duduk, cara bersalaman, cara berbicara, dan cara bertamu dengan sikap serta perilaku yang penuh sopan santun dalam pergaulan formal atau resmi.

Dari penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan mengenai definisi etika yaitu dasar atau pedoman seseorang untuk melakukan sesuatu hal atau kegiatan yang berkaitan dengan tata perilaku didepan umum maupun dalam kelompok kecil sehingga perilaku dapat terkontrol sesuai dengan norma yang berlaku. Sedangkan etiket merupakan peraturan sopan santun dalam pergaulan dan hidup bermasyarakat.

Etika (*ethics*) berarti moral sedangkan etiket (*etiquette*) berarti sopan santun. Persamaan antara etika dengan etiket yaitu:

1. Etika dan etiket menyangkut perilaku manusia yang memberikan pedoman atau norma-norma tertentu yaitu bagaimana seharusnya seseorang itu melakukan perbuatan dan tidak melakukan sesuatu perbuatan. Istilah tersebut dipakai mengenai manusia tidak mengenai binatang karena binatang tidak mengenal etika maupun etiket.
2. Keduanya mengatur perilaku manusia secara normatif artinya memberi norma bagi perilaku manusia dan dengan demikian menyatakan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Justru karena sifatnya normatif maka kedua istilah tersebut sering dicampuradukkan. Normatif maksudnya adalah merupakan norma-norma yang dapat menuntun agar manusia bertindak secara baik dan menghindarkan hal-hal yang buruk, sesuai dengan kaidah atau norma yang disepakati dan berlaku di masyarakat.

Sedangkan perbedaan antara etika dengan etiket adalah sebagai berikut:

1. Etiket menyangkut cara melakukan perbuatan manusia. Etiket menunjukkan cara yang tepat artinya cara yang diharapkan serta ditentukan dalam sebuah kalangan tertentu. Etika tidak terbatas pada cara melakukan sebuah perbuatan, etika memberi norma tentang perbuatan itu sendiri. Etika menyangkut masalah apakah sebuah perbuatan boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan.
2. Etiket hanya berlaku untuk pergaulan. Etika selalu berlaku walaupun tidak ada orang lain. Barang yang dipinjam harus dikembalikan walaupun pemiliknya sudah lupa.

3. Etiket bersifat relatif. Yang dianggap tidak sopan dalam sebuah kebudayaan, dapat saja dianggap sopan dalam kebudayaan lain. Etika jauh lebih absolut. Perintah seperti “jangan berbohong”, “jangan mencuri” merupakan prinsip etika yang tidak dapat ditawar-tawar.
4. Etiket hanya memandang manusia dari segi lahiriah saja sedangkan etika memandang manusia dari segi dalam. Penipu misalnya tutur katanya lembut, memegang etiket namun menipu. Orang dapat memegang etiket namun munafik sebaliknya seseorang yang berpegang pada etika tidak mungkin munafik karena seandainya dia munafik maka dia tidak bersikap etis. Orang yang bersikap etis adalah orang yang sungguh-sungguh baik.

G. Etika yang Harus Dimiliki Sekretaris

1. Etika dan Etiket dalam Menerima Tamu

Kata “tamu” dapat berarti orang yang datang berkunjung ke tempat orang lain atau orang yang datang ke perjamuan. Dalam hal ini sekretaris berperan sebagai filter bagi setiap tamu yang ingin menemui pimpinan. Sekretaris berhak menanyakan maksud kedatangan seseorang. Pada saat menjalankan tugas ini, kemampuan berkomunikasi dan bernegosiasi dengan baik sangat dibutuhkan. Sekretaris harus mampu merangkai kata-kata untuk mengungkapkan dengan sopan dan hormat suatu penolakan dari pimpinan.

Oleh karena itu, etika seorang sekretaris atau petugas penerima tamu harus dijaga setiap saat. Ia harus selalu ramah, sopan, bijaksana, cerdas,

berkepribadian tinggi, dan komunikatif. Menurut Durotul Yatimah (2009:85), selain syarat-syarat tersebut seorang sekretaris sebaiknya juga memeriksa tata ruang penerimaan tamu, khususnya yang berkaitan dengan hal-hal berikut:

- 1) Ruangan harus nyaman, bersih dan rapi. Apabila ruang tamu tertutup dan jendela tidak memadai, lengkapi ruang tamu tersebut dengan memberikan kipas angin atau AC. Berikan vas bunga di atas meja tamu.
- 2) Lengkapi ruangan dengan buku tamu, *ID Card* sebagai tanda pengenal tamu, majalah/ koran, brosur/ katalog perusahaan, tempat sampah, dan asbak
- 3) Tunjukkan sikap untuk selalu siap menerima, siap memberikan bantuan, dan bersahabat.
- 4) Apabila memungkinkan, sekretaris dapat menemani mengobrol sebatas hal-hal yang tidak menyangkut kedinasan.

2. Etika Ketika Bertelepon

Dalam komunikasi lisan melalui telepon, sekretaris harus lebih terampil, cekatan, seksama, dan cermat. Pada saat menerima telepon, pesan melalui telepon harus dapat diserap dan disalurkan kepada yang berhak, khususnya kepada pimpinan dengan tepat, cepat, dan jelas.

Gouzali Sydam dalam Euis Honiatri (2004:7) mengemukakan bahwa istilah telepon pada mulanya berarti “suara dari jarak jauh”. Sedangkan perangkat telepon pada tahun-tahun belakang ini telah mengalami perubahan bentuk dan sistem. Suatu sistem telepon berperan sebagai jaringan komunikasi percakapan antara dua buah pesawat. Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa telepon adalah alat untuk berkomunikasi jarak jauh antara komunikator dengan komunikasi karena tidak dapat bertatap muka atau bertemu secara langsung.

3. Etika Menggunakan Ponsel/HP

Dewasa ini, setiap hubungan atau komunikasi yang berkaitan dengan perusahaan/ kepentingan kantor dapat dipercepat pertemuannya dengan menggunakan media komunikasi berupa pesawat telepon biasa atau pesawat telepon genggam (*handphone*). *Handphone* lebih mempercepat terjadinya komunikasi. Hal ini terjadi, karena HP selalu dibawa oleh orang yang bersangkutan.

Saat ini penggunaan HP dikalangan masyarakat umum bukan hal yang wah lagi tetapi *handphone* sudah menjadi kebutuhan bagi banyak orang. Tidak hanya untuk kehidupan sehari-hari tetapi juga untuk kepentingan kantor, karena kemudahannya dan juga praktis dibawa kemanapun. Saat ini banyak kepentingan kantor dapat dilakukan melalui ponsel, karena fitur ponsel saat ini sudah berlabel “*smartphone*” atau “*android*” dengan kelengkapan jaringan 3G/HSDPA/EDGE/GPRS sehingga dapat digunakan sebagai pengganti komputer sekaligus.

Dahulu untuk perjanjian masih menggunakan pesawat telepon kabel, sehingga jika mendadak tidak dapat menemui harus meminta sekretaris melalui telepon ruangan untuk menunda pertemuan. Jika menggunakan ponsel pimpinan dapat menghubungi secara langsung orang yang bersangkutan. Ponsel saat ini juga dapat digunakan untuk bertukar informasi melalui email, dengan akses internet yang cukup cepat maka informasi yang harus segera diterima pimpinan dapat dikirim melalui ponsel tanpa harus mencari area yang menghubungkan PC dengan

internet. Tentu saja kehadiran ponsel dengan fitur-fitur seperti ini dapat membantu sekretaris dalam kaitannya dengan komunikasi dengan pimpinan maupun dengan kolega.

4. Etika Saat Jamuan Makan

Etika sendiri dapat dimaknai suatu ketentuan/tata cara yang berlaku sebagai suatu ketentuan /tata cara yang berlaku berlaku sebagai sebagai norma yang disepakati dan didasarkan atas kebiasaan yang berlaku. Dalam bidang perhotelan istilah etika dikenal dengan nama dengan nama “*Courtesy*”. Hal-hal yang perlu diperhatikan hal yang perlu diperhatikan dalam jamuan makan menurut Minta Harsana meliputi:

- a) Kartu undangan
 - b) Cara duduk
 - c) Cara menggunakan serbet
 - d) Cara berbicara
 - e) Cara menggunakan alat makan
 - f) Aturan umum penyajian
 - g) Menu
 - h) Cara makan roti
 - i) Cara makan soup
 - j) Cara minum
 - k) Merokok pada jamuan makan resmi
 - l) Keadaan darurat di atas meja makan
- (<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/table%20maner%20minta.pdf>, diakses pada 28 Mei 2014).

5. Etika Menghadiri Pertemuan/Rapat

Rapat (*meeting*), baik formal ataupun informal, dipersiapkan ataupun mendadak merupakan bagian penting dari kehidupan kerja. Akan tetapi, terlalu sering rapat juga tidak produktif dan hanya membuang-buang waktu. Menguasai keterampilan memimpin, mencatat, dan menghadiri rapat sejak dini dalam karier, akan menyelamatkan diri dari perasaan

frustasi dan dapat meningkatkan reputasi pegawai seorang sekretaris khususnya.

Menurut Ignatius Wursanto (2006:150, rapat merupakan suatu media kondisi komunikasi yang bersifat *face to face* yang sering diselenggarakan oleh berbagai organisasi, baik swasta maupun pemerintahan. Rapat merupakan alat untuk mendapatkan mufakat melalui musyawarah kelompok dan juga sebagai media dalam pengambilan keputusan dengan musyawarah untuk mencapai mufakat.

Rapat diadakan apabila pimpinan memerlukan sumbangan pendapat dari para staf, karena pimpinan tidak dapat mengambil keputusan secara sepihak. Rapat juga dapat diadakan apabila materi yang akan dibicarakan bersifat rahasia sehingga pimpinan berpendapat bahwa materi itu tidak tepat apabila disalurkan melalui saluran administrasi pada umumnya dan harus segera dipecahkan bersama-sama.

6. Etika Bergaul di Kantor

Pegawai pada suatu perusahaan apapun bentuknya merupakan individu-individu yang memiliki karakter berbeda-beda dengan latar belakangnya masing-masing. Sifat dan watak yang berbeda tersebut menjadi ragam warna berbeda yang saling berinteraksi dalam sebuah ruang kerja dalam jangka waktu tertentu (selama jam kerja $\pm 9 - 12$ jam). Interaksi tersebut tentunya sangat mempengaruhi suasana kerja dan upaya-upaya pencapaian tujuan perusahaan atau target perusahaan.

Di kantor anda senantiasa berhubungan dengan banyak orang. Sebab itu anda perlu memperhatikan etiket yang berlaku di kantor tertentu. Mungkin dalam soal pergaulan biasa, diantara teman-teman soal-soal yang menyangkut sopan santun tidak begitu ketat. Tetapi dalam lingkungan kantor yang sempit soal etiket harus sungguh-sungguh diperhatikan.

Di kantor berlaku apa yang disebut “hierarki”, yaitu pejabat-pejabat yang bertingkat-tingkat panagkat kedudukannya. Disamping itu ada pegawai-pegawai yang telah lama masa kerjanya, yang mendapat penghormatan istimewa. Pertama-tama hormat harus ditujukan kepada para pimpinan atau para sesepuh.

Skill anda dalam *human relations*, sikap pribadi anda dalam mempertimbangkan sesuatu atau tindak tanduk anda, akan tercermin dalam hal-hal yang kelihatannya sepele dari apa yang anda kerjakan dan katakan. Jelas bukan suatu usaha/pekerjaan yang mudah untuk dapat memperoleh simpati dan respek-respek dari rekan-rekan sekerja. Sebagai sekretaris harus menerapkan semua aturan-atuan yang menjadi pedoman atau dasar dalam pergaulan saat di lingkungan kantor, ditambah lagi dengan banyak hal yang akan dijumpai melalui pengalaman. Ingat bahwa permulaan yang baik adalah sebagai anak tangga pertama yang anda injak untuk dapat menginjak anak tangga selanjutnya. Sampai sejauh mana anda berhasil, akan banyak ditentukan oleh sampai mana perkembangan *skill* anda dalam *human relations*.

H. Etika Profesi Sekretaris

Untuk memperlancar pencapaian tujuan organisasi kantor, setiap orang yang tergabung dalam organisasi perkantoran, sebaiknya mengetahui kode etik dan etika kantor. Menurut Durotul Yatimah (2009:257) kode etik adalah etika yang berlaku untuk lingkungan profesi tertentu, sebagai pedoman dalam berperilaku bagi anggotanya.

Menurut The Liang Gie dalam Durotul Yatimah (2009:259) bahwa dalam sejarah peradaban manusia sejak abad ke-4 sebelum Masehi para pemikir telah mencoba menjabarkan berbagai corak landasan etika sebagai pedoman hidup bermasyarakat. Dalam etika sekretaris terdapat enam prinsip yaitu prinsip keindahan, prinsip persamaan, prinsip kebaikan, prinsip keadilan, prinsip kebebasan, dan prinsip kebenaran.

Keenam prinsip etika tersebut menjadi prasyarat dasar sebagai pengembangan nilai-nilai etika atau kode etik dalam hubungan antarmanusia, manusia dan masyarakat, dan sebagainya. Sesuai dengan enam prinsip tersebut, prinsip etika sekretaris berkaitan erat dengan berbagai hal yang mendukung terwujudnya kinerja sekretaris yang memiliki nilai kebaikan, norma kebaikan, kesamaan, keindahan, keadilan, kebebasan, dan kebenaran.

Kode Etik Sekretaris terdiri dari pedoman dan peraturan yang menjadi tonggak bagi sekretaris yang bermoral dan berwatak baik, berkepribadian menarik, bertutur kata dan bertindak laku sesuai dengan profesinya. Berikut sikap seorang sekretaris yang melaksanakan etika profesinya menurut Ursula Ernawati (2003: 36 – 37):

1. Disiplin dalam bertindak
2. Memiliki solidaritas yang tinggi dan rasa tenggang rasa
3. Berempati pada orang lain, tidak egois, selalu memperhatikan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi
4. Terbuka, mau dikritik orang lain demi perbaikan diri
5. Bersedia memaafkan kesalahan orang lain dan berani mengakui kesalahan dirinya serta berusaha tidak mengulangnya lagi.
6. Sabar dan mampu menahan diri
7. Tidak melakukan perbuatan tercela
8. Menjadi seorang *trouble shooter* bukan *trouble maker*
9. Pandai membawa diri dan menyesuaikan diri pada berbagai situasi dan kondisi
10. Selalu tulus dan ikhlas dalam membantu kesibukan atau kesulitan orang lain.
11. Senantiasa menciptakan suasana kerja yang menggembirakan
12. Memahami dan menjalankan aturan dan tata krama
13. Bersedia menjadi pendengar yang baik
14. Mampu memberi saran yang positif
15. Membesarkan hati teman yang sedang bersusah hati
16. Berpikir rasional

I. Mengarahkan Diri Menuju Pengembangan Diri

Pengembangan diri sebenarnya merupakan kebutuhan hidup setiap orang. Mengarahkan diri menuju pengembangan diri mengisyaratkan keberhasilan pada pengenalan pada diri sendiri. Mengarahkan diri berarti kita bertindak dengan kebebasan tanpa pengaruh oleh apa saja yang sudah lama tertanam dalam benak. Jadi, mengarahkan diri merupakan proses pengembangan diri secara sadar dengan menyingkirkan segenap rintangan diri secara sadar dengan menyingkirkan rintangan lalu menentukan mana yang terbaik untuk diri sendiri.

Perkembangan diri yang dimaksud yaitu perkembangan yang mampu mengubah pola pikir dan kebiasaan seseorang dalam menuju keadaan yang lebih baik. Pengembangan diri dapat dicapai melalui beberapa hal, seperti

yang dikemukakan oleh Titiek Triwidodo dan Djoko Kristanti (2004 : 69 – 78):

1. Mengoptimalkan Potensi Diri

Menjadi tugas bagi setiap orang untuk mengoptimalkan segala potensi yang ada pada dirinya. Upaya dalam mengoptimalkan potensi diri dapat ditempuh dengan cara memiliki komitmen untuk mengoptimalkan potensi diri, melakukan latihan-latihan guna mengoptimalkan potensi diri yang sesuai talenta yang dimiliki. Hal ini dapat ditempuh dengan cara mengikuti berbagai pelatihan yang dapat menjadi jembatan untuk meningkatkan potensi diri, misalnya seorang sekretaris yang pandai membuat desain grafis dapat meningkatkan dengan mengikuti pelatihan dalam hal desain grafis, sehingga saat perusahaan meminta sekretaris tersebut membuat sebuah brosur akan dapat dibuat sesuai dengan tema dan dapat menarik konsumen/ publik untuk mengikuti kegiatan/acara perusahaan.

2. Berpikir Positif

Dengan pikiran dan pengetahuannya, manusia berusaha menelaah diri dan lingkungan di luar dirinya, sehingga diperoleh suka cita dan selalu bersyukur. Seseorang yang selalu memiliki pikiran positif adalah orang-orang yang kreatif dan objektif dalam setiap situasi yang dijumpainya. Tidak hanya berpikir positif saja namun dalam bertindak juga harus positif. Sebagai seorang sekretaris harus berusaha menjauhkan diri dari hal-hal negatif, seperti iri, curiga, rendah diri, takut, dan lain sebagainya.

3. Menumbuhkan Kreativitas

Salah satu produk pengaktualisasian diri adalah kreativitas. Menurut Abraham Maslow dalam Titiek Triwidodo dan Djoko Kristanti (2004) kreativitas merupakan suatu bentuk tindakan yang asli, naif, dan spontan. Kreativitas tidak harus selalu berupa penciptaan karya-karya seni, penulisan buku, ataupun karya-karya ilmiah yang berat, tetapi bisa juga berupa penciptaan sesuatu yang sederhana. Dengan demikian, kreativitas dapat berwujud suatu cara menyingkat kerja dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Misalnya dengan membuat data arsip surat masuk/keluar dengan menggunakan bahan-bahan yang ringan seperti karton yang dibentuk bangun persegi panjang dengan dibuatkan label sesuai dengan nama bidang-bidang/divisi sehingga yang memiliki data arsip tidak hanya bidang-bidang/divisi, namun sekretaris juga memiliki sehingga saat surat ditanyakan dapat diketahui melalui sekretaris maupun yang bersangkutan.

4. Mengembangkan Kemampuan Pribadi

Mengembangkan kemampuan merupakan pilihan seseorang untuk berkembang dan maju. Mengembangkan kemampuan bukan merupakan upaya menuju kesempurnaan, melainkan untuk mengoptimalkan potensi yang ada dalam diri seseorang. Sebagai seorang sekretaris dalam mengembangkan kemampuan pribadi tak luput dari cara bekerja yang efektif, meningkatkan kemampuan dalam hal komunikasi, mengikuti berbagai kursus yang mneunjang dalam pekerjaan.

5. Ketekunan

Ketekunan merupakan sikap yang gigih dan sabar dalam menggeluti sesuatu demi suatu tujuan. Ketekunan juga melibatkan daya kreativitas seseorang, daya kreativitas diperlukan untuk memecahkan masalah yang menghampirinya. Bagi seorang sekretaris ketekunan dapat dimaknai dalam melatih dirinya untuk dapat mengimbangi porsi pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain misalnya tidak mudah menyerah jika apa yang dikerjakan belum sesuai dengan keinginan pimpinan. Tekun dalam artian ia selalu berusaha meningkatkan potensinya dalam dunia administrasi, pengolahan manajerial di kantor, dan juga memperhatikan setiap apa yang ia kerjakan sehingga sesuai dengan yang seharusnya.

J. Aspek-aspek Kepribadian bagi Sekretaris

Kepribadian tidak hanya dijadikan kriteria bagi seorang sekretaris karena pada dasarnya setiap pegawai harus memiliki kepribadian. Oleh karena itu, kepribadian harus dibina dan dikembangkan agar diri seorang sekretaris menjadi lebih menarik, sehingga memunculkan citra yang lebih baik dalam dirinya sendiri, yang tentunya akan sangat berpengaruh perkembangan karier maupun dalam tugasnya dalam memajukan perusahaan.

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 kita dilahirkan. Kepribadian mencakup kebiasaan sifat dan sikap seseorang yang bisa berubah dan berkembang

seiring proses sosialisasi yang dilakukan individu tersebut. Berikut ini akan disampaikan mengenai aspek kepribadian menurut Ignatius Wursanto (2006 : 322-326) meliputi:

1. Rasa Percaya Diri (*Self Confidence*), yaitu aspek yang berkaitan dengan kebiasaan berpikir positif, kematangan mental, pengalaman masa lalu yang baik (tidak menyakitkan) yang pembentukannya dipengaruhi oleh budaya.
2. Motivasi (*Motivation*), yaitu dorongan/kekuatan yang menggerakkan individu untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi dapat timbul oleh faktor dalam (internal) dan juga dari luar (eksternal).
3. Kreativitas (*Creativity*), yaitu aspek pribadi yang berhubungan dengan kemampuan untuk menetuskan ide-ide baru, kemampuan untuk melihat peluang, dan rasa ingin tahu yang besar.
4. Ketahanan Terhadap Stres (*Stres Tolerance*), yaitu stres secara harfiah berarti tekanan. Sejauh mana seseorang tahan terhadap tekanan yang dipengaruhi oleh faktor kepribadian secara menyeluruh, yang dipengaruhi oleh pengalaman dan kebiasaan yang sudah terbentuk.
5. Jiwa Wiraswasta (*Entrepreneurship*), merupakan aspek pribadi seorang sekretaris pimpinan yang berkaitan dengan kemampuan:
 - a. Menghadapi tantangan
 - b. Mengambil resiko
 - c. Mengambil keputusan secara cepat dan tepat
 - d. Memiliki ide yang strategis
 - e. Berpikir dan berbuat secara positif
6. Pemecahan Masalah (*Problem Solving*), merupakan aspek diri yang berkaitan dengan kemampuan:
 - a. Mengidentifikasi masalah dengan jeli
 - b. Membuat berbagai macam masalah alternatif pemecahan masalah
 - c. Berpikir logis
 - d. Memecahkan masalah secara cepat, tepat, dan tidak banyak mengalami kesulitan.
7. Tanggung Jawab, merupakan aspek yang berkaitan dengan kewenangan dan pelaksanaan tugas. Suatu kewenangan yang tidak diikuti dengan suatu pertanggung jawaban akan mengakibatkan penyalahgunaan wewenang.

BAB III

METODE PENGKAJIAN

A. Metode Pendekatan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah adalah pendekatan secara deduktif. Pendekatan deduktif merupakan prosedur yang berpangkal pada suatu peristiwa umum, yang kebenarannya telah diketahui atau diyakini dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat lebih khusus.

Metode ini diawali dengan cara menulis topik pembahasan yang digambarkan secara umum mengenai upaya pengembangan kepribadian bagi sekretaris, faktor penghambat pengembangan kepribadian sekretaris, penerapan etika dan etiket bagi sekretaris, dan sikap yang harus ditunjukkan seorang sekretaris demi kelancaran dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dengan mengambil dari berbagai pendapat para ahli, kajian teori atau pustaka kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

B. Cara Pemecahan Masalah

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

1. Mengumpulkan bahan-bahan pustaka sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam upaya pengembangan kepribadian, faktor-faktor pembentuk dan penghambat pengembangan kepribadian, dan ciri-ciri kepribadian sekretaris yang berkompeten.

2. Mempelajari dan mengkaji bahan-bahan pustaka tentang bagaimana penerapan etika dan etiket bagi sekretaris dan sikap yang harus ditunjukkan seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
3. Setelah mengumpulkan semua bahan-bahan data yang ada kemudian ditarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas untuk kemudian disusun dan dituangkan ke dalam Tugas Akhir.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Sekretaris dalam Membangun Kepribadian

Kepribadian yang baik bagi seorang sekretaris adalah bersifat mutlak, karena sekretaris adalah tangan kanan pimpinan yang harus selalu dapat diandalkan dan dalam melaksanakan tugasnya selalu berhubungan dengan banyak kolega dari perusahaan/kantor. Kepribadian sendiri memiliki arti kesatuan dari rasa, karsa, cipta, sifat dan watak seseorang yang tercermin dalam tindakan dan perbuatannya, sehingga membuat ia menjadi unik, khas, tak ada yang menyamainya. Kepribadian seseorang banyak dipengaruhi oleh profesinya begitupun juga sekretaris dengan profesinya yang menjadi cerminan sebuah perusahaan, maka dengan memiliki kepribadian yang baik adalah tuntutan yang harus dipenuhi selain *skill*.

Seorang sekretaris harus selalu belajar untuk meningkatkan ilmu pengetahuannya, disamping itu juga dilakukan upaya-upaya untuk terus mengembangkan kepribadiannya. Berikut upaya yang harus dilakukan sekretaris dalam pengembangan kepribadian:

1. Mengenal Diri Dengan Baik

Untuk mengenal diri dengan baik, seorang sekretaris harus jujur dalam menilai diri sendiri. Mengenal diri dengan baik berarti mau menerima kekurangan atau kelebihan yang ada pada dirinya, dan berusaha untuk menyempurnakan kekurangan tersebut dan meningkatkan

kelebihan yang ada. Hal ini akan membawa sekretaris untuk berpikir positif, optimis, dan menghargai orang lain.

Mengenal diri dengan baik berarti harus ia mengubah hal-hal yang kurang baik dalam diri dan belajar menguasai keadaan. Memahami kekurangan-kekurangan dan kelebihan adalah langkah awal dalam pengembangan kepribadian. Sebagai seorang sekretaris seharusnya tidak menutup diri tetapi lebih terbuka untuk mendapatkan masukan-masukan bagi pengembangan kepribadiannya. Dengan adanya pengenalan diri seorang sekretaris akan selalu membandingkan perkembangan yang dicapai dari dirinya sendiri dengan perkembangan perusahaan.

Dari apa yang dijelaskan di atas jelas bahwa mengenal diri sendiri sangat penting bagi seorang sekretaris, terutama dalam menjalin kerja sama yang baik dengan orang lain. Berikut hal-hal yang harus diperhatikan dalam mengenal diri:

a. Konsep Diri

Konsep diri terdiri dari bagaimana kita melihat diri sendiri sebagai pribadi dan bagaimana kita merasa tentang diri sendiri, dan bagaimana kita menginginkan diri sendiri menjadi manusia sebagaimana kita harapkan. Konsep diri tidak langsung diperoleh saat manusia dilahirkan, namun konsep diri diperoleh dari pengalaman hidup akibat hubungannya dengan orang lain.

Faktor yang mempengaruhi konsep diri adalah perpaduan dari faktor keturunan dan lingkungan. Kedua faktor tersebut

mempengaruhi konsep hidup. Hal tersebut tampak pada cara pandang terhadap diri, emosi, pola pikir hingga kebiasaan hidup. Konsep diri terbagi menjadi dua yaitu konsep diri negatif dan konsep diri positif. Konsep diri negatif adalah hal yang cenderung memusatkan perhatian pada yang negatif-negatif dan membawa kita pada kegagalan. Sedangkan konsep diri positif adalah timbulnya rasa percaya diri, mau menerima diri dengan apa adanya, menghargai diri sendiri, dan hal ini dapat membawa seseorang pada kesuksesan.

b. Aktualisasi Diri

Aktualisasi diri atau mengungkapkan diri merupakan suatu kebutuhan manusia. Aktualisasi diri merupakan tindak lanjut dari pengenalan diri yang berhasil dan pernyataannya kepada orang lain akan konsep diri yang positif. Pengaktualisasian diri menyiratkan keberadaan rasa percaya diri pada orang tersebut. Aktualisasi diri dapat diwujudkan dalam karya kreatif, bekerja lebih baik, dan penyempurnaan diri melalui segenap potensi yang dimiliki.

Hambatannya dalam aktualisasi ada tiga yaitu hambatan dalam diri individu, hambatan dari masyarakat, dan pengaruh negatif yang dihasilkan. Hambatan dari dalam diri adalah dapat berupa ketidaktahuan, keraguan, dan rasa takut untuk mengungkapkan potensi yang dimiliki. Hambatan yang dari masyarakat adalah berupa kecenderungan penilaian terhadap sifat-sifat setiap orang serta bakat-bakat individu oleh masyarakat. Hambatan yang terakhir adalah

pengaruh negatif yang dihasilkan oleh kebutuhan yang kuat akan rasa aman berupa kurang berani mengambil resiko, perfeksionis, dan kebiasaan-kebiasaan destruktif lainnya.

c. Menerima Diri Apa Adanya

Orang yang menerima diri apa adanya adalah orang yang berbahagia. Orang yang demikian merupakan orang yang mampu mengaktualisasikan dirinya, yang mencerminkan konsep diri positif yang dimilikinya. Jadi, orang yang mampu mengaktualisasikan dirinya, merupakan orang yang mampu menerima diri sendiri apa adanya.

2. Siap Untuk Menerima Kritikan

Alasan mengapa manusia sangat mudah memberikan kritik adalah pertama dunia ini tidak sempurna dan banyak hal yang perlu dikritik, kedua kita cenderung memproyeksikan kekurangan kita kepada orang lain. Seorang sekretaris harus terbuka dalam menerima kritik baik dari pimpinan maupun sesama rekan kerja. Berikut kiat-kiat dalam menanggapi kritikan:

- a. Jangan bersikap reaktif terhadap kritik yang kita terima. Sebenarnya tidak semua kritikan diasumsikan untuk menjatuhkan martabat seseorang. Kritik yang positif justru membangun, walaupun kritik tersebut tidak layak ditujukan kepada kita, kita tidak perlu merasa emosi, namun dengan kritik alangkah bijaksananya bila kita

meyakinkan diri bahwa mereka menghendaki kita untuk menjadi lebih baik lagi.

- b. Mintalah saran-saran atau nasihat pada orang lain. Sekretaris tidak perlu larut dan merasa susah karena kritikan tersebut. Sekretaris harus mencari jalan keluar, mencari jalan keluar, mencari alternatif pemecahan atas kritik yang datang. Saran atau alternatif masalah bisa didapatkan dari rekan kerja. Dengan saran-saran dari rekan kerja yang memiliki wawasan luas, akan terbantu dalam pemecahan masalah dengan solusi-solusi yang diberikan.
- c. Jika ada kritik yang hanya untuk menjatuhkan nama kita, kita tidak perlu menanggapi kritik tersebut. Kita tidak perlu menguras tenaga untuk menanggapi kritik semacam itu, sehingga kita tidak terjebak dalam permainan yang sengaja dibuat untuk menilai kepribadian kita.

Kritik yang membangun sangat besar manfaatnya. Seorang sekretaris harus mau mendengarkan kritik yang membangun demi bertambahnya wawasan dan pengetahuannya. Kritikan ini dapat dijadikan sebagai cermin untuk instropeksi diri melalui versi orang lain. Sikap yang harus ditempuh adalah menghargainya dan sebagai tindak lanjut, yaitu instropeksi kemudian melakukan perbaikan.

3. Membentuk Sikap Positif

Seorang sekretaris dituntut untuk memiliki sikap yang positif, misalnya tidak menuduh orang lain, tidak mencari kesalahan orang lain,

dan peka terhadap kesibukan rekan kerja atau pimpinan. Berikut sikap positif yang harus sekretaris miliki:

- a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan kepada sekretaris;
- b. Ramah dalam menerima tamu walaupun tamu tersebut memiliki sifat yang dapat membuat sekretaris “emosi”;
- c. Selalu mengoreksi hal-hal yang baru dikerjakan;
- d. Bersikap tenang atau tidak mudah panik saat menghadapi situasi genting; dan
- e. Mau belajar dari kesalahan yang diperbuatnya.

4. Mengikuti berbagai Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Pendidikan dan Pelatihan (diklat) adalah salah satu cara untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman dengan memberikan materi kepada peserta diklat dan dalam kaitannya dengan pengembangan kepribadian sekretaris, maka kegiatan ini diadakan untuk memberikan ilmu kepada sekretaris agar memiliki kepribadian yang baik dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-harinya. Profesi sebagai sekretaris semakin membuka banyak peluang sekaligus penuh tantangan. Tidak saja seorang sekretaris dituntut cukup dalam bekerja, tetapi juga menarik dalam penampilan. Tentu saja, kecakapan dan pesona sekretaris tidak datang begitu saja. Perlu usaha dan proses selain memiliki pengetahuan mengenai bidang studi ilmu kesekretariatan, ia dituntut terus menerus mengembangkan kepribadian.

Tidak berlebihan jika banyak pihak mengatakan bahwa keberadaan dan peran sekretaris menjadi tumpuan keberhasilan seorang pimpinan dalam menjalankan fungsi manajerialnya. Bahkan peran sekretaris menjadi salah satu faktor penentu bagi produktivitas perusahaan. Dengan demikian, pengembangan diri sekretaris menjadi tuntutan dan kebutuhan yang terus-menerus dan berkesinambungan menuju sekretaris yang profesional. Upaya pengembangan kepribadian bagi sekretaris tidak hanya menyangkut peningkatan kompetensi sekretaris saja, namun dapat berkaitan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan, akan tetapi juga harus menyangkut kepribadian dan sikap mental positif. Sikap mental positif adalah pikiran, tindakan, atau reaksi jujur terhadap situasi atau lingkungan yang dihadapi.

Langkah yang ditempuh dalam upaya mengembangkan kepribadian tentunya dapat melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) atau *training* yang memberikan *out put* setelah mengikuti *training* diharapkan sekretaris dapat lebih mengenal dirinya dengan baik, mempunyai ciri kepribadian sekretaris yang berkompeten, dan menciptakan kepribadian yang lebih menarik dalam melaksanakan tugas sekretaris. Diklat pengembangan diri atau *training* bermanfaat bagi kelangsungan kinerja seorang sekretaris, berikut manfaat diklat pengembangan diri bagi sekretaris:

- a. Meningkatkan pemahaman pengetahuan dasar tentang kesekretariatan.

- b. Meningkatkan kemampuan dalam menjalin komunikasi
- c. Dapat menerapkan etika sekretaris dalam kesehariannya.
- d. Dapat menerapkan pola hubungan masyarakat.
- e. Dapat memahami pengetahuan tentang profesi sekretaris dalam informasi dalam era informasi global.

B. Faktor Pembentuk dan Penghambat Proses Pengembangan Kepribadian

Faktor kepribadian setiap orang selalu berbeda-beda dengan orang lain. Hal ini antara lain disebabkan oleh adanya faktor-faktor yang membentuk kepribadian itu, tidak pernah sama antara satu orang dengan orang lain. Berikut faktor yang dapat membentuk kepribadian seseorang:

a. Faktor biologis

Faktor ini dibawa semenjak lahir dan dapat disebut juga sebagai faktor keturunan seperti postur tubuh, bentuk wajah, kecerdasan, dan lain-lain. Persamaan biologis ini membantu menjelaskan beberapa persamaan dalam kepribadian dan perilaku semua orang.

b. Faktor budaya

Setiap kebudayaan memiliki ciri khas masing-masing. Perbedaan ciri khas kebudayaan tersebut dapat mempengaruhi kepribadian seseorang, misalnya antara masyarakat desa dan masyarakat kota tentu memiliki banyak perbedaan dari sikap atau tingkah lakunya.

c. Faktor keluarga

Faktor keluarga sangat berperan dalam pembentukan kepribadian seseorang, karena dari keluarga inilah seseorang memperoleh sentuhan

pengalaman pertama dan memperoleh pengalaman belajar pertama mengenai berbagai hal, seperti interaksi dengan orang lain, mengenai adat isitiadat, etika, dan nilai tradisi.

d. Faktor lingkungan sosial

Manusia mempunyai kedudukan yang khusus terhadap lingkungannya, yaitu sebagai khalifah atau pengelola bumi dan manusia hidup berkelompok dengan membentuk masyarakat. Dinamika masyarakat memberikan warna pola kepribadian untuk berkembang, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada kepribadian tanpa pengaruh masyarakat lingkungannya.

e. Faktor Psikososial (Teori Psikososial)

Teori perkembangan psikososial ini adalah salah satu teori kepribadian terbaik dalam psikologi. Salah satu elemen penting dari teori tingkatan psikososial adalah perkembangan persamaan ego. Persamaan ego adalah perasaan sadar yang kita kembangkan melalui interaksi sosial. Perkembangan ego selalu berubah berdasarkan pengalaman dan informasi baru yang kita dapatkan dalam berinteraksi dengan orang lain. Teori ini disebut psikososial karena mampu memotivasi sikap dan perbuatan dapat membantu perkembangan menjadi positif. Dalam teori ini dinamika kepribadian selalu diwujudkan sebagai hasil interaksi antara kebutuhan dasar biologis dan pengungkapannya sebagai tindakan-tindakan sosial. Faktor psikososial digambarkan pada tiga hal yaitu faktualitas (fakta), universalitas (kesadaran/kenyataan), dan aktualitas

(cara untuk membentuk hubungan yang kuat dalam mencapai sebuah tujuan bersama).

Sedangkan faktor penghambat pengembangan kepribadian berasal dari dalam diri dan luar diri orang tersebut. Kedua faktor tersebut dapat satu per satu atau bergabung mempengaruhi kepribadian seseorang. Begitu juga dengan sekretaris jika tidak mampu melawan hambatan-hambatan tersebut, maka akan sulit dalam pencapaian upaya-upaya yang dilakukan guna peningkatan dalam pengembangan kepribadiannya. Ada beberapa faktor yang menghambat dan sebaiknya dihindari oleh sekretaris, yaitu:

a. Fiksasi

Banyak sekali tindakan manusia yang dilakukan berdasarkan kebiasannya. Kebiasaan adalah bentuk tingkah laku yang tetap dari usaha menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang mengandung unsur afektif perasaan. Salah satu kebiasaan yang menghambat pengembangan adalah fiksasi. Fiksasi adalah usaha seseorang untuk menghadapi kegagalan-kegagalannya dengan ulangan tingkah laku yang begitu-begitu juga sehingga tidak dapat sampai pada pemecahan masalah yang dihadapinya. Fiksasi ini dapat muncul karena frustasi dan biasanya berupa kebiasaan-kebiasaan salah yang sulit diubah

b. Frustasi

Hidup memang tidak mudah, kegagalan dan keberhasilan silih berganti menghampiri hidup seseorang. Kegagalan dapat membuat seseorang menjadi frustasi. Frustasi adalah keadaan batin seseorang,

ketidakseimbangan dalam jiwa, suatu perasaan tidak puas karena hasrat/dorongan yang tidak dapat terpenuhi.

c. Kurang Pergaulan dan Wawasan

Kurang pergaulan dan wawasan dapat disebabkan oleh keterasingan tempat tinggal atau kemalasan menambah wawasan dan pergaulan. Tempat tinggal yang terpencil jauh dari kumpulan masyarakat yang lain akan membuat manusia hanya mampu bersaing dalam lingkup lokal saja. Kurang pergaulan dan wawasan akibat dari kesombongan yakni suatu sikap yang selalu menganggap dirinya paling hebat dan paling tahu sehingga memandang tidak perlu mengembangkan pergaulan dan wawasannya.

d. Sombong

Berawal dari sikap sombong, orang lalu terkena sikap congkak dengan merasa diri lebih luhur daripada orang lain, angkuh dengan hati sarat keinginan untuk dikagumi. Kesombongan disebabkan oleh alasan nyata namun juga ada yang disebabkan oleh alasan palsu belaka. Kesombongan dengan alasan nyata umumnya dimiliki oleh orang-orang yang mempunyai kelebihan-kelebihan, misalnya kaya, tampan atau cantik, bertalenta hebat, dll. Sedangkan kesombongan dengan alasan palsu biasanya dimiliki oleh orang-orang yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang kurang luas.

e. Rendah Diri

Rendah diri sebagai keadaan yang meragukan dengan serius dan terus-menerus tentang diri sendiri. Adapun jenis rendah diri, antara lain minder fisik, minder mental, dan minder sosial. Rendah diri fisik, yakni rendah diri yang disebabkan oleh cacat bentuk fisik, misalnya kegemukan, pendek, gigi tidak rata. Rendah diri mental, yakni rendah diri yang disebabkan oleh cacat mental, misalnya daya tangkap rendah, miskin, tidak mempunyai bakat. Rendah diri sosial, yakni rendah diri yang disebabkan oleh perlakuan orang lain atau masyarakat di waktu lampau yang tidak wajar.

Orang yang rendah diri sering membandingkan dirinya dengan orang lain, dia tidak menyadari bahwa setiap manusia diciptakan unik lengkap dengan kelebihan dan kekurangannya. Rendah diri jelas menghambat pengembangan pribadi.

C. Ciri-ciri Kepribadian Sekretaris yang Berkompeten

Tuntutan seorang sekretaris memang banyak dari ulet dalam bekerja hingga tuntutan mengenai kepribadiannya. Kompetensi seorang sekretaris dapat ditunjang dengan banyak hal terutama dalam hal pengembangan kepribadiannya. Dengan demikian, seorang sekretaris yang berkompetensi tinggi pasti memiliki kepribadian yang mantap. Adapun ciri-ciri sekretaris yang berkompeten antara lain sebagai berikut:

1. Memahami Perasaan Orang Lain

Apa yang diajarkan oleh perasaan kita, membentuk pandangan mengenai diri kita. Perasaan kita tentang berbagai pengalaman memberi kita cara hidup yang kita anggap sesuai. Jadi, cara yang efektif untuk mengenal, menghargai, dan menjadikan orang lain “merasa berarti”, yaitu dengan memahami perasaannya. Dapat memahami perasaan orang lain bagi seorang sekretaris sangat penting demi kelancaran komunikasinya dengan orang lain. Hal ini dapat ditampakkan dengan memperhatikan, menghargai, dan membuat orang lain merasa berarti, bersedia tukar pikiran dengan orang lain secara positif.

2. Dapat Menyesuaikan Diri dengan Lingkungan

Penyesuaian diri adalah membagi kehidupan pribadi kita dengan orang lain. Interaksi ini pun turut diwarnai oleh kepribadian. Kepribadian seseorang yang berinteraksi turut menentukan cara orang tersebut dalam menyesuaikan diri. Manfaat dari keberhasilan penyesuaian diri, antara lain ketepatan menentukan sikap yang berakibat pada kesuksesan pergaulannya. Seorang sekretaris dituntut untuk dapat menyesuaikan dirinya dengan lingkungan pekerjaannya, baik itu dengan atasan maupun dengan rekan kerja yang kedudukannya sederajat atau lebih rendah.

3. Dapat Mengendalikan Emosi

Manusia dilengkapi dengan emosi yang memperkaya dinamika kehidupannya. Sering kali pengertian emosi dikaitkan dengan kemarahan yang meluap-luap. Emosi merupakan reaksi manusia terhadap kejadian-

kejadian disekitarnya. Emosi adalah perasaan yang kita alami. Beberapa emosi dapat dibicarakan dengan orang lain, namun ada juga emosi yang tidak dapat dibicarakan dengan orang lain. Sungguh emosi memang memperkaya warna hidup manusia namun keberadaannya harus dapat dikendalikan. Sebagai orang dewasa perlu sekali mampu mengatur luapan emosi tadi sehingga seimbang antara mengekspresikan dengan menyembunyikannya. Penanganan emosi yang tepat membantu sekali dalam pergaulan.

Sekretaris merupakan profesi yang tiap saat berhubungan dengan orang yang bermacam-macam latar belakang sering dihadapkan pada situasi yang memancing luapan emosi baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan. Tidak dapat dipungkiri seorang sekretaris harus dapat menangani emosinya.

4. Bersikap Sopan (Tata Krama)

Di atas telah disinggung pentingnya memperoleh simpati orang lain terhadap keberhasilan kerja, terutama sekretaris. Salah satu cara memperoleh simpati, yaitu dengan cara menerapkan tata krama dalam kehidupan sehari-hari. Tata krama adalah peraturan mengenai sopan santun. Menerapkan tata krama berarti mengembangkan sikap untuk memperhatikan dan menghargai orang lain hingga sikap ini menjadi kebiasaan sehari-hari.

Berkaitan dengan sikap sopan yang telah menjadi kebiasaan tadi, terdapat masalah dalam menerapkan tata krama, yaitu ukuran kesopanan

tiap-tiap daerah yang berbeda-beda. Seorang sekretaris yang menerapkan tata krama dalam kehidupan sehari-hari berarti memiliki kepedulian terhadap orang lain. Kepedulian terhadap orang lain akan mendatangkan simpati. Simpati yang diperoleh dengan benar akan mencerminkan kepribadian sekretaris yang menarik.

5. Bertanggung Jawab terhadap Pekerjaan dan Mempunyai Sifat Ingin Meringankan Tugas Orang Lain

Ciri seorang sekretaris yang memiliki motivasi dalam tugasnya adalah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan mempunyai kesediaan meringankan tugas orang lain. Bertanggung jawab pada pekerjaan ditampakkan pada kemauan yang kuat untuk menyelesaikan tugas-tugas. Mempunyai kesediaan meringankan tugas orang lain dapat diwujudkan meringankan tugas orang lain tanpa menggerutu. Kesediaan meringankan tugas orang lain bukan berarti mengesampingkan tugas-tugasnya sendiri hingga terbengkalai.

Adapun ciri bertanggung jawab dengan mempunyai kesediaan meringankan tugas orang lain harus didasarkan pada hubungan sebab akibat, artinya kesediaan meringankan tugas orang lain harus didasarkan pada selesai tidaknya tugasnya sendiri. Hal itu akan membangun citra diri seorang sekretaris yang peka terhadap lingkungan kerja terutama rekan kerja.

6. Dapat Memaafkan Kesalahan

Memang kesalahan adalah hal yang manusiawi sehingga setiap manusia dimungkinkan berbuat kesalahan. Seorang pendendam tak dapat hidup tenteram dan bahagia karena hari-harinya terisi oleh pikiran-pikiran kotor. Manakala hati terluka, bicarakanlah kepada orang tersebut dan belajar memaafkan.

Menyimpan dendam membuat hidup menjadi tidak bahagia, sedangkan memaafkan membuat hati dan pikiran menjadi damai karena merupakan salah satu sifat yang mulia. Seorang sekretaris harus mau memaafkan kesalahan orang lain dan apabila salah harus mau mengakui kesalahannya, sehingga masalah yang mungkin timbul dapat segera diatasi.

7. Mau Menyatakan Pujian Kepada Orang Lain

Pujian merupakan suatu bentuk penghargaan dan perhatian. Memberikan pujian lebih efektif daripada mengkritik. Manusia akan bertindak lebih baik sebagai reaksi terhadap pujian daripada kritikan. Pujian yang tulus merupakan pujian yang tepat terhadap apa yang dicapai oleh seseorang. Suatu pujian dapat membuat seseorang merasa diterima, menambah keyakinan diri, dan menghilangkan keraguan.

Bagi sekretaris memberikan pujian adalah upaya bijaksana yang perlu dilakukan. Upaya ini merupakan suatu bentuk penghargaan kepada bawahan dan kepedulian terhadap atasan. Memberi pujian kepada pimpinan dapat menambah keyakinan diri atasan pada kebijakan yang

telah ditetapkan. Sedangkan pujian terhadap bawahan akan menumbuhkan semangat kerja yang pada gilirannya akan menciptakan suasana kerja yang bergairah.

D. Penerapan Etika dan Etiket bagi Sekretaris di Kantor

1. Etika dan Etiket dalam Menerima Tamu/ Klien

a. Tugas Sekretaris sebagai Resepsionis

Petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis. Tugasnya adalah membantu para tamu yang ingin bertemu dengan pejabat. Oleh karena itu kesan pertama yang harus diberikan seorang resepsionis, antara lain:

- 1) Sopan dan ramah tamah
- 2) Berkepribadian tinggi
- 3) Bijaksana
- 4) Cerdas
- 5) Memiliki pengetahuan dan wawasan akan perusahaan.

Untuk perusahaan besar penerima tamu dilakukan oleh resepsionis sedangkan untuk perusahaan kecil biasanya sekretarislah yang menjadi penerima tamu. Selain menyaring tamu untuk pimpinan, sekretaris diharapkan mampu mengarahkan tamu dan memberikan informasi seperlunya kepada tamu serta menjaga pembicaraan agar tidak terjadi kesalah pahaman dengan tamu, karena ada hal-hal yang boleh diketahui dan tidak boleh diketahui oleh para tamu.

b. Tata Cara Sekretaris dalam Menerima Tamu Kantor

Cara penerimaan tamu merupakan suatu pusat komunikasi yang amat penting dalam pelayanan suatu perusahaan atau organisasi yang dapat meninggalkan kesan bagi perusahaan lain, bahkan masyarakat luar. Pada prinsipnya, semua karyawan harus dapat bertindak sebagai penerima tamu, terutama seorang sekretaris. Di perusahaan-perusahaan besar, penerimaan tamu biasanya dtangani oleh pegawai yang khusus bertugas menerima dan melayani tamu. Sementara di perusahaan-perusahaan yang relatif kecil, sekretaris sekaligus juga berperan menjadi resepsionis. Oleh karena itu, sekretaris yang bertugas menerima tamu harus melakukan hal-hal sebagai berikut saat menerima tamu:

1) Ucapkan Salam pada Tamu

Ucapan salam kepada tamu merupakan etika yang tidak boleh dilupakan hal itu menunjukkan keramah-tamahan kepada tamu. Ucapan salam hendaknya disampaikan secara hormat dan sopan, jangan sampai menimbulkan kesan keangkuhan dan kesombongan. Tanyakan nama, asal, dan tujuan tamu tersebut. Bersiaplah setiap saat untuk menerima tamu dengan tenang, ramah, sopan, sabar, dan percaya diri.

2) Mengisi Daftar Tamu

Setelah mendengar maksud dan tujuan tamu, persilahkan tamu untuk mengisi daftar tamu dengan menggunakan formulir yang

telah disediakan. Oleh resepsionis/sekretaris yang menangani formulir tamu ini kemudian dihimpun dan dijadikan buku tamu. Lembar formulir tamu sangat penting bagi perusahaan untuk mengantisipasi kemungkinan yang tidak diinginkan.

3) Mengantar Tamu

Setelah tamu mengisi lembar formulir, tamu dipersilakan untuk menemui pejabat atau unit kerja yang dituju. Apabila tamu tidak mengetahui tempatnya, maka sebaiknya resepsionis/sekretaris mengantarkannya sampai ke unit kerja yang dituju. Paling tidak tamu diberitahu tata letak ruang unit kerja yang akan dituju. Ketika mengantar tamu ke tempat tujuan, berjalan agak ke depan dengan posisi sedikit miring, sambil sesekali menengok ke belakang untuk memperhatikan jalan tamu.

4) Memberitahu Kepada Pimpinan

Sementara tamu dipersilakan menunggu, sekretaris akan memberitahukan kepada pimpinan atau yang lebih berhak menangani masalah yang dibawa tamu sesuai dengan kebijakan kantor. Tanyakan mengenai kesiapan pimpinan dalam menerima tamu, agar ada kejelasan mengenai alasan bahwa pimpinan sedang sibuk atau memang sudah siap ditemui.

5) Mengantar Tamu Pada Pimpinan/ Unit Kerja

Apabila pimpinan sudah berkenan menerima tamu, sebaiknya sekretaris mengantar kepada pimpinan sambil memperkenalkan.

Bukakan pintu ruangan untuk tamu, jika daun pintu bergerak ke arah dalam, sekretaris masuk terlebih dahulu, dorong pintu dan persilakan tamu. Jika daun pintu bergerak keluar, buka pintu lebar-lebar dan persilakan tamu untuk masuk terlebih dahulu. Sampaikan nama dan asal tamu, begitu juga sebaliknya perkenalkan nama pimpinan dan jabatannya di kantor. Setelah memperkenalkan mereka, sekretaris menyerahkan formulir tamu kepada pimpinan dan kemudian mohon diri untuk meninggalkan ruangan.

6) Mengantar Tamu Pulang

Apabila tamu sudah selesai dengan keperluannya, sebaiknya sekretaris mengantar tamu sampai ke pintu dan ucapkan terimakasih atas kunjungannya ke kantor.

c. Etika Sekretaris Ketika Menerima Tamu

Setiap tamu yang datang harus dilayani sebaik-baiknya. Tamu dapat disebut sebagai “majikan” kedua. Majikan pertama adalah perusahaan tempat sekretaris bekerja. Untuk memberikan pelayanan bagi para tamu, ada beberapa hal yang harus diketahui untuk dilaksanakan, yaitu:

- 1) Ketahuilah maksud para tamu dan maksud kedatangannya.
- 2) Berikan setiap tamu yang datang pelayanan sebaik-baiknya.
- 3) Berikanlah kesan yang baik dan mendalam agar *good will* dapat diperoleh, berpenampilan rapi, bersih, dan segar.

- 4) Menjaga sikap tubuh agar tidak melakukan kebiasaan buruk.
 - 5) Pada saat berbicara dengan tamu sebaiknya seorang sekretaris dapat menjaga diri, tahu apa yang boleh dan tidak boleh dibicarakan dengan tamu.
 - 6) Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan sebaik-baiknya sehingga tamu tidak tersinggung.
 - 7) Tenang dan usahakan menangani *complain* secara profesional.
 - 8) Sediakan beberapa bahan bacaan (koran/ majalah) di ruang tamu.
 - 9) Bicaralah secara sopan, halus, dan ramah, nada suara jelas, dan ekspresi wajah yang menyenangkan.
 - 10) Ambil keputusan dengan cepat dan tepat kepada siapa (bagian/ pimpinan) tamu tersebut dapat dihubungkan sehingga masalah tamu dapat diselesaikan seandainya pimpinan tidak ada di tempat.
- d. Kesalahan yang Harus di Hindari dalam Menerima Tamu

Meskipun tata cara penerimaan tamu sudah diatur sedemikian rupa, tetapi seorang resepsionis ataupun sekretaris tidak mungkin bebas dari kesalahan. Berikut kesalahan-kesalahan yang harus dihindari ketika menerima tamu:

1) Tidak Mengucapkan Salam

Dalam kesibukan seperti apapun dan dalam kondisi serta situasi bagaimanapun, sudah seharusnya seorang resepsionis/ sekretaris

memberikan salam kepada tamu. Hal tersebut merupakan norma sopan santun untuk menghormati tamu.

2) Resepsionis/ Sekretaris Tidak Mengantar Tamu

Apabila keadaan tidak memungkinkan, misalnya karena banyak tamu yang harus dilayani, seorang resepsionis/ sekretaris minimal memberitahukan letak kantor pejabat yang akan dituju. Jangan lupa untuk meminta maaf dengan menyebutkan namanya dan sampaikan dengan alasan yang logis.

3) Tidak Mengisi Buku Tamu

Terkadang sekretaris lupa meminta untuk mengisi buku tamu. Begitu tamu datang dan menyerahkan lembar formulir tamu, antarkan tamu kepada pimpinan. Hal tersebut bisa mengakibatkan sekretaris kehilangan data pribadi tamu, karena data pribadi tamu sangatlah penting.

4) Tidak Memperkenalkan kepada Pimpinan

Apa bila pimpinan ada di tempat dan tidak sedang menerima tamu, mereka dapat dipersilakan untuk langsung menghadap pimpinan. Akan tetapi, bagi tamu yang belum pernah berkunjung, alangkah baiknya bila sekretaris mengantar dan memperkenalkannya kepada pimpinan.

5) Ruang Tamu yang Tidak Nyaman

Menunggu adalah pekerjaan yang sangat membosankan, lebih-lebih bila kondisi dan fasilitas ruang tamu kurang mendapat

perhatian. Tata ruang yang tidak menarik dan ventilasi yang tidak memadai menyebabkan ruangan menjadi panas sehingga tamu cepat merasa bosan dan tidak merasa nyaman dalam menunggu.

6) Gaya Busana

Terkadang sekretaris lupa akan gaya busana yang dipakainya. Bagi seorang sekretaris, gaya busana merupakan bagian yang penting guna mendukung penampilannya karena busana mencerminkan status pribadi dan sekaligus citra perusahaan.

2. Etika Ketika Bertelepon

a. Etika dan Etiket Bertelepon

Setiap karyawan atau pegawai harus mampu menelepon dengan tepat, baik menerima maupun menghubungi rekan bisnis. Karena menelepon bukan termasuk pertemuan tatap muka secara langsung, maka ketika menelepon harus berbicara secara jelas, percaya diri, dan menyenangkan.

Seorang pegawai, meskipun bukan operator telepon atau sekretaris harus mengetahui etika bertelepon. Seseorang yang mengetahui etika bertelepon berarti turut menjaga nama baik perusahaan atau instansi dan turut mengembangkan atau memajukan perusahaan. Oleh karena itu dalam menangani telepon kita tidak boleh meninggalkan etika, antara lain sebagai berikut:

- 1) Jangan biarkan pesawat telepon berdering terlalu lama setidaknya dalam deringan ketiga. Angkatlah segera gagang pesawat telepon karena mungkin yang memanggil adalah pimpinan atau orang penting.
- 2) Perkenalkan identitas diri dan kantor kita terlebih dahulu sebagai pengganti kata “hallo”.
- 3) Bicaralah dengan kata-kata yang menunjukkan mau membantu, bicaralah dengan bahasa yang formal, sopan, baik, dan tepat.
- 4) Usahakan jangan memberikan jawaban kurang diplomatis, misalnya “Bapak Direktur sedang ada rapat, tidak bisa dibantu”.
- 5) Usahakan jangan berbicara dengan merokok, minum, makan, apalagi saat berbicara dengan orang lain.
- 6) Apabila ada pesan, catatlah semua pesan yang harus disampaikan, terutama hal-hal sebagai berikut:
 - a) Nama dan pejabat yang menelepon
 - b) Nomor telepon yang harus dihubungi
 - c) Hari, tanggal, dan waktu untuk menghubungi kembali
 - d) Catatlah semua pesan tersebut dalam kartu penerima telepon/ LPT yang pada umumnya telah disediakan oleh kantor yang bersangkutan.
 - e) Ulangi isi pesan (catatan telepon/ LPT) untuk meyakinkan bahwa pesan sudah lengkap dan benar.
- 7) Akhirilah percakapan telepon dengan nada sopan dan ramah.

- 8) Letakkan gagang telepon dengan hati-hati dan perlahan-lahan sehingga tidak menimbulkan suara, setelah pihak penelepon meletakkan gagang pesawat telepon terlebih dahulu.

b. Langkah-langkah Pelayanan Telepon (Masuk dan Keluar)

Menghubungi seseorang lewat telepon sama halnya dengan kita pergi bertamu. Seorang tamu yang baik harus memperhatikan etika, sopan santun bertamu. Begitu pula bila seseorang menelepon harus memperhatikan etika menelepon pula.

Agar hubungan melalui telepon dapat memuaskan kedua belah pihak, pelayanan telepon, baik untuk masuk maupun keluar, perlu mendapatkan perhatian. Maka dari itu seorang sekretaris harus paham mengenai langkah-langkah dalam menerima telepon:

- 1) Angkat pesawat telepon sesegera mungkin, maksimalnya berdering tiga kali harus sudah diangkat.
- 2) Perkenalkan diri dan nama instansi tempat bekerja, dengan cara:
 - a) Sebutkan nama sendiri dan nama instansi tempat bekerja
 - b) Sebutkan nomor telepon instansi/ tempat bekerja
 - c) Ucapkan kata salam sesuai dengan waktu, dan katakan bahwa kita siap untuk membantu
- 3) Berikan layanan pribadi (*personal service*) agar penelepon merasa dirajakan. Bicaralah dengan suara yang enak dan baik. Panggilah pihak penelepon dengan namanya apabila sudah mengenal dengan baik.

- 4) Dengarkanlah pembicaraan dengan hati-hati (*listen carefully*), dengan seksama, penuh perhatian, dan usahakan tidak memotong pembicaraan.
- 5) Mohon waktu sejenak, apabila penelepon belum dikenal dan ingin berbicara dengan pimpinan. Untuk menghindari kurang berkenannya pimpinan menerima telepon karena sesuatu hal, maka mohon waktu sejenak untuk menanyakan apakah pimpinan sedang sibuk atau tidak. Apabila pimpinan berkenan menerima, katakanlah kepada pihak penelepon untuk langsung berbicara dan ucapkan terimakasih karena sudah menunggu, namun apabila pimpinan tidak berkenan menerima telepon sampaikan permohonan maaf dan tanyakan adakah pesan yang dapat disampaikan.
- 6) Catatlah semua pesan yang disampaikan oleh penelepon. Setelah mencatat semua pesan, ulang kembali pesan dan nomor telepon yang disampaikan penelepon dan ucapkan terimakasih atas pesan yang telah disampaikan.
- 7) Letakkan gagang pesawat telepon dengan hati-hati dan jangan lupa ucapkan salam (waktu) dan terimakasih.

Jika di atas sudah dijelaskan bagaimana langkah-langkah dalam menerima telepon masuk, maka di bawah ini akan disampaikan bagaimana langkah-langkah dalam menelepon keluar:

- 1) Susun dengan teratur pesan atau pembicaraan yang akan disampaikan.
- 2) Siapkan nomor telepon yang akan dituju.
- 3) Angkat gagang pesawat telepon dan tekan nomor telepon yang akan dituju dengan menggunakan jari telunjuk.
- 4) Apabila tidak ada nada sambung letakkan kembali gagang pesawat telepon dengan hati-hati dan tunggu sejenak, kemudian telepon kembali.
- 5) Apabila ada nada sambung, dan telepon yang dituju sudah ada jawaban, sampaikan salam sesuai dengan waktu, sebutkan nama instansi dan nomor telepon yang dituju.
- 6) Sampaikan pembicaraan seperti yang sudah direncanakan dengan menyebutkan nama yang diajak bicara dan lakukan pembicaraan dengan sopan dan ramah.
- 7) Tutuplah pembicaraan dengan ucapan terimakasih.
- 8) Letakkan gagang pesawat telepon dengan hati-hati.

3. Etika Menggunakan Ponsel/ HP

a. Etika dan Etiket Menggunakan Ponsel/ HP

Etika dan etiket tidak hanya diperlukan di dalam tata cara bertelepon melalui pesawat telepon tetap tetapi juga dalam telepon bergerak. Banyak pengguna ponsel yang kurang memperhatikan situasi dan kondisi waktu bertelepon, termasuk pada saat menerima berita.

Berikut yang harus diperhatikan oleh pengguna dalam penggunaan ponsel:

- 1) Saat sedang bertelepon, jauhi keramaian, agar suara Anda tidak mengganggu orang-orang di sekeliling dan Anda dapat bercakap-cakap tanpa harus berteriak-teriak.
 - 2) Usahakan agar tidak berbicara sambil berjalan karena suara Anda akan terputus-putus dan mengganggu pembicaraan dan sebaiknya anda berhenti atau duduk.
 - 3) Matikan ponsel atau ubah nada dering menjadi senyap ketika berada di dalam pesawat, restoran, bioskop, gedung pertunjukkan (opera), rumah ibadah, ruang kelas, dan ketika sedang rapat.
 - 4) Gunakan fasilitas getar ketika berada di ruang publik agar suara ponsel tidak mengganggu orang lain.
 - 5) Gunakan *handsfree* dan hindarilah menggunakan ponsel ketika sedang mengendarai motor atau menyetir mobil demi keamanan dan keselamatan.
- b. Etika Menggunakan *Short Message Service* (SMS)

Dewasa ini komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi sering dilakukan dengan layanan pesan pendek. Disamping harganya murah juga lebih praktis. Kita dapat menjangkau alamat tujuan dengan segera. Ada norma etika yang lazim digunakan agar isi sms

terhindar dari hal-hal yang kurang berkenan. Berikut etika dalam menggunakan layanan SMS:

- 1) Isi SMS yang hendak dikirimkan hendaknya dibaca ulang, jangan sampai muncul kata-kata atau kalimat yang dapat menyinggung perasaan si penerima.
- 2) Penggunaan kata-kata kotor hendaknya dihindari dalam menulis pesan SMS.
- 3) Adalah kurang pantas jika kita menerima SMS yang perlu dibalas, tetapi menunda-nunda sampai lupa membalasnya. Hal ini dapat mengakibatkan pemikiran kurang menghargai dan memperhatikan si pengirim pesan.
- 4) Jangan menggunakan singkatan yang tidak populer, karena dapat menimbulkan salah penafsiran
- 5) Gunakan SMS sebagai ganti komunikasi telepon yang suaranya bisa mengganggu orang lain.
- 6) Hindari penulisan pesan dengan huruf kapital karena sering dianggap sebagai ungkapan kekecewaan atau kemarahan.

4. Etika Jamuan Makan

a. Cara Mengatur Ruangan dan Meja

Pengaturan ruang jamuan tidak dapat dilakukan secara sembarangan mengingat bahwa pada suatu jamuan makan ada aturan-aturan yang harus ditaati. Hal yang harus diperhatikan pada waktu mengatur meja ialah kita harus menghindari penempatan tamu

sedemikian rupa sehingga yang bersangkutan punggungnya secara langsung menghadap tamu lain terutama sekali tamu yang berada di “*Head Table*”.

Demi kelancaran pelayanan, semua alat makan yang akan digunakan selama jamuan berlangsung ditata sebelumnya di atas meja. Pada umumnya, peralatan dan langkah yang perlu diambil dalam menata meja adalah sebagai berikut:

- 1) Serasikan letak meja dan kursi setelah kita yakin akan kebersihannya.
- 2) Pasang *molleton/ silencer* diatas meja yang berfungsi sebagai peredam bunyi saat meletakkan peralatan makan dan menjaga agar taplak meja tidak bergeser posisinya.
- 3) Pasang taplak yang sesuai dengan ukuran meja yang ada.
- 4) Letakkan serbet makan yang sebetulnya sudah dibentuk secara menarik (topi, pisang, kipas, dan sebagainya).
- 5) Letakkan *dinner knife* di sebelah kanan serbet makan dengan posisi tegak lurus terhadap posisi meja, ujung gagang berjarak 1 cm dari sisi meja sedangkan mata pisau menghadap ke dalam.
- 6) Letakkan *dinner fork* di sebelah kiri serbet makan dengan posisi tegak lurus terhadap sisi meja, ujung gagang garpu berjarak 1 cm dari sisi meja, sedangkan garpu menghadap ke atas.
- 7) Letakkan *soup spoon* di sebelah kanan *dinner knife* dengan jarak 1 cm, posisi tegak lurus terhadap meja (sejajar dengan *dinner*

knife). Ujung gagang sendok berjarak 1 cm dari sisi meja sedangkan mata sendok menghadap ke atas.

- 8) Letakkan *dessert knife* disebelah kanan *soup spoon* dengan jarak 1 cm, posisi tegak lurus terhadap sisi meja (sejajar dengan *dinner knife* dan *soup spoon*) sedangkan mata pisau menghadap ke dalam.
- 9) Letakkan *dessert fork* di sebelah kiri *dinner fork* dengan jarak sekitar 2cm lebih tinggi dari *dinner fork*.
- 10) Letakkan *dessert spoon* dengan jarak 30 cm dari sisi meja, posisi sejajar dengan sisi meja, gagang sendok sebelah kanan, sedangkan mata sendok menghadap ke atas.
- 11) Letakkan *dessert fork* dengan jarak 1 cm, di bawah *dessert spoon* posisi sejajar dengan sisi meja dan *dessert spoon*, gagang garpu sebelah kiri, sedangkan mata garpu menghadap ke atas.
- 12) Letakkan *bread & butter plate* di sebelah kiri dessert fork dengan jarak 1 cm, sedangkan dari sisi meja adalah 5 cm, posisi terbuka.
- 13) Letakkan butter *spreader/ bread knife* di atas *bread & butter plate* bagian kanan dengan posisi tegak lurus terhadap sisi meja, simetris, mata pisau menghadap ke luar.
- 14) Letakkan *white wine glass* di sebelah atas *dinner knife* dengan jarak 1 cm dari ujung mata pisau.
- 15)

b. Etika Di Meja Makan

Dalam kehidupan sehari-hari etika dalam perjamuan makan perlu diterapkan agar bersikap sopan dan santun saat menyantap hidangan makan. Etika dalam perjamuan makan terdiri dari cara duduk, cara berbicara, cara makan, dll, seperti yang dijelaskan dibawah ini. Seorang sekretaris harus memiliki etika-etika seperti cara duduk, cara makan, cara berbicara, saat di meja makan. Hal ini akan mencerminkan kepribadian sekretaris yang berkompeten dalam bidangnya. Berikut etika saat di meja makan yang harus di ketahui oleh sekretaris:

1) Cara Duduk

Agar tidak salah dalam mengambil tempat duduk, sebaiknya melihat denah yang mungkin terlampir pada kartu undangan atau ditempel pada papan pemberitahuan yan ditempatkan di sekitar pintu masuk ruang jamuan. Berikut cara duduk yang sesuai saat di acara jamuan makan:

- a) Posisi kursi diatur sedemikian rupa sehingga tidak terlalu jauh ataupun terlalu dekat dengan sisi meja sehingga dengan demikian memungkinkan kita untuk tetap bersandar pada kursi dan duduk dengan tegak.
- b) Posisi tubuh diusahakan agar tetap tegak dan menghadap ke depan yang memungkinkan kita untuk tidak terlalu membungkuk pada waktu makan.

- c) Keuntungan lain dari posisi tubuh yang tegak pada waktu duduk ialah makanan akan dapat secara lancar mengalir dalam perut karena tidak adanya usus yang terlipat.
- d) Posisi tangan tetap menggantung, dalam arti kedua siku tidak berada di atas meja, tetapi cukup pergelangan tangan saja.
- e) Posisi kaki adalah normal, tidak dilipat dan tidak pula menumpang satu di atas yang lain.

2) Cara Mempergunakan Serbet Makan

Semua alat makan telah diatur di atas meja termasuk serbet makan di dalamnya. Segera setelah duduk, serbet dapat dipergunakan, dibuka kemudian diletakkan di atas pangkuan untuk menghindari agar pakaian jangan sampai kotor. Serbet makan hanya dipergunakan untuk menyeka bibir setiap kali dipandang perlu.

Setiap kali habis digunakan, serbet makan harus selalu kembali ke atas pangkuan. Pada saat jamuan selesai, serbet makan tidak usah dilipat rapi seperti sebelumnya, tetapi juga tidak meninggalkannya terlalu kusut dan di mana saja, tetapi di meja tempat serbet semula.

3) Cara Berbicara

Mengenai cara berbicara ini ada beberapa hal penting yang berguna untuk diketahui terutama bagi seorang sekretaris, antara lain sebagai berikut:

- a) Hindari berbicara pada waktu terdapat makanan dalam mulut.
- b) Hindari berbicara dengan gerak tangan yang berlebihan apalagi sambil memegang alat makan.
- c) Hindari berbicara sambil melihat atau menunjuk ke arah seseorang atau meja lain agar tidak terjadi salah paham.
- d) Hindari memotong pembicaraan orang lain, tunggu sampai yang bersangkutan selesai.
- e) Hindari untuk menguasai pembicaraan dengan jalan memberi kesempatan pada yang lain untuk berbicara.
- f) Hindari berbicara dengan suara yang terlampau keras atau lemah.
- g) Hindari sikap yang berlebihan pada waktu berbicara, sikap wajar adalah sikap yang paling baik.

4) Cara Makan

- a) Meja makan akan dipakai sebagai patokan untuk memulai atau mengakhiri makan.
- b) Jangan terlalu membungkuk karena bukan mulut yang menuju makanan tetapi makanan yang dibawa ke mulut.

- c) Guna menghindari bunyi yang keluar dari mulut maka pada waktu mengunyah mulut harus tertutup rapat.
- d) Jangan memasukkan makanan terlalu banyak ke dalam mulut.

5. Etika Menghadiri Pertemuan/ Rapat

Rapat sudah menjadi bagian dalam kehidupan sehari-hari dalam organisasi. Karena sudah merupakan rutinitas maka masih banyak yang mengabaikan berbagai hal yang harus diperhatikan saat menghadiri sebuah rapat. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan ketika menghadiri sebuah rapat, antara lain:

- 1) Bacalah dengan baik maksud dan tujuan rapat, tempat, dan mengapa anda diharapkan hadir.
- 2) Sebelum berangkat cek kembali kelengkapan yang akan digunakan saat rapat. Apabila tidak membawa alat tulis yang dibutuhkan kemungkinan dapat mengurangi konsentrasi selama rapat.
- 3) Usahakan datang tepat waktu dan hadir lima menit atau sepuluh menit sebelum rapat dimulai.
- 4) Jadilah peserta rapat yang aktif dengan memberikan gagasan sebagai solusi untuk pemecahan masalah atau masukan yang bermanfaat untuk sebuah kegiatan.
- 5) Jika audiens yang lain sedang berbicara, simaklah dengan seksama dan juga memproses apa yang disimak dengan mengambil inti sebuah pembicaraan.

- 6) Berusaha menanggapi permasalahan dengan memberikan pendapat dengan jelas dan tidak dengan bertele-tele.

6. Etiket Bergaul di Kantor

a. Hubungan Dengan Atasan

Kantor dapat diartikan sebagai tempat kegiatan yang dipimpin dalam mencapai sebuah tujuan. Dengan pengertian tersebut tentunya unsur yang melatar belakangi adalah pimpinan dengan siapa yang dipimpin. Seorang sekretaris tentunya dipimpin oleh seorang direktur/ kepala instansi. Hubungan keduanya harus mengarah pada memahami maksud, memahami tanggung jawab atasan, kemudian membantu melaksanakan tanggung jawab itu. Berikut beberapa hal yang terkait dengan hubungan sekretaris dengan pimpinan/ atasannya:

1) Tidak Perlu Mendewakan

Terhadap atasan jangan ada rasa mendewakan. Karena mendewakan pimpinan dapat diartikan sebagai penjiilat, selain itu dapat menejerumuskan sang pimpinan. Seorang pimpinan cukup dihormati dan disegani bukan untuk disembah.

2) Hormati Setiap Jenjang Jabatan dalam Perusahaan

Setiap jenjang jabatan harus dihormati karena tiap jenjang jabatan pasti mempunyai fungsi tersendiri. Adanya jenjang jabatan merupakan kebijakan perusahaan yang ditetapkan pimpinan.

3) Pahami Ketegangan Emosi Pimpinan

Apabila seorang pimpinan sedang menghadapi masalah, seorang sekretaris harus tanggap dan jangan menambah permasalahan. Sedapat mungkin membantu mengatasi permasalahan.

4) Dapat Menjaga Ketenangan Pimpinan

Ketenangan pimpinan sangat penting dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, pentingnya kepentingan ketenangan bagi pimpinan maka sekretaris harus dapat menjaga ketenangan pimpinan.

5) Bersedia Menerima Kritikan

Dengan menerima kritikan tentunya seseorang diharapkan dapat berubah ke arah yang lebih baik. Begitu juga seorang sekretaris, jika mendapat kritikan dari pimpinan yang berkaitan dengan tugas-tugasnya di kantor hal itu karena pimpinan ingin sekretarisnya dapat bekerja sesuai dengan kehendak pimpinan. Adanya kritik sangat besar manfaatnya bagi perkembangan pribadi seseorang.

6) Dapat Mengambil Simpati Pimpinan

Kesan pimpinan tentang sekretaris dan pekerjaannya sangat penting. Sebab hal itu dapat menjadi bahan pertimbangan akan kinerja sekretaris demi promosi kedudukan berikutnya.

7) Sesuaikan Diri dengan Rencana Pimpinan

Hal ini dapat ditempuh dengan sifat loyal, penuh inisiatif, dan tentu saja kemauan yang kuat untuk menyesuaikan diri dengan rencana pimpinan, bukan sebaliknya.

b. Hubungan Dengan Rekan Kerja

Hubungan yang paling mengasyikan adalah hubungan dengan rekan kerja sekantor, namun hubungan yang paling besar resikonya adalah hubungan dengan rekan kerja sekantor juga. Agar terjaga hubungan maka perlu diingat hal-hal berikut ini:

1) Jangan Membuat “Klik”

Klik sangat berbahaya karena menimbulkan permusuhan atau gap di antara rekan-rekan sekantor. Sebaiknya seorang sekretaris tidak memihak terhadap kelompok tertentu, tetapi dengan siapa saja sekretaris harus mampu bergaul.

2) Hargai Rekan Kerja yang Lebih Lama Meskipun Jabatan/ Pendidikan Lebih Rendah

Hormat kepada pegawai yang lebih lama harus dilakukan siapa pun dia. Sebab dia lebih tahu tentang seluk beluk kantor dan lebih mengerti dibandingkan dengan pegawai yang relatif baru.

3) Tidak Mengikat Hubungan yang Terlalu Akrab

Persahabatan di kantor sebaiknya dilakukan sewajarnya saja, karena dengan terlalu akrab justru akan lebih beresiko. Selain mungkin terlepas dari kontrol dalam bersikap, bertindak ataupun

dalam berbicara, jika hubungan tersebut putus justru membawa ketidaknyamanan saat bekerja.

- 4) Biasakan Ucapkan “Terimakasih” dan Biasakan Kata “Tolong”
Jika Minta Tolong

Kata terimakasih adalah suatu kata yang sangat enak didengar oleh telinga, maka biasakanlah mengucapkan terimakasih karena bantuan orang lain. Dan untuk kata “tolong” dapat menghapus kesan memerintah.

c. Hubungan Dengan Bawahan

Hubungan dengan bawahan harus dijaga agar terjadi keseimbangan antara kewibawaan diri dan keakraban dengan anak buah. Dalam menjaga hubungan dengan bawahan maka perhatikan hal-hal berikut:

- 1) Tidak Semena-mena

Tuhan menciptakan manusia sama. Untuk itu, kita sebagai sekretaris sudah selayaknya harus tetap sopan kepada bawahan.

- 2) Menjaga Wibawa Diri

Meskipun akrab dengan bawahan itu baik, jangan sampai kewibawaan menjadi luntur. Mungkin akan lebih baik bila keakraban ini diberi jarak meskipun bawahan itu teman lama kita.

- 3) Menjaga Kelancaran Komunikasi

Kelancaran komunikasi antara sekretaris dengan bawahan patut untuk dijaga. Bagaimanapun juga bawahan merupakan orang

yang bergelut langsung dengan usaha kantor sehari-hari. Jadi, sangat penting untuk menjaga kelancaran komunikasi antara bawahan dengan atasan.

E. Sikap-sikap yang Harus Ditunjukkan Sekretaris dalam Melaksanakan Tugas

1. Sikap Sekretaris Selama Melaksanakan Pekerjaan

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang sekretaris sebaiknya selalu mengembangkan sikap atau tindakan yang dapat menunjang kelancaran kerjanya. Beberapa sikap yang sebaiknya dikembangkan oleh sekretaris:

a. Ketelitian (*Accuracy*)

Sikap cermat dan teliti dalam melakukan pekerjaan, seperti menghitung, mengoreksi hasil kerja, ketika berbicara, membetulkan kesalahan, dan lain-lain. Ketelitian dalam bekerja dapat diperoleh dengan banyak berlatih atau membasakan diri untuk selalu berkonsentrasi setiap menghadapi suatu pekerjaan.

b. Pertimbangan Sebelum Bertindak (*Good Judgement*)

Langkah-langkah untuk melatih diri dalam melakukan pertimbangan yang tepat, antara lain memikirkan dengan baik pekerjaan yang sedang dikerjakan, mengetahui waktu yang tepat untuk bertindak, meninjau keadaan untuk mengetahui tindakan yang perlu dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

c. Menyelesaikan Pekerjaan dengan Sempurna (*Follow Through*)

Pimpinan memberikan tugas dengan mengatakan hal-hal inti, selanjutnya sekretarislah yang menyelesaikan dari awal sampai akhir dengan sempurna. Berikan yang terbaik saat melakukan tugas-tugas yang diberikan ataupun tugas yang bersifat rutin dengan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

d. Banyak Akal (*Resoucefulness*)

Sekretaris diharapkan pandai mencari akal dan berupaya mengatasi masalah, serta tidak mudah putus asa bila menemui masalah yang sulit diselesaikan. Dalam melaksanakan tugasnya, sekretaris mempunyai kemampuan untuk mencoba berbagai cara sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sempurna.

e. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif adalah kemampuan untuk mengetahui hal-hal yang dikerjakan dan cara mudah untuk mengerjakan tanpa diberi tahu oleh orang lain. Sebagai sekretaris diharapkan mampu mendapatkan cara tercepat namun juga tepat sehingga tugas yang datang berikutnya tidak terbengkalai.

2. Sikap Sekretaris dalam Melakukan Kerja Sama

Beberapa sikap sekretaris dalam melakukan kerja sama yang sebaiknya dikembangkan adalah sebagai berikut:

a. Bijaksana (*Discretion*)

Sikap hati-hati tidak membicarakan hal-hal lain yang diketahuinya kepada orang lain yang tidak berkepentingan (menahan diri dari yang bersifat rahasia). Membangun sebuah kerjasama tim yang solid adalah hal yang wajib dan sangat penting dilakukan, karena keberhasilan sebuah perusahaan bergantung pada kerjasama tim yang solid. Kerjasama tim di dalam perusahaan bukan hanya dibangun pada satu divisi saja tetapi harus dibangun antar sesama divisi yang saling berkolaborasi sehingga sebuah kegiatan operasional dapat dilakukan dengan baik.

b. Pertimbangan (*Consideration*)

Sikap bersedia dan rela mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan pribadinya dengan menggunakan pertimbangan yang rasional dan etis.

c. Taktis (*Tacticful*)

Untuk membentuk dan memelihara keramahtamahan dalam hubungan kerja, sekretaris harus mempunyai sikap taktis untuk mencegah orang lain merasa malu atau tersinggung.

d. Kesetiaan (*Loyalty*)

Setia, jujur, rasa memiliki, dan membela pimpinan atau perusahaan. Sikap setia dan jujur, baik terhadap pimpinan khususnya maupun terhadap perusahaan umumnya, sehingga mempunyai perasaan memiliki dan selalu berusaha untuk menjaga nama baik perusahaan.

e. Objektif (*Objectivity*)

Memperhitungkan sesuatu tidak berdasarkan pertimbangan pribadi, tetapi berdasarkan hal-hal rasional yang sesuai dengan kenyataan. Berpikir strategis akan membantu penggambaran tujuan-tujuan jangka panjang dan prioritas yang harus dilakukan. Emosi yang dikelola dengan baik dapat membantu tim mengatasi kelelahan, target, dan kebosanan. Membantu orang lain menemukan potensinya saat bekerjasama akan membantu tim untuk meningkatkan kinerjanya.

3. Sikap Sekretaris dalam Menghadapi Situasi Kantor Sehari-hari

Situasi kantor biasanya penuh dengan warna. Banyak orang, banyak pandangan hidup, dan tentu saja banyak pendapat, yang kesemuanya itu belum tentu sama dan sepaham. Jangan sampai dijadikan bulan-bulanan oleh situasi kantor yang kurang baik. Sekretaris harus dapat menangani situasi kantor bagaimanapun kondisinya karena hal itu menunjukkan keprofesionalan sekretaris. Berikut cara yang harus sekretaris tempuh dalam menangani situasi dalam kantor:

a. Tetap Sopan Menghadapi Tantangan

Apabila ada rekan yang tidak setuju pada prinsip atau ide kita, tetap tenang dan bijaksana. Dengarkanlah pendapat orang lain dengan bersikap bijaksana dan tegar tanpa kehilangan sifat feminin. Hindari nada tinggi untuk berargumentasi.

b. Tetap Bertindak Sebagaimana Layaknya Wanita

Jangan menggunakan tingkah laku seperti pria. Cobalah tetap menjadi seorang wanita yang tidak kehilangan dasar-dasar bertindak. Tetap bersikap feminin justru dapat memperkuat posisi wanita dalam pekerjaan.

c. Tampil Menarik dan Berwibawa

Hargai perbedaan pendapat yang timbul antara seorang sekretaris dan rekan kerja lain. Tunjukkan kewibawaan dalam setiap situasi. Sikap yang bijaksana dan menerima pandangan yang berbeda akan membuat orang lain menghargai seorang sekretaris.

d. Bersikap Sungguh-sungguh

Jika sedang membicarakan suatu hal yang serius, jangan bersikap seenaknya. Hindari senyuman untuk mendapatkan dukungan orang lain. Lebih baik pusatkan perhatian dan tunjukkan kesungguhan dalam setiap persoalan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pengembangan kepribadian sekretaris tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya-upaya yang dapat dilakukan seorang sekretaris dalam mengembangkan kepribadiannya yaitu mengenal diri dengan baik, seorang sekretaris hendaknya berkenan untuk mendengarkan dan menerima kritik yang membangun demi bertambahnya wawasan dan ilmu pengetahuannya, membentuk sikap yang positif, dan mengikuti berbagai Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).
2. Faktor yang menjadi pembentuk serta penghambat proses upaya pengembangan diri sekretaris:
 - a. Faktor pembentuk : faktor biologis, faktor budaya, faktor keluarga, dan faktor lingkungan sosial.
 - b. Faktor penghambat: fiksasi, frustasi, kurangnya pergaulan dan wawasan, sombong, dan rendah diri.
3. Seorang sekretaris yang berkompetensi tinggi ditunjang oleh kepribadiannya yang mantap, ciri-cirinya adalah dapat memahami perasaan orang lain, dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan, mampu mengendalikan emosinya, bersikap sopan (tata krama) terhadap tamu atau rekan kerja sekantor, bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan mempunyai sifat ingin meringankan tugas orang lain, mau memaafkan

kesalahan orang lain dan apabila salah harus mau mengakui kesalahannya, dan mau menyatakan pujian kepada orang lain.

4. Penerapan etika dan etiket seorang sekretaris saat dikantor harus diperhatikan oleh sekretaris dengan kaitannya bahwa seorang sekretaris adalah cerminan dari sebuah perusahaan:
 - a. Etika dan etiket ketika menerima tamu/ klien, dalam menerima tamu kemampuan berkomunikasi dan bernegosiasi dengan baik sangat dibutuhkan.
 - b. Etika ketika bertelepon, seseorang yang mengetahui etika bertelepon berarti turut menjaga nama baik perusahaan atau instansi dan turut mengembangkan atau memajukan perusahaan.
 - c. Etika menggunakan ponsel/ HP, gunakan handphone sesuai dengan fungsi dan kebutuhan dan jika sedang bekerja, bertemu dengan klien usahakan ponsel masuk *mode* senyap agar tidak mengganggu pekerjaan/ pertemuan.
 - d. Etika saat jamuan makan, dalam kehidupan sehari-hari etika dalam perjamuan makan perlu untuk diterapkan agar bersikap sopan dan santun saat menyantap hidangan makan.
 - e. Etika ketika menghadiri pertemuan/ rapat, demi kelancaran rapat sebaiknya seorang sekretaris maupun para peserta rapat mengikuti protokoler rapat yang sudah disepakati.

- f. Etiket bergaul di kantor, hal ini perlu dijalin agar hubungan sekretaris dengan pimpinan, bawahan, maupun dengan rekan kerja yang lain tetap harmonis.
5. Sikap-sikap yang harus ditunjukkan sekretaris dalam melaksanakan tugas-tugasnya:
- a. Sikap sekretaris selama melaksanakan pekerjaan, sikap yang harus dimiliki dalam pelaksanaan tugas akan memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan kemauan pimpinan serta selesai secara tepat waktu dan dengan hasil yang memuaskan.
 - b. Sikap sekretaris dalam melakukan kerja sama, sekretaris harus dapat bekerja sama dengan baik dan dapat membuat rekan kerja puas dengan hasil kerja yang sudah dilakukan.
 - c. Sikap sekretaris dalam menghadapi situasi kantor sehari-hari, sekretaris harus dapat menangani situasi kantor bagaimanapun kondisinya karena hal itu menunjukkan keprofesionalan seorang sekretaris.

B. Saran

1. Seorang sekretaris hendaknya terus meningkatkan kepribadiannya, berbagai cara dapat dilakukan dengan berbagai langkah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengenal diri sendiri, siap menerima kritikan, memiliki sikap positif, dan mengikuti diklat, karena langkah-langkah tersebut dapat memberikan efek yang baik bagi sekretaris terutama dalam proses pengembangan kepribadian.

2. Sebagai sekretaris yang berkompeten perlu untuk menunjukkan cirikhasnya saat berinteraksi dengan pimpinan, rekan kerja maupun dengan para tamu, hal ini dapat dilakukan dengan memahami orang lain, mampu menempatkan diri, mampu mengendalikan emosi dan memiliki sikap sopan, karena beberapa hal tersebut dapat membantu sekretaris untuk terus meningkatkan sifat baik yang sudah dimiliki.
3. Di kantor sekretaris tidak lepas dari etika dan etiket dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, sebagai sekretaris diharapkan mampu menempatkan diri sesuai dengan pekerjaan yang sedang dilakukan seperti menerima tamu, bertelepon, dan mengikuti pertemuan. Hal ini dilakukan agar sekretaris terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sujanto, dkk. (2009). *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Durotul Yatimah. (2008). *Kesekretarian Modern & Administrasi Pekantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Euis Honitiani. (2004). *Berkomunikasi Melalui Telepon SMK*. Bandung: Amrico.
- Felix Utama. (2008). *Etika dan Etiket*. (<http://felix3utama.wordpress.com/tag/etika-dan-etiket/>, diakses pada 23 April 2014).
- Ignatius Wursanto. (2006). *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: ANDI.
- M.G. Hartiti Hendarto & F.X. Tulusharyono. (2003). *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: PPM.
- Minta Harsana. (2013). *Table Maner*. (<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/table%20maner%20minta.pdf>, diakses pada 28 Mei 2014)
- Pengertian Ahli. (2013). *Pengertian Sekretaris Menurut Para Ahli*. (<http://www.pengertianahli.com/2013/11/pengertian-kepribadian-menurut-ahli.html>, diakses 20 April 2014).
- Rosidah & Ambar Teguh Sulistiyani. (2005). *Menjadi Sekretaris Profesional & Kantor Yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rumsari Hadi Sumarto & Lukas Dwiantara. (1999). *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Sedianingsih, dkk. (2008). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Predana Media Group.
- Suranto Aw. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarto. (1997). *Sekretaris dan Tata Warkat. Cetakan Ke-7*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Titik Triwidodo & Djoko Kristanto. (2004). *Pengembangan Kepribadian Sekretaris*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ursula Ernawati. (2003). *Pedoman Lengkap Kesekretariatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Wahyu Hidayat. (2012). *Pengertian Etika dan Etiket*. (<http://www.wahyuhidayat.com/2012/02/pengertian-etika-da-etiket.html>, diakses pada 23 April 2014)
- Woods, Ciara. (2005). *Sukses Di Kantor*, Terjemahan Sigit Purwanto. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Yunining Puji Rahayu. (2013). *Kepribadian Sekretaris yang Profesional*. (<http://yunining21puji.blogspot.com/2013/05/ktikepribadian-sekretaris-yang.html>, diakses 23 April 2014).