

**PERAN SEKRETARIS SEBAGAI HUMAS PERUSAHAAN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh

Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh:

Erlina Setyaningrum

10411131017

**PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2013**

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

**Nama : Erlina Setiyaningrum**

**NIM : 10411131017**

**Program Studi : Sekretari DIII**

**Judul Tugas Akhir : Peran Sekretaris sebagai Humas Perusahaan**

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

Yogyakarta, 01 Juni 2013

Yang menyatakan,



Erlina Setiyaningrum

## PERAN SEKRETARIS SEBAGAI HUMAS PERUSAHAAN

### TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 04 Juni 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Pengaji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Ketua Program Studi  
Sekretari D III

Rosidah, M. Si

NIP. 19620422 198903 2 001

Disetujui

Dosen Pembimbing

Muslikhah Dwihartanti, SIP

NIP. 19780511 200112 2 001

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Dapan, M. Kes

NIP. 19571012 198502 1 001

## TUGAS AKHIR

### PERAN SEKRETARIS SEBAGAI HUMAS PERUSAHAAN

Disusun oleh:  
Erlina Setiyaningrum  
10411131017

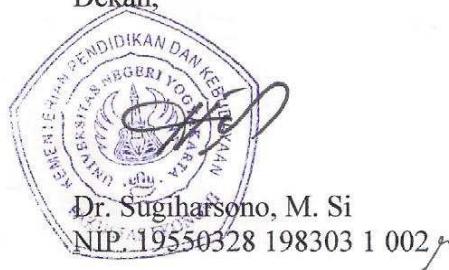
Telah dipertahankan di depan TIM Penguji Tugas Akhir Program Studi  
Sekretari D III

Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 13 Juni 2013 dan dinyatakan telah memenuhi  
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya



Yogyakarta, 19 Juni 2013

Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



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

Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola,



Dapan, M. Kes  
NIP. 19571012 198502 1 001

## **MOTTO**

Ilmu tidak dapat diperoleh dengan bermalas-malasan.

(Yahya bin Katsir)

Sukses tampaknya selalu berhubungan dengan tindakan. Orang sukses terus

bergerak. Mereka melakukan kesalahan-kesalahan, tapi mereka tak pernah

berhenti. (Conrad Hilton)

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah

selesai (dari satu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang

lain, dan hanya kepada Tuhan-Mulah hendaknya kamu berharap.

(Alam Nasrah: 5-8)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

Orang tua tercinta dan kakak tersayang yang selalu memberikan doa, semangat,  
dan motivasi.

Almamater saya.

## **ABSTRAK**

### **PERAN SEKRETARIS SEBAGAI HUMAS PERUSAHAAN**

Oleh :  
Erlina Setyaningrum  
10411131017

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui : (1) peran sekretaris sebagai humas perusahaan, (2) hambatan-hambatan bagi sekretaris dalam melaksanakan peran sebagai humas perusahaan, (3) solusi untuk mengatasi hambatan sekretaris sebagai humas perusahaan.

Metode pengkajian yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu metode pendekatan deduktif dengan cara pengambilan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus. Pemecahan masalah merupakan langkah-langkah yang ditempuh untuk memberikan solusi atau masukan bagi permasalahan yang ada. Untuk pembahasan masalah, dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber-sumber bacaan yang relevan berupa teori yang diambil dari buku-buku yang sesuai dan terkait dengan permasalahan.

Hasil pembahasan menjelaskan bahwa : (1) peran sekretaris sebagai humas perusahaan adalah sebagai penghubung untuk mengelola informasi yang bertujuan menciptakan citra baik perusahaan. Terbagi menjadi peran humas internal yaitu sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan, alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide, mengadakan pendekatan untuk mengetahui kelemahan dan kehendak karyawan/ bawahan sedangkan peran humas eksternal yaitu memberikan informasi tentang perusahaan kepada publik, menciptakan suasana yang kondusif, mensosialisasikan kebijakan perusahaan kepada publik, dan memelihara komunikasi yang baik dengan publik. (2) hambatan bagi sekretaris dalam melaksanakan peran sebagai humas yaitu hambatan yang timbul karena masalah komunikasi : hambatan dalam proses penyampaian, hambatan fisik, hambatan semantik, hambatan psiko-sosial, kebisingan, kepentingan, prasangka; kebijakan perusahaan;kurangnya *skill*. (3) solusi untuk mengatasi hambatan sekretaris sebagai humas perusahaan antara lain perlunya persiapan agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik, pengecekan sarana/media sebelum presentasi maupun rapat, menggunakan bahasa yang baku dan mudah dipahami oleh orang lain, menambah wawasan, bersikap sopan dan ramah, mampu melihat situasi pasar, menciptakan pandangan yang positif, melakukan pendekatan dengan pimpinan, menonjolkan potensi diri yang ada dalam diri sekretaris, mengasah keterampilan, dan mengikuti kursus maupun pelatihan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peran Sekretaris sebagai Humas Perusahaan”. Selain itu, Tugas Akhir ini juga bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Sekretari DIII Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

Penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar karena penulis mendapatkan dukungan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, MA., M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ibu Rosidah, M. Si., Ketua Program Studi Sekretari DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Ibu Muslikhah Dwihartanti,SIP., Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Orang tua tersayang yang selalu memberikan doa dan dukungannya, kakak dan keponakan terkasih yang selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga membuat semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Sekretari DIII.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, dan inspirasi pada penulis yang tidak dapat dicantumkan satu-persatu.

Kritik dan saran diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari Tugas Akhir ini, karena tidak ada yang sempurna di dunia kecuali Allah SWT. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 01 Juni 2013

Penulis,



Erlina Setiyaningrum

10411131017

## **DAFTAR ISI**

Halaman

ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Tugas Akhir.....	4
D. Manfaat Tugas Akhir.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	6
A. Sekretaris.....	6
1. Pengertian Sekretris.....	6
2. Syarat Menjadi Sekretaris.....	9
3. Peran Sekretaris.....	15
B. Humas .....	21
1. Pengertian Humas.....	21
2. Tujuan Humas .....	24
3. Peran Humas.....	30

4. Hambatan-hambatan Sekretaris dalam Melaksanakan Peran sebagai Humas dan Solusi Mengatasinya .....	33
BAB III METODE PENGAJIAN .....	40
A. Metode Pendekatan .....	40
B. Metode Pemecahan Masalah.....	40
C. Metode Pembahasan.....	41
BAB IV PEMBAHASAN .....	42
A. Peran Sekretaris sebagai Humas Perusahaan .....	42
B. Hambatan-hambatan Sekretaris dalam Melaksanakan Peran sebagai Humas Perusahaan .....	52
C. Solusi untuk Mengatasi Hambatan Sekretaris dalam Melaksanakan Peran sebagai Humas Perusahaan .....	57
BAB V PENUTUP .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sekretaris merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam membantu tugas pimpinan, baik itu tugas rutin maupun tugas dinas. Tugas rutin yang biasanya dilakukan sekretaris yaitu mengelola surat, menerima tamu, mengelola rapat, menelepon dan menerima telepon. Sedangkan tugas dinas yang biasanya dilakukan sekretaris yaitu mengurus perjalanan dinas, mengantarkan pimpinan dalam perjalanan dinas maupun menemani pimpinan dalam acara dinas. Sekretaris juga dihadapkan pada suatu keadaan dimana mereka melakukan sesuatu atau mengatakan sesuatu untuk mengembangkan hubungan dengan relasi perusahaan. Pengembangan hubungan kerja yang dijalankan seorang sekretaris dalam kedudukannya dapat dilaksanakan melalui penerapan dan pemanfaatan aspek-aspek komunikasi secara baik dan benar.

Menghadapi situasi persaingan yang semakin ketat, citra perusahaan perlu terus-menerus dipertahankan dan dikembangkan. Salah satunya yaitu dengan menilai kinerja seorang sekretaris dalam menjaga perusahaan. Selain pemahaman terhadap kebijakan dan handal dalam menerapkan kebijakan perusahaan, seorang sekretaris harus mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pendekatan secara profesional. Sementara itu, sekretaris sering dituntut dengan adanya kemahiran tersendiri untuk menjadi humas perusahaan. Hal tersebut disebabkan karena seringnya seorang sekretaris

menjadi wakil perusahaan untuk meghadapi masyarakat, kedudukannya sebagai orang terdekat dengan pimpinan dan perannya yang strategis sebagai salah satu sumber informasi bagi para pengambil keputusan.

Sekretaris sebagai sumber informasi bagi pimpinan dan sebagai penyampai informasi dari pimpinan kepada pihak yang berkaitan, menjadikan sekretaris sebagai humas perusahaan. Humas merupakan rangkaian kegiatan mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya untuk mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur, serta menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh jasa baik dari pelanggannya, pegawai-pegawaiannya maupun publik pada umumnya dan perlunya koreksi guna terciptanya keuntungan bagi perusahaan. Dalam perannya sebagai humas, sekretaris hendaknya tidak hanya bersikap reaktif tetapi harus menjadi sumber informasi yang akurat. Perannya juga berkaitan dalam pemberian saran untuk mengevaluasi umpan balik masyarakat terhadap kebijaksanaan perusahaan. Sekretaris sebagai humas dapat berjalan efektif apabila mampu berkomunikasi dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan.

Komunikasi yang baik mutlak dimiliki oleh masyarakat pada umumnya dan terutama sekretaris sebagai humas perusahaan pada khususnya, guna tercipta kelancaran hubungan kerja yang baik. Hubungan kerja yang baik akan dapat dicapai jika masing-masing pihak di dalam perusahaan tersebut memiliki pengertian satu sama lain. Hubungan baik tersebut akan terbentuk apabila sekretaris bersungguh-sungguh dalam melakukan peranannya sebagai humas

perusahaan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sekretaris dalam peranannya sebagai humas. Diantaranya yaitu harus mampu berkomunikasi dengan baik, beretika, mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas. Pengetahuan tentang media juga harus dimiliki sekretaris sebagai humas perusahaan. Media merupakan sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, baik itu media cetak maupun elektronik. Contoh media cetak seperti surat kabar, brosur dan majalah. Sedangkan media elektronik seperti televisi dan radio. Dari beberapa hal diatas, sekretaris harus mampu menguasai hal tersebut karena peran sekretaris sebagai humas sangat penting demi kemajuan perusahaan.

Peran sekretaris sebagai humas merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Akan tetapi hal tersebut masih belum banyak diketahui, baik itu oleh masyarakat pada umumnya maupun sekretaris pada khususnya. Masyarakat masih menilai bahwa sekretaris hanya merupakan bawahan pimpinanyangmembantu dalam penyelesaian tugas. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui bahwa sekretaris dapat berperan sebagai humas perusahaan. Sedangkan sekretaris juga perlu diingatkan kembali mengenai perannya sebagai humas perusahaan, karena sekretaris terkadang belum mengetahui apa saja yang harus dilakukan dalam perannya sebagai humas perusahaan. Sekretaris sebagai humas perusahaan harus mengerti bagaimana menghadapi setiap orang yang sifat dan perilakunya berbeda, namun pada kenyataannya masih ada yang belum mampu menempatkan diri sesuai dengan kondisi yang dihadapinya. Selain itu, sekretaris juga sepenuhnya belum

mengetahui hambatan-hambatan apasaja yang dapat ditemui ketika berperan sebagai humas perusahaan dan solusi yang dapat diterapkan apabila menemui hambatan-hambatan tersebut. Berdasarkan kenyataan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Peran Sekretaris sebagai Humas Perusahaan” dalam penulisan Tugas Akhir.

## **B. Perumusan Masalah**

Menurut latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan menjadi fokus penulisan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran sekretaris sebagai humas perusahaan?
2. Apakah hambatan bagi sekretaris dalam melaksanakan peran sebagai humas perusahaan?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan tersebut?

## **C. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan yang akan diperoleh dari pembahasan peran sekretaris sebagai humas perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tentang peran sekretaris sebagai humas perusahaan.
2. Mengetahui hambatan-hambatan sekretaris dalam melaksanakan peran sebagai humas perusahaan.
3. Mengetahui solusi yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan sekretaris dalam melaksanakan peran sebagai humas perusahaan.

## D. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Memberikan pemikiran dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kesekretariatan dan humas.
- b. Sebagai kajian untuk memahami, mengetahui dan mempelajari tentang peran sekretaris sebagai humas perusahaan.
- c. Menambah pengalaman dan memperluas wawasan penulis khususnya dalam kesekretariatan dan humas.
- d. Sarana untuk melatih penulis dalam menyusun karya ilmiah.
- e. Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya.

2. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan bahan pustaka yang berguna untuk Program Studi Diploma III Sekretari pada khususnya dan untuk pembaca pada umumnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Sekretaris**

##### **1. Pengertian Sekretaris**

Kata sekretaris berasal dari bahasa latin *secretum* yang berarti rahasia atau *secretarium/secretarius* yang berarti seseorang yang diberi kepercayaan untuk memegang rahasia. Jadi, jika dilihat menurut asal katanya sekretaris merupakan seseorang yang bertugas untuk menjaga rahasia perusahaan.

Adapun pengertian lain sekretaris menurut ahli kesekretariatan yang dikutip oleh Saiman (2002:24) dalam bukunya *Manajemen Sekretaris*:

- a. M. Braum dan Ramon, mengatakan bahwa pengertian sekretaris adalah seseorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat-menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepala atau pimpinannya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas dari kepala atau pimpinannya mengenai kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas dari kepala atau pimpinan.
- b. Drs. Ig. Wursanto mengatakan bahwa sekretaris ialah seorang pegawai yang bertugas membantu pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan detail kepala atau pimpinannya.
- c. Drs. The Liang Gie mengatakan bahwa sekretaris adalah seorang petugas yang pekerjaannya menyelenggarakan urusan surat-menyurat termasuk menyiapkan bagi seorang pejabat penting atau suatu organisasi.

Menurut Hartati Hendarto dan Tulusharyono dalam bukunya menjadi *Sekretaris Profesional* (2003:4) yang mengutip dari beberapa tokoh kesekretariatan :

- a. Menurut Nannasy dan Selden.

*“One who has a more responsible position than a stenographer whose duties usually include taking and transcribing dictation, dealing with public by answering telephones, meeting callers and making appointments, maintaining or filing record, letters, etc. A secretary frequently acts as an administrative assistant or junior executive”.*

Berdasarkan pendapat tersebut sekretaris adalah seseorang yang memiliki posisi tanggung jawab lebih dari stenografer yang tugasnya mengambil dan menyalin dikte, berurusan dengan masyarakat dengan menjawab telepon, bertemu penelepon dan membuat janji, memelihara atau mengarsip dokumen, surat, dan lain-lain. Sekretaris sering bertindak sebagai wakil administrasi atau eksekutif junior.

- b. Menurut *The Profesional Secretary International* (Ikatan Sekretaris di Amerika).

*“An assistant to an executive possessing mastery of office skill and ability to assume responsibility without direct supervision, who displays initiative, exercises judgement and makes decisions within the scope of her authority”.*

Menurut pendapat tersebut sekretaris merupakan asisten eksekutif yang memiliki penguasaan keterampilan kantor dan kemampuan untuk

memikul tanggung jawab tanpa pengawasan langsung, yang menampilkan inisiatif, latihan penilaian dan membuat keputusan dalam lingkup kewenangannya.

c. Menurut Ruts J. Anderson.

*Secretary is “a personal office assistant to a designated supervisor who has close and direct working relationship with supervisor”.*

Pendapat tersebut menyatakan bahwa sekretaris adalah “asisten kantor pribadi untuk seorang pimpinan yang ditunjuk yang memiliki hubungan kerja yang dekat dan langsung dengan pimpinan”.

Sedangkan menurut Dann M Braum and Ramon C, yang dikutip oleh Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyan (2005:12) menyatakan bahwa:

*Secretary is an assistant to a chief who takes dictation, prepares correspondence, receives visitors, checks of his official engagement or appointment, and performs many order related duties that increase the effectiveness of the chief* (sekretaris adalah pembantu pimpinan untuk menerima diktat, mengonsep surat atau korespondensi, menerima tamu, memeriksa dan mengingatkan pimpinannya tentang kewajiban resmi, janji-janji, serta tugas dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja pimpinan).

Melihat beberapa deskripsi diatas maka dapat disimpulkan bahwa sekretaris merupakan seseorang yang bertugas membantu pimpinan dalam melaksanakan tugas kantor seperti pendiktean, menerima tamu, menerima telepon, membuat janji, mengelola surat, memelihara dokumen, menguasai keterampilan kantor, berhubungan dengan masyarakat, mengingatkan pimpinan tentang kewajiban-kewajibannya, wakil administrasi, dan membuat keputusan sesuai lingkup kewenangannya untuk menjunjung citra baik perusahaan.

## 2. Syarat Menjadi Sekretaris

Sekretaris merupakan tangan kanan pimpinan dan merupakan wakil perusahaan, untuk itu sekretaris harus bersikap profesional agar dapat menjalankan tugas dengan baik. Tugas-tugas yang dilakukan sekretaris tidak mudah, perlu perhatian dan kemampuan untuk menjalankannya. Selain pengetahuan dalam bidang kesekretariatan, perlu adanya kemampuan khusus yang harus dimiliki oleh sekretaris. Diantaranya yaitu kemampuan untuk berkomunikasi, bersosialisasi, berpenampilan yang baik, memiliki wawasan yang luas, dan berintelektual tinggi.

Adapun syarat-syarat untuk menjadi sekretaris menurut Saiman (2002:26) yaitu :

- a. Syarat kepribadian yaitu sifat-sifat yang dimiliki oleh seseorang yang menjadi sekretaris, seperti sifat yang penyabar, simpatik, bijaksana, berpenampilan yang baik, ramah, pandai bergaul, dapat dipercaya serta memegang teguh rahasia, dan lain-lain. Rahasia yang harus dijaga oleh sekretaris yaitu rahasia pimpinan maupun perusahaan.
- b. Syarat pengetahuan umum yaitu memiliki pengetahuan tentang perkembangan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pekerjaan kesekretariatan seperti di bidang sosial kemasyarakatan, ekonomi, politik, dan hukum secara umum dalam rangka untuk kelancaran pelaksanaan tugasnya. Hal ini penting karena seorang sekretaris menghadapi banyak jenis pekerjaan sesuai dengan bidang yang dilakukan oleh seorang pimpinan, sehingga jika kurang mengikuti

perkembangan yang terjadi tentunya akan dapat mempengaruhi kelancaran pekerjaannya.

- c. Syarat pengetahuan khusus yaitu pengetahuan tertentu yang sesuai jabatan dan tugas sekretaris sesuai tempat bekerja, baik itu di kantor pemerintahan maupun swasta. Contohnya yaitu sekretaris di Bank yangdiharuskan menguasai pengetahuan khusus tentang perbankan. Biasanya syarat pengetahuan khusus ini dapat ditempuh melalui pendidikan yang sifatnya formal maupun non formal. Pendidikan formal dapat dilakukan dengan cara mengikuti sekolah kepribadian, sedangkan pendidikan non formal dapat dilakukan dengan cara bertukar pendapat antara sekretaris lainnya yang juga bekerja di Bank.
- d. Syarat *skill* dan teknik kesekretariatan adalah kemampuan seorang sekretaris yang langsung berhubungan dengan tugas kesekretarisannya, hal ini seperti kemampuan mengetik, koresponden, stenografi, kearsipan, penguasaan alat-alat kantor, dan berkomunikasi.
- e. Syarat praktik yaitu kemampuan dalam melaksanakan tugas sehari-hari seperti menerima tamu, telepon, mengelola surat, mengantarkan pimpinan dalam tugas dinas, dan membuat agenda pertemuan pimpinan perusahaan.

Dari penjelasan tersebutsyarat untuk menjadi sekretaris antara lain syarat kepribadian, syarat pengetahuan umum, syarat pengetahuan khusus, syarat *skill*, dan syarat praktik. Begitu pula ketika sekretaris menjalankan perannya sebagai humas perusahaan. Hal tersebut dapat menjadikan faktor pendukung

ketika sekretaris berperan sebagai humas perusahaan. Faktor pendukung tersebut nantinya dapat memperlancar pekerjaan sekretaris dalam menjalankan perannya sebagai humas yang akan berdampak positif bagi perusahaan. Dampak positif tersebut yaitu dengan terciptanya pencitraan yang baik dan terjalinnya suatu kerja sama.

Menurut Hartati Hendarto dan Tulusharyono dalam bukunya *Menjadi Sekretaris Profesional* (2003:13), seorang sekretaris dinilai dari segi:

- a. Penampilan dalam kedinasan.

Kecantikan bukan merupakan syarat mutlak untuk menjadi sekretaris. Namun, sekretaris harus tahu bagaimana cara menampilkan diri. Bentuk menampilkan diri secara fisik yaitu sekretaris mampu berpenampilan yang baik contohnya dalam pemilihan pakaian kantor, tata rias, dan pembawaan diri. Sedangkan penampilan non fisik yaitu sekretaris harus mampu bekerja dengan efektif, disiplin, dan tidak bermalas-malasan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

- b. Kesehatan.

Pekerjaan yang banyak dan adanya tuntutan untuk bekerja secara cepat membuat sekretaris harus selalu dalam kondisi prima, fit, segar, dan energik. Kondisi yang kurang sehat dianggap sebagai pengganggu kelancaran dalam bekerja. Untuk itu, sekretaris perlu mengetahui kondisi tubuhnya dan mengusahakan agar dirinya berada pada kondisi yang prima.

c. Kemampuan berkomunikasi.

Sekretaris dalam menyelesaikan pekerjaannya selalu berhubungan dengan orang lain. Sedangkan untuk berhubungan dengan orang lain membutuhkan suatu sarana yang disebut dengan komunikasi. Komunikasi merupakan faktor penting dalam bekerja. Tanpa komunikasi pekerjaan tidak akan berjalan dengan baik, terutama untuk pekerjaan yang dilakukan sekretaris.

d. Kemampuan teknis untuk mengerjakan tugas secara sempurna.

Setiap manusia memiliki kemampuan yang berbeda. Sekretaris yang dibutuhkan sekarang adalah sekretaris yang memiliki kemampuan teknis atau kemampuan dalam menyelesaikan masalah sehingga mampu mengerjakan tugas dengan sebaik-baiknya. Termasuk didalamnya kemampuan dalam mengerjakan tugas dengan waktu yang ditentukan, kemampuan beradaptasi dengan perusahaan, dan kemampuan memimpin/mengorganisasi.

e. Kepribadian dengan sikap mental positif.

Pekerjaan sekretaris selalu berhubungan dengan orang lain. Sekretaris dituntut untuk memiliki sikap mental positif dengan orang-orang ditemui. Mental positif yang dimaksudkan yaitu dalam bergaul harus pandai dalam menilai mana yang baik dan yang buruk, mampu memilih mana sikap yang baik dan buruk dalam menghadapi seseorang, tidak berprasangka negatif terhadap seseorang yang baru ditemui, dan bersikap teliti/berhati-hati dalam menghadapi situasi yang dihadapi.

Berdasarkan uraian tersebut, sekretaris dinilai dari segi penampilan dalam kedinasan, kesehatan, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan teknis untuk mengerjakan tugas secara sempurna. Sekretaris sebagai humas perusahaan juga perlu memperhatikan hal-hal tersebut. Hal ini bertujuan agar sebagai humas perusahaan sekretaris dapat memperhatikan penampilan, kesehatan, kemampuan dalam berkomunikasi, dan kemampuan teknis untuk mengerjakan tugas secara sempurna. Apabila hal tersebut dilakukan dengan baik, maka sekretaris mampu menjaga eksistensinya sebagai humas perusahaan dan dapat menunjukkan kepada publik bahwa sekretaris mampu berperan sebagai humas perusahaan.

Sedangkan menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:23) dalam bukunya *Menjadi Sekretaris Profesional & Kantor yang Efektif*, menyatakan bahwa kualifikasi yang harus dipunyai dalam bidang kerja sekretaris dapat dikategorikan sebagai berikut :

- a. Syarat pengetahuan, meliputi : 1) pengetahuan tentang misi, visi, fungsi, tugas-tugas, struktur organisasi dan personil organisasi; 2) pengetahuan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, pengetahuan bahasa baik bahasa Indonesia maupun bahasa asing jika diperlukan; 3) pengetahuan bidang administrasi dan manajerial.
- b. Syarat keterampilan, artinya sekretaris disamping dituntut mempunyai pengetahuan juga terampil menerapkan pengetahuan untuk kepentingan kerja. Keterampilan yang dituntut meliputi : keterampilan berkomunikasi, korespondensi, tata kearsipan dan terampil dalam melakukan aktivitas kerja kantor lainnya.
- c. Syarat kepribadian, yang memegang peranan penting dalam menunjang kerja bahkan untuk hal-hal tertentu persyaratan kepribadian lebih dominan dibandingkan prasyarat lainnya. Kepribadian yang menarik adalah kepribadian yang dinamis, dewasa, penuh percaya diri, terbuka, penuh rasa tanggung jawab, loyalitas, sopan dan jujur. Hal-hal lain yang menunjang pembentukan kepribadian : 1) dalam penampilan : kebersihan pribadi, kerapihan pribadi, berbusana yang serasi, penampilan yang menarik; 2) berbicara yang baik : intonasi dan volume suara yang enak

didengar, penyampaian yang sistematis; 3) sikap bisnis : setia, dapat dipercaya, ramah tamah dan penuh perhatian, dapat bekerjasama, menghargai waktu.

Dari beberapa syarat tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi sekretaris, syarat yang harus diperhatikan diantaranya :

- a. Mempunyai kepribadian yang baik.

Sekretaris dihadapkan pada banyak orang dalam melaksanakan pekerjaanya. Untuk itu, sekretaris harus mempunyai kepribadian yang baik seperti sabar dalam menghadapi pihak yang sedang dihadapi, bersikap sopan santun, ramah, mampu menyimpan rahasia pimpinan maupun perusahaan, mudah bergaul, dan jangan mudah berputus asa.

- b. Memiliki intelektual yang tinggi.

Pekerjaan yang dilakukan sekretaris tidak hanya berhubungan dengan kesekretariatan, melainkan ada juga yang berkaitan dengan masalah umum seperti hukum, sosial, politik maupun budaya. Hal tersebut menyebabkan sekretaris harus mempunyai intelektual yang tinggi untuk dapat memecahkan masalah tersebut.

- c. Mampu berkomunikasi dengan baik.

Komunikasi penting bagi setiap orang terutama bagi sekretaris yang pekerjaannya berhadapan langsung dengan orang banyak, baik itu pihak dalam perusahaan maupun luar perusahaan. Komunikasi yang baik dapat menunjang kinerja sekretaris dan untuk kemajuan perusahaan.

d. Berpenampilan menarik.

Berpenampilan menarik disini bukan berarti seorang sekretaris harus mempunyai paras yang cantik. Maksudnya yaitu sekretaris harus mampu berpenampilan agar seseorang dapat menilai bahwa apa yang dilakukan dan dikerjakan tersebut menarik. Contohnya yaitu berpakaian yang sopan dan rapi, bertutur kata yang lembut, ramah kepada siapa saja, disiplin dalam bekerja dan dapat memberikan contoh yang baik bagi karyawan maupun pimpinannya.

e. Mempunyai keterampilan.

Perkembangan zaman yang semakin maju mengharuskan sekretaris untuk memiliki keterampilan lebih. Diantaranya yaitu dalam melaksanakan tugasnya dalam bidang kesekretariatan, sekretaris harus terampil agar pekerjaan yang dikerjakan cepat selesai dan hasilnya dapat memuaskan.

### **3. Peran Sekretaris**

Sekretaris dalam suatu perusahaan dibutuhkan untuk membantu pimpinan dalam melaksanakan tugasnya, baik itu tugas rutin maupun tugas dinas. Sekretaris harus tanggap dan aktif terhadap tugas yang diberikan oleh pimpinan, serta bekerja dengan semaksimal mungkin agar menghasilkan hasil yang memuaskan. Selain itu, sekretaris juga harus mempersiapkan fasilitas untuk kelancaran tugas pimpinan. Sebagai orang terdekat pimpinan menjadikan peran sekretaris sangat penting bagi perusahaan. Perannya

yaitu sebagai penghubung atau fasilitator yang dapat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu perusahaan.

Adapun menurut Saiman (2002:37) peranan sekretaris secara umum dapat diketahui sebagai berikut :

a. Peranan sekretaris terhadap atasan.

- 1) Sebagai perantara atau saluran komunikasi dan pembinaan hubungan yang baik bagi orang yang ingin berhubungan dengan pimpinan. Pekerjaan pimpinan yang banyak membuat tidak semua orang dapat bertemu. Peran sekretaris disini yaitu sebagai perantara keduanya, yaitu dengan menyampaikan apa maksud dan tujuan dari tamu tersebut kepada pimpinan dan sebaliknya.
- 2) Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan dalam memenuhi fungsi, tugas, dan tanggung jawab.

Sekretaris memberikan informasi kepada pimpinan mengenai keadaan perusahaan. Selain itu, memberikan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam rapat perusahaan dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

- 3) Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan dalam melaksanakan tugas.

Pimpinan terkadang tidak dapat bertemu langsung dengan bawahan dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan. Untuk itu, sekretaris dituntut untuk menyampaikan keinginan pimpinan kepada

bawahan mengenai apa yang harus dikerjakan dalam penyelesaian tugasnya.

4) Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide.

Pemikiran pimpinan terkadang sulit untuk diungkapkan sehingga membuat sekretaris harus pandai dalam mengolahnya. Dari pemikiran tersebut kemudian dituangkan kedalam ide-ide yang berkesan dan senantiasa bermanfaat bagi perusahaan.

5) Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan bagi bawahan.

Pekerjaan yang dilakukan sekretaris tidak mudah, sekretaris sebagai perantara perusahaan memegang peranan penting bagi tercapainya keberhasilan sebuah perusahaan. Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari kerja keras sekretaris dalam melaksanakan pekerjaannya dan hal tersebut dapat dijadikan panutan bagi bawahan untuk menjadilebih baik.

b. Peranan sekretaris terhadap bawahan.

1) Penentuan kebijakan yang berlaku bagi pegawai bawahan secara adil.

Maksud dari hal tersebut yaitu mengenai pengaturan penempatan pegawai yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan (*rule of the place*). Ketika menjalankan peranannya, sekretaris harus mengetahui kemampuan dari masing-masing bawahan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari kecakapan dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari maupun dari pola pikir orang tersebut.

Setelah melihat kemampuannya, sekretaris dituntut untuk dapat menentukan kebijakan mengenai peraturan penempatan yang sesuai dengan keadaan tersebut. Kebijakan yang diambil harus sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dengan melihat kemampuan bawahan dan tetap berdasar pada peraturan perusahaan.

- 2) Memberikan motivasi kerja kepada pegawai bawahan sehingga pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil baik.

Ada waktunya bawahan merasa jemu dengan rutinitas sehari-hari. Peran sekretaris disini yaitu sebagai motivator agar bawahan tetap semangat dalam menjalankan pekerjaannya. Sekretaris harus selalu memberikan dorongan, semangat, dan motivasi kepada bawahan.

- 3) Memberikan rasa bangga dan puas kepada pegawai bawahan dalam menjalankan pekerjaan.

Bawahan dalam melaksanakan pekerjaannya juga bertujuan untuk mencapai kemajuan perusahaan. Sekretaris harus mampu menunjukkan rasa bangganya kepada bawahan apabila hasil yang dikerjakan memuaskan. Dengan demikian, diharapkan dapat menambah semangat bawahan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan berdampak positif bagi kemajuan perusahaan.

- 4) Mengadakan pendekatan kepada pegawai bawahan untuk lebih mengerahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak pegawai bawahan.

Pendekatan kepada bawahan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh sekretaris, yang bertujuan untuk mengetahui kelemahan dan keinginan bawahan. Sekretaris kemudian menyampaikan kepada pimpinan agar hal tersebut dapat diproses. Hal ini perlu dilakukan agar perusahaan lebih memperhatikan karyawannya dan sebagai timbal balik apa yang sudah dilakukan demi kemajuan perusahaan.

Menurut Hartati Hendarto dan Tulusharyono (2003:6), sekretaris memainkan peranan :

- a. Penjaga/beranda perusahaan.  
Dalam menerima tamu, sekretaris menyeleksi siapa yang bisa dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan, kapan waktunya supaya diatur jadwalnya dan tidak saling bertabrakan.
- b. Filter dan pengelola informasi.  
Surat yang masuk dicatat, diatur, dan diolah terlebih dahulu. Sekretaris mencari, mengolah, menyimpan, mengatur, dan bila diperlukan mencari informasi-informasi yang diperlukan pimpinan. Boleh dikatakan bahwa sekretaris adalah orang yang paling tahu berbagai hal yang strategis sebuah perusahaan.
- c. Asisten pribadi/tangan kanan pimpinan.  
Sekretaris membantu pimpinan dalam tugas-tugas sehari-hari bahkan untuk banyak kesempatan mewakili pimpinan untuk keperluan perusahaan.
- d. *Secret keeper/pemegang rahasia.*  
Sekretaris yang baik menyadari bahwa ia memiliki informasi yang tidak boleh diteruskan kepada pihak yang tidak berhak.
- e. Penasihat untuk dimintakan berbagai pendapat.
- f. Penghubung atau humas.  
Sekretaris berdiri diantara pimpinan dan pihak lain. Untuk itu sekretaris harus pandai menjabarkan kebijakan pimpinan ataupun menjadi penyampai informasi dari luar.
- g. Perawat/pelindung.  
Walaupun bersifat pribadi, sekretaris harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan pimpinan termasuk didalamnya menciptakan suatu kerja yang menyenangkan sehingga pimpinan tidak cepat lelah.

Menurut uraian diatas peranan sekretaris antara lain sebagai penjaga/beranda perusahaan, filter dan pengelola informasi, asisten pribadi/tangan kanan pimpinan, pemegang rahasia, penasihat untuk dimintakan berbagai pendapat, humas, dan pelindung. Sebagai humas perusahaan sekretaris harus mampu menjadi sumber informasi, pandai mengolah informasi, melakukan pendekatan dengan berbagai pihak, memberikan motivasi kerja, dan mampu menjaga rahasia perusahaan demi terciptanya keadaan yang kondusif. Dalam menjalankan perannya tersebut, sekretaris dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik, baik itu komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan..

Sedangkan menurut Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani (2005:7), menyebutkan bahwa “peran sekretaris dalam aktifitas kantor meliputi tugas-tugas atas ruang lingkup dari manajemen kantor. Untuk itu dia harus belajar secara bertahap apa yang menjadi ruang lingkup pemikirannya terhadap aktivitas manajemen perkantoran dalam rangka meningkatkan kinerja pribadi dan mengembangkan perusahaan dimana dia bekerja”.

Pada dasarnya peran sekretaris yaitu membantu penyelesaian tugas pimpinan perusahaan. Sebagai asisten pimpinan, menjadikan sekretaris sebagai seseorang yang paling dekat dengan pimpinan. Hal tersebut membuat sekretaris harus dapat menjaga rahasia pimpinan maupun perusahaan. Selain itu, sekretaris juga berperan sebagai penghubung atau humas perusahaan, sebagai pengelola informasi, penasihat, dan perantara.

Apabila peranan tersebut dijalankan dengan sebaik-baiknya maka seluruh aktifitas perusahaan akan berjalan dengan efektif dan efisien seperti yang diharapkan bersama.

## B. Humas

### 1. Pengertian Humas

Seiring perkembangan zaman dan semakin berkembangnya teknologi mendorong suatu perusahaan untuk berkembang demi terciptanya citra yang positif. Citra positif merupakan persepsi dari publik yang menilai hasil kinerja baik dari suatu perusahaan. Citra positif tersebut merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh humas perusahaan.

Humas (hubungan masyarakat) yang sekarang ini sering dikenal dengan istilah *public relations* atau PR merupakan penghubung perusahaan dalam menjalin suatu kerjasama. Humas dapat menciptakan faktor penting bagi berlangsungnya suatu perusahaan. Pentingnya humas yaitu sebagai sumber informasi dan perantara perusahaan, baik itu untuk karyawan, pimpinan, maupun dengan perusahaan lain. Supaya lebih memahami apa itu humas, maka dapat dijelaskan beberapa definisi humas berikut ini.

Menurut Lembaga *Public Relations* di Amerika Serikat, yang dikutip oleh Colin Coulson-Thomas (2005:3), mendefinisikan *public relations* sebagai “usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal-balik antara organisasi dan masyarakatnya”.

Menurut M. Linggar Anggoro (2008:2) dalam bukunya *Teori dan Profesi Kehumasan* yang mengutip dari asosiasi-asosiasi humas seluruh dunia menyatakan bahwa :

Humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksikan setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatannya, memberi masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi, dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan atau kepentingan khalayaknya.

Dari definisi tersebut dijelaskan bahwa humas merupakan seni untuk menganalisis, memprediksi, memberikan masukan, dan menerapkannya kepada tindakan nyata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun perusahaan. Dalam penerapannya harus berurutan agar lebih mudah dalam pemecahan masalah dan mendapatkan hasil yang maksimal. Hasil yang maksimal akan didapat jika hal tersebut dikerjakan dengan teliti dan penuh tanggung jawab.

Menurut Jhon Marston dan Sheila Clough Crifasi yang dikutip oleh Firsan Nova (2011:42) menyebutkan bahwa “hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur individual atau organisasi sesuai dengan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman, dan penerimaan publik”.

Menurut Rosadi Ruslan (2012:16) dalam bukunya *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* yang mengutip dari *The British*

*Institute of Public Relations*, menyatakan bahwa salah satu definisi humas/PR adalah :

- a. *Public Relations activity is management of communications between an organization and its publics* (aktifitas public relations adalah mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya).
- b. *Public Relations practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organisation and its public* (praktik public relations adalah memikirkan, merencanakan, dan merencanakan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya).

Sedangkan menurut Kustadi Suhandang (2004:44) dalam bukunya *Public Relations Perusahaan* yang mengutip dari J. C. Seidel, mendefinisikan bahwa :

*Public relations is the continuing process by which management endeavors to obtain goodwill and understanding of its customers, its employees and the public at large, inwardly, through self-analysis and correction, outwardly through all means of expression* (public relations adalah proses yang berkelanjutan dari usaha manajemen untuk memperoleh jasa baik dan pengertian dari jasa langganannya, pegawai-pegawainya, dan publik pada umumnya, kedalam mengadakan analisa dan koreksi perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, keluar mengadakan pernyataan-pernyataan yang berarti menguntungkan).

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa *public relations* merupakan proses kegiatan yang berkaitan dengan usaha untuk memperoleh informasi. Informasitersebut didapat dari relasi perusahaan, karyawan, maupun masyarakat. Kemudian, informasi tersebut dianalisis dan dikoreksi sebagai bahan evaluasi yang nantinya dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Dari beberapa definisi yang disebutkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian humas adalah kegiatan mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya untuk mengevaluasi sikap

publik, mempelajari kebijakan dan prosedur, serta menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh jasa baik dari pelanggannya, pegawai-pegawaiannya maupun publik pada umumnya dan perlunya koreksi guna terciptanya keuntungan bagi perusahaan.

## 2. Tujuan Humas

Menurut Charles S. Steinberg yang dikutip oleh Kustadi Suhandang (2004:53) mengemukakan bahwa tujuan *public relations* adalah “menciptakan opini publik yang menyenangkan tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan atau perusahaan yang bersangkutan”.

Menurut M. Linggar Anggoro (2008:71) dalam bukunya *Teori dan Profesi Kehumas*, tujuan kegiatan humas dari sebuah perusahaan diantaranya :

- a. Untuk mengubah citra umum dimata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan. Contohnya, suatu perusahaan yang semula hanya menangani jasa rental mobil kemudian mulai mengembangkan usahanya dengan membuka agen perjalanan wisata. Untuk menyesuaikan diri atas adanya kegiatan baru tersebut, maka dengan sendirinya perusahaan yang bersangkutan harus berusaha mengubah citranya. Hal tersebut bertujuan agar kegiatan bisnis dan produk barunya itu diketahui dan mendapatkan sambutan positif dari masyarakat.

- b. Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.

Cerita sukses yang dimaksudkan adalah hal-hal positif perusahaan, contohnya perusahaan air mineral yang telah mendapatkan label halal. Hal tersebut hendaknya diketahui oleh masyarakat luas agar perusahaan mendapatkan citra positif.

- c. Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas serta membuka pasar-pasar baru.

Perusahaan yang sudah dikenal masyarakat senantiasa akan mudah untuk membuka pasar baru. Hal tersebut menunjukkan bahwa untuk membuka pasar baru perlu adanya pengenalan perusahaan. Pengenalan perusahaan dibutuhkan agar masyarakat mengetahui apa saja keunggulan dari perusahaan tersebut.

- d. Untuk memperbaiki hubungan antar perusahaan itu dengan masyarakat.

Hal tersebut dilakukan karena terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan khalayak terhadap niat baik perusahaan. Tujuan humas disini yaitu untuk memperbaiki hubungan yang kurang baik tersebut menjadi harmonis kembali.

- e. Untuk mendidik para pengguna atau konsumen agar mereka lebih efektif dan mengerti dalam memanfaatkan produk-produk perusahaan.

Produk-produk perusahaan tidak dapat langsung dikenal masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pengenalan baik mengenai jenis produk

maupun manfaatnya. Dengan pengenalan tersebut diharapkan masyarakat dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya.

- f. Untuk meyakinkan khalayak bahwasanya perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadi suatu krisis.

Dalam hal ini tujuan humas perusahaan memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa perusahaan dapat mengatasi suatu masalah dan dapat berkembang kembali.

- g. Untuk meningkatkan kemampuan dan ketahanan perusahaan dalam rangka menghadapi resiko pengambilalihan (*take-over*) oleh pihak-pihak lain di bursa saham.

Dalam hal ini, humas bertugas mencari informasi yang *up to date*. Contohnya yaitu mengenai kebutuhan apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan informasi tersebut, kemudian dievaluasi dan sebagai referensi dalam menciptakan produk baru. Hal ini dapat meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menciptakan produk baru yang dibutuhkan masyarakat, serta dapat meminimalisir adanya pengambilalihan pelanggan oleh perusahaan lain.

- h. Untuk menciptakan identitas perusahaan atau citra lembaga yang baru, yang tentunya lebih baik dari pada sebelumnya, atau yang lebih sesuai dengan kenyataan yang ada.

Agar publik lebih mengenal perusahaan, tugas humas salah satunya yaitu dengan membuat logo perusahaan. Dengan demikian, diharapkan masyarakat lebih mudah untuk mengingat perusahaan.

- i. Untuk menyebarluaskan aneka informasi mengenai aktivitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan/organisasi dalam kehidupan sosial sehari-hari.

Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan citra positif perusahaan dimata publik. Tujuan humas disini yaitu untuk menyebarluaskan informasi perusahaan melalui berbagai media, salah satunya yaitu dengan membuat *house journal* dalam surat kabar ketika perusahaan memberikan bantuan kepada korban bencana banjir.

- j. Untuk mendukung keterlibatan suatu perusahaan sebagai sponsor dari suatu acara.

Acara-acara besar yang melibatkan orang banyak pasti membutuhkan suatu sponsor. Sponsor merupakan salah satu sarana untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat yang menghadiri acara tersebut. Bentuk-bentuk sponsordapat berupa uang maupun barang. Sponsor yang berupa uang yaitu perusahaan memberikan dana untuk suatu *event* dan didalam *event* tersebut mencantumkan nama perusahaan sebagai salah satu sponsor terselenggaranya *event* tersebut. Sponsor yang bentuknya barang yaitu perusahaan memberikan produk perusahaan dengan cuma-cuma, hal tersebut merupakan salah satu sarana untuk memperkenalkan produk perusahaan kepada masyarakat.

- k. Untuk memastikan bahwasanya politisi atau pihak pemerintah benar-benar memahami kegiatan-kegiatan atau produk perusahaan yang positif.

Hal tersebut bertujuan agar perusahaan yang bersangkutan terhindar dari aneka peraturan, undang-undang, dan kebijakan pemerintah yang bisa merugikannya.

1. Untuk menyebarluaskan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan oleh perusahaan.

Tujuannya yaitu agar masyarakat luas mengetahui betapa perusahaan itu mengutamakan kualitas dalam berbagai hal, termasuk mutu dan manfaatnya.

Sedangkan menurut Firsan Nova (2011:52) dalam bukunya *Crisis Public Relations*, menyatakan bahwa tujuan kegiatan *public relations* dapat dikelompokkan sebagai berikut :

- a. *Performance Objective* (kinerja objektif).

PR merupakan kegiatan komunikasi untuk mempresentasikan citra perusahaan kepada publiknya (*stakeholder*), melaksanakan serangkaian kegiatan untuk membentuk dan memperkaya identitas dan citra perusahaan di mata *stakeholder*.

- b. *Support of Consumer Market Objective* (dukungan dari pasar konsumen objektif).

Kegiatan PR dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang timbul sehubungan dengan kegiatan komunikasi yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan menitik beratkan pembahasan pada identifikasi tingkat kesadaran konsumen, sikap dan persepsi konsumen terhadap produk tayangan yang ditawarkan perusahaan. Hasil identifikasi tersebut kemudian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menerapkan strategi pendekatan yang sesuai.

Dari beberapa tujuan tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari humas antara lain :

- a. Menerima dan memberi informasi kepada publik.

Dalam menerima informasi dari pihak luar, hendaknya selalu tanggap terhadap apa yang dibicarakan dan informasi yang didapat kemudian

ditindak lanjuti untuk diproses kedepannya. Pada saat memberi informasi harus akurat dan dipastikan bahwa informasi tersebut sudah pasti kebenarannya.

b. Memperkenalkan perusahaan kepada publik.

Humas dalam menjalankan tugasnya selalu berhadapan dengan publik. Dalam hal ini tugasnya dituntut untuk memperkenalkan profil perusahaan kepada publik agar mengetahui visi dan misi perusahaan, sehingga akan lebih mudah untuk membuka pasar baru. Jika mudah untuk membuka pasar baru, otomatis perusahaan akan mudah pula dalam mencari pelanggan baru.

c. Menciptakan citra baik perusahaan dimata publik.

Citra baik sebuah berusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawan maupun hasil kinerjanya. Hal tersebut dapat dijadikan patokan oleh perusahaan lain yang akan bekerjasama, untuk itu seorang humas harus mampu menciptakan citra baik perusahaan baik itu dimata masyarakat maupun perusahaan lain agar tercipta suatu kerjasama yang saling menguntungkan.

d. Menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan perusahaan lain.

Dengan cara menciptakan keharmonisan dan manjaga kepercayaan maka hubungan kerjasama akan berjalan dengan baik. Kepercayaan tersebut ditunjukan dengan menjaga kinerja dari perusahaan dan selalu memberika inovasi lain agar pelanggan dapat terpuaskan.

e. Sebagai sarana untuk memecahkan suatu masalah.

Humas bertugas untuk mengidentifikasi masalah perusahaan, dengan mengidentifikasi masalah maka kemudian dapat menemukan solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Solusi yang diberikan merupakan suatu hal yang dinilai paling baik yang harus dilakukan tanpa harus merugikan pihak lain.

f. Sebagai sponsor suatu acara.

Perusahaan perlu dikenal publik agar mendapatkan apresiasi yang baik. Apresiasi tersebut dapat muncul ketika perusahaan ikut berperan sebagai sponsor suatu acara. Dalam hal ini, humas bertujuan untuk menyiapkan segala aspek yang berhubungan dengan sponsor acara tersebut.

g. Meyakinkan kepada publik mengenai kemampuan perusahaan.

Publik terkadang belum yakin mengenai kemampuan perusahaan. Tujuan humas disini yaitu untuk meyakinkan publik mengenai kemampuan yang dimiliki perusahaan tersebut. Humas harus mampu berkomunikasi dengan baik dan menggunakan kalimat-kalimat yang menarik sehingga publik percaya dengan apa yang diucapkan.

### **3. Peran Humas**

Seiring berkembangnya teknologi informasi yang semakin modern, akan berpengaruh juga terhadap pertumbuhan suatu perusahaan. Untuk itu, perusahaan membutuhkan humas agar perusahaan tersebut dapat terus berkembang. Berkembangnya suatu perusahaan tidak lepas dari peran

humas sebagai perantara perusahaan. Hal tersebut menjadikan peran humas sangat penting untuk kemajuan suatu perusahaan.

Adapun peranan humas menurut Firsan Nova dalam bukunya *Crisis Public Relation* (2011:58) yaitu:

- a. Penasihat ahli.

Seorang humas harus mempunyai kemampuan untuk dapat membantu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah yang berhubungan dengan publik. Masalah tersebut diselesaikan dengan cara musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama.

- b. Fasilitator komunikasi.

Dalam hal ini, humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak perusahaan dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Selain itu, humas juga dituntut untuk mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan perusahaan kepada pihak publiknya. Sehingga dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

- c. Fasilitator proses pemecahan masalah.

Peran humas dimaksudkan untuk membantu pimpinan perusahaan baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara profesional.

d. Teknisi komunikasi.

Peranan humas sebagai teknisi komunikasi yaitu yang menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian. Secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*).

Menurut I Gusti Ngurah Putra yang dikutip oleh Rosady Ruslan (2012:22) menyatakan bahwa :

Seorang praktisi PR harus berkembang menjadi manajer yang memiliki kemampuan manajerial (*managerial skill*) atau *public relations manager*. Dan memiliki kemampuan teknis dalam berkomunikasi. Bahkan mungkin kedua model peranan praktisi PR profesional tersebut harus dikuasai sekaligus oleh praktisi PR bersangkutan dalam melaksanakan fungsinya pada aktifitas dan operasional manajemen organisasi.

Sedangkan menurut Rosidah (2012), peran *public relations* terbagi menjadi dua, yaitu :

- a. Peran internal *public relations*.
  - 1) Mengoptimalkan kebijakan manajemen pada karyawan.
  - 2) Menjelaskan perubahan direksi dan manajemen kepada karyawan agar SDM (Sumber Daya Manusia) memahami dasar pengambilan keputusan.
  - 3) Membangun jaringan komunikasi interaktif antara karyawan, manajemen, dan direksi.
  - 4) Membantu proses restrukturisasi.
  - 5) Membantu peningkatan rasa memiliki perusahaan pada karyawan.
  - 6) Membantu terciptanya budaya sesuai dengan misi organisasi pers.

- b. Peran eksternal *public relations*.
- 1) Mensosialisasikan kebijakan kepada publik.
  - 2) Menjelaskan dasar atau hasil rapat umum pemegang saham.
  - 3) Membantu pemasaran.
  - 4) Menjelaskan prestasi yang ada.
  - 5) Mengembangkan program-program pada masayarakat.
  - 6) Menyiapkan saran bagi publik untuk melihat perusahaan secara langsung.
  - 7) Menyiapkan saran bagi pemerintah dan anggota DPR dapat melihat kinerja perusahaan.

Secara singkat dapat disimpulkan bahwa peran humas dalam perusahaan adalah sebagai media komunikator antara pihak perusahaan dengan publik untuk penyelesaian suatu masalah agar tercipta toleransi kedua belah pihak demi kemajuan bersama. Selain itu, humas juga berperan dalam membangun citra baik perusahaan di mata publik. Citra baik tersebut sangat bermanfaat bagi suatu perusahaan karena dapat dijadikan tolak ukur oleh perusahaan lain yang ingin bekerja sama dan menjalin relasi.

#### **4. Hambatan-hambatan Sekretaris dalam Melaksanakan Peran sebagai Humas dan Solusi Mengatasinya**

Setiap pekerjaan yang dikerjakan pasti ada hambatan-hambatan tersendiri dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar dan pasti terdapat hambatan didalamnya. Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghambat kinerja seseorang. Hambatan dapat terjadi dimana saja dan dirasakan oleh siapa saja, termasuk pekerjaan yang dilakukan oleh sekretaris dalam perannya sebagai humas perusahaan. Humas merupakan perantara perusahaan dengan orang banyak yang didalamnya mencakup bawahan, pimpinan maupun relasi

perusahaan. Sebagai perantara perusahaan, humas harus mampu menciptakan suasana yang nyaman agar tercipta suatu pendekatan yang nantinya dapat berdampak positif bagi perusahaan.

Pendekatan yang dilakukan humas yaitu menggunakan media yang disebut dengan komunikasi. Komunikasi yang disampaikan dapat berupa lisan maupun tertulis. Komunikasi lisan dapat dilakukan dengan cara bertemu langsung maupun menggunakan telepon. Sedangkan komunikasi tertulis dapat melalui surat, majalah, surat kabar, maupun selebaran. Komunikasi tersebut bertujuan untuk melakukandpendekatan kepada publik, baik itu pendekatan yang bersifat persuasif maupun informatif.

Salah satu hambatan sekretaris sebagai humas perusahaan yaitu masalah komunikasi. Menurut R. Kreitner yang dikutip oleh Rosady Ruslan (2012:8) hambatan-hambatan yang dapat mengganggu komunikasi, antara lain :

a. Hambatan dalam proses penyampaian.

Hambatan ini bisa datang dari humas itu sendiri karena kurangnya penguasaan materi. Untuk itu, sebelum menyampaikan sesuatu hendaknya perlu ada persiapan agar materi yang disampaikan dapat tersalurkan dengan baik.

b. Hambatan secara fisik.

Pendengaran yang kurang tajam dan gangguan pengeras suara terkadang membuat materi yang ingin disampaikan tidak dapat tersalurkan secara

efektif. Hal ini membuat pengecekan sarana sangat perlu dilakukan, salah satunya yaitu pengecekan pengeras suara.

c. Hambatan semantik.

Yaitu adanya perbedaan pemahaman antara komunikator dengan komunikan. Faktor bahasa yang dapat menyebabkannya. Untuk itu, dalam berkomunikasi harus menggunakan bahasa yang baku dan mudah dipahami oleh orang lain.

d. Hambatan psiko-sosial.

Adanya perbedaan dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai-nilai. Maka diperlukan pengetahuan mengenai hal tersebut dan perlu adanya saling toleransi agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

Menurut penjelasan tersebut, hambatan-hambatan yang mengganggu dalam proses komunikasi diantaranya hambatan dalam proses penyampaian, fisik, semantik, dan psiko-sosial. Hambatan-hambatan tersebut akan mengganggu proses komunikasi antara komunikan dan komunikator. Pesan yang disampaikan tidak akan tersalurkan dengan lancar dan respon seseorang terhadap pesan tersebut juga akan terganggu. Sehingga, komunikasi tidak berjalan dengan efektif.

Sedangkan menurut Kustadi Suhandang (2004:56) dalam bukunya *Public Relations Perusahaan*, hambatan-hambatan terhadap jalannya komunikasi antara lain:

a. Kebisingan.

Merupakan hambatan yang berupa suara-suara yang menganggu jalannya komunikasi sehingga pesan tidak dapat diterima sebagaimana mestinya.

Contoh dalam hambatan ini adalah apabila seorang humas sedang memberikan penjelasan ketika rapat, namun ada pihak yang menerima telepon dalam rapat tersebut. Hal ini dapat menganggu jalannya rapat dan pesan yang disampaikan tidak akan tersalurkan dengan baik. Menghadapi situasi ini, sekretaris sebagai humas harus mampu menegur pihak tersebut dengan menggunakan kalimat yang sopan sehingga tidak menyinggung perasaan.

b. Faktor semantik.

Faktor semantik merupakan hambatan berupa pemakaian kata atau istilah yang menimbulkan salah paham atau pengertian. Hambatan ini dapat berakibat fatal apabila tidak mampu untuk mengatasinya.

c. Kepentingan.

Kepentingan setiap orang berbeda-beda tergantung jenis kebutuhan dan kondisi keuangan masing-masing pihak. Bagi orang-orang yang mampu mudah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Namun, untuk orang yang kurang mampu akan lebih mengutamakan kepentingan yang mendesak. Menghadapi hal tersebut, sekretaris sebagai humas harus mampu melihat

situasi pasar dan harus pandai dalam berkomunikasi agar orang tersebut tertarik dengan apa yang ditawarkan.

d. Prasangka.

Prasangka merupakan hambatan terberat saat berlangsungnya komunikasi. Prasangka terbagi menjadi dua yaitu prasangka baik dan buruk. Orang yang berprasangka baik akan lebih mudah dalam mengatasinya, sedangkan orang yang memiliki prasangka buruk akan sulit untuk menghadapinya. Prasangka buruk selalu memikirkan hal-hal negatif dan akan bersikap waspada dalam bersikap. Solusi yang harus dilakukan yaitu harus mampu menciptakan pandangan yang positif terhadap orang tersebut.

Dalam uraian tersebut, tampak bahwa dalam berkomunikasi terdapat hambatan yang dapat ditemui. Contohnya kebisingan, semantik, kepentingan, dan prasangka. Sebagai humas yang baik diharapkan mampu mengatasi hambatan tersebut. Pertama-tama yaitu dengan mengamati hambatan-hambatan tersebut, kemudian mengevaluasi hambatan tersebut, dan mencari solusi agar hambatan tersebut dapat teratasi. Sehingga, proses komunikasi dapat berjalan dengan baik dan tercapainya hasil yang diinginkan.

Sedangkan faktor lain yang dapat menghambat sekretaris sebagai humas yaitu:

- a. Kebijakan perusahaan.

Perusahaan terkadang kurang percaya terhadap kemampuan sekretaris sebagai humas, sehingga perusahaan lebih mempercayakan tugas tersebut kepada pihak lain.

- b. Kurangnya *skill*.

Kurangnya *skill* disebabkan karena kurangnya pelaksanaan pembinaan yang berkaitan dengan strategipromosi dan kurangnya pengetahuan akan produk yang ingin dipromosikan.

<http://www.google.com/url/Frepository.unhas.ac.id>

Menurut uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan menjadi humas yaitu masalah komunikasi. Demikian juga ketika sekretaris menjalankan tugasnya sebagai humas. Komunikasi menjadi hambatan utama dalam penyelesaian tugas. Contoh hambatan dalam berkomunikasi yaitu dalam proses penyampaian, fisik, semantik, psiko-sosial, kebisingan, kepentingan, dan prasangka. Selain itu faktor penghambat lainnya yaitu karena kebijakan perusahaan dan kurangnya *skill*. Solusi yang perlu dilakukan sekretaris sebagai humas yaitu harus pandai dalam berkomunikasi, dengan cara mengolah kata dan pandai dalam menggunakan kalimat untuk berkomunikasi dengan orang lain dan sekretaris harus menambah ilmu pengetahuan agar *skill* yang dimiliki dapat berkembang.

Apabila hal tersebut dapat diterapkan, maka tidak akan menemui hambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## **BAB III**

### **METODE PENGAJIAN**

#### **A. Metode Pendekatan**

Pada penulisan Tugas Akhir ini, pembahasan permasalahan dilakukan dengan pendekatan deduktif. Yaitu pengambilan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus. Penulisan ini didukung dengan berbagai informasi yang berhubungan dengan permasalahan dari berbagai buku yang digunakan untuk membahas permasalahan yang terjadi.

#### **B. Metode Pemecahan Masalah**

Cara pemecahan masalah merupakan langkah-langkah yang diambil atau ditempuh untuk memberikan solusi atau masukan bagi permasalahan yang ada, sehingga permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pemecahan masalah, yaitu :

1. Mengumpulkan kajian pustaka dari berbagai buku dan internet yang sesuai dengan permasalahan.
2. Mempelajari dan mengkaji kajian pustaka, dengan demikian dapat diketahui permasalahan yang akan dibahas.
3. Menarik kesimpulan permasalahan yang akan dibahas.

### C. Metode Pembahasan

Metode pembahasan dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber-sumber bacaan yang relevan berupa teori yang diambil dari buku-buku yang sesuai dan terkait dengan permasalahan, kemudian membahas permasalahan apa yang akan dibahas. Hal-hal yang dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini meliputi pengertian sekretaris, syarat menjadi sekretaris, peran sekretaris, pengertian humas, tujuan humas, peran humas, peran sekretaris sebagai humas perusahaan, faktor-faktor yang mendukung peran sekretaris sebagai humas perusahaan, hambatan bagi sekretaris dalam melaksanakan perannya sebagai humas perusahaan dan solusi mengatasinya.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Peran Sekretaris sebagai Humas Perusahaan**

Sekretaris dibutuhkan oleh setiap perusahaan untuk membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugas. Terutama dengan semakin majunya perkembangan zaman dan persaingan yang semakin ketat sehingga membuat sekretaris harus bekerja keras untuk membantu pimpinan. Persaingan yang semakin ketat membuat sekretaris harus mengerjakan tugas dengan sebaiknya agar tidak mengecewakan pimpinan dan mampu menciptakan sesuatu yang dapat bermanfaat bagi perusahaan. Salah satu tugas yang harus dilakukan yaitu menjalankan perannya sebagai humas perusahaan.

Peran sekretaris sebagai humas perusahaan sangat penting karena dapat mempengaruhi berkembangnya suatu perusahaan. Peran sekretaris sebagai humas perusahaan yaitu sebagai penghubung pihak internal maupun eksternal perusahaan, untuk mengelola informasi yang bertujuan menciptakan citra baik perusahaan. Adapun peran sekretaris sebagai humas perusahaan terbagi menjadi :

1. Peran humas internal.

Humas internal dalam suatu perusahaan terdiri dari beberapa tingkatan yaitu hubungan dengan pimpinan dan karyawan/bawahan.

Adapun peran sekretaris sebagai humas internal diantaranya :

- a. Peran sekretaris terhadap pimpinan.

Peran yang dilakukan sekretaris terhadap pimpinan diantaranya :

- 1) Sebagai perantara atau saluran komunikasi.

Tidak semua orang dapat bertemu dengan pimpinan. Peran sekretaris disini yaitu sebagai penghubung antara pimpinan dengan orang tersebut. Sebagai perantara sekretaris harus mampu berkomunikasi dengan baik agar pesan yang disampaikan dapat tersalurkan. Contoh dari peran ini yaitu membuat janji untuk bertemu, mengadakan rapat, dan menyampaikan hasil rapat kepada pimpinan.

- 2) Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan.

Sebagai sumber informasi, menjadikan sekretaris harus mengetahui keadaan dan informasi-informasi apa saja yang ada dalam perusahaan. Informasi yang disampaikan kepada pimpinan adalah informasi yang sudah jelas kepastiannya, jangan memberikan informasi yang belum pasti. Selain itu, informasi yang disampaikan tersebut harus bermutu. Jangan memberikan informasi yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan pimpinan maupun perusahaan. Apabila hal tersebut dilakukan, maka informasi yang disampaikan akan sia-sia dan dapat membuang waktu pimpinan.

- 3) Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan.

Pimpinan terkadang tidak dapat bertemu langsung dengan bawahan.

Peran sekretaris disini yaitu harus menyampaikan apa yang menjadi

keinginan pimpinan terhadap bawahan. Dalam menyampaikannya, sekretaris harus bersikap sopan dan menjelaskan apa yang diinginkan pimpinan dengan jelas. Hal tersebut perlu dilakukan agar bawahan dapat mengerti apa keinginan pimpinan dan tidak terjadi kesalahpahaman.

4) Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide.

Pemikiran pimpinan terkadang sulit untuk dituangkan kedalam ide/gagasan. Perannya disini yaitu sekretaris harus mampu berfikir kreatif dalam menciptakan ide-ide tersebut. Ide-ide yang digagas harus menarik dan tidak bersimpangan dengan pemikiran pimpinan. Pimpinan akan merasa senang apabila ide tersebut mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak.

5) Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan bagi bawahan.

Sekretaris yang membantu tugas pimpinan dengan bersungguh-sungguh, pasti akan menciptakan keberhasilan bagi perusahaan. Sekretaris harus bersikap teladan dalam menjalankan setiap tugasnya. Sekretaris yang teladan akan menjadi panutan bagi bawahan. Jika banyak bawahan yang mencontoh keteladanan tersebut, maka berhasil pula pimpinan dalam menjadi panutan bawahannya.

6) Memegang rahasia pimpinan.

Sebagai orang terdekat pimpinan menjadikan sekretaris menjadi orang yang sangat dipercaya. Dipercaya untuk mengerjakan tugas yang

diberikan oleh pimpinan maupun menjaga rahasia pimpinan. Hal tersebut harus diterapkan dimana saja dan kapan saja, baik itu di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Apabila hal tersebut tidak diterapkan, maka sekretaris tidak akan dipercaya kembali oleh pimpinan dan kemungkinan tugasnya akan digantikan oleh pihak lain.

b. Peran sekretaris terhadap karyawan/bawahan.

Peran yang dilakukan sekretaris terhadap karyawan/bawahan antara lain :

1) Perantara karyawan/bawahan dengan pimpinan.

Tidak semua pihak yang ada dalam perusahaan dapat bertemu langsung dengan pimpinan. Peran sekretaris disini yaitu sebagai perantara karyawan/bawahan untuk menyampaikan apa yang ingin disampaikan kepada pimpinan. Misalnya, karyawan/bawahan ingin kenaikan gaji karena kebutuhan yang semakin meningkat. Sekretaris harus menyampaikan hal tersebut kepada pimpinan dan segera membuatkan jadwal pertemuan. Hal ini dimaksudkan agar karyawan/bawahan dapat bertemu langsung dengan pimpinan untuk menindaklanjuti dan memproses masalah tersebut.

2) Memberikan motivasi kerja.

Kinerja karyawan/bawahan tidak dapat ditebak. Terkadang semangat dan diwaktu lain kurang bersemangat dalam mengerjakan tugasnya. Sekretaris harus mampu memberikan motivasi kepada karyawan/bawahan jika sedang tidak bersemangat dalam melakukan tugasnya. Pemberian motivasi tersebut dapat berupa dukungan agar

semangat dalam bekerja sehingga perusahaan dapat lebih maju, jika perusahaan maju kemungkinan karyawan/bawahan juga akan mendapatkan keuntungannya.

3) Memberikan informasi yang berkaitan dengan perusahaan.

Karyawan/bawahan terkadang kurang mengetahui informasi yang ada dalam perusahaan. Misalnya, akan diadakannya syukuran ulang tahun perusahaan. Sekretaris dituntut untuk menyampaikan informasi tersebut, baik itu secara lisan maupun tertulis. Secara lisan dapat dilakukan dengan memberikan pengumuman menggunakan pengeras suara. Secara tertulis yaitu dengan menggunakan surat yang ditujukan untuk karyawan/bawahan.

4) Mengadakan pendekatan untuk mengerahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak karyawan/ bawahan.

Sekretaris selain dekat dengan pimpinan juga harus melakukan pendekatan dengan karyawan/bawahan. Pendekatan tersebut bertujuan untuk mengetahui kelemahan dan kehendak karyawan/bawahan. Setelah mengetahui kelemahan dan kehendaknya, kemudian memberikan pengarahan mengenai apa yang diinginkannya tersebut. Mengenai kelemahan karyawan/bawahan, hal tersebut perlu adanya tindak lanjut dari perusahaan. Tindak lanjut dari perusahaan berfungsi sebagai bahan evaluasi dan perlu adanya suatu kegiatan seperti pelatihan guna mengatasi kelemahan tersebut. Hal ini dimaksudkan

agar perusahaan dapat lebih maju dan tetap memperhatikan keadaan karyawan/bawahannya.

## 2. Peran humas eksternal.

Humas eksternal dalam suatu perusahaan terdiri dari beberapa tingkatan yaitu hubungan dengan relasi dan masyarakat. Adapun peran sekretaris sebagai humas eksternal diantaranya :

### a. Peran sekretaris terhadap relasi perusahaan.

Peran yang dilakukan sekretaris terhadap relasi perusahaan diantaranya :

#### 1) Memberikan informasi tentang perusahaan.

Relasi perusahaan merupakan pihak yang bekerja sama dengan perusahaan. Untuk menjalin kerjasama membutuhkan informasi yang berhubungan dengan perusahaan dan sekretaris berperan untuk memberikan informasi tersebut. Informasi yang diberikan contohnya mengenai kondisi keuangan perusahaan. Informasi yang disampaikan harus sesuai dengan kenyataan dan tidak dibuat-buat. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui surat yang dikirim kepada relasi perusahaan maupun melalui rapat bersama.

#### 2) Mengatur pertemuan dengan pihak perusahaan.

Pertemuan antara perusahaan dengan relasi bertujuan untuk menjalin kerjasama antara kedua belah pihak. Dalam hal ini, sekretaris berperan untuk mengatur jadwal pertemuan antara pihak perusahaan dengan relasi. Jadwal yang ditentukan harus melihat pada kondisi dan situasi yang memungkinkan untuk diadakannya pertemuan, dengan melihat

situasi pimpinan dan relasi perusahaan. Jika sudah terjadi kesepakatan kemudian diatur untuk jadwal pertemuannya.

3) Menciptakan suasana yang kondusif.

Relasi merupakan aspek penting demi berlangsungnya kemajuan suatu perusahaan. Tanpa relasi, perusahaan tidak akan maju dan sulit untuk berkembang kedepannya. Untuk itu, sekretaris harus mampu menciptakan suasana yang kondusif agar relasi perusahaan dapat terus-menerus menjalin kerjasama. Jika suasananya tidak kondusif, relasi perusahaan akan enggan untuk bekerja sama dan kemungkinan perusahaan tidak akan mendapatkan hasil yang diinginkan. Peran sekretaris disini yaitu harus aktif berkomunikasi dengan relasi perusahaan agar selalu tercipta suasana yang kondusif supaya hasil yang diinginkan perusahaan dapat tercapai.

b. Peran sekretaris terhadap masyarakat.

Peran yang dilakukan sekretaris terhadap masyarakat antara lain :

1) Mensosialisasikan kebijakan perusahaan kepada publik.

Kebijakan perusahaan merupakan ketentuan-ketentuan yang diterapkan dalam melaksanakan kegiatan perusahaan. Kegiatan perusahaan perlu disosialisasikan agar publik mengetahui apa yang dilakukan oleh perusahaan dan dapat mengenal lebih lanjut mengenai profil perusahaan.

Mensosialisasikan kebijakan perusahaan dapat dilakukan dengan cara:

- a) Melalui bantuan media.

Contoh sosialisasi melalui media yaitu dapat dilakukan dengan diadakannya konferensi pers maupun mengundang media pada saat *launching* produk baru perusahaan.

- b) Mengundang masyarakat secara langsung.

Saat perusahaan mengadakan suatu kegiatan, terkadang masyarakat perlu diajak untuk ikut berpartisipasi dengan cara mengundangnya. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui secara langsung mengenai apa yang dilakukan perusahaan dan perusahaan dapat langsung mengetahui apa respon dari masyarakat tersebut.

## 2) Membantu pemasaran.

Pemasaran dimaksudkan untuk mengenalkan produk perusahaan kepada publik. Pengenalan produk perusahaan dapat dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan maupun melalui berbagai media. Terjun langsung ke lapangan dapat dilakukan dengan cara sekretaris menggunakan jasa SPG (*Sales Promotion Girl*) untuk menawarkan produk kepada masyarakat secara langsung. Sedangkan media yang dapat digunakan untuk pemasaran yaitu menggunakan media cetak maupun elektronik. Contoh media cetak yaitu dengan menggunakan surat, surat kabar, majalah, brosur, pamphlet, banner, baliho, *billboard*, dll. Sedangkan media elektronik yaitu dengan menggunakan radio, televisi, maupun internet. Sekretaris harus

mampu menciptakan suatu hal yang menarik agar publik tertarik dengan produk yang ditawarkan.

3) Menjelaskan prestasi perusahaan.

Setiap perusahaan pasti mempunyai prestasi yang telah diraih, baik itu yang tertulis maupun tidak. Dalam hal ini, sekretaris harus mampu menjelaskan kepada publik tentang prestasi apa saja yang pernah diraih oleh perusahaan. Misalnya perusahaan mendapatkan penghargaan sebagai perusahaan yang ramah lingkungan. Hal tersebut apabila publik mengetahuinya, kemudian publik akan tertarik untuk mengetahui produk apa saja yang diproduksi oleh perusahaan. Jika publik sudah tertarik, kemungkinan publik akan menggunakan produk tersebut karena dibuat oleh perusahaan yang ramah lingkungan.

4) Menyiapkan sarana bagi publik untuk melihat perusahaan secara langsung.

Publik terkadang mempunyai rasa ingin tahu terhadap perusahaan. Hal tersebut dapat terealisasikan apabila perusahaan mempunyai sarana yang digunakan agar publik mengetahui profil perusahaan. Sarana yang perlu disiapkan seperti pembuatan *website*. Dengan demikian publik dapat melihat profil perusahaan dengan jelas. *Website* dibuat menarik, *up to date*, lengkap, dan disediakan ruang untuk tanya jawab agar publik dapat mengutarakan keingintahuannya tentang perusahaan secara langsung. *Website* juga harus berisikan profil perusahaan dengan mencantumkan visi dan misinya.

5) Fasilitator proses pemecahan masalah.

Setiap kegiatan pasti akan ada masalah didalamnya, baik itu masalah yang disengaja maupun tidak. Sekretaris harus mampu menjadi fasilitator proses pemecahan masalah antara perusahaan dengan publik. Pemecahan masalah dilakukan dengan cara musyawarah untuk mencapai kesepakatan. Kedua belah pihak harus dipertemukan untuk proses pemecahan masalah tersebut, kemudian perlu adanya kesepakatan agar masalah tersebut dapat terselesaikan. Kesepakatan yang diambil harus menguntungkan bagi kedua belah pihak tanpa ada pihak yang merasa dirugikan.

6) Memelihara komunikasi yang baik dengan publik.

Hubungan terhadap publik akan berjalan dengan baik apabila komunikasi selalu diterapkan. Komunikasi dengan publik dapat dilakukan dengan cara menggunakan *website*. Caranya yaitu di dalam *websitedisediakan tempat untuk bertanya, berargumen, dan memberikan saran*. Dalam hal ini, sekretaris berperan untuk membalasnya agar publik dapat terus-menerus berkomunikasi dengan perusahaan. Hal ini bertujuan agar dapat memelihara komunikasi yang baik dengan publik. Komunikasi yang baik nantinya akan berdampak positif bagi perusahaan.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran sekretaris sebagai humas perusahaan adalah sebagai penghubung. Adapun peran sekretaris sebagai humas perusahaan terbagi menjadi peran internal dan

eksternal. Peran internal yang dimaksud yaitu hubungan dengan pimpinan dan karyawan/bawahan. Sedangkan peran eksternal yaitu hubungan dengan relasi perusahaan dan masyarakat. Sekretaris dalam melaksanakan peran sebagai humas harus mampu berkomunikasi dengan baik agar tercipta kerjasama, saling pengertian, dan saling menghargai antara kedua belah pihak. Perannya juga sangat penting karena dapat mempengaruhi berkembangnya suatu perusahaan dalam menjalin kerjasama.

## **B. Hambatan-hambatan Sekretaris dalam Melaksanakan Peran sebagai Humas Perusahaan**

Sebagai humas, merupakan salah satu peran yang harus dilakukan sekretaris dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam perannya tersebut, sekretaris harus mempunyai keahlian. Contohnya yaitu keahlian dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Namun disisi lain, terdapat hambatan-hambatan yang dapat ditemui sekretaris dalam melakukan peran sebagai humas. Hambatan-hambatan tersebut diantaranya :

1. Hambatan yang timbul karena masalah komunikasi.

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan kepada orang lain untuk memberitahukan sesuatu, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung yaitu antara komunikan dan komunikator saling bertemu atau bertatap muka untuk berkomunikasi. Sedangkan komunikasi tidak langsung yaitu komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan perantara media, contohnya yaitu melalui telepon, surat, maupun *email*. Dari

pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan faktor terpenting dalam terjalannya suatu kerjasama. Tanpa komunikasi, kerjasama suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Lancar tidaknya suatu pekerjaan tergantung dengan bagaimana seseorang dalam melaksanakan tugasnya, namun disisi lain terdapat hambatan yang harus ditemui dalam proses berkomunikasi, diantaranya :

a. Hambatan dalam proses penyampaian.

Proses penyampaian merupakan suatu kegiatan untuk menyampaikan suatu hal yang ingin disampaikan dengan pihak lain. Ketika menyampaikan sesuatu terkadang terdapat kendala yang harus dihadapi, diantaranya yaitu humas yang terkadang lupa dengan apa yang harus disampaikan dalam rapat. Hal tersebut akan berakibat fatal apabila terus-menerus dilakukan. Untuk itu, peran sekretaris sebagai humas dituntut untuk dapat menguasai materi agar hal tersebut tidak terjadi didepan publik.

b. Hambatan fisik.

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi secara efektif. Contoh dalam hambatan ini yaitu dalam ruang rapat yang besar dihadiri oleh orang-orang yang berjumlah banyak. Hal ini akan berpengaruh terhadap pendengaran seseorang apabila sarana yang digunakan kurang memadai. Penggunaan pengeras suara sangat diperlukan agar pesan yang disampaikan dapat tersalurkan secara efektif. Adapun contoh lain yaitu jika berhadapan dengan orang yang pendengarannya kurang. Dalam

berkomunikasi harus menggunakan media lain agar pesan tersebut dapat tersampaikan, contohnya yaitu menggunakan surat.

c. Hambatan semantik.

Hambatan semantik timbul karena adanya perbedaan pemahaman. Perbedaan pemahaman tersebut berasal dari pemakaian kata atau istilah karena bahasa yang berbeda dan hal tersebut dapat menimbulkan pengertian yang berbeda. Contohnya yaitu dalam pertemuan harus menggunakan bahasa yang tepat sesuai dengan kondisi yang dihadapinya. Jika berhadapan dengan seseorang yang intelektualnya kurang, jangan menggunakan bahasa yang terlalu tinggi. Hal tersebut akan menyulitkan orang tersebut dalam memahami apa yang diungkapkan.

d. Hambatan psiko-sosial.

Hambatan psiko-sosial merupakan hambatan yang didalamnya terdapat perbedaan mengenai masalah kebudayaan. Kebudayaan yang beranekaragam membuat sekretaris sebagai humas harus mempunyai wawasan yang luas mengenai kebudayaan tersebut. Jangan sampai karena masalah ini dapat mengganggu hubungan kerjasama kedua belah pihak dan menurunkan citra baik perusahaan.

e. Kebisingan.

Kebisingan merupakan hambatan yang berupa suara-suara yang dapat mengganggu jalannya komunikasi sehingga pesan yang disampaikan tidak dapat diterima dengan baik. Kebisingan dapat terjadi dimana saja

seperti di jalan, di kantor, maupun dalam rapat. Hal tersebut dapat mengganggu proses penyampaian pesan. Maka dari itu, dalam melakukan komunikasi harus memperhatikan tempat agar terhindar dari suara-suara tidak jelas. Contohnya yaitu sekretaris harus mampu mencari tempat untuk rapat yang nyaman dan jauh dari kebisingan agar rapat dapat berjalan dengan lancar. Namun, peserta yang mengikuti rapat juga harus menjaga etikanya agar tidak berbicara sendiri ketika rapat.

f. Kepentingan.

Kepentingan membuat seseorang untuk selektif dalam memilih sesuatu. Orang-orang cenderung hanya memperhatikan sesuatu yang menjadi kepentingannya saja. Jika bukan kepentingannya terkadang seseorang enggan untuk memperhatikan. Hal tersebut yang menjadikan tantangan tersendiri bagi sekretaris dalam melakukan perannya sebagai humas untuk mampu menarik hati seseorang agar dapat memperhatikan apa yang akan disampaikan.

g. Prasangka.

Prasangka merupakan sikap yang membuat keputusan sendiri sebelum mengetahui kebenaran yang sesungguhnya mengenai sesuatu hal. Prasangka terbagi menjadi dua yaitu prasangka positif dan prasangka negatif. Orang yang berprasangka positif akan berfikiran baik terhadap sesuatu yang dihadapinya. Sedangkan prasangka negatif lebih kepada berfikiran jelek terhadap hal yang belum diketahuinya. Peran sekretaris

disini yaitu untuk menghadapi orang yang berprasangka negatif agar dapat menghilangkan prasangka negatif tersebut dan dapat mengubahnya menjadi prasangka yang positif. Hal tersebut dilakukan dengan cara pendekatan yang bersifat persuasif.

## 2. Kebijakan perusahaan.

Pekerjaan sekretaris yang dihadapkan dengan orang banyak menjadikan sekretaris dapat berperan sebagai humas perusahaan. Namun, hal tersebut terkadang kurang mendapat respon positif. Banyak yang beranggapan bahwa tugas sekretaris hanya membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan rutin. Sekretaris juga dianggap kurang berkompeten dalam melakukan peran sebagai humas. Dengan anggapan demikian, menjadikan posisi humas digantikan oleh pihak lain agar lebih fokus dalam melaksanakan tugas humas.

## 3. Kurangnya *skill*.

*Skill* merupakan kemampuan yang harus dimiliki dalam menjalankan peran sebagai humas. Sebagai humas, *skill* yang harus dimiliki diantaranya dalam berkomunikasi, promosi, dan bernegosiasi. Kurangnya kemampuan sekretaris melakukan komunikasi, promosi, dan bernegosiasi menjadikan hambatan bagi sekretaris dalam melakukan peran sebagai humas. Sekretaris dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik, melakukan promosi, dan bernegosiasi agar dalam melakukan peran sebagai humas dapat berjalan dengan baik. Jika hal tersebut tidak dapat dilakukan, maka perusahaan akan menanggung kerugian yang dapat merusak citra perusahaan di mata publik.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui hambatan-hambatan apa saja yang akan dihadapi sekretaris ketika berperan sebagai humas perusahaan. Contohnya yaitu hambatan dalam berkomunikasi, adanya kebijakan perusahaan, dan kurangnya *skill*. Hambatan-hambatan tersebut perlu diperhatikan dandimengerti, sehingga nantinya dapat mendorong sekretaris untuk mempunyai kesiapan dalam peran sebagai humas perusahaan. Kesiapan tersebut juga perlu didukung dengan semangat, usaha, dan kerja keras agar dapat menghasilkan hasil yang maksimal.

### **C. Solusi untuk Mengatasi Hambatan Sekretaris dalam Melaksanakan Peran sebagai Humas Perusahaan**

Setiap permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan pekerjaan pasti ada solusi untuk pemecahan masalah tersebut. Solusi tersebut diberikan untuk dapat memberikan hasil yang baik demi berlangsungnya suatu kemajuan perusahaan. Kemajuan perusahaan akan tercapai apabila solusi tersebut benar-benar diterapkan dan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Solusi yang diberikan berupa saran yang positif agar dapat membangun kinerja seseorang menjadi lebih baik. Solusi tersebut diharapkan dapat menjadi motivasi dan semangat sekretaris dalam melakukan peran sebagai humas perusahaan. Begitu pula dengan sekretaris yang menemui hambatan dalam melaksanakan peran sebagai humas perusahaan, dalam hal ini juga terdapat solusi yang dapat dilakukan untuk memecahkan masalah tersebut. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan sekretaris sebagai humas perusahaan, diantaranya :

1. Solusi untuk mengatasi hambatan yang timbul karena masalah komunikasi.

Solusi yang dapat dilakukan sekretaris dalam peran sebagai humas perusahaan untuk mengatasi hambatan yang timbul karena masalah komunikasi, diantaranya :

- a. Perlunya persiapan agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

Setiap pekerjaan memerlukan persiapan agar pekerjaan yang dilakukan hasilnya dapat maksimal. Begitu juga pekerjaan sekretaris yang berperan sebagai humas perusahaan. Persiapan tersebut dapat berupa fisik, mental, dan materi. Persiapan fisik contohnya yaitu sebelum melakukan pekerjaan perlu asupan makanan yang nantinya dapat membangun semangat untuk bekerja, selain itu perlu berpenampilan menarik agar lebih percaya diri jika dihadapkan dengan orang banyak. Percaya diri akan dapat menimbulkan sikap mental yang positif. Dengan demikian, mental yang positif akan mendorong seseorang untuk berperilaku positif juga. Persiapan materi dibutuhkan untuk mempersiapkan bahan yang akan dipresentasikan. Materi yang disiapkan harus sesuai dengan apa yang akan dikerjakan, sehingga presentasi dapat berjalan dengan lancar.

- b. Pengecekan sarana/media sebelum presentasi maupun rapat.

Pengecekan sarana/media sangat diperlukan demi terciptanya kelancaran dalam bekerja. Sarana yang perlu dilakukan pengecekan yaitu pengeras suara maupun media lainnya yang berhubungan dengan presentasi. Pengeras suara perlu dicek ulang apakah benar-benar sudah bagus atau belum. Jika pengeras suara kurang bagus, dikhawatirkan komunikasi

tidak akan berjalan dengan efektif dan akan mengganggu jalannya pertemuan. Media lainnya yaitu seperti proyeksi, laptop, maupun contoh produk yang akan dipresentasikan juga perlu dicek ulang agar pertemuan maupun presentasi dapat berjalan dengan lancar. Sekretaris dapat meminta bantuan atau bekerjasama dalam pengecekan sarana/media yang akan digunakan.

c. Menggunakan bahasa yang baku dan mudah dipahami oleh orang lain.

Ketika dihadapkan dengan banyak orang yang berbeda asal-usulnya, diharapkan untuk dapat menggunakan bahasa yang baku dalam berkomunikasi. Hal tersebut dimaksudkan agar apa yang disampaikan dapat tersalurkan dengan baik dan semua pihak dapat mengerti maksud dari apa yang disampaikan. Selain itu, penggunaan bahasa yang baik dapat menghindarkan seseorang dari kesalahpahaman. Apabila diperlukan, sekretaris dapat menggunakan jasa penerjemah/ahli bahasa dalam penyampaian pesan.

d. Menambah wawasan.

Sekretaris diharuskan mempunyai wawasan yang luas, baik itu wawasan tentang kesekretariatan maupun hal-hal yang bersifat umum. Wawasan tersebut bisa didapat dari membaca buku, surat kabar, majalah, melihat televisi, mendengarkan radio, maupun dengan *browsing*di internet. Wawasan yang luas sangat diperlukan karena sekretaris menghadapi banyak orang yang berasal dari latar belakang yang berbeda. Dengan latar belakang yang berbeda, pengetahuan dari setiap orang akan berbeda

pula. Dengan demikian, sekretaris harus mempunyai wawasan yang luas agar dapat menghadapi orang dengan latar belakang yang berbeda.

e. Bersikap sopan dan ramah.

Sopan dan ramah harus dimiliki oleh setiap sekretaris. Sikap dan tutur kata tersebut mampu meluluhkan hati setiap orang yang dihadapinya. Hal tersebut nantinya juga akan berpengaruh terhadap penilaian pihak lain. Sekretaris yang sopan dan ramah akan membawa pandangan yang positif terhadap perusahaan. Dengan pandangan positif tersebut, diharapkan akan terjalin kerjasama yang nantinya akan berdampak bagi kemajuan perusahaan. Jika perilaku sekretaris kurang sopan, nantinya akan membawa dampak negatif bagi perusahaan dan citra perusahaan akan buruk di mata publik.

f. Mampu melihat situasi pasar.

Sekretaris sebagai humas perusahaan harus mampu melihat situasi pasar. Dengan melihat situasi pasar diharapkan dapat mengetahui apa keinginan dan kepentingan pelanggan. Keinginan dan kepentingan pelanggan berbeda-beda satu dengan lainnya, untuk itu sekretaris harus mengetahuinya agar mempermudah dalam memasarkan produk perusahaan. Setelah mengetahui apa keinginan dan kepentingannya, hal tersebut dapat dijadikan evaluasi untuk menciptakan suatu produk yang dapat menarik perhatian pelanggan.

g. Menciptakan pandangan yang positif.

Seseorang terkadang mempunyai prasangka negatif dengan apa yang belum diketahuinya. Sekretaris sebagai humas harus mampu menciptakan pandangan yang positif terhadap pihak tersebut. Pandangan positif tersebut dilakukan dengan pendekatan secara halus dan memberikan penjelasan yang lengkap, sehingga seseorang yang tadinya berprasangka negatif dapat merubah prasangkanya menjadi positif.

2. Solusi untuk mengatasi hambatan kebijakan perusahaan.

Solusi yang dapat dilakukan sekretaris dalam peran sebagai humas perusahaan untuk mengatasi hambatan kebijakan perusahaan, antara lain :

a. Melakukan pendekatan dengan pimpinan.

Sekretaris identik dekat dengan pimpinan, hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk mendekatkan diri secara personal dengan pimpinan. Dengan pendekatan, dapat menimbulkan suatu kepercayaan. Kepercayaan tersebut yang nantinya dapat mendukung sekretaris untuk menjalankan perannya sebagai humas perusahaan. Terkadang tanpa kepercayaan, potensi seseorang kurang diperhatikan. Untuk itu, diperlukan pendekatan sehingga pimpinan dapat menilai bahwa sekretaris mampu melakukan perannya sebagai humas perusahaan.

b. Menonjolkan potensi diri yang ada dalam diri sekretaris.

Ketika pimpinan sudah menaruh kepercayaan kepada sekretaris, hal tersebut dapat dijadikan celah untuk memperlihatkan potensi apa yang ada dalam diri sekretaris. Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan,

baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud yang dimiliki oleh setiap orang. Potensi diri tersebut dapat diperlihatkan ketika sekretaris sedang melaksanakan pekerjaannya. Contohnya dalam rapat sekretaris mampu menciptakan ide-ide yang kreatif bagi kemajuan perusahaan dan mampu menyampaikannya dengan baik, sehingga orang-orang dapat melihat bahwa apa yang dilakukannya memang baik dan berpotensi dalam menjalankan perannya sebagai humas perusahaan.

### 3. Solusi untuk mengatasi hambatan karena kurangnya *skill*.

Solusi yang dapat dilakukan sekretaris dalam peran sebagai humas perusahaan untuk mengatasi hambatan yang timbul karena kurangnya *skill* yaitu :

#### a. Mengasah keterampilan.

Keterampilan seorang sekretaris perlu diasah dengan cara selalu mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Contohnya keterampilan dalam berkomunikasi, bernegosiasi, promosi, dan terampil dalam penggunaan alat-alat kantor. Hal tersebut bertujuan agar keterampilan yang dipunyai dapat berkembang. Berkembangnya keterampilan dapat mempengaruhi kinerja sekretaris dan keterampilan tersebut harus terus dikembangkan karena tuntutan zaman yang semakin maju dan pesat. Jika sekretaris tidak mempunyai keterampilan lebih, maka akan sulit dalam melakukan perannya sebagai humas perusahaan. Jadi, keterampilan sekretaris perlu diasah karena dapat mempermudah kinerja sekretaris sebagai humas perusahaan dan memperlancar dalam penyelesaian tugas.

b. Mengikuti kursus maupun pelatihan.

Kurangnya *skill* yang dippunyai oleh sekretaris membuatnya merasa kesulitan dalam melaksanakan perannya sebagai humas perusahaan. Contohnya yaitu dalam berkomunikasi. Komunikasi merupakan hal terpenting dalam suatu pekerjaan. Namun, terkadang sekretaris merasa kesulitan dalam berkomunikasi. Untuk itu, sekretaris perlu mengikuti kursus maupun pelatihan agar nantinya dapat berkomunikasi dengan baik. Dengan komunikasi yang baik akan dapat menjalin kerja sama untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan sekretaris sebagai humas perusahaan yaitu perlunya persiapan, pengecekan sarana/media sebelum presentasi maupun rapat, menggunakan bahasa yang baku dalam berkomunikasi, menambah wawasan, bersikap ramah kepada publik, menciptakan pandangan yang positif kepada publik, mampu melihat situasi pasar, melakukan pendekatan dengan pimpinan, menonjolkan potensi diri yang ada dalam diri sekretaris, perlunya mengasah keterampilan, serta dengan mengikuti kursus maupun pelatihan. Apabila solusi tersebut diterapkan dengan sebaik-baiknya, maka peran tersebut mudah untuk dikerjakan dan dapat menghasilkan hasil yang positif. Hasil yang positif nantinya dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dan mampu menciptakan citra yang positif bagi perusahaan tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai peran sekretaris sebagai humas perusahaan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran sekretaris sebagai humas adalah sebagai penghubung untuk mengelola informasi yang bertujuan menciptakan citra baik perusahaan.

Peran sekretaris sebagai humas perusahaan terbagi menjadi :

- a. Peran humas internal.

- 1) Peran sekretaris terhadap atasan : sebagai perantara atau saluran komunikasi, sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan, sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan, alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide, memegang rahasia pimpinan, sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan bagi bawahan.

- 2) Peran sekretaris terhadap karyawan maupun bawahan : sebagai perantara karyawan/bawahan dengan pimpinan, memberikan motivasi kerja, memberikan informasi yang berkaitan dengan perusahaan, mengadakan pendekatan untuk mengerahkan dan mengetahui kelemahan dan kehendak karyawan/ bawahan.

b. Peran humas eksternal

- 1) Peran sekretaris terhadap relasi perusahaan : memberikan informasi tentang perusahaan, mengatur pertemuan dengan pihak perusahaan, dan menciptakan suasana yang kondusif.
  - 2) Peran sekretaris terhadap masyarakat : mensosialisasikan kebijakan perusahaan kepada publik, membantu pemasaran, menjelaskan prestasi perusahaan, menyiapkan sarana bagi publik untuk melihat perusahaan secara langsung, fasilitator proses pemecahan masalah, dan memelihara komunikasi yang baik dengan publik.
2. Pada saat sekretaris menjalankan peran sebagai humas perusahaan, terdapat hambatan-hambatan yang dapat ditemui. Hambatan-hambatan tersebut yaitu karena masalah komunikasi, kebijakan perusahaan, dan kurangnya *skill*.
3. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan sekretaris sebagai humas perusahaan diantaranya perlunya persiapan agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik, pengecekan sarana/media sebelum presentasi maupun rapat, menggunakan bahasa yang baku dan mudah dipahami oleh orang lain, menambah wawasan, bersikap sopan dan ramah, mampu melihat situasi pasar, menciptakan pandangan yang positif, melakukan pendekatan dengan pimpinan, menonjolkan potensi diri yang ada dalam diri sekretaris, mengasah keterampilan, dan mengikuti kursus maupun pelatihan.

## B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan yaitu :

1. Sekretaris dalam menjalankan peran sebagai humas perusahaan, harus mampu menempatkan diri sesuai dengan peranan yang harus dilakukan. Selain itu, dalam melaksanakan perannya harus bersikap sopan, ramah, dan bertanggung jawab agar peran tersebut berjalan dengan lancar dan mendapat hasil yang memuaskan.
2. Sekretaris sebaiknya bersikap tenang, sabar, tekun, dan bekerja keras dalam menghadapi hambatan-hambatan yang ditemuinya ketika menjalankan peran sebagai humas perusahaan. Dengan sikap tersebut, diharapkan mampu mengatasi hambatan yang ditemuinya dengan baik.
3. Sekretaris sebaiknya menerapkan solusi yang tepat untuk mengatasi hambatan dalam menjalankan peran sebagai humas perusahaan. Hal tersebut juga perlu dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar hambatan yang ditemui dapat terselesaikan dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Coulson-Thomas, Colin. (2005). *Public Relations*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Firsan Nova. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Hartati Hendarto dan Tulusharyono. (2003). *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta : PPM.
- Kustadi Suhandang. ( 2004). *Public Relations Perusahaan*. Bandung : Nuansa.
- M. Linggar Anggoro. (2008). *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani. ( 2005). *Menjadi Sekretaris Profesional & Kantor yang Efektif*. Yogyakarta : Gava Media.
- Saiaman. (2002). *Manajemen Sekretaris*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- <http://www.google.com/url/Frepository.unhas.ac.id>. Pada tanggal 16 Mei 2013.