

**PELAYANAN PRIMA SEKRETARIS
DALAM MELAKSANAKAN TUGAS**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

Andrilia Nilam Sari

NIM 10411131014

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Andrilia Nilam Sari

NIM : 10411131014

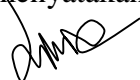
Program Studi : Sekretari

Judul Tugas Akhir : Pelayanan Prima Sekretaris dalam Melaksanakan Tugas

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

Yogyakarta, 7 Mei 2013

Yang menyatakan,



(Andrilia Nilam Sari)

PELAYANAN PRIMA SEKRETARIS

DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal 03 Juni 2013

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

Koordinator Program Studi
Sekretari D III

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

Dosen Pembimbing

Joko Kumoro, M.Si
NIP. 196006261985111001

Disahkan Oleh
Ketua Pengelola
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates



Dapan, M. Kes.
NIP. 19571012 198502 1 001

TUGAS AKHIR
PELAYANAN PRIMA SEKRETARIS
DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Disusun oleh :

Andrilia Nilam Sari

10411131014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi

Sekretari D III

Fakultas Ilmu Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 7 Juni 2013 dan dinyatakan telah memenuhi

syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua merangkap anggota

Siti Umi Khayatun M. S.Pd

Sekretaris merangkap anggota

Joko Kumoro, M. Si.


Tanda Tangan



Yogyakarta, 2013

Fakultas Ilmu Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan

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

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola,

Dapen M. Kes
NIP. 19571012 198502 1 001

MOTTO

“Keep Moving Forward”

(Fahrizal Sa’ifuddin)

“Dalam segala hal niat baik harus disertai dengan cara yang baik pula”

(Muhammad Jusuf Kalla)

“Berusaha mendapatkan kehormatan dunia untuk kemuliaan akhirat”

(Muhammad Reza M.)

Terkadang, butuh kesalahan untuk membuat kita bijaksana. Karena dari sebuah kesalahan akan diperoleh pelajaran terbaik tentang hidup.

Jangan pernah ragu bahwa Tuhan selalu memberikan yang terbaik, walau terkadang harus merasakan sakit dahulu.

Bersyukurlah jika kamu lelah dan letih, itu berarti Tuhan masih mempercayakan tugas dan tanggungjawab untuk dikerjakan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

- Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung:
 - Ayahku (Mulyono) dan Ibuku(Sugijarti)
 - Kakakku(Nandang Yuli Puwanto, Eri Irawati, Indranila Arsyanti)
 - Kakak Iparku (Sri Mulyo Pratitis, Ana Sunaryanti, Candhra Gunawan)
- Almamaterku

ABSTRAK

PELAYANAN PRIMA SEKRETARIS

DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Oleh :
Andrilia Nilam Sari
10411131014

Penulisan Tugas Akhir bertujuan untuk mengetahui: (1) konsep pelayanan prima sekretaris, (2) tugas-tugas sekretaris dalam memberikan pelayanan prima.

Metode penulisan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deduktif. Pendekatan secara kualitatif adalah pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Sedangkan metode deduktif yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus.

Hasil dari penulisan menunjukkan bahwa diuraikan di dalam pembahasan antara lain sebagai berikut: (1) konsep dasar pelayanan prima yang harus dimiliki sekretaris adalah sikap (*attitude*) pelayanan baik, penampilan (*appearance*) yang sopan dan menarik, mampu memberikan perhatian (*attention*) yang sungguh-sungguh saat pelanggan menyampaikan keperluannya, memberikan tindakan (*action*) yang cepat sebagai respon yang diberikan sekretaris terhadap kebutuhan pelanggan, mempunyai rasa tanggungjawab (*accountability*) terhadap tugasnya sebagai suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan, dan menguasai kemampuan (*Ability*) meliputi pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan prima. (2) sekretaris dalam menjalankan pelayanan prima kepada pelanggan memiliki tugas-tugas yang perlu dikuasai. Adapun tugas yang perlu dikuasai sekretaris antara lain menerima telepon, menerima tamu, melayani tamu, menyiapkan brosur/ formulir, mengirim ucapan terima kasih, dan menjalin hubungan kerjasama dengan publik.

PRAKATA

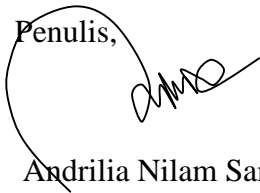
Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah berkenan melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul : “Pelayanan Prima Sekretaris dalam Melaksanakan Tugas”, dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi pada Program Studi Sekretari D III Universitas Negeri Yogyakarta guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini ijinilah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi sekaligus dosen pembimbing.
5. Ibu Dra. Rosidah, M.Si., Koordinator Program Studi D3 Sekretari Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Ibu Siti Umi Khayatun M, S.Pd., selaku dosen penguji.

7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sekretari, serta staf karyawan yang banyak memberikan bantuan berupa materi perkuliahan.
8. Teman-teman seperjuangan (Ade Safitri, Artati Widyaningrum, Dwi Lestari H).
9. Muhammad Reza M dan Satrio Utomo yang telah memberikan bantuan berupa dorongan dan semangat.
10. Rekan-rekan Sekretari D III Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2010.
11. Keluarga tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun spiritual dan semua pihak yang telah membantu.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Akhirnya penyusun berharap agar tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis,

Andrilia Nilam Sari
10411131014

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	6
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Tugas Akhir.....	7
D. Manfaat Tugas Akhir.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Sekretaris	8
B. Tugas-tugas Sekretaris.....	10
C. Etika Sekretaris.....	14
D. Pelayanan Prima	19
E. Kualitas Pelayanan.....	22
BAB III METODE PENGKAJIAN	26
A. Metode Penulisan.....	26
B. Metode Pemecahan Masalah	26
C. Pengkajian Masalah	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Konsep Pelayanan Prima Sekeretaris	28

B. Tugas Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan Prima	36
BAB V PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, keberadaan sekretaris memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Profesi sebagai seorang sekretaris tidak hanya sekedar untuk menyelesaikan tugas di dalam kantor, sekretaris dituntut untuk dapat menyelesaikan tugas di luar tugas rutin. Oleh karena itu, salah jika selama ini sekretaris dianggap sebagai profesi yang mudah dan dapat dilalukan oleh semua orang. Pekerjaan sekretaris membutuhkan keahlian dan keterampilan khusus yang dapat diperoleh tidak hanya dengan mengikuti jenjang pendidikan formal namun juga latihan dan pengalaman. Pekerjaan seorang sekretaris di era globalisasi seperti sekarang ini memiliki cakupan yang lebih luas. Seorang sekretaris merupakan wakil pimpinan karena dianggap sebagai orang terdekat pimpinan. Artinya seorang sekretaris juga harus memiliki kemampuan khusus untuk berinteraksi dengan pelanggan secara langsung jika pimpinan berhalangan hadir.

Tujuan utama perusahaan ialah melayani pelanggan demi diperolehnya keuntungan. Persaingan antar perusahaan dalam memberikan pelayanan semakin ketat. Unit-unit perusahaan yang kurang memperhatikan pelayanan dan terkesan seadanya kini banyak dituntut

untuk mampu memberikan pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Terlebih banyak sekali jenis penghargaan untuk perusahaan yang mampu memberikan pelayanan prima, sangat mendorong beberapa perusahaan untuk memperbaiki sistem pelayanannya. Pemenuhan kebutuhan pelayanan prima harus didukung oleh semua elemen dalam perusahaan terutama sekretaris yang banyak berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Pelayanan prima sangat berkaitan erat dengan pembentukan citra perusahaan. Seorang sekretaris sangat berperan penting dalam pembentukan citra tersebut. Sekretaris yang profesional harus mampu menempatkan diri guna membangun citra baik perusahaan di mata pelanggan. Namun tanpa disadari banyak perusahaan yang lebih mementingkan keuntungan daripada mutu pelayanan. Menurut N. Powell Taylor yang dikutip oleh Tschohl dan Franzmeier (2003: 1), “Kebanyakan perusahaan tidak memahami bahwa *costumer services* (pelayanan pelanggan) dapat benar-benar menjual”.

Tschohl dan Franzmeier (2003: 2) menyakatan, “Banyak manajer melihat layanan sebagai pura jual, sesuatu yang mengarah pada pra-penjualan daripada hubungan ke depan”. Artinya beberapa perusahaan lebih berfokus pada kualitas produk daripada cara mereka menempatkan diri untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Perusahaan menganggap bahwa purajual sebatas layanan yang diberikan terhadap

produk perusahaan setelah pelanggan membeli produk. Menurut Yuliana yang dikutip oleh Joshepus Primus (2012), “Pelayanan yang baik tentu akan memperluas pengaruh baik. Hal itu berarti, akan makin banyak produk yang terjual”. Pelayanan tidak hanya sebatas purnajual, lebih dari itu pelayanan merupakan upaya perusahaan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Menjaga hubungan baik dapat meningkatkan keuntungan melalui kesetiaan pelanggan.

Menurut Griffin (2005, 11), “Imbalan dari loyalitas pelanggan bersifat jangka-panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari pelanggan”. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan merupakan tugas seorang sekretaris sebagai orang terdekat dengan pimpinan. Beberapa perusahaan tidak memperhatikan kemampuan sekretarisnya dalam memahami etika memberikan pelayanan. Kebanyakan sekretaris cenderung menonjolkan penampilan pribadinya daripada sikapnya saat menghadapi pelanggan. Padahal sikap dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan. Sikap sekretaris yang kurang mampu menyikapi kebutuhan publik tersebut akan berakibat kekecewaan terhadap perusahaan.

Keuntungan dihasilkan melalui pelanggan sehingga perusahaan seharusnya mengetahui cara melayani pelanggan dengan baik. Pelanggan zaman sekarang memiliki karakter yang lebih kritis.

Menurut sebuah penelitian oleh *American Management Association* yang dikutip Tschohl dan Franzmeier (2003: 1), “Bertahannya pelanggan setia yang selalu membeli karena mereka menyukai layanan yang diberikan, menyumbang 65 persen bagi pemasukan tertentu”

Sekretaris merupakan profesi yang sangat dekat dengan pelanggan, kepuasan pelanggan banyak tergantung dari kemampuan sekretaris memenuhi harapan pelanggan. Sekretaris bertanggung jawab terhadap performa dirinya dalam upaya perkembangan dan kemajuan perusahaan ke arah yang lebih berkualitas. Sekretaris harus memiliki wawasan dan koneksi yang luas dengan harapan meningkatnya kualitas daya saing perusahaan. Kemampuan sekretaris tersebut dapat diperoleh melalui upaya memperluas jaringan kerja, mengatur kerjasama perusahaan dengan publik dan menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain. Upaya tersebut kaitannya dengan tugas sekretaris dalam mempertahankan dan ikut berpartisipasi mengembangkan citra perusahaan.

Salah satu segi penting dari jabatan sekretaris merupakan perantara pimpinan dengan publik. Sebagai perantara, sekretaris harus mampu berperan menjadi wakil dari pimpinan dalam urusan bisnis dengan pelanggan. Sekretaris berwenang menjadi perantara pimpinan, jadi sekretaris harus bertindak hati-hati dan bertanggung jawab dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Kebanyakan perusahaan menganggap bahwa kemampuan yang dimiliki sekretarisnya mampu untuk memenuhi kebutuhan pelayanan prima. Padahal, penampilan sekretaris yang rapi dan cara komunikasi yang efektif bukanlah modal yang cukup untuk

memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Penampilan seorang sekretaris wajib ditunjang dengan penguasaan terhadap konsep pelayanan prima. Konsep pelayanan prima berisi mengenai kriteria yang wajib dimiliki sekretaris dalam mewujudkan pelayanan prima. Menurut Atep Adya Barata (2003: 31), “Keberhasilan dalam mengembangkan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pelayanan”. Pendapat ini memperjelas bahwa dalam setiap pelaksanaan pelayanan prima penguasaan konsep pelayanan merupakan indikator yang perlu diperhatikan.

Pelayanan prima bukan konsep yang sederhana seperti cara sekretaris dapat mengkomunikasikan antara kebutuhan dengan keinginan pelanggan, tetapi lebih dari itu sekretaris juga dituntut untuk mampu mengetahui karakteristik seseorang yang sedang dihadapinya. Harapannya agar seorang sekretaris tidak mempunyai sikap yang kurang sesuai dengan etika dan dapat merusak citra perusahaan.

Sekretaris perlu memperhatikan sikap dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Pertama, dahulukan pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan. Usahakan lebih memprioritaskan keinginan pelanggan daripada besar keuntungan yang akan diperoleh. Keuntungan merupakan tujuan utama perusahaan dan keuntungan berasal dari hubungan perusahaan dengan pelanggan. Jika seorang sekretaris tidak berhati-hati dalam memberikan pelayanan maka hasilnya berupa ketidakpuasan pelanggan.

Ketidakpuasan pelanggan merupakan reaksi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekretaris. Ketidakpuasan tersebut berdampak pada hubungan baik perusahaan atau bahkan pemutusan hubungan kerja pelanggan terhadap perusahaan.

Kedua, buatlah pelanggan merasa dihargai. Seorang sekretaris harus mampu menjadi pendengar yang baik untuk pelanggannya. Pusatkan perhatian pada pelanggan ketika pelanggan memberikan penjelasan. Citra positif yang dibangun sekretaris tidak hanya akan berhenti dalam hubungan kedua belah pihak. Jika perusahaan mampu mempertahankan loyalitasnya terhadap pelanggan, kepuasan pelanggan tersebut akan menarik pelanggan lain. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil judul “Pelayanan Prima Sekretaris dalam Melaksanakan Tugas”

B. Pembatasan Masalah

Mengingat begitu banyaknya permasalahan yang timbul, maka diperlukan adanya pembatasan masalah untuk menghindari berbagai kesalahan persepsi yang muncul dengan adanya Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini hanya dibatasi dengan konsep pelayanan prima seorang sekretaris dan tugas sekretaris dalam memberikan pelayanan prima.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana konsep pelayanan prima seorang sekretaris dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik?
2. Apa saja tugas seorang sekretaris dalam memberikan pelayanan prima?

D. Tujuan Tugas Akhir

1. Mengetahui konsep pelayanan prima seorang sekretaris dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik.
2. Mengetahui tugas-tugas sekretaris dalam memberikan pelayanan prima.

E. Manfaat Tugas Akhir

1. Secara teoritik, memberikan gambaran mengenai konsep pelayanan prima seorang sekretaris dalam meningkatkan hubungan baik dengan publik.
2. Secara praktis, memberikan gambaran dalam memecahkan masalah yang dihadapi sekretaris dalam memberikan pelayanan kepada mitra kerjanya sebagai wakil pimpinan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Sekretaris

Kata sekretaris berasal dari bahasa latin *secretum* dan bahasa inggris *secret* yang berarti rahasia. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa sekretaris memiliki peranan yang sangat penting sebagai seseorang yang diberi kepercayaan pimpinan untuk memegang rahasia perusahaan.

Pada perkembangannya seorang sekretaris tidak hanya berperan sebagai tangan kanan pimpinan, tetapi juga membantu mengerjakan tugas-tugas di luar tugas rutinnnya sebagai seorang pegawai bagian administrasi. Sekretaris dituntut untuk memiliki kemampuan global sehingga mampu untuk memberikan pelayanan prima kepada publik. Seorang sekretaris dituntut untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien, serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan perusahaan.

Berikut ini pengertian sekretaris yang menurut beberapa sumber atau pendapat :

1. Pengertian sekretaris menurut Alvina Treut Burvows Cs dikutip oleh Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005: 12) *secretary is some ones who writes letter and keeps records for person, company, ect.*
2. Sekretaris adalah orang yang membantu seseorang yaitu pimpinan dalam melaksanakan tugas perkantoran yang timbul dari tugasnya sebagai pemimpin, (Hartiti & Tulus Haryono, 2004:4).

3. Sekretaris adalah mereka yang mampu berperan sebagai asisten bagian administrasi, sekretaris eksekutif, ataupun manajer kantor karena adanya ketrampilan yang prima dan berorientasi global (La Rose, 2003:2)
4. Menurut *The European Association of Professional Secretary* yang dikutip oleh Hartiti & Tulus Haryono (2004:4), *One who has a considerable amount delegated to her, is able to have considerable amount delegated to her, is able to make decision of business occasion.*
5. Menurut Dann M Braum dan Ramon C yang dikutip oleh Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:12), *“Secretary is an assistant to a chief who takes dictation, prepares correspondence, receives visitors, checks of his official engagements or appointments, and performs many order related duties that increase the effectiveness of the chief ”*

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sekretaris merupakan profesi yang bertanggung jawab besar dalam rangka meningkatkan efektivitas pimpinan. Sebagai asisten pimpinan, sekretaris tidak sekedar bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas administratif seperti menyiapkan surat-menyurat. Sekretaris juga bertugas menerima tamu dan mengingatkan pimpinannya tentang janji-janji dan jadwal rapat pimpinan dengan kolega. Untuk itu seorang sekretaris harus memiliki wawasan global di dalam menggantikan tugas pimpinan menerima tamu dan melayani tamu. Seorang sekretaris dituntut untuk dapat menyelesaikan tugasnya dengan kemampuan prima. Kemampuan pelayanan prima yang

dimiliki sekretaris sangat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas kerja pimpinannya. Oleh karena itu, penting bagi seorang sekretaris untuk mempelajari penerapan pelayanan prima di dalam menjalankan tugas-tugasnya.

B. Tugas-tugas Sekretaris

Sekretaris merupakan seseorang yang bekerja pada orang lain untuk membantu korespondensi, pekerjaan administrasi, serta orang yang mendapat informasi- informasi tentang masalah rahasia dari atasan atau perusahaan/organisasi. Seorang sekretaris dalam melaksanakan pekerjaannya memiliki tugas-tugas yang penting untuk dikuasai. Secara umum, sekretaris bertugas memelihara surat-surat, arsip-arsip, terutama yang berkaitan dengan perusahaan/organisasi. Sekretaris sebagai pembantu pimpinan juga berperan dalam melaksanakan pekerjaan pimpinan secara menyeluruh. Sekretaris dituntut memiliki wawasan dan kreatifitas dalam menjalankan tugasnya. Sekretaris diharapkan memiliki sifat tanggung jawab tidak hanya dalam melaksanakan tugasnya tetapi juga dalam menjaga setiap tugas yang dipercayakan kepadanya. Beberapa ahli menggolongkan tugas sekretaris berdasarkan beberapa kegiatan.

Menurut Hartiti & Tulus Haryono (2003: 7-8) tugas tugas sekretaris yaitu:

1. Menurut wewenangnya
 - a. Tugas rutin, yaitu tugas-tugas yang hampir setiap hari dihadapi dan harus dikerjakan tanpa mengganggu perintah atau instruksi khusus dari pimpinan, antara lain :

- 1) Melakukan pengetikan
 - 2) Menelepon dan menerima telepon
 - 3) Menerima tamu
 - 4) Korespondensi
 - 5) Pengurusan surat-surat masuk
 - 6) Filing
 - b. Tugas instruksi, tugas-tugas yang tidak setiap hari dihadapi dan hanya dikerjakan bila ada perintah dari pimpinan, antara lain :
 - 1) Penyusunan jadwal perjalanan
 - 2) Pengaturan keuangan
 - 3) Persiapan dan penyelenggaraan rapat
 - c. Tugas kreatif, tugas yang dikerjakan oleh sekretaris atas dasar inisiatif, antara lain :
 - 1) Pembuatan formulir telpon
 - 2) Menggunting artiket atau iklan di surat kabar
 - 3) Mengirim ucapan selamat pada relasi
 - 4) Mengubah tata ruang kantor
2. Menurut jenis tugasnya
- a. Tugas administrasi/perkantoran, tugas yang berhubungan dengan tulis-menulis, dokumentasi, dan pengetikan, antara lain :
 - 1) Menangani surat
 - 2) Pengetikan laporan
 - 3) *Filing*
 - b. Tugas resepsionis, tugas yang berhubungan dengan tugas komunikasi, antara lain :
 - 1) Menerima telpon
 - 2) Melayani tamu
 - 3) Menyusun jadwal perjanjian pimpinan
 - c. Tugas keuangan, menangani keuangan pimpinan
 - 1) Menangani keuangan pimpinan
 - 2) Menangani *Petty Cash*
 - d. Tugas sosial
 - 1) Mengatur rumah tangga kantor
 - 2) Mengirim ucapan selamat kepada relasi
 - e. Tugas insidenti
 - 1) Mempersiapkan rapat
 - 2) Mempersiapkan presentasi, pidato
 - 3) Mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan.

Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:24) mengelompokkan tugas sekretaris ke dalam 4 kegiatan :

1. Tugas rutin : yakni tugas yang tidak memerlukan perintah khusus, perhatian khusus atau pengawasan khusus.

2. Tugas khusus, yaitu tugas yang memerlukan perintah atau sesekali pimpinan menginginkan sekretaris menggunakan pertimbangan dan pengalaman sekretaris untuk menyelesaikannya.
3. Tugas yang bersifat kreatif, yakni tugas yang berasal dari inisiatif sekretaris itu sendiri. Biasanya hal-hal yang dilakukan sekretaris adalah pekerjaan yang mendukung dan menunjang kerja pimpinan dalam menyelesaikan tugas.
4. Tugas untuk melakukan hubungan dan kerjasama, dalam hal ini meliputi :
 - a. Hubungan kerjasama dengan dunia luar
 - b. Hubungan kerjasama di dalam organisasi

Menurut Saiman (2002: 40), “Tugas sekretaris dalam arti sempit adalah orang yang dipercaya oleh pimpinan untuk menyimpan rahasia pimpinan. Sedangkan tugas sekretaris dalam arti luas adalah pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat membantu manajer/ pimpinan untuk menjalankan roda organisasi, lembaga, maupun kantor.”

Menurut Ursula Ernawati (2004: 14), tugas-tugas sekretaris dikelompokkan menjadi :

1. Melaksanakan tugas-tugas rutin
2. Melaksanakan tugas-tugas insidental berdasarkan instruksi
3. Melaksanakan tugas-tugas kreatif

Berikut ini uraian masing-masing dari tugas sekretaris diatas menurut Ursula Ernawati (2004 : 15-17) :

1. Tugas rutin
Yaitu tugas umum yang hampir setiap hari dihadapi, dilaksanakan tanpa perlu menunggu perintah khusus dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus diselesaikan sesuai dengan *job description-nya*.
Tugas rutin mencakup :
 - Membuka surat masuk untuk pimpinan
 - Menyusun/ membuat surat untuk kepentingan pimpinan (korespondensi)
 - Menerima tamu dan bertamu mewakili pimpinan

- Menerima telepon dan menelpon
- Mengerjakan *filing* (berkas)
- Mengatur jadwal kegiatan (agenda) pimpinan
- Menjaga kebersihan dan kerapian kantor untuk menciptakan kenyamanan kerja.
- Menyiapkan pembuatan laporan
- Mengelola kas kecil (*Petty Cash*)

2. Tugas Insidental

Yaitu tugas yang tidak setiap hari dihadapi oleh sekretaris, hanya akan dilaksanakan apabila ada instruksi khusus dari pimpinan. Pemberian tugas khusus biasanya berdasarkan unsur kepercayaan pimpinan kepada sekretarisnya bahwa ia dianggap mampu dan bisa diandalkan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. Adapun kegiatan yang termasuk tugas melaksanakan instruksi (tugas-tugas khusus) antara lain :

- Mempersiapkan rapat (mulai dari menyusun daftar orang yang akan diundang, membuat surat undangan, mengatur ruangan rapat serta menyediakan segala bahan yang dibutuhkan untuk rapat tersebut).
- Mengatur makan siang atau makan malam pimpinan dengan relasinya
- Menyusun makalah, pidato untuk pimpinan
- Mengurus masalah dengan bank
- Mendatangi perusahaan lain atau instansi pemerintah untuk mencari informasi atau menyampaikan informasi
- Mengurus perjalanan dinas pimpinan (mulai dari pemesanan tiket, *booking* hotel, menyusun agenda perjalanan pimpinan sampai pada catatan pengeluaran biaya perjalanan dinas)
- Menyusun surat-surat yang bersifat rahasia

3. Tugas Kreatif

Yaitu tugas yang tidak termasuk rutin, tetapi atas inisiatif sendiri tanpa diminta atau tanpa diperintah pimpinan, namun wajib dilaksanakan dengan baik oleh sekretaris. Pada prinsipnya sekretaris harus dapat mencari sendiri apa yang perlu dikerjakannya asalkan menguntungkan perusahaan secara umum dan pimpinan secara khusus. Lingkup tugas kreatif tidak terbatas, asalkan tidak menyimpang atau bersebrangan dengan tugas yang dikerjakan pimpinannya. Beberapa contoh tugas kreatif :

- Mengirimkan bunga atau ucapan selamat kepada rekan pimpinan yang memperoleh promosi jabatan
- Membuat klipring iklan atau artikel yang dibutuhkan perusahaan
- Membuat perencanaan kerja
- Mengumpulkan brosur, *price list* dari berbagai pameran yang berguna untuk perusahaan.

- Mempelajari organisasi, peraturan kerja, *product knowledge*, budaya perusahaan.
- Mengembangkan diri dengan mengikuti berbagai macam pelatihan, lokakarya, seminar ataupun kursus-kursus maupun pendidikan yang menunjang pekerjaan.

Sekretaris memiliki tugas yang beragam. Sebagai seseorang yang bertugas membantu pimpinan, sekretaris dituntut untuk dapat menguasai tugas-tugas di luar tugas rutinnnya. Sekretaris memiliki wewenang untuk mengerjakan tugas-tugas manajerial. Terdapat kondisi saat pimpinan tidak dapat bekerja, maka sekretaris berwenang untuk menggantikan pimpinannya karena sekretaris dianggap sebagai orang terdekat pimpinan.

C. Etika Sekretaris

Etika sangat penting dalam pelaksanaan tugas-tugas sekretaris. Kata etika berasal dari kata latin *ethices* dalam bahasa yunani *ethicos* yang mempunyai arti kebebasan. Etika berarti norma-norma, aturan, kaidah, nilai-nilai bagi manusia mengenai hal yang baik dan yang buruk. Seorang sekretaris dalam menjalankan tugasnya harus memiliki etika yang baik. Etika baik sekretaris meliputi tata cara berpakaian, berkomunikasi, sikap sopan santun dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugasnya, loyalitas terhadap perusahaan, dsb.

Berikut ini pengertian etika yang menurut beberapa sumber atau pendapat :

1. Etika adalah ilmu pengetahuan tentang dasar-dasar moral. Sasaran etika adalah moralitas yaitu agar individu dapat membedakan mana

yang baik dan mana yang jelek, (Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani, 2005:169).

2. Etika adalah ilmu pengetahuan tentang asas akhlak dan moral. Sasarannya agar orang dapat membedakan apa yang baik dan apa yang tidak baik (moralitas), (Hartiti Hendarto dan Tulusharyono, 2004 : 38).
3. Etika merupakan sudi tentang benar atau salah dalam tingkah laku atau perilaku manusia (*Right or wrong human conduct*), (Rosady Ruslan, 2004: 32).

Pengertian ini menjelaskan etika ditunjukkan kepada tingkah laku atau sikap kelakuan manusia yang mempunyai kehendak bebas dalam menentukan mana yang susila dan mana yang tidak. Etika memberi petunjuk kepada masyarakat dan dapat menjadi pegangan dalam menghadapi persoalan-persoalan hidup menurut norma susila yang baik. Etika bersumber pada rasa hormat terhadap suatu status sosial tertentu, yang menunjukkan beda antara orang-orang yang statusnya berlainan. Etika merupakan sarana yang memungkinkan dalam pergaulan hidup sehari-hari perbedaan status tersebut dijumpai. Oleh karena itu, norma-norma manusia sangat ditentukan oleh etika.

Etika sangat berkaitan dengan adat-istiadat. Moral yang baik dibentuk melalui oleh hati nurani manusia dengan tujuan mendapatkan kebenaran dalam menjalani hidup.

The Liang Gie yang dikutip oleh Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyan (2005:172), memberi penjelasan bahwa perilaku etika meliputi:

1. Pertanggungjawaban (*responsibility*)
Asas ini menyangkut kemauan pegawai untuk bertanggung jawab terhadap beban yang menjadi pekerjaannya, serta mempunyai ikatan yang kuat dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Pengabdian (*dedication*)
Yaitu adanya kemauan keras untuk melakukan pekerjaannya dengan penuh semangat, kecakapan yang mereka punyai dan tanpa pamrih.
3. Kesetiaan (*loyalitas*)
Adanya kesadaran pada pegawai untuk setulusnya patuh kepada tujuan negara, lembaga, peraturan yang ada, tugas jabatan maupun pihak atasan dalam upaya mencapai cita-cita bersama yang telah ditetapkan.
4. Kepekaan (*sensitivity*)
Artinya ada kemauan dan kemampuan pegawai untuk memperhatikan perkembangan dan perubahan serta kebutuhan yang bertambah. Dengan adanya perkembangan tersebut dengan cara menyesuaikan dan melakukan upaya-upaya untuk bisa menanggapi secara bijaksana.
5. Persamaan (*Equality*)
Yakni Tindakan memberi perlakuan yang adil atau sama tanpa membedakan kepada pihak lain (proporsional).
6. Kepantasan (*Equity*)
Persoalan dalam kehidupan masyarakat sangat kompleks sehingga dimungkinkan sekali memerlukan perbedaan perlakuan. Dari tinjauan berbeda mungkin bisa dipersepsikan tidak adil. Hal tersebut bisa dilakukan asal mempunyai pertimbangan yang masuk akal dan adanya pertimbangan keadilan. Jadi asas kepastian dilaksanakan atas dasar pertimbangan moral atau penilaian secara etis yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

Sedangkan menurut Hartiti Hendarto dan Tulusharyono (2004:38)

ada beberapa dasar perilaku bagi karyawan, antara lain :

1. Menjaga Kerahasiaan Perusahaan
Semua karyawan dilarang keras membuat *copy* atas dokumen kantor demi kepentingan pribadi, apalagi sengaja menyediakan *copy* atas suatu dokumen rahasia (*Confidential*).

2. Mempergunakan Fasilitas Kantor

Telepon, mesin faks, mesin fotokopi, alat-alat tulis kantor merupakan fasilitas yang disediakan oleh kantor untuk menunjang kelancaran pekerjaan kantor. Walaupun tidak mungkin, penggunaan fasilitas tersebut untuk keperluan pribadi sebenarnya dilarang, untuk itu hendaknya dibatasi seminimal mungkin.

3. Selama Jam Kerja

Jangan korupsi waktu. Bekerja untuk keperluan pribadi pada saat jam kantor termasuk di dalamnya bersantai-santai dan memperpanjang waktu makan siang. Dalam hal menerima tamu dan telpon pribadi hendaknya dibatasi pada pembicaraan yang perlu saja dan jangan mengulur-ulur waktu.

4. Berpolitik di Kantor

Di kantor pun ada permainan politik. Berpolitik hendaknya yang sehat. Jangan berebut posisi dengan tidak *fair*, termasuk di dalamnya mengakui keberhasilan orang lain.

Dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan, seorang sekretaris harus memiliki sikap-sikap yang mendukung tercapainya tujuan tersebut. Menurut La Rose (2003:49) ada tiga sikap seorang sekretaris yang menjadi landasan dalam memberikan pelayanan, antara lain:

1. Kembangkan sikap mengaktifkan diri
2. Kembangkan sikap memperlakukan orang lain dengan pemikiran bahwa mereka adalah penting
3. Kembangkanlah sikap melayani karena pelayanan itu penting dan utama.

Berdasarkan sikap-sikap landasan pelayanan menurut La Rose, dapat diuraikan bahwa keberhasilan seseorang dalam memberikan sebuah pelayanan banyak ditentukan oleh sikap pemberi layanan. Karakter pelanggan akan berbeda satu dengan yang lainnya. Banyak pelanggan yang memiliki karakter yang pasif. Tugas seorang sekretaris membuat orang lain (pelanggan) merasa antusias terhadap produk yang ditawarkan perusahaan baik barang maupun jasa (pelayanan). Cara membuat orang

lain lebih aktif yaitu dengan memperlihatkan perhatian dan antusiasme diri terhadap orang lain. Pelayanan merupakan wujud kepedulian yang akan membawa keberhasilan jika seorang sekretaris melakukannya secara prima.

Sedangkan menurut Ursula Ernawati (2004 :36-37), sikap yang harus dimiliki sekretaris dalam melaksanakan etika profesi antara lain:

1. Selalu berdisiplin dalam tindakannya
2. Solider dan 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 dengan berani mengakui kesalahan dirinya serta berusaha tidak mengulangnya lagi
6. Sabar dan mampu menahan diri
7. Tidak melakukan perbuatan tercela seperti : menyebar gosip, mengumpat, mencela berkeluh kesah dan lain-lain
8. Menjadi seorang *trouble shooter* (pemecah masalah) bukan *trouble maker* (biang keladi)
9. Pandai membawa diri dan menyesuaikan diri pada berbagai kesulitan orang lain
10. Selalu tulus dan ikhlas dalam membantu kesibukan ataupun 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. Bila perlu memberi saran yang positif
15. Membesarkan hati teman yang sedang bersusah hati
16. Berfikir rasional.

Etika bagi profesi sekretaris merupakan pedoman yang sangat penting.

Adanya etika tersebut memberikan gambaran batasan sikap yang sebaiknya dimiliki oleh sekretaris. Etika sekretaris menyangkut ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi sekretaris dalam menjalankan pekerjaannya dalam kantor.

D. Pelayanan Prima

Pelayanan prima berperan penting dalam kemajuan perusahaan. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan perusahaan. Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam perusahaan, tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai namun seorang sekretaris juga perlu untuk memiliki kemampuan memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, keberadaan sekretaris memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Sekretaris yang profesional harus mampu berperan sebagai asisten bagian administrasi, sekretaris eksekutif, ataupun manajer kantor karena adanya ketrampilan yang berorientasi global. Seorang sekretaris tidak selalu berfokus terhadap kerja yang telah ditetapkan, namun seorang sekretaris juga harus mampu berperan menjadi pengganti manajer. Sebagai tangan kanan pimpinan, sekretaris merupakan penghubung antara pimpinan dan pelanggan. Sekretaris dituntut dapat menguasai ketrampilan khusus sebagai pemberi pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Menurut Atep Adya Barata (2003: 25), “Hakikat pelayanan prima/ layanan prima beritikad tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan.”

Konsep pelayanan prima didefinisikan berdasarkan konsep A3. Adapun konsep A3 terdiri dari: *Attitude* (sikap), *Attention* (Perhatian), dan

Action (Tindakan). Menurut E. Juhana Wijaya (1999:34) pengertian pelayanan prima yang dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu:

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) meliputi tiga prinsip berikut ini :
 - a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
 - b. Melayani pelanggan dengan berfikir positif, sehat dan logis
 - c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai
2. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) meliputi tiga prinsip berikut ini :
 - a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan
 - b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan
 - c. Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan
3. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) meliputi lima prinsip berikut ini :
 - a. Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
 - b. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
 - c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
 - d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
 - e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Secara luas, Atep Adya Barata (2003: 31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)
Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
2. Sikap (*Attitude*)
Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*Appearance*)
Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)
Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*)
Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab (*Accountability*)
Tanggungjawab (*accountability*) adalah suatu sikap berperipihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Selain sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan prima juga dapat dijelaskan berdasarkan konsep kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Keenam konsep tersebut saling memberikan pengaruh terhadap berlangsungnya proses pelayanan prima.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 17) pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Berdasar keterangan diatas dapat disimpulkan, bahwa setiap pelanggan memiliki harapan yang sederhana terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan. Pelayanan harus memiliki standar kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, kehandalan dan *empaty* dari pemberi layanan. Standar kualitas berorientasi terhadap

kepuasan pelanggan dan akan terus berkembang mengikuti perubahan zaman. Perkembangan pelayanan prima harus terus disesuaikan menurut kebutuhan pelanggan sebagai penerima layanan.

La Rose (2003:46) mendefinisikan “Inti pelayanan adalah membuat orang lain merasa penting”. Definisi tersebut mengarah pada sikap yang ditunjukkan oleh pemberi layanan kepada pelanggan. Sikap banyak berperan aktif dalam pelayanan. Pelayanan juga dapat diartikan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri.

E. Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk/ jasa yang diberikan oleh perusahaan. Nilai tersebut ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan perusahaan. Menurut Soewarso Hardjosoedarmo (2004:52) “Kualitas sebagai karakteristik sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan”. Pengertian ini menekankan pada kebutuhan pelanggan didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan tersebut merupakan tugas perusahaan dalam upaya memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Menurut Valarie A. Zeithaml & Mary Bo Jitner, yang dikutip oleh Firzan Nova (2012:141) “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas jasa yang dimaksud dari pengertian tersebut merujuk pada pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelayanan dianggap baik jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan.

Menurut *American Society for Quality Control*, yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001:142), “Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.

Menurut Sviokla yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001:146), kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek berikut :

1. Kinerja (*Performance*).
Kinerja di sini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan dan pada dasarnya bersifat umum.
2. Keragaman produk (*Features*)
Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. *Features* suatu produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
3. Keandalan (*Reability*)
Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi

semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak realible mengalami kerusakan.

4. Kesesuaian (*Conformance*)

Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian produk diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.

5. Daya tahan/Ketahanan (*Durability*)

Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas.

6. *Serviceability*

Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan dan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.

7. Estetika (*Aesthetics*)

Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa, maupun bau.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa. Namun demikian, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung. Misalnya merk, nama, dan negara produsen.

Dimensi yang diuraikan di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan perusahaan. Kualitas pelayanan memiliki manfaat yang penting bagi perusahaan untuk mencapai kesuksesan dalam persaingan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001:148) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.
2. *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan. Terdiri pada beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* (Empati/Perhatian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorbanan yang nyaman bagi pelanggan.

Uraian di atas menggambarkan bahwa baik atau buruknya pelayanan dapat dinilai dari pemenuhan lima dimensi kualitas. Adanya dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan pemenuhan harapan pelanggan. Dimensi kualitas tersebut sangat penting untuk diketahui dan dilaksanakan, karena pelayanan akan berhasil jika mampu melampaui harapan pelanggan.

BAB III

METODE PENGKAJIAN

A. Metode Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah adalah pendekatan kualitatif dengan metode deduktif. Pendekatan secara kualitatif adalah pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Sedangkan metode deduktif yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus.

B. Metode Pemecahan Masalah

Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pengkajian masalah diantaranya :

1. Mengumpulkan sumber-sumber pustaka sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam Tugas Akhir ini.
2. Mempelajari dan mengkaji sumber-sumber pustaka, dengan demikian dapat diperoleh referensi tentang permasalahan yang timbul mengenai topik yang dibahas pada umumnya.
3. Menarik kesimpulan dari pemecahan masalah yang dibahas

C. Pengkajian Masalah

Hal-hal yang akan dikaji dalam penulisan Tugas Akhir ini meliputi Pengertian Sekretaris, Tugas-tugas Sekretaris, Etika Sekretaris, Hakikat Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Konsep Pelayanan Prima Sekretaris, dan Tugas-tugas Sekretaris dalam Pelayanan Prima.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Konsep Pelayanan Prima Sekretaris

Seiring dengan perkembangan zaman, perhatian terhadap kepuasan pelanggan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi salah satu strategi perusahaan yang sangat diperhatikan. Banyak perusahaan bersaing dalam menyediakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan. Kunci utama dalam memenangkan persaingan tersebut dengan memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima. Tujuan utama perusahaan menciptakan para pelanggan yang setia dan puas terhadap produk perusahaan. Adanya kepuasan tersebut memberi kontribusi berupa hubungan kerja yang baik, adanya loyalitas pelanggan, dan yang terpenting terbentuknya citra baik perusahaan. Citra baik perusahaan dikembangkan melalui pernyataan kepuasan pelanggan/ respon pelanggan terhadap kesesuaian harapan yang diterimanya. Kepuasan tersebut akan diteruskan ke publik sebagai sebuah citra yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada

persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi/harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa merupakan kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Pelayanan prima sebagai standar pelayanan terbaik yang diberikan oleh seorang sekretaris dilaksanakan dengan memperhatikan enam konsep dasar. Pelayanan dapat dikatakan berhasil jika pemenuhan keenam konsep tersebut terlaksana dengan baik. Pelayanan prima mengandung beberapa hal pokok yang merupakan pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu. Unsur pokok dalam konsep pelayanan prima yang harus dimiliki seorang sekretaris antara lain :

1. Sikap (*Attitude*)

Sebagai pusat perhatian seorang sekretaris harus menjaga sikap yang ditampilkan saat bekerja. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan sangat ditentukan oleh orang-orang yang terlibat di dalam pencapaiannya terutama seorang sekretaris. Keberhasilan pelayanan prima berfokus terhadap tata prilaku seorang sekretaris saat berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan pelayanan tersebut

merupakan penentu citra perusahaan. Citra baik perusahaan terbentuk melalui kesan pertama saat pelanggan berhubungan langsung dengan sekretaris atau yang lebih sering dikenal dengan istilah “*Hello Effect*”. Oleh karena itu, sikap seorang sekretaris sangat menentukan penilaian pelanggan terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para sekretaris meliputi sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Selain itu, seorang sekretaris harus memberikan pelayanan dengan bersikap positif dan menghargai pelanggan.

2. Penampilan (*Appearance*)

Kepribadian yang menarik terletak pada pembawaan diri sekretaris di depan umum. Sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan harus menampilkan citra perusahaan yang baik. Citra perusahaan dibentuk salah satunya dari penampilan sekretaris. Penampilan merupakan perwujudan citra pribadi seorang sekretaris sebagai wakil dari perusahaan karena sekretaris adalah cerminan perusahaan. Seorang sekretaris tidak hanya dituntut memiliki penampilan yang sopan tetapi juga pembawaan diri yang intelektual. Dunia kerja membutuhkan seorang sekretaris yang memiliki intelektualitas yang tinggi. Seorang sekretaris dituntut untuk memiliki sifat aktif dan tanggap terhadap kondisi yang ada dalam perusahaan.

Penampilan sekretaris dipengaruhi oleh faktor fisik seperti cara berbusana dan cara merias diri. Selain faktor fisik penampilan sekretaris juga ditunjang oleh cara berkomunikasi, cara berjalan, dan cara makan/minum saat mengikuti pertemuan dengan relasi bisnis pimpinan. Oleh sebab itu, dalam membawakan diri seorang sekretaris wajib mengetahui etika-etika yang ada. Penampilan yang perlu diperhatikan oleh seorang sekretaris antara lain :

a. Etika Berbusana

Seorang sekretaris harus memperhatikan etika dalam berbusana.

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

1) Waktu

Pengaturan dan pemilihan busana hendaknya sesuai untuk dipakai pagi, siang sampai sore hari. Umumnya busana sekretaris adalah rok dan blus ditambah jas atau blazer.

2) Bahan, Warna, Motif Pakaian

Dalam berbusana bahan yang dipakai jangan terlalu transparan. Warna dan motif harus disesuaikan sehingga nyaman untuk dilihat. Model, corak, dan warna bahan pakaian yang dikenakan sesuai dengan warna kulit.

3) Kosmetik dan aksesoris

Berhias merupakan cara seorang sekretaris dalam berpenampilan saat bertemu dengan pelanggan. Tata rias

menjadi keharusan bagi sekretaris sebagai perwujudan kepribadiannya. Merias wajah harus dilakukan sewajar mungkin sesuai dengan ciri pembawaan diri. Hindari berdandan terlalu mencolok. Penggunaan aksesoris hendaknya disesuaikan dengan motif dan warna baju yang digunakan. Sekretaris wajib mengetahui cara merawat dan menata rias wajah secara benar. Seorang sekretaris yang berpenampilan serasi dengan cara berhias diharapkan dapat menarik perhatian para kolega.

b. Etika berkomunikasi

Komunikasi sering kali menjadi masalah saat adanya kesalahan persepsi antara komunikan dengan komunikator dalam penyampaian pesan. Oleh karena itu, perlu adanya etika pada saat melakukan komunikasi. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi:

- 1) Usahakan memilih kalimat yang tidak menyinggung perasaan orang lain.
- 2) Gunakan bahasa yang baik dan sopan.
- 3) Perhatikan saat lawan bicara melakukan komunikasi
- 4) Berikan informasi tidak merusak citra perusahaan.

c. Etika Berjalan

- 1) Jangan menyeret-nyeret sepatu
- 2) Jaga keseimbangan badan, usahakan berjalan tidak dibuat-buat.

3) Tunjukkan ekspresi tanda percaya diri.

d. Cara Makan dan Minum

- 1) Segera menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi
- 2) Pilih dan ambil makanan sesuai dengan kebutuhan
- 3) Sesuaikan irama makan, tidak perlu terburu-buru, dan jangan terlalu lambat.

3. Perhatian(*Attention*)

Memberikan perhatian kepada pelanggan merupakan sikap yang perlu di dalam memberikan pelayanan. Seorang sekretaris harus mampu memberikan perhatian yang sungguh-sungguh saat pelanggan menyampaikan keperluannya, sehingga pelanggan merasa dipentingkan. Sikap perhatian meliputi kepekaan seorang sekretaris untuk ikut mengembangkan kemampuan dan mengupayakan segala kebutuhan pelanggan. Seorang sekretaris dalam memberikan perhatian harus benar-benar mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan. Perwujudan perhatian tersebut dapat diberikan dengan cara :

- a. Mengedepankan sikap adil dalam memberikan pelayanan dengan menganggap semua pelanggan sama tanpa membedakan dengan status sosial.
- b. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan dengan cara mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.
- c. Mengutamakan kepentingan pelanggan dan menjamin pemenuhan terhadap kebutuhan pelanggan.

d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.

4. Tindakan(*Action*)

Seorang sekretaris harus memberikan tindakan cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tindakan yang cepat sebagai respon yang diberikan sekretaris terhadap kebutuhan pelanggan terdiri dari:

- a. Mencatat kebutuhan pelanggan ke dalam agenda.
- b. Segera menangani keluhan pelanggan dengan cara tanggap untuk mempersiapkan solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelanggan.
- c. Mengucapkan terima kasih dengan diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

5. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Seorang sekretaris banyak merupakan jabatan yang bersentuhan dengan publik. Tanggung jawab diperlukan saat berhubungan dengan relasi eksternal/ rekan kerja dari luar perusahaan yang tentunya akan menciptakan suatu citra bagi perusahaan tempatnya bekerja. Seorang sekretaris harus mempunyai rasa tanggung jawab sebagai suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan. Rasa tanggung jawab merupakan wujud kepedulian sekretaris terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan. Rasa tanggung jawab dimaksudkan untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Sekretaris harus mampu menampung segala keluhan pelanggan dan memberikan perhatian khusus terhadap masalah yang

dihadapi oleh pelanggan. Tanggung jawab menyangkut pengabdian kepada perusahaan. Sikap pengabdian menyangkut kemauan sekretaris untuk melaksanakan tugas-tugas perusahaan dengan tulus dan tanpa pamrih. Sikap setia seorang sekretaris merupakan perwujudan pertanggung jawaban atas tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Sekretaris harus selalu berpihak kepada kepentingan perusahaan walaupun perusahaan sedang berada dalam kondisi tersulit. Sekretaris harus memberikan kontribusi untuk ikut memajukan dan menghadapi setiap permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan.

6. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merupakan aspek yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai seorang sekretaris dalam memberikan pelayanan prima. Sekretaris harus memiliki keluwesan dalam menjalankan peranannya sebagai pemberi layanan. Beberapa kemampuan yang harus dimiliki seorang sekretaris dalam memberikan pelayanan adalah :

- a. Melaksanakan komunikasi yang efektif.
- b. Tanggap terhadap pertanyaan dan informasi yang dibutuhkan pelanggan.
- c. Memiliki pengetahuan tentang seluk –beluk perusahaan
- d. Terampil dalam mengelola permasalahan pelanggan.
- e. Mampu memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan

- f. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- g. Cakap dalam berkomunikasi baik dengan pimpinan maupun pelanggan.

B. Tugas Sekretaris dalam Memberikan Pelayanan Prima

Dalam memberikan pelayanan seorang sekretaris harus memahami tugas-tugas yang menjadi wewenangnya. Tugas-tugas sekretaris dalam pelayanan prima meliputi :

1. Tugas Rutin

Tugas rutin merupakan tugas yang diberikan oleh seorang sekretaris sebagai rutinitas. Tugas rutin merupakan tugas yang dilaksanakan sehari-hari dan pelaksanaannya tidak membutuhkan perintah khusus dari pimpinan.

Tugas rutin sekretaris dalam pelaksanaan pelayanan antara lain :

a. Menerima telepon

Salah satu tugas sekretaris sehari-hari ialah menerima telepon. Telepon merupakan media komunikasi yang banyak digunakan dalam kegiatan bisnis. Sekretaris harus mengetahui etika berkomunikasi melalui telepon karena pernyataan yang diutarakan akan berdampak pada nama baik perusahaan. Komunikasi melalui telepon merupakan tantangan khusus karena sekretaris tidak berhadapan langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, seorang sekretaris harus menunjukkan kesenangan, kesabaran, kejelasan, dan perhatian dalam melayani pelanggan melalui telepon.

Perhatikan nada suara yang digunakan dengan merendahkan nada suara. Merendahkan nada suara akan menegaskan bahwa seseorang tersebut dewasa dan percaya diri. Pelanggan akan menarik kesimpulan berdasarkan pelayanan yang diperoleh saat menelepon. Akibat pelayanan telepon yang kurang menyenangkan bisa menghancurkan citra perusahaan. Demikian pula sikap yang baik dalam melayani telepon dapat memberikan penilaian baik kepada perusahaan.

Langkah – langkah dan pelayanan telepon, antara lain :

- 1) Siapkan alat tulis, letakkan di dekat pesawat telepon. Sekretaris harus segera mungkin siap untuk mencatat segala sesuatu yang perlu dari pembicaraan dalam telepon.
- 2) Mulailah dengan ucapan bernda lembut dan pusatkan perhatian terhadap pelanggan.
- 3) Terlebih dahulu bertanya tentang keperluan pelanggan.
- 4) Apabila ada keluhan maka segera sampaikan permintaan maaf atas situasi yang terjadi.
- 5) Menggali lebih banyak informasi terkait keluhan pelanggan.
- 6) Ulang kembali keluhan guna memastikan bahwa permasalahan sudah jelas.
- 7) Tunjukkan sikap mementingkan keperluan pelanggan.
- 8) Tetapkan tindakan untuk menjawab maksud dan kebutuhan pelanggan.

9) Akhiri telepon dengan nada yang menyenangkan.

b. Menerima tamu

Sekretaris bertugas menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan. Sekretaris memiliki wewenang untuk memutuskan tamu yang boleh bertemu dengan pimpinan dan tamu yang tidak boleh bertemu dengan pimpinan. Sekretaris diharapkan mampu menyikapi keperluan tamu dan memberikan informasi yang jelas sesuai dengan tujuan tamu mengunjungi perusahaan. Seorang sekretaris dalam menerima tamu harus memiliki sikap hormat. Saat menerima tamu seorang sekretaris harus menunjukkan sikap perhatian dan siap membantu. Reputasi perusahaan tergantung dari cara sekretaris memberikan pelayanan terbaik ketika menerima tamu. Sebagai penerima tamu sekretaris harus menguasai teknik berbicara. Hal-hal yang perlu diperhatikan sekretaris dalam menerima tamu yaitu :

- Penggunaan bahasa jelas saat memberikan informasi kepada tamu.
- Berikan informasi seperlunya dengan menetapkan informasi yang boleh diketahui oleh publik dan tidak boleh diketahui oleh publik.
- Sediakan koran, majalah, dsb dalam kantor untuk mengalihkan perhatian tamu saat menunggu agar mengurangi rasa jenuh.

c. Melayani Tamu

Sekretaris harus mempersiapkan diri dalam membantu pimpinan menerima tamu secara baik. Persiapan tersebut meliputi kemampuan melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Penting bagi seorang sekretaris memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Sekretaris diharapkan dapat membina hubungan baik dengan seluruh tamu. Kepuasan tamu dapat meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Sekretaris sebagai pusat informasi banyak berurusan dengan pihak luar. Untuk itu dalam melayani tamu sekretaris harus memiliki aturan-aturan sebagai berikut :

- a. Berpenampilan resmi, menarik, dan sopan.
- b. Menunjukkan sikap tulus dalam melayani kebutuhan tamu.
- c. Berbicara yang jelas dan menjadi pendengar yang baik.
- d. Menangani keluhan pelanggan secara profesional.
- e. Memiliki sifat luwes dan mudah bergaul.
- f. Berikan informasi dengan jelas dan tegas.

Tamu yang datang biasanya tidak hanya sekedar keperluan bisnis dengan pimpinan, namun juga untuk menyampaikan keluhan terhadap kinerja perusahaan. Dalam melayani tamu seorang

sekretaris juga perlu menguasai tata cara melayani keluhan secara langsung. Beberapa cara melayani keluhan pelanggan, antara lain :

- 1) Senyum, ucapkan, salam, dan sapa pelanggan yang datang.
- 2) Tanyakan maksud dan keperluan.
- 3) Ucapkan maaf untuk memperhalus ucapan.
- 4) Persilahkan pelanggan untuk duduk.
- 5) Sekretaris harus menanggapi keluhan pelanggan dengan bijaksana.
- 6) Tunjukkan antusiasme terhadap keluhan pelanggan.
- 7) Tetapkan solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan.
- 8) Sampaikan ucapan terima kasih.

2. Tugas Kreatif

a. Menyiapkan Brosur dan Formulir

Sebagai penunjang sekretaris harus menyiapkan brosur dan formulir-formulir untuk tamu. Menyiapkan brosur/formulir merupakan perwujudan tugas kreatif sekretaris. Brosur berisi uraian singkat perusahaan dapat membantu pelanggan mengenal profil perusahaan. Formulir berupa kuesioner kinerja pelayanan sangat berguna untuk menilai kepuasan pelanggan. Penilaian tersebut dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk memperbaiki kekuarangan yang ada. Selain menyiapkan brosur dan formulir, seorang sekretaris bertugas membantu pelanggan mengisi formulir.

Penggunaan brosur dan formulir kuesioner merupakan media penyampaian informasi singkat dan sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi publik terhadap kebijakan perusahaan. Hal-hal yang perlu diperhatikan sekretaris dalam menyiapkan brosur/ formulir antara lain :

1) Brosur

- a) Sampaikan dalam brosur informasi singkat dan jelas mengenai perusahaan.
- b) Letakkan brosur pada tempat yang mudah dijangkau oleh tamu.
- c) Jika ada tamu yang membutuhkan informasi terkait perusahaan, persilahkan tamu untuk mengambil brosur.

2) Formulir

- a) Persiapkan kuesioner dalam formulir yang mencakup mengenai pelayanan perusahaan.
- b) Sediakan kolom kritik dan saran guna menampung aspirasi publik terhadap perusahaan.
- c) Letakaan formulir di tempat yang mudah untuk dijangkau oleh tamu.
- d) Sediakan alat tulis di dekat formulir.
- e) Persilahkan tamu yang datang untuk mengisi formulir.
- f) Berikan penjelasan singkat mengenai tata cara pengisian.

- g) Jika melihat tamu yang kesulitan untuk mengisi, segera tanggap untuk ikut membantu tamu dalam melengkapi formulir.
- h) Ucapkan terima kasih kepada tamu yang ikut berpartisipasi dalam mengisi formulir.

b. Mengirim ucapan terima kasih

Mengirim ucapan terima kasih merupakan salah satu bentuk tugas sosial seorang sekretaris. Tugas ini sangat sederhana namun memberikan nilai lebih terhadap perusahaan. Penyampaian ucapan merupakan wujud perhatian perusahaan dengan harapan agar pelanggan tetap setia dan percaya terhadap kinerja perusahaan. Upaya mempertahankan konsumen jauh lebih sulit daripada mendapatkan konsumen baru. Penyampaian rasa terima kasih dapat berupa ucapan secara lisan maupun tulisan. Ucapan secara tulisan dapat dikirim melalui pesan singkat maupun surat yang berisi harapan agar pelanggan puas terhadap kinerja perusahaan.

3. Tugas menjalin hubungan kerjasama

Sekretaris sebagai jembatan antara pimpinan dan publik mempunyai kewajiban untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik. Hubungan kerja sama antara sekretaris dan publik berdampak terhadap pengembangan dan pencapaian tujuan perusahaan. Hubungan kerjasama tersebut dapat ditingkatkan salah satunya melalui program-program sosial seperti penyelenggaraan pameran, kegiatan amal,

undian hadiah, dsb. Beberapa hal yang perlu diperhatikan sekretaris dalam menjalin hubungan kerjasama antara lain :

1. Buatlah program yang dapat bermanfaat bagi publik. Selain untuk kegiatan promosi program sosial merupakan bentuk pelayanan wujud rasa terima kasih terhadap publik atas kontribusi mereka terhadap kemajuan perusahaan.
2. Bertemu dengan publik merupakan moment yang sangat berharga,, jadi tunjukkan sikap yang baik dan sopan.
3. Anggap publik teman sendiri tunjukkan sikap bersahabat.
4. Seorang sekretaris harus pintar menggali informasi mengenai pandangan publik terhadap perusahaan.
5. Evaluasi kekurangan perusahaan berdasarkan pendapat publik guna perbaikan kinerja perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penjelasan-penjelasan yang telah diuraikan di dalam pembahasan antara lain sebagai berikut:

1. Konsep dasar pelayanan prima yang harus diketahui sekretaris adalah sebagai berikut :
 - a. Sikap (*Attitude*) pelayanan baik diharapkan tertanam pada diri para sekretaris meliputi sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.
 - b. Seorang sekretaris dituntut memiliki penampilan (*Appearance*) yang sopan dan kepribadian yang menarik. Penampilan yang perlu diperhatikan oleh seorang sekretaris meliputi cara berbusana, cara berkomunikasi, caraberjalan, dan cara makan dan minum.
 - c. Seorang sekretaris mampu memberikan perhatian (*Attention*) yang sungguh-sungguh saat pelanggan menyampaikan keperluannya, sehingga pelanggan merasa dipentingkan.
 - d. Seorang sekretaris harus memberikan tindakan (*Action*) yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tindakan tersebut adalah tindakan yang cepat dan tanggap sebagai respon yang diberikan sekretaris terhadap kebutuhan pelanggan.

- e. Seorang sekretaris harus mempunyai rasa tanggung jawab (*Accountability*) sebagai suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan.
 - f. Seorang sekretaris harus menguasai kemampuan (*Ability*) meliputi pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan prima.
2. Sekretaris dalam menjalankan pelayanan prima kepada pelanggan memiliki tugas-tugas yang perlu dikuasai dalam memberikan pelayanan. Adapun tugas yang perlu dikuasai sekretaris antara lain cara menelepon dan menerima telepon, cara menerima tamu, cara melayani tamu, menyiapkan brosur/ formulir, mengirim ucapan terima kasih, dan menjalin hubungan kerjasama dengan publik.

B. Saran

Ada beberapa saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Sebaiknya seorang sekretaris menguasai konsep-konsep dalam pelayanan prima. Konsep tersebut meliputi sikap (*attitude*) yang baik, penampilan (*appearance*) yang sopan dan intelektual, perhatian (*attention*) yang bersungguh-sungguh, tindakan (*action*) yang cepat dan tanggap, rasa tanggung jawab (*accountability*), dan kemampuan (*ability*) berupa pengetahuan. Pemenuhan konsep tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan prima. Konsep pelayanan prima merupakan bentuk harapan pelanggan terhadap kinerja seorang sekretaris dalam memberikan pelayanan terbaik.

2. Sebaiknya seorang sekretaris harus menguasai tugas-tugas dalam memberikan pelayanan dengan baik. Penguasaan terhadap tugas pelayanan tersebut sebagai wujud penghargaan terhadap pelanggan. Penguasaan terhadap tugas tersebut bertujuan agar seorang sekretaris mampu memberikan kinerja secara maksimal. Pelanggan sebagai penerima layanan akan menilai hasil kerja seorang sekretaris dan penilaian tersebut berdampak terhadap nama baik perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- E Juhana Wijaya. 1999. *Pelayanan Prima*. Bandung : Armico.
- Firzan Nova. 2012. *Republic Relations*. Jakarta : Media Bangsa.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty = Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Hartiti Hendarto dan Tulusharyono. 2003. *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Victoria Jaya Abadi.
- Josephus Primus. 2012. "Jangan Abaikan Pelayanan Purnajual". Diakses dari <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/01/26/1815536/Jangan.Abai.kan.Pelayanan.Purnajual>, pada tanggal 7 Juni 2013.
- La Rose. 2003. *Top Secretary Membangun Kepribadian dan Ketrampilan Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Erlangga.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rosady Ruslan. 2004. *Etika Kehumasan, Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta : Karisma Putra Utama.
- Rosidahdan Ambar Teguh Sulistiyani. 2005. *Menjadi Sekretaris yang Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Saiman. 2002. *Manajemen Sekretaris*. Malang : Ghalia Indonesia.
- Soewaryo Hardjosoedarmo. 2004. *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Tschohl, John dan Franzmeier, Steve. 2003. *Achieving Excellence Through Customer Services*, Alih bahasa oleh Tjita Singo. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Ursula Ernawati. 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretarisan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.