

# **MEMBANGUN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI SEKRETARIS**

## **TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi**

**Universitas Negeri Yogyakarta**

**untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan guna Memperoleh**

**Gelar Profesi Ahli Madya Sekretari**



**Disusun Oleh :**

**DAISY ASTUTI**

**10411131007**

**PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2013**

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Daisy Astuti  
NIM : 10411131007  
Program Studi : Sekretari DIII  
Judul Tugas Akhir : Membangun Komunikasi Interpersonal bagi  
Sekretaris

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan 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,

Yang menyatakan,

(Daisy Astuti)

MEMBANGUN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI SEKRETARIS

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan  
Pada Tanggal .....2013

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

Ketua Program Studi  
Sekretari D III

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



Muslikhah Dwi Hartanti, SIP  
NIP. 19780511 200112 2 001

Disahkan Oleh  
Ketua Pengelola  
Universitas Negeri Yogyakarta



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

**TUGAS AKHIR**  
**MEMBANGUN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI SEKRETARIS**

Disusun oleh :

Daisy Astuti

10411131007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari DIII

Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 12 Juni 2013 dan dinyatakan telah memenuhi

syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Sekretaris



Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota

Rosidah, M.Si

Sekretaris merangkap anggota

Muslikhah Dwi Hartanti, SIP



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002



Dapan, M.Kes

NIP. 19571012 198502 1 001

## **MOTTO**

- Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen untuk menyelesaikannya.
- Kebanggaan yang terbesar adalah bukan karena tidak gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.
- Jika Kita tidak pernah mencoba, Kita tidak akan berhasil

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

- Mamah tercinta dan ayahku terimakasih atas segala cinta dan kekuatan untuk mendidik kami dalam penuh kesabaran dan kasih sayang yang tidak dapat tergantikan dan tidak terlupakan di dunia ini.
- Kakakku tercinta, terimakasih atas segala nasihat, bimbingan, semangat, dan kasih sayangnya hingga aku berubah seperti ini.
- Sahabat terbaik dan terhebatku, Mie\_Chien Community, terimakasih untuk pengalaman terbaik hingga aku bisa seperti ini.

## ABSTRAK

### MEMBANGUN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI SEKRETARIS

Oleh :  
Daisy Astuti  
10411131007

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Seberapa pentingnya komunikasi interpersonal bagi sekretaris, (2) proses terjadinya komunikasi interpersonal, (3) pentingnya etika komunikasi interpersonal, (4) cara menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, (5) faktor penghambat dan pendukung dalam komunikasi interpersonal.

Pembahasan permasalahan pada Tugas Akhir ini dilakukan dengan metode kualitatif, yaitu pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Penulis membahas permasalahan yang akan dikaji dengan menggunakan data secara alamiah menggunakan studi pustaka yang bersifat deskriptif. Studi pustaka dilakukan dengan cara membaca buku yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

Hasil pembahasan menjelaskan bahwa : (1) komunikasi interpersonal penting bagi sekretaris: memudahkan sosialisasi diri, memudahkan koordinasi pekerjaan, memudahkan dalam mengamati karakter lawan bicara, menciptakan hubungan yang akrab, menciptakan keterbukaan komunikasi, menciptakan empati, memunculkan citra positif (2) proses komunikasi dimulai dari peran sekretaris dalam menciptakan pesan kemudian dikirimkan kepada komunikasi yang nantinya akan memberikan tanggapan atau umpan balik terhadap isi pesan, (3) komunikasi dapat berjalan efektif antara sekretaris dengan pimpinan, bawahan, klien, dan orang lain apabila dalam penyampaiannya, sekretaris telah menyiapkan ide-ide yang akan disampaikan, memahami isi pesan yang akan disampaikan, pesan disampaikan dengan bahasa yang sopan dan jelas, bersifat mendukung lawan bicara, bersedia menerima umpan balik yang positif maupun negatif, (5) faktor penghambat komunikasi interpersonal antara lain rendahnya kepercayaan terhadap *kredibilitas* sekretaris, kurang memahami lawan bicara, prasangka negatif, perbedaan bahasa, komunikasi satu arah, lingkungan, penyaringan pesan kurang tepat, perbedaan spesialisasi pekerjaan. Sedangkan faktor pendukung komunikasi interpersonal antara lain, *kredibilitas* sekretaris, kecakapan sekretaris, pengetahuan sekretaris, daya tarik sekretaris, keramahan sekretaris, keakraban sekretaris, kemampuan memahami lawan bicara serta pesan harus jelas dan sesuai kebutuhan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karuniaNya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir sebagai syarat penyelesaian studi pada program Sekretari Diploma III Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagi pihak yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya demi terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini, untuk itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Sugiharsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
2. Bpk. Dapan, M.Kes selaku Ketua Pengelola Kampus Wates
3. Ibu Muslikhah Dwi Hartanti, SIP, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan tugas akhir ini, yang telah memberikan bantuan serta bimbingan.
4. Ibu Rosidah, M.SI, selaku Kaprodi D3 Sekretari.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sekretari yang sudah memberikan Pengetahuan dan Ilmunya selama Penulis kuliah.
6. Saudara-saudaraku tersayang yang senantiasa memberikan nasihat dan dukungannya kepadaku.
7. Rekan-rekan seperjuanganku tersayang Sekretari 2010.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak sekali kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis, mengharapkan saran dan kritik demi sempurnanya tugas akhir di masa yang akan datang.

Yogyakarta, Juni 2013

Penulis

Daisy Astuti

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Tugas Akhir .....	7
D. Manfaat Tugas Akhir.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Pengertian Sekretaris .....	8
B. Tugas Sekretaris .....	9
C. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	11
D. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	13
E. Asas-asas Komunikasi Interpersonal .....	16
F. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	19
G. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal .....	23
H. Proses Komunikasi Interpersonal .....	27
I. Etika Komunikasi Interpersonal .....	30
J. Faktor Penghambat dan Pendukung Komunikasi Interpersonal	31

K. Komunikasi Interpersonal yang Efektif bagi Sekretaris .....	38
<b>BAB III METODE PENGKAJIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Metode Pendekatan .....	43
B. Metode Pemecahan Masalah .....	43
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pentingnya Komunikasi Interpersonal bagi Sekretaris .....	45
B. Proses Komunikasi Interpersonal Sekretaris .....	51
C. Menciptakan Komunikasi Interpersonsl yang Efektif .....	57
D. Faktor Penghambat dan Pendukung Komunikasi Interpersonal	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Komponen Komunikasi Interpersonal .....	27
Gambar 2. Proses Komunikasi Interpersonal .....	28
Gambar 3. Siklus Proses Komunikasi Interpersonal .....	29

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Di abad informasi dewasa ini setiap orang menginginkan informasi yang *up to date*, akurat dan dapat dipercaya. Hal tersebut dirasa wajar karena manusia sebagai makhluk sosial tentu memiliki kebutuhan untuk saling berkomunikasi satu sama lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Melalui proses komunikasi, seseorang berusaha untuk menyampaikan pikiran, dan perasaannya kepada orang lain. Dari proses komunikasi tersebut akan tercipta upaya dalam mempengaruhi orang lain untuk ikut merasakan atau lebih jauh melakukan apa yang dikehendaki oleh si pembicara.

Disadari ataupun tidak disadari setiap hari pasti akan tercipta hubungan komunikasi baik dalam masyarakat sekitar maupun dalam dunia kerja, dari komunikasi yang membahas hal ringan sampai dengan hal yang kompleks tergantung dari pihak-pihak yang menjalin komunikasi tersebut. Komunikasi merupakan suatu kebutuhan dalam bermasyarakat yang tidak dapat dihindari maupun digantikan keberadaannya sebagai sarana bertukar informasi yang memang akan diperlukan setiap saat. Komunikasi yang dilakukan dalam masyarakat ini bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, merangsang minat, mengurangi permusuhan, menggerakkan masyarakat melakukan suatu tugas atau mendidik perilaku. Sedangkan komunikasi yang dilakukan dalam suatu

kantor atau organisasi memiliki tujuan untuk memberikan informasi kepada pimpinan, karyawan, klien, kolega, bawahan, dan penyedia.

Komunikasi dilihat dari jenis interaksi dibedakan menjadi tiga kategori yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, dan komunikasi publik. Akan tetapi Komunikasi interpersonal dianggap jenis komunikasi yang paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Dengan komunikasi interpersonal ini pengirim pesan juga akan lebih memahami, serta mengetahui sejauh mana pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Komunikasi interpersonal ini juga merupakan suatu kegiatan yang dapat dikatakan aktif. Hal ini dapat dilihat dari arus balik komunikasi interpersonal yang bersifat langsung, dimana pengirim pesan mengetahui tanggapan lawan bicara ketika itu juga sehingga pengirim pesan dapat memberikan kesempatan pada lawan bicara untuk bertanya seluas – luasnya, sehingga dapat tercipta komunikasi timbal balik antara pengirim pesan dan penerima pesan.

Komunikasi interpersonal itu tidak selamanya mudah dilaksanakan, walaupun sudah berusaha untuk melakukan komunikasi interpersonal sebaik-baiknya, akan tetapi masih saja timbul berbagai kendala serta hambatan yang kemudian mengganggu kelancaran dalam bertukar informasi sehingga proses penyampaian pesan tidak sesuai dengan sasaran yang dikehendaki. Salah satu masalah yang sering muncul atau dihadapi dalam hubungan komunikasi yaitu terjadinya *miss communication* yaitu terjadinya kesalah

pahaman pengertian dalam komunikasi. Hal ini akan sangat menghambat dalam proses komunikasi karena apa yang disampaikan oleh pengirim pesan tidak dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan sehingga nantinya komunikasi berjalan tidak efektif. Bukan hanya tidak efektif dengan kesalah pahaman ini juga dapat menimbulkan berbagai dampak yaitu munculnya pertengkaran, perselisihan, perdebatan maupun perkelahian diantara pengirim pesan dan penerima pesan apabila kesalah pahaman tersebut tidak secepatnya diklarifikasi dengan baik. Untuk menghindari hal – hal tersebut serta agar komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan efektif sesuai sasaran, maka perlu terlebih dahulu mengetahui faktor – faktor penghambat. Dengan demikian dapat ditentukan berbagai cara untuk mengatasi hambatan – hambatan yang muncul dalam komunikasi interpersonal.

Sekretaris merupakan assisten pimpinan dimana mereka dituntut harus memiliki keahlian dalam mengurus kantor, disamping itu mereka juga memiliki tanggung jawab besar dalam membantu menangani semua pekerjaan dari pimpinan secara profesional. Pekerjaan Sekretaris ini juga tidak lepas dari hubungan komunikasi. Hampir setiap hari mereka melakukan komunikasi baik dengan atasan, klien maupun pegawai lainnya. Sekretaris dituntut mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi serta senantiasa menjaga pembicaraan agar tidak salah bicara.

Seorang Sekretaris yang senantiasa harus bekerja profesional dan dapat meningkatkan citra baik perusahaan perlu memahami pentingnya komunikasi interpersonal. Dengan komunikasi yang lebih personal ini akan dapat

membantu sekretaris dalam perkembangan intelektual, sosial, membentuk identitas atau jati diri lewat komunikasi dengan orang lain serta akan lebih dapat bersosialisasi serta diterima dalam kantor. Sekretaris yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal akan jauh lebih peka dan mudah bergaul dengan siapa saja baik atasan, klien, maupun pegawai yang lainnya. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal cenderung menjalin hubungan komunikasi dengan menggunakan perasaan. Perasaan disini bukan diartikan sebagai perasaan sayang ataupun cinta akan tetapi perasaan dimana seorang sekretaris bisa bersikap terbuka terhadap lawan bicara, mengungkapkan informasi yang sejujur-jujurnya tanpa ada yang disembunyikan, asalkan hal itu masih dalam taraf kewajaran serta dengan keterbukaan dapat menerima semua perbedaan yang ada. Dengan hal tersebut maka seorang sekretaris dapat diterima dengan baik dan dipercaya oleh orang lain.

Komunikasi interpersonal juga mengajarkan untuk bersikap empati. Sekretaris yang dapat bersikap empati berarti dapat mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu. Sekretaris akan lebih tanggap dan memahami apa yang lawan bicara rasakan serta yang diharapkan. Misal sekretaris dengan atasan dimana mereka sedang menyelesaikan pekerjaan bersama, Sekretaris yang memahami dan tanggap akan apa yang dibutuhkan oleh atasannya, dalam mengerjakan tugas tersebut tanpa mendapat perintah Sekretaris akan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan, dan sekretaris akan mendapatkan nilai positif dari atasannya tersebut. Atasan yang sudah merasa nyaman dan percaya terhadap kinerja dari

Sekretarisnya tersebut sangat berdampak baik terhadap karir seorang Sekretaris.

Kenyataannya, tidak semua sekretaris dapat menjalin komunikasi interpersonal dengan baik. Keterbatasan dalam komunikasi ini dapat menjadi penghalang yang cukup besar terhadap karir dan kinerja sekretaris. Sekretaris yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik, akan mengalami kesulitan dalam melakukan hubungan kerja dalam kantor. Sekretaris akan cenderung sulit dalam bersosialisasi dengan orang lain sehingga mereka hanya bersikap seperlunya saja sebatas pekerjaan tanpa melakukan pendekatan yang lebih mendalam terhadap kebutuhan lawan bicara, mereka tidak dapat menjadikan lawan bicara sebagai teman. Hubungan komunikasi antara sekretaris dengan atasan tidaklah selalu bersifat formal, adakalanya pembicaraan juga bersifat santai dan bersahabat. Akan tetapi apabila sekretaris tidak dapat menjalin komunikasi yang baik dan menciptakan suasana yang menyenangkan dalam menjalin komunikasi tersebut maka hubungan komunikasi akan bersifat kaku dimana sekretaris akan merasa canggung dan merasa sangat takut terhadap atasan, hal ini dapat berakibat terhadap kinerja dan mental sekretaris.

Sekretaris yang tidak memiliki keterampilan dalam menjalin hubungan komunikasi interpersonal akan mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi atau pesan yang dibutuhkan. Pesan yang diharapkan tidak dapat diterima oleh pihak lain sehingga mengakibatkan salah persepsi atau penafsiran, dari hal tersebut dapat mengakibatkan timbulnya *miss communication* antara sekretaris dan pihak lain. Apabila sekretaris tidak dapat

mengatasi permasalahan *miss communication* tersebut maka dapat berdampak negatif, yaitu dapat memudarkan hubungan yang harmonis baik dengan pimpinan, karyawan, bawahan, klien, maupun orang lain, disamping itu sekretaris tidak dapat dipercaya memiliki kemampuan yang berkompeten dalam bidangnya karena tidak dapat mengatasi permasalahan yang muncul dari segi komunikasi. Dari permasalahan tersebut akan sulit mendapatkan nilai positif dari orang lain yang nantinya akan berdampak pula pada citra baik perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas mengenai pentingnya komunikasi interpersonal, oleh karena itu dipilih judul yaitu “Membangun Komunikasi Interpersonal bagi Sekretaris”.

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah-masalah yang dirumuskan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa pentingnya komunikasi interpersonal bagi sekretaris?
2. Bagaimana proses komunikasi interpersonal?
3. Bagaimana cara menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif ?
4. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam komunikasi interpersonal?

### **C. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan Tugas Akhir yang akan dibahas, dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa pentingnya komunikasi interpersonal bagi sekretaris.
2. Mengetahui proses terjadinya komunikasi interpersonal.
3. Mengetahui cara menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif.
4. Faktor penghambat dan pendukung dalam komunikasi interpersonal.

### **D. Manfaat Tugas Akhir**

1. Bagi Universitas/Almamater

Menambah ilmu pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penulisan karya ilmiah.

2. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan tentang komunikasi interpersonal serta mengembangkan kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi.

3. Bagi Pembaca

Memberikan gambaran tentang membangun komunikasi interpersonal pada diri sekretaris dan menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Sekretaris**

Istilah sekretaris berasal dari kata Latin *secretum* yang berarti rahasia.

Dari kata *secretum* itu terbentuk kata *secretarius* yang berarti “petugas atau karyawan kepercayaan. Kata *Secretarius* itu menjadi *secretaris* dalam bahasa Belanda, *secretaire* dalam bahasa Perancis, atau *secretary* dalam bahasa Inggris. Dari pelacakan asal kata itu, istilah sekretaris yang dikenal selama ini mungkin sekali diambil alih dari kata Belanda *secretaris*.

Pendapat tentang definisi sekretaris yang dikemukakan oleh M.G.Hartiti Hendarto dan F.X Tulusharyono,M.M, (2003:4) yaitu:

“Sekretaris adalah orang yang membantu seseorang, yaitu pimpinan dalam melaksanakan tugas perkantoran yang timbul dari tugasnya sebagai pemimpin.”

Lebih lanjut menurut Saiman, (2002:24) tentang sekretaris adalah sebagai berikut:

“Sekretaris adalah seseorang yang mempunyai tugas yang sangat berkaitan dengan kegiatan tulis-menulis atau catat-mencatat dari suatu kegiatan perkantoran atau perusahaan.”

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian sekretaris pada hakikatnya orang yang membantu pimpinan, yang diberikan tugas, meliputi kegiatan mencatat dan menulis dari suatu kegiatan perkantoran.

## **B. Tugas Sekretaris**

Tugas seorang sekretaris tidak hanya membantu meringankan tugas seorang pimpinan, namun seorang sekretaris juga dituntut untuk mampu berkompeten dalam mengerjakan tugas-tugas kesekretariatannya. Seperti dalam hal korespondensi, kearsipan, dan penyelenggaraan rapat. Semua itu juga merupakan tugas sekretaris.

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

Sedangkan menurut Eti Ratnawati dan Sunarto (2006:16-18), tugas sekretaris dapat dibagi menjadi tiga kelompok : tugas rutin, tugas pelaksanaan instruksi, dan tugas kreatif.

### **1. Tugas rutin**

Kata rutin berasal dari kata Perancis *la routine* yang berarti kebiasaan, praktik yang sudah lazim, prosedur yang sudah mapan, hal-hal yang dilakukan sehari-hari. Tugas rutin adalah tugas yang dilakukan setiap hari sesuai dengan prosedur yang sudah mapan atau praktik yang sudah lazim, tanpa perlu menunggu perintah atau mencari waktu khusus untuk melaksanakannya. Tugas rutin sekretaris mencakup pembuatan surat-surat keluar, pengurusan surat-surat masuk, arsip, tamu, telepon, acara kegiatan pimpinan, laporan, rapat rutin, dan lain-lain.

### **2. Tugas pelaksana instruksi**

Tugas pelaksana instruksi adalah tugas yang diperintahkan oleh pimpinan. Tugas ini diperintahkan karena tidak termasuk ke dalam kelompok tugas

rutin dan harus dikerjakan di tengah-tengah kerja rutin. Tugas-tugas itu antara lain berkaitan dengan rapat yang tidak rutin, perjalanan dinas, proyek khusus, dan lain-lain.

3. Tugas kreatif

Tugas kreatif tidak termasuk ke dalam tugas rutin dan tugas instruksi. Tugas ini muncul terinspirasi dalam diri sekretaris sendiri dan dimaksudkan agar bantuan yang diberikan kepada pimpinan lebih berarti dan bermutu. Tugas kreatif dapat berkaitan dengan efisiensi kerja, seperti perencanaan kerja, pengelolaan waktu, dapat berhubungan dengan pengaturan menyangkut ruang dan penyediaan peralatan kerja, dapat menyangkut peningkatan kepribadian, pengetahuan, atau kecakapan yang diperlukan agar kualitas, peran, fungsi, dan tugas keseluruhannya makin meningkat.

Menurut Neni Nuraeni ([www.greatsecretary.wordpress.com](http://www.greatsecretary.wordpress.com))

menjelaskan bahwa sekretaris dibanding dengan posisi lain, termasuk karyawan yang memiliki multi tugas, diantaranya :

1. Menurut wewenangnya

- a. Tugas rutin, meliputi pengetikan, *making call*, menerima tamu, korespondensi, *filing*, surat menyurat.
- b. Tugas instruksi, meliputi penyusunan jadwal perjalanan, *making appointment*, pengaturan keuangan, persiapan dan penyelenggaraan rapat, *arrange schedule*.
- c. Tugas kreatif, meliputi pembuatan formulir telepon, dokumentasi, mengirim ucapan kepada klien, mengatur ruang kantor pimpinan.

2. Menurut jenis tugasnya

- a. Tugas administrasi perkantoran, meliputi surat menyurat, pembuatan laporan, *filing*.
- b. Tugas resepsionis, meliputi *making call*, melayani tamu, menyusul jadwal pertemuan pimpinan.
- c. Tugas insidentil, meliputi mempersiapkan rapat, mempersiapkan pidato, presentasi, dan mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan.
- d. Tugas sosial, meliputi mengatur rumah tangga kantor, mengirim ucapan selamat kepada relasi, mempersiapkan resepsi/jamuan acara resmi kantor.

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekretaris memiliki tanggung jawab yang tinggi dimana sebagai seorang sekretaris memiliki tugas yang sangat kompleks, dan tidak hanya berhubungan dengan

tugas pimpinan saja. Sekretaris juga memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan kesekretariatan meliputi tugas rutin, tugas pelaksanaan instruksi, tugas kreatif, tugas insidentil dan tugas sosial.

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

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari – hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian.

Pendapat tentang definisi komunikasi interpersonal menurut Agus M. Hardjana (2003:85) adalah sebagai berikut

“Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula”.

Pendapat senada dikemukakan oleh Deddy Mulyana (2001:73) bahwa

“Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

“Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tata muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.” (Wiryanto, 2006:32).

Sedangkan menurut Suranto Aw (2003:5) memberikan uraian mengenai definisi komunikasi interpersonal, dapatlah dikemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (primer) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (sekunder) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi yang dilakukan antara orang-orang atau biasanya di antara dua orang secara langsung dalam situasi bertatap muka sehingga komunikator dapat secara langsung menerima respon atau umpan balik dari komunikan.

#### **D. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan suatu *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Menurut Suranto Aw (2011:19-22) tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa diantaranya dipaparkan sebagai berikut:

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar partner komunikasinya, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek.

2. Menemukan diri sendiri

Menemukan diri sendiri artinya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain. Bila seseorang terlibat komunikasi interpersonal dengan orang lain, maka terjadi proses belajar banyak sekali tentang diri maupun orang lain.

3. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Misalnya komunikasi interpersonal dengan seorang dokter mengantarkan seseorang untuk mendapatkan informasi tentang penyakit dan penanganannya.

#### 4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Karena apabila ada seorang saja sebagai musuh, kemungkinan akan menjadi kendala. Oleh karena itulah setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk berkomunikasi interpersonal yang ditujukan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

#### 5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media). Contoh, melalui komunikasi interpersonal seorang ayah menginginkan agar ada perubahan sikap dan perilaku anaknya sehingga sang anak meningkatkan intensitas belajar, dan mengurangi ketergantungan “kutak-kutik” *hand-phone* dan internet.

#### 6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Berbicara dengan teman, hal dapat mendatangkan kesenangan, karena komunikasi interpersonal semacam ini dapat memberi keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan suasana rileks, ringan, dan menghibur dari semua keseriusan berbagai kegiatan sehari-hari.

## 7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*miss communication*) dan salah interpretasi (*miss interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan. Karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung, menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

## 8. Memberi bantuan (konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Dalam kehidupan sehari-hari, di kalangan masyarakat pun juga dapat dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan.

Menurut Fajar (2009:78-80) tujuan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

### 1. Mengenali diri sendiri dan orang lain

Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan untuk memerbincangkan diri sendiri atau membuka diri, melalui komunikasi ini memberikan pelajaran bagaimana dan sejauh mana untuk membuka diri pada orang lain.

### 2. Mengetahui dunia luar

Komunikasi interpersonal memungkinkan untuk memahami lingkungan secara baik yakni tentang objek dan kejadian-kejadian orang lain. Informasi yang diperoleh sebagian besar berasal dari interaksi interpersonal.

### 3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-hari, orang ingin menciptakan dan memelihara hubungan dekat dengan orang lain. Dengan melakukan hubungan

komunikasi interpersonal dapat menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

4. Mengubah sikap dan perilaku

Dalam komunikasi interpersonal sering mengubah sikap dan perilaku orang. Tanpa disadari melalui komunikasi interpersonal tersebut dapat mempersuasi orang lain.

5. Bermain dan mencari hiburan

Bermain mencakup semua kegiatan untuk memperoleh kesenangan. Seringkali tujuan ini dianggap tidak penting, tetapi sebenarnya komunikasi yang demikian perlu dilakukan, karena dapat memberi suasana lepas.

6. Membantu

Psikiater, psikolog klinik dan ahli terapi adalah contoh profesi yang mempunyai fungsi menolong orang lain. Tugas-tugas tersebut sebagian besar dilakukan melalui komunikasi interpersonal.

Dari tujuan komunikasi diatas dapat disimpulkan secara sederhana bahwa tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk dapat mendekatkan diri dengan orang lain sehingga nantinya akan mendapatkan lebih banyak lagi berbagai informasi baru yang diperlukan serta dapat membantu dalam pemecahan suatu masalah. Disamping itu dengan komunikasi interpersonal yang lebih menekankan terhadap perasaan maka akan menciptakan suatu hubungan yang harmonis.

## **E. Asas-asas Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal melibatkan sekurang-kurangnya dua orang, satu orang berperan sebagai pengirim informasi, dan seorang lainnya sebagai penerima. Secara teoritis, kelancaran komunikasi ditentukan oleh peran kedua orang tersebut dalam memformulasikan dan memahami pesan. Berikut ini dikemukakan lima asas komunikasi interpersonal menurut Suranto Aw (2011:13-14). Kiranya asas-asas komunikasi interpersonal dapat menjadi

bahan pertimbangan ketika seseorang akan melancarkan suatu proses komunikasi interpersonal.

1. Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain.

Komunikasi interpersonal melibatkan sekurang-kurangnya dua orang. Agar komunikasi dapat berjalan efektif, maka diantara orang-orang yang terlibat komunikasi tersebut memiliki pengalaman bersama dalam memahami pesan. Apabila isi pesan dipahami berbeda maka akan menimbulkan *miss communication*. Perbedaan pemaknaan dapat disebabkan oleh banyak faktor, antara lain latar belakang pengetahuan bahasa, asal daerah yang berbeda, serta pengalaman yang berbeda.

2. Orang hanya bisa mengerti sesuatu hal dengan menghubungkannya dengan suatu hal lain yang telah dimengerti.

Artinya ketika memahami suatu informasi, seseorang akan menghubungkannya dengan pengalaman dan pengetahuan yang sudah dimengerti. Seseorang akan memahami pesan yang disampaikan komunikator apabila pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki sepadan dengan yang dimiliki komunikator. Misalnya ketika mendengar bunyi kentongan, asosiasi dapat berbeda-beda. Bagi sekelompok orang bunyi kentongan dimaknai sebagai adanya orang yang sedang bertugas ronda yaitu menjaga keamanan lingkungan, namun bagi kelompok orang lain dapat dimaknai berbeda-beda: pedagang mie ayam, petani menghalau burung yang menyerang tanaman padi, dan sebagainya.

3. Setiap orang berkomunikasi tentu mempunyai tujuan.

Komunikasi interpersonal bukanlah keadaan yang pasif, melainkan suatu *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi itu mulai dari sekedar ingin mempunyai atau sekedar basa-basi untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, menyampaikan informasi, sekedar untuk menjaga hubungan, sampai kepada keinginan mengubah sikap dan perilaku orang lain.

4. Orang yang telah melakukan komunikasi mempunyai suatu kewajiban untuk meyakinkan dirinya bahwa ia memahami makna pesan yang akan disampaikan itu.

Sebelum pesan diinformasikan kepada orang lain seorang komunikator harus terlebih dahulu meyakini bahwa makna pesan yang akan disampaikan sudah sesuai dengan yang diinginkan. Kewajiban untuk meyakini pemahaman makna pesan, terkait dengan upaya agar komunikasi berjalan efektif. Agar tidak terjadi kekeliruan pemaknaan pesan pada diri sumber dan penerima pesan.

5. Orang yang tidak memahami makna informasi yang diterima, memiliki kewajiban untuk meminta penjelasan agar tidak terjadi bias komunikasi.

Untuk menghindari kemungkinan terjadinya mis-komunikasi, diperlukan kesediaan masing-masing pihak yang berkomunikasi untuk meminta klarifikasi sekiranya tidak memahami arti pesan yang diterimanya. Dalam hal ini komunikator harus pandai menyampaikan pesan dimana menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga

tidak terjadi kesalahan atau perbedaan persepsi antara komunikator dengan komunikan.

Menurut Badri M. Sukoco (2007:51) juga memaparkan asas komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain.
2. Orang hanya bisa memahami tentang suatu hal jika menghubungkannya dengan hal lain yang telah dimengerti
3. Orang yang melakukan komunikasi mempunyai suatu kewajiban untuk membuat dirinya dimengerti
4. Orang yang tidak paham dalam menerima pesan mempunyai suatu kewajiban untuk meminta penjelasan.

Dari uraian asas-asas komunikasi interpersonal diatas dapat disimpulkan bahwa setiap menjalin komunikasi pasti ada tujuan atau sasaran yang hendak dicapai sehingga apabila dari pihak komunikan kurang memahami isi pesan yang disampaikan oleh komunikator diharapkan dapat meminta penjelasan sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar, apa yang dipikirkan komunikator dapat diterima oleh komunikan serta meminimalisir terjadinya *miss communication*.

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

Menurut Suranto Aw (2011:14-16), komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu:

1. Arus pesan dua arah

Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah, artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat.

2. Suasana nonformal

Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal, relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Di samping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal, seperti percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat.

3. Umpam balik segera

Komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Seorang komunikator dapat segera memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal.

4. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat

Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antarindividu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelaku saling bertatap muka, berada pada

satu lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antarindividu.

5. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.

Sementara itu Judy C. Person yang dikutip Suranto Aw (2011:16) menyebutkan enam karakteristik komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi (*self*). Artinya bahwa segala bentuk proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, berangkat dari diri sendiri.
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional maksudnya dalam komunikasi ada komunikator yang memberikan pesan serta komunikan yang berperan menerima dan memberikan tanggapan pada komunikator. Ciri komunikasi seperti ini terlihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis atau berubah ubah dimana komunikator dapat berperan sebagai komunikan dan komunikan dapat berperan sebagai komunikator, merupakan pertukaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
3. Komunikasi interpersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan antarprabadi. Maksudnya bahwa efektivitas komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan, melainkan juga ditentukan kadar hubungan antarindividu.
4. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal akan lebih efektif manakala antara pihak-pihak yang berkomunikasi itu saling bertatap muka.

5. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu dengan lainnya (*interdependensi*). Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan ranah emosi, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
6. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang. Artinya ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan sesuatu kepada orang lain maka ucapan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikasi.

Sedangkan menurut Agus M. Hardjana (2003:86-90) ciri-ciri komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal adalah verbal dan nonverbal
2. Komunikasi interpersonal mencakup perilaku tertentu
3. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berproses pengembangan
4. Komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi, dan koherensi
5. Komunikasi interpersonal berjalan menurut peraturan tertentu
6. Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif
7. Komunikasi interpersonal saling mengubah

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan mengenai ciri-ciri komunikasi interpersonal, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berlangsung secara dua arah antara komunikator dan komunikasi, situasi ketika berlangsung komunikasi tidak formal dimana pembicaraan dapat lebih akrab, serta komunikasi dilakukan dalam jarak yang dekat sehingga memudahkan komunikator dalam menerima tanggapan atau umpan balik dari komunikasi terhadap pesan yang disampaikan secara cepat.

## **G. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal**

Secara sederhana dapat dikemukakan suatu asumsi bahwa proses komunikasi interpersonal akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi berupa lambang verbal maupun nonverbal kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia (*human voice*), maupun dengan media tulisan. Oleh karena itu Suranto Aw (2011:7-9) mengklasifikasikan 9 komponen dalam komunikasi interpersonal yaitu:

### **1. Sumber/komunikator**

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

### **2. Encoding**

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan nonverbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikasi. Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

### 3. Pesan

Pesan merupakan hasil encoding, pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Pesan itulah yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

### 4. Saluran

Saluran merupakan fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara bertatap muka.

### 5. Penerima/komunikan

Penerima/komunikan adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik.

### 6. Decoding

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna.

## 7. Respon

Respon yaitu apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral maupun negatif.

## 8. Gangguan (*noise*)

Gangguan atau *noise* atau *barier* beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

## 9. Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Agar komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif, maka masalah konteks komunikasi ini kiranya perlu menjadi perhatian.

Menurut Agus M. Hardjana (2003:12) Unsur-unsur komunikasi interpersonal yaitu:

### 1. Pengirim (*sender*)

Pengirim menjadi asal atau sumber pesan serta orang yang masuk ke dalam hubungan interpersonal dengan orang lain.

### 2. Encoding

Secara harfiah encoding berarti memasukkan ke dalam kode. Dengan encoding, pengirim memasukkan atau mengungkapkan pesannya ke dalam kode atau lambang dalam bentuk kata-kata atau nonkata.

### 3. Pesan yang dikomunikasikan

Pesan yang dikomunikasikan adalah pesan yang berarti dan informatif. Pesan disampaikan untuk menghibur, memberi informasi, meyakinkan atau mengajak untuk berbuat sesuatu.

4. Saluran komunikasi

Pesan dapat disampaikan melalui saluran (*channel*) atau media. Pengirim dapat memilih media lisan (*oral*), tertulis (*written*), atau elektronik (*electronik*).

5. Gangguan Komunikasi

Gangguan adalah segala sesuatu yang menghambat atau mengurangi kemampuan untuk mengirim dan menerima pesan.

6. Situasi komunikasi

Komunikasi terjadi pada situasi: tempat, waktu, cuaca, iklim, dan keadaan alam serta psikologis tertentu. Situasi dapat mempengaruhi jalannya komunikasi dan hasilnya.

7. Pihak yang menerima (*receiver*)

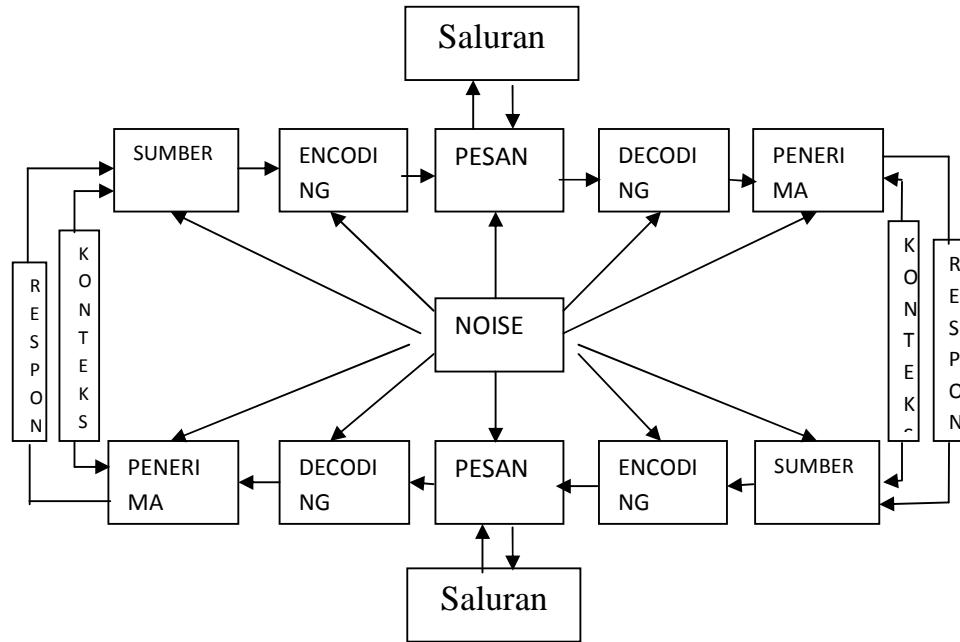
Pihak yang menerima pesan adalah rekan (*partner*) dalam komunikasi. Pihak yang menerima pesan disebut penerima (*receiver*). Penerima menerima pesan melalui indranya terutama telinga dan mata.

8. Umpulan dan dampak

Umpulan (*feedback*) adalah tanggapan penerima terhadap pesan yang diterima dari pengirim. Umpulan dapat berupa tanggapan verbal atau nonverbal.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semua komponen komunikasi interpersonal yaitu dari komunikator, encoding, pesan, saluran, penerima, decoding, respon, gangguan, konteks komunikasi pasti ada dalam proses komunikasi interpersonal. Semua itu telah melekat pada hubungan komunikasi karena apabila ada komponen yang hilang pasti akan menimbulkan ketidak lancaran dalam komunikasi interpersonal.

Komponen-komponen komunikasi interpersonal tersebut digambarkan dalam suatu bagan atau model, maka akan menunjukkan sebuah model komunikasi interpersonal



Gambar 1. Komponen – komponen komunikasi interpersonal menurut Suranto Aw (2011:10)

## H. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Menurut Suranto Aw (2011:10-11) proses komunikasi interpersonal terdiri dari enam langkah yaitu:

1. Keinginan berkomunikasi  
Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
2. Encoding oleh komunikator  
Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

3. Pengiriman pesan

Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka.

4. Penerimaan pesan

Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan.

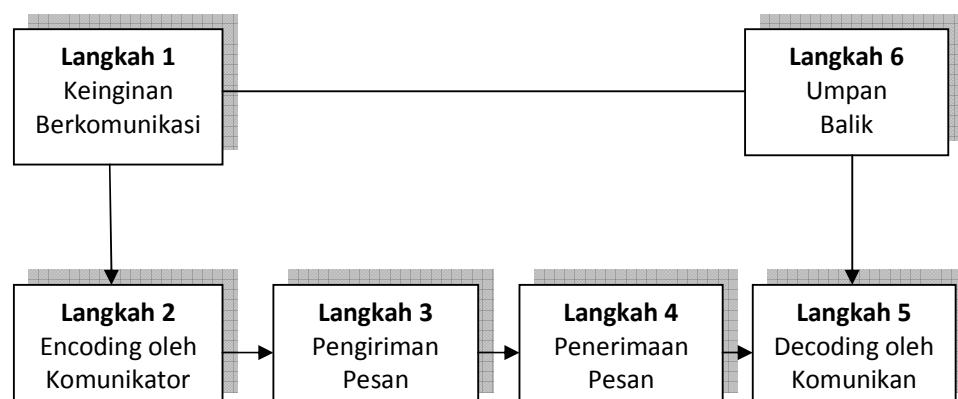
5. Decoding oleh komunikan

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Komunikan menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.

6. Umpaman balik

Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpaman balik biasanya merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

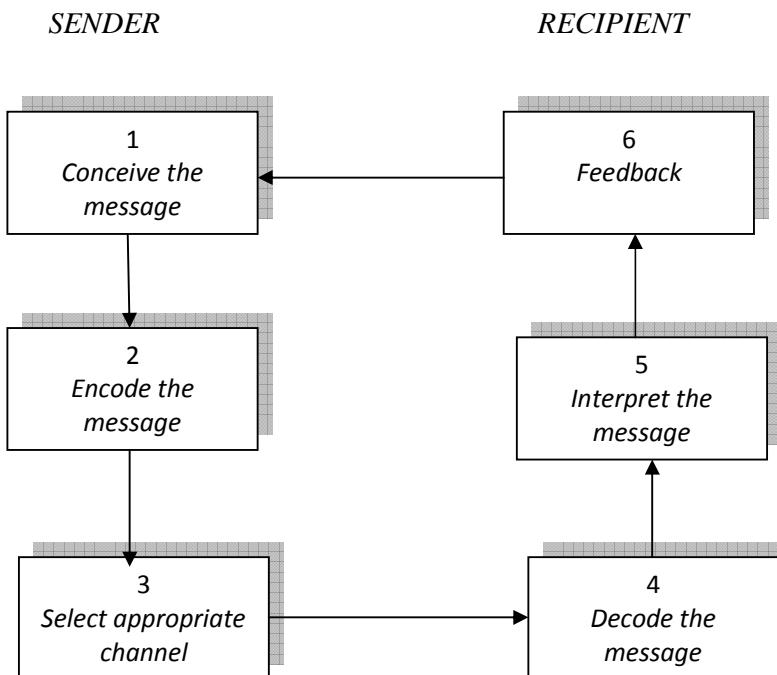
Proses Komunikasi interpersonal dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Proses Komunikasi Interpersonal

Gambar diatas menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal berlangsung sebagai sebuah siklus. Proses komunikasi berlangsung secara timbal balik, sehingga komunikator dan komunikan dapat saling berbagi peran.

Menurut Shirles Taylor yang dikutip oleh Suranto Aw (2003:12) bahwa “Proses Komunikasi dalam interpersonal dimulai oleh seorang *sender* (pengirim) mengkonsep pesan yang ingin disampaikan kepada *recipient* (penerima). Prosesnya dikategorikan sebagai siklus karena aktivitas pengiriman dan penerimaan pesan berlangsung secara timbal balik dan berkelanjutan.”



Gambar 3. Siklus Proses Komunikasi Interpersonal

Menurut A. Supratiknya (1995:31) proses komunikasi antara dua orang yaitu sebagai berikut:

1. Maksud-maksud, gagasan-gagasan dan perasaan-perasaan yang ada dalam diri pengirim serta bentuk tingkah laku yang dipilihnya.
2. Proses kodifikasi pesan oleh pengirim. Pengirim mengubah gagasan, perasaan dan maksud-maksud dalam bentuk pesan.
3. Proses pengiriman pesan kepada penerima.
4. Adanya saluran atau media, melalui pesan dikirimkan.
5. Proses dekodifikasi pesan oleh penerima. Penerima menginterpretasikan atau menafsirkan makna pesan.
6. Tanggapan batin oleh penerima terhadap hasil interpretasinya tentang makna pesan yang ditangkap.
7. Kemungkinan adanya hambatan (*noise*) tertentu.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal ini komunikator berperan dalam kegiatan mengkonsep maksud, gagasan serta perasaan menjadi sebuah pesan. Kemudian pesan tersebut dikirim kepada komunikator melalui sebuah media atau saluran. Pesan yang telah diterima oleh komunikator kemudian diterjemahkan maksud dan isinya sehingga komunikator dapat memberikan tanggapan atau umpan balik dari pesan tersebut kepada komunikator.

## **I. Etika Komunikasi Interpersonal**

Beberapa norma etika komunikasi interpersonal menurut Suranto Aw (2011:138) yaitu:

1. Waktu berbicara hendaklah bersikap tenang, diperbolehkan untuk sekali-kali menegaskan pembicaraan dengan gerakan tangan secara halus dan sopan.
2. Jangan membicarakan sesuatu yang ingin dilupakan orang lain, kembangkan tema pembicaraan.
3. Jangan mempergunjingkan orang lain. Tindakan menggunjingkan orang lain tidaklah baik, karena biasanya membahas mengenai kejelekan dan sisi negatif orang lain.

4. Jangan memborong seluruh pembicaraan. Membiasakan untuk mendengarkan orang lain, jangan memotong pembicaraan orang lain.
5. Waktu berbicara hendaknya mengambil jarak yang sesuai dengan orang yang diajak bicara.
6. Ketika berbicara, suara hendaknya disesuaikan jangan terlalu keras.

Menurut Agus M. Hardjana (2003:102-103) etika komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut:

1. Jangan berbicara terlalu banyak tentang diri sendiri. Hal itu membuat seseorang akan terkesan sombong dan menyebabkan percakapan akan membosankan.
2. Jangan memonopoli percakapan dan berlatih kesempatan kepada rekan bicara untuk berbicara secara leluasa.
3. Gunakan bahasa yang sopan tetapi efektif.
4. Mendengarkan ketika rekan berbicara untuk memahami isi dan perasaan yang terkandung dalam percakapan.
5. Dalam percakapan hendaknya memperhatikan situasi dan keadaan rekan bicara.
6. Jangan bersikap kaku karena memberi kesan keras kepala dan menggurui.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai etika komunikasi interpersonal dapat disimpulkan bahwa dalam berkomunikasi menggunakan bahasa yang sopan, tidak mempergunjingkan keburukan orang lain, agar komunikasi dapat berjalan menarik dan tidak membosankan jangan bersikap kaku atau menonopoli percakapan. Memberikan rekan bicara untuk menyampaikan perasaannya serta harus memperhatikan nada suara ketika sedang berkomunikasi.

## **J. Faktor Penghambat dan Pendukung Komunikasi Interpersonal**

1. Faktor penghambat komunikasi interpersonal

Menurut Suranto Aw (2011:86-87) faktor-faktor yang menghambat efektivitas komunikasi interpersonal yaitu:

a. Kredibilitas komunikator rendah

Komunikator yang tidak berwibawa dihadapan komunikan, menyebabkan berkurangnya perhatian komunikan terhadap komunikator.

b. Kurangnya memahami latar belakang sosial dan budaya.

Nilai-nilai sosial budaya yang berlaku di suatu komunitas atau masyarakat harus diperhatikan, sehingga komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik.

c. Kurang memahami karakteristik komunikan

Karakteristik komunikan meliputi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, perlu dipahami oleh komunikator. Apabila komunikan kurang memahami pesan yang disampaikan komunikator dapat menghambat komunikasi karena terjadi kesalah pahaman.

d. Prasangka buruk

Prasangka negatif antara pihak-pihak yang terlibat komunikasi harus dihindari, karena dapat menimbulkan pelukan terhadap pesan yang disampaikan.

e. Verbalistik

Komunikasi yang hanya berupa penjelasan verbal berupa kata-kata saja akan membosankan dan mengaburkan komunikan dalam memahami makna pesan.

f. Komunikasi satu arah

Komunikasi yang dimonopoli oleh komunikator saja sehingga komunikasi tidak mendapatkan kesempatan untuk meminta penjelasan terhadap hal-hal yang belum dimengerti.

g. Tidak digunakan media yang tepat

Pilihan penggunaan media yang tidak tepat menyebabkan pesan yang disampaikan sulit untuk dipahami oleh komunikasi.

h. Perbedaan bahasa

Perbedaan bahasa menyebabkan terjadinya perbedaan penafsiran terhadap simbol-simbol tertentu/ makna pesan yang diterima.

i. Perbedaan persepsi

Perbedaan latar belakang sosial budaya, seringkali mengakibatkan perbedaan persepsi/pandangan.

Menurut Titiek Triwidodo dan Djoko Kristanto (2004:106-108) faktor penghambat komunikasi dibedakan atas tujuh macam gangguan yaitu:

a. Gangguan teknis

Gangguan teknis ini terjadi pada sarana komunikasi, gangguan sarana dapat terjadi pada komunikator, komunikasi ataupun kedua-duanya. Misalnya, suasana yang gaduh saat seseorang sedang berbicara.

b. Gangguan sematik

Gangguan sematik merupakan gangguan komunikasi akibat kesalahan bahasa yang digunakan. Perbedaan bahasa antara komunikator dengan komunikasi.

c. Gangguan psikologis

Gangguan psikologis merupakan gangguan yang dialami karena keadaan di dalam diri baik komunikator maupun komunikasi. Sebagai contoh, adanya prasangka terhadap komunikator.

d. Gangguan fisik

Gangguan fisik adalah rintangan yang disebabkan oleh kondisi geografis dan kondisi pelaku komunikasi. Misalnya, jauhnya jarak antara komunikator dengan komunikan.

e. Gangguan status

Gangguan status adalah gangguan yang disebabkan oleh perbedaan status antara komunikator dengan komunikan. Misalnya, perbedaan status pimpinan dengan bawahan.

f. Gangguan kerangka berfikir

Gangguan kerangka berfikir adalah gangguan yang berasal dari perbedaan tanggapan antara komunikator dengan komunikan. Gangguan ini biasanya berasal dari perbedaan cara berfikir, kematangan pengalaman, dan latar belakang pendidikan.

g. Gangguan budaya

Gangguan budaya adalah gangguan akibat perbedaan budaya antara komunikator dengan komunikan. Gangguan ini berupa perbedaan norma, kebiasaan, adat istiadat, dan nilai-nilai yang diyakini.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat penulis simpulkan bahwa faktor penghambat komunikasi interpersonal tidak hanya terletak pada kurangnya kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan atau keterbatasan komunikan dalam menerima serta mengartikan pesan yang disampaikan oleh komunikator. Akan tetapi masih banyak hal yang dapat menghambat seperti perbedaan bahasa, kurangnya pemahaman mengenai latar belakang sosial dan budaya masing-masing pihak, serta penggunaan sarana/ media komunikasi yang tidak sesuai juga dapat menghambat kelancaran dalam komunikasi interpersonal.

## 2. Faktor pendukung komunikasi interpersonal

Menurut Suranto Aw (2011:84-86) faktor pendukung komunikasi interpersonal dibedakan menjadi 3 yaitu

- a. Faktor pendukung dilihat dari sudut komunikator
  1. Kredibilitas ialah kewibawaan seorang komunikator dihadapan komunikan.
  2. Daya tarik ialah daya tarik fisik maupun nonfisik, adanya daya tarik ini akan mengundang simpati penerima pesan komunikasi.
  3. Kemampuan intelektual, ialan tingkat kecakapan, kecerdasan dan keahlian seorang komunikator.
  4. Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas sehari-hari.
  5. Keterpercayaan, kalau komunikator dipercaya oleh komunikan maka akan lebih mudah menyampaikan pesan dan mempengaruhi orang lain.
  6. Kepekaan sosial yaitu suatu kemampuan komunikator untuk memahami situasi dilingkungan hidupnya.
  7. Kematangan tingkat emosional, ialah kemampuan komunikator untuk mengendalikan emosinya.
  8. Berorientasi pada kondisi psikologis komunikan, artinya seseorang komunikator perlu memahami kondisi psikologis orang yang diajak bicara.
  9. Komunikator harus bersikap supel, ramah, dan tegas.

- b. Faktor pendukung dilihat dari sudut pandang komunikan
  - 1. Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan komunikator.
  - 2. Komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan cepat menerima informasi yang diberikan komunikator.
  - 3. Komunikan harus bersikap ramah, supel, dan pandai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar.
  - 4. Komunikan harus memahami dengan siapa berbicara.
  - 5. Komunikan bersikap bersahabat dengan komunikator.
- c. Faktor pendukung dilihat dari sudut pesan
  - 1. Pesan dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga menumbuhkan perhatian komunikan.
  - 2. Lambang-lambang yang digunakan harus dipahami oleh kedua belah pihak.
  - 3. Pesan-pesan disampaikan secara jelas dan sesuai kondisi.
  - 4. Pesan tidak menimbulkan penafsiran yang berlainan.
  - 5. Menyediakan informasi yang dapat membantu komunikan.

Menurut Agus M. Hardjana (2003:91-94) faktor pendukung keberhasilan komunikasi interpersonal antara lain:

- a. Kecakapan sosial  
Kecakapan ini membantu pihak-pihak yang berkomunikasi mengerti bagaimana cara mencapai tujuan personal dan relasional dalam komunikasi dengan orang lain. Kecakapan ini meliputi:
  - 1. Empati (*emphaty*), kecakapan untuk memahami pernugtian dan perasaan orang lain.

2. Perspektif sosial (*social perspective*), kecakapan melihat kemungkinan-kemungkinan perilaku yang dapat diambil orang yang berkomunikasi.
  3. Kepekaan (*sensitivity*) terhadap peraturan atau standar yang berlaku dalam komunikasi interpersonal.
  4. Pengetahuan akan situasi pada waktu berkomunikasi.
  5. Memonitor diri (*self-monitoring*), kecakapan memonitor diri membantu menjaga ketepatan perilaku dan jeli memperhatikan pengungkapan diri orang yang berkomunikasi.
- b. Kecakapan behavioral
- Kecakapan behavioral adalah kecakapan pada tingkat perilaku. Kecakapan behavioral meliputi:
1. Keterlibatan interaktif (*interactive involvement*), kecakapan yang menentukan tingkat keikutsertaan dan partisipasi dalam komunikasi. Sikap yang harus dimiliki pada kecakapan ini yaitu sikap tanggap, sikap perseptif, dan sikap penuh perhatian.
  2. Manajemen interaksi (*interaction management*), kecakapan yang membantu untuk mengambil tindakan-tindakan yang berguna untuk mencapai tujuan komunikasi.
  3. Keluwesan perilaku (*behavioral flexibility*), membantu untuk melaksanakan berbagai kemungkinan perilaku yang diambil untuk mencapai tujuan komunikasi.
  4. Mendengarkan (*listening*), mendengarkan tidak hanya isi pesan, tetapi perasaan yang menyertainya.
  5. Gaya sosial (*social style*), membantu untuk berperilaku menarik, dapat diterima oleh yang yang menjalin komunikasi.
  6. Kecemasan komunikasi (*communication anxiety*), kecakapan ini membantu mengatasi rasa takut, bingung, yang muncul dalam ketika berkomunikasi.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat penulis simpulkan bahwa keberhasilan suatu komunikasi sangat terpengaruh dari kemampuan seorang komunikator dalam menyampaikan pesan serta kemampuan komunikator dalam melihat situasi serta kondisi komunikasi. Komunikasi juga harus mempunyai pengetahuan yang luas sehingga dapat mengartikan pesan yang disampaikan oleh komunikator. Masing-masing pihak yang terlibat komunikasi juga harus mempunyai kecakapan sosial serta kecakapan

behavioral. Dan yang tidak kalah penting adalah pesan yang disampaikan harus jelas, mudah dimengerti dan tidak menimbulkan salam penafsiran.

## **K. Komunikasi Interpersonal yang Efektif bagi Sekretaris**

Komunikasi interpersonal dikatakan efektif apabila memenuhi tiga persyaratan utama, yaitu (1) pesan yang dapat diterima dan dipahami oleh komunikan sebagaimana dimaksud oleh komunikator; (2) ditindak lanjuti dengan perbuatan secara suka rela, (3) meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi.

Menurut Suranto Aw (2011:80-82) lima hukum komunikasi efektif yaitu:

1. *Respect*

*Respect* adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan.

2. *Emphaty*

*Emphaty* (empati) adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.

3. *Audible*

Makna *audible* antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

4. *Clarity*

*Clarity* berarti kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan *multi interpretasi* atau berbagai penafsiran yang berlainan.

5. *Humble*

*Humble* yang berarti rendah hati, sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum yang pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang dimiliki.

Menurut Devito (1997:259-264) yang dikutip oleh Suranto Aw bahwa efektifitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain.

2. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga.

5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan.

Menurut Agus M. Hardjana (2003:45-46) untuk meningkatkan efektivitas komunikasi sebagai berikut:

a. Sebagai Pengirim

1. Menggunakan bahasa yang tepat dan menarik serta dapat dimengerti oleh penerima.
2. Menggunakan empati dengan berusaha menempatkan diri di tempat penerima.
3. Mempertajam persepsi dengan membayangkan bagaimana pesan akan diterima, dibaca, ditafsirkan, dan ditanggapi oleh penerima.
4. Mengendalikan bentuk tanggapan dengan menggunakan kode atau lambang yang tepat dan saluran yang sesuai.
5. Bersedia menerima umpan balik yang positif maupun negatif.
6. Mengembangkan kredibilitas diri sehingga dapat dipercaya karena kualitas pribadi, mutu hidup, dan keahlian profesional.
7. Mempertahankan hubungan baik dengan penerima.

b. Sebagai Penerima

1. Meningkatkan kemampuan untuk mendengarkan sampai mampu mendengarkan dengan empatik.
2. Waspada terhadap prasangka, bias dan apriori, dan sikap tidak terbuka.
3. Mengembangkan kecakapan bertanya.

4. Mengembangkan kecakapan menyampaikan umpan balik secara konstruktif.
5. Berusaha berpikir kreatif terhadap pesan yang diterima.
6. Bersikap terbuka, tetapi kritis.

Dari beberapa pendapat dapat penulis simpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal agar dapat berjalan secara efektif maka dalam penyampaian pesan harus menggunakan bahasa yang tepat dan menarik. Bersikap menghargai terhadap lawan bicara, bersikap empati, selain itu keterbukaan juga adalah faktor yang penting sehingga diantara komunikator dan komunikan tidak terdapat hal-hal yang ditutupi sehingga meningkatkan rasa percaya diantara kedua belah pihak.

Sekretaris sebagai tangan kanan pimpinan yang senantiasa membantu kelancaran pekerjaan pimpinannya ini juga tidak luput dari hal-hal yang berhubungan dengan komunikasi, baik secara lisan maupun tertulis. Hal ini mensyaratkan sebagai sekretaris harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi sebab dalam melaksanakan tugasnya, seorang sekretaris setiap hari harus berhubungan dengan bermacam-macam orang, antara lain dengan pimpinan, bawahan, *client* maupun orang-orang diluar kantor. Peran keterampilan berkomunikasi ini akan tampak jelas saat seorang sekretaris harus melakukan hubungan komunikasi di dalam mendukung kelancaran tugas sehari-hari, seorang sekretaris senantiasa dituntut untuk terampil melakukan komunikasi yang efektif.

Salah satu jenis komunikasi yang diharapkan dapat meningkatkan citra positif baik sekretaris maupun perusahaan karena sifatnya yang lebih

personal yaitu komunikasi interpersonal. Banyak hal-hal positif yang dapat diperoleh oleh sekretaris apabila memiliki keterampilan dalam berkomunikasi interpersonal ini yaitu

1. Membangun hubungan yang lebih personal sehingga dapat lebih mendalami kepribadian dari lawan bicara dan mengerti apa yang diinginkan karena komunikasi interpersonal lebih menekankan pada perasaan dengan pihak-pihak yang menjalin komunikasi, seperti pimpinan, bawahan, klien ataupun orang-orang luar kantor.
2. Banyak pengetahuan serta pengalaman-pengalaman baru yang diperoleh dari proses komunikasi interpersonal sehingga meningkatkan intelektual sekretaris yang dapat bermanfaat pada pekerjaannya.
3. Dengan komunikasi interpersonal seorang sekretaris dapat menganggap penting dan lebih menghargai terhadap pesan yang disampaikan sehingga lawan bicara akan merasa dihormati dan dihargai yang dapat meningkatkan kualitas hubungan.
4. Komunikasi interpersonal yang menjalin hubungan komunikasi ke arah yang lebih personal antar pribadi membuat sekretaris mudah bergaul dan bersosialisasi serta diterima oleh semua pihak baik pimpinan, bawahan, maupun klien.
5. Dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dan berfikir seperti mereka akan sangat berguna, sekretaris akan mendapatkan penilaian baik karena dianggap cekatan dan peka terhadap situasi dan kondisi yang ada.

6. Dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh sekretaris akan memudahkan lawan bicara dalam menangkap informasi yang diberikan. Dan tanpa adanya hal yang ditutup-tutupi oleh sekretaris mengenai informasi yang diinginkan akan menciptakan kepercayaan baik terhadap sekretaris maupun perusahaan tersebut.
7. Dengan penyampaian pesan yang mudah dipahami, jelas serta kepercayaan yang telah diperoleh oleh pihak lain akan memudahkan sekretaris dalam meyakinkan lawan bicara bahwa ide atau pesan yang disampaikan memang sangat penting untuk diperhatikan.

## **BAB III**

### **METODE PENGAJIAN**

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

Dalam pembahasan masalah yang dikaji dalam Tugas Akhir ini, penulis membutuhkan data atau informasi yang lengkap, jelas, dan akurat. Oleh karena itu penulis mengumpulkan data dengan menggunakan pendekatan deduktif yaitu penarikan berbagai macam literatur yang bersifat khusus dan dituangkan ke dalam sebuah kesimpulan yang bersifat umum. Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengkaji secara mendalam bahan-bahan pustaka dan pendapat para ahli yang begitu banyak yang terkait satu sama lain, selanjutnya ditarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang ada.

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

Untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pengkajian masalah, antara lain:

##### **1. Studi Pustaka**

Mengumpulkan sumber-sumber pustaka yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas seperti dari berbagai buku yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal serta dari internet. Adapun permasalahan yang akan ditulis dalam tugas akhir adalah mengenai pentingnya komunikasi interpersonal bagi sekretaris, proses komunikasi

interpersonal, etika komunikasi interpersonal, cara menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, serta faktor penghambat dan pendukung dalam komunikasi interpersonal.

## 2. Mengumpulkan Bahan

Dalam langkah ini penulis mengumpulkan berbagai bahan yang terdapat dalam buku-buku referensi, juga terdapat beberapa materi yang penulis ambil dari materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen pengajar dibangku kuliah.

## 3. Menarik Kesimpulan

Setelah mengumpulkan semua bahan-bahan, data-data yang ada, kemudian penulis menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas untuk kemudian disusun dan dituangkan ke dalam Tugas Akhir ini.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pentingnya Komunikasi Interpersonal bagi Sekretaris**

Sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain, mereka senantiasa bersosialisasi dan berinteraksi dengan orang lain. Interaksi yang paling mudah untuk dilakukan yaitu dengan komunikasi. Baik disadari maupun tanpa disadari setiap hari akan selalu menjalin komunikasi baik dengan orang tua, saudara, teman, guru, dosen serta baik dalam masyarakat maupun dalam perusahaan. Komunikasi ini berjalan secara terus menerus dalam kehidupan manusia sebagai sarana bertukar informasi.

Salah satu jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal dianggap mudah dilakukan, komunikasi terjadi secara langsung dimana orang-orang saling bertatap muka sehingga umpan balik dapat secepatnya diterima. Komunikasi interpersonal juga lebih bersifat personal, sehingga komunikator dapat mengetahui lebih jauh tentang komunikan baik kepribadian, karakter, maupun yang diharapkan komunikan.

Sebagai sekretaris yang pekerjaannya tidak jauh-jauh dari yang namanya komunikasi baik dengan atasan, bawahan, orang-orang luar perusahaan, maupun klien akan sangat menguntungkan apabila memiliki

kemampuan dalam komunikasi interpersonal ini. Sekretaris yang mampu menguasai komunikasi interpersonal akan cenderung lebih memahami pihak lain, dikarenakan sifat komunikasi yang personal. Dengan lebih memahami pihak yang diajak berbicara baik dari segi kepribadian, karakteristik, latar belakang sosial, bahasa serta pendidikan akan memudahkan kedua belah pihak dalam menjalin komunikasi. Sekretaris yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan menggunakan berbagai segi tersebut untuk menyusun serta menyampaikan informasi yang diperlukan sesuai dengan kemampuan penerima pesan sehingga mudah untuk dipahami serta meminimalisir terjadinya *miss communication*.

#### 1. Memudahkan sosialisasi diri

Kemampuan memahami pihak lain ini akan sangat membantu seorang sekretaris dalam hal bersosialisasi dalam kantor. Seorang sekretaris yang dapat memahami karakter dari lawan bicara, dalam menjalin komunikasi akan memperhatikan kelemahan serta kelebihan yang dimiliki oleh lawan bicara sehingga sekretaris tidak akan menyampaikan informasi melebihi batas kemampuan lawan bicaranya sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar, dan aktif karena adanya persamaan pengetahuan sehingga tidak ada salah satu pihak yang memonopoli jalannya komunikasi. Sekretaris yang dapat menciptakan komunikasi yang mengasyikan akan mudah bersosialisasi dan diterima oleh siapa saja karena sikapnya yang dapat menghargai orang lain.

Sekretaris yang dapat bersosialisasi dengan baik akan cenderung lebih dapat diterima, baik oleh pimpinan. Hal ini dikarenakan sekretaris yang pandai dalam bersosialisasi, biasanya juga pandai menciptakan hubungan komunikasi yang tidak membosankan dan dapat diterima siapapun. Apalagi jika sekretaris dapat berkomunikasi dengan baik dalam penyampaian pesan mengenai pekerjaan kepada pimpinanya akan memudahkan pimpinan dalam penyelesaian tugas. Disamping itu dapat menciptakan hubungan komunikasi yang santai antara sekretaris dan pimpinan, akan sangat membantu dalam bekerja karena akan tercipta hubungan yang nonformal atau lebih ke arah personal sehingga antara sekretaris dan pimpinan akan lebih mengetahui akan apa yang diharapkan masing-masing dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

## 2. Memudahkan koordinasi pekerjaan

Sebagai sekretaris yang profesional tidak hanya dapat menjalin hubungan baik dengan pimpinan, tetapi juga dengan bawahan, serta klien pimpinan. Jika seorang sekretaris dapat menjalin hubungan yang baik dengan bawahan maka dapat menganggap bawahan sebagai teman. Hal ini akan memudahkan sekretaris dalam pengkoordinasian pekerjaan atau menyampaikan perintah dari atasan kepada bawahan, serta tujuan yang diharapkan akan tercapai dengan baik. Begitu pula jika sekretaris bisa cepat beradaptasi dengan orang-orang luar perusahaan atau klien dari pimpinan. Dengan kedekatan hubungan yang diciptakan tersebut dapat mempermudah sekretaris dalam penyampaian informasi tentang

keberadaan dan produk kantor kepada masyarakat. Hal ini diharapkan dengan sikap yang bersahaja dan berteman dari sekretaris ini dapat meningkatkan taraf kepercayaan dan minat pihak lain terhadap perusahaan serta menciptakan citra positif dari perusahaan tersebut.

### 3. Memudahkan dalam mengamati karakter dan kondisi lawan bicara

Dengan komunikasi interpersonal yang terjadi secara langsung ini akan memudahkan sekretaris dalam mengamati karakter, kondisi dari lawan bicaranya tersebut serta perubahan sikap yang mungkin terjadi pada pihak lain ketika berkomunikasi. Selama proses komunikasi dengan orang lain ini, secara sadar maupun tidak sadar seorang sekretaris harus dapat mengamati, memperhatikan semua tanggapan yang diberikan oleh orang lain terhadapnya baik tanggapan yang positif maupun tanggapan negatif.

Dengan berbagai tanggapan tersebut sekretaris harus menyikapinya dengan bijak karena hal tersebut dapat memberitahu tentang bagaimana pandangan orang lain terhadapnya dan menjadikan sekretaris dapat introspeksi diri dan mengetahui apa saja kelebihan serta kekurangan yang dimilikinya. Dengan mengetahui akan kelebihan serta kekurangannya tersebut diharapkan seorang sekretaris dapat lebih meningkatkan kelebihan yang dimilikinya tersebut.

### 4. Menciptakan hubungan yang akrab dengan pihak lain

Dengan hubungan komunikasi yang lebih personal ini akan menciptakan hubungan yang akrab antara sekretaris dan pihak lain baik itu pimpinan, bawahan, klien, maupun orang diluar perusahaan. Dengan

hubungan yang akrab akan menciptakan suasana komunikasi yang santai dan tidak bersifat formal, sehingga bahan pembicaraan tidak hanya berputar mengenai masalah pekerjaan. Akan lebih banyak topik pembicaraan yang disampaikan, mungkin saja topik tentang kehidupan saat kini, perjalanan hidup, pengalaman hidup, masalah pribadi. Semakin banyak topik pembahasan akan semakin banyak pengetahuan serta pengalaman yang diperoleh sekretaris dari proses komunikasi. Karena dengan komunikasi merupakan salah satu cara yang paling tepat untuk proses pertukaran informasi serta menambah wawasan bagi pihak-pihak yang menjalin komunikasi. Pengetahuan serta berbagai pengalaman yang diperoleh tersebut dapat digunakan sekretaris, dimana mengambil sisi positif dari pengalaman orang lain serta berusaha untuk dapat menerapkan dalam pekerjaan sehingga akan meningkatkan produktifitas dari sekretaris.

##### 5. Menciptakan keterbukaan komunikasi

Dengan komunikasi interpersonal diharapkan proses komunikasi terjalin secara keterbukaan. Keterbukaan ini dapat menjadi kunci sukses dalam menjalin komunikasi serta menciptakan rasa percaya pada orang lain. Seorang sekretaris dalam memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan harus dapat berkata sejurnya tanpa ada yang ditutup-tutupi, tidak berkata bohong, tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya serta informasi yang penting yang diharapkan oleh pihak lain, asalkan tidak melebihi batas kewajaran karena salah satu tugas sekretaris adalah menjaga rahasia baik pimpinan maupun perusahaan.

Dengan transparansi informasi yang diberikan sekretaris ini, maka sekretaris akan lebih dapat dihargai serta dapat meningkatkan rasa percaya baik bagi sekretaris maupun bagi perusahaan tersebut. Keterbukaan disini juga dapat dimaksudkan sebagai kesediaan dalam menerima masukan dari pihak lain. Masukan merupakan sebuah motivasi yang membangun ke arah yang lebih baik. Sebagai sekretaris yang profesional seharusnya dapat bersikap bijaksana menanggapi secara positif, serta mengolah berbagai masukan maupun kritik yang diperoleh dari orang lain. Dengan kritikan serta masukan yang diberikan menandakan pihak lain masih perduli, dengan kritikan maupun masukan yang diberikan dapat menjadi motivasi untuk memperbaiki apa yang kurang sesuai dan menjadikannya lebih baik lagi, sehingga ada kemauan untuk berkembang dan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

#### 6. Menciptakan empati

Komunikasi interpersonal ini juga mengajarkan sekretaris untuk dapat bersikap empati dalam komunikasi. Dengan sikap empati sekretaris tidak hanya terfokus pada isi pesan yang disampaikan tapi dengan perasaan-perasaan yang ada dalam pesan itu, dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain. Sehingga apa yang disampaikan oleh pihak lain dapat kita terima sesuai yang diharapkan. Pemahaman yang sama terhadap pesan itu menjadikan orang lain lebih dapat menghargai sekretaris sebagai pendengar yang baik.

## 7. Memunculkan penghargaan dan citra positif

Komunikasi interpersonal ini sangat penting diterapkan bagi seorang sekretaris karena banyak manfaat yang diperoleh, baik dari penghargaan orang lain terhadap diri sekretaris yang dianggap dapat menghargai dan menerima berbagai informasi yang diterima, keramahan serta kearkraban yang diciptakan selama menjalin komunikasi, dengan kedekatan antara sekretaris dengan pihak lain banyak informasi, pengetahuan serta pengalaman-pengalaman baru yang dapat digali sehingga dapat meningkatkan derajat kecerdasaan sekretaris yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan perubahan sikap sekretaris kearah yang lebih baik lagi. Serta dengan penghargaan yang diberikan dapat menciptakan citra positif sekretaris.

## B. Proses Komunikasi Interpersonal Sekretaris

Hakikatnya komunikasi tidak berlangsung begitu saja, ada komunikator yang berperan dalam menciptakan dan mengirim pesan serta komunikan yang bertugas dalam menerima dan menterjemahkan pesan tersebut. Menurut Suranto Aw (2011:10-11) proses komunikasi terdiri dari 6 langkah yaitu “keinginan berkomunikasi, encoding oleh komunikator, pengiriman pesan, penerimaan pesan, decoding oleh komunikan, dan umpan balik.”

Sekretaris juga dalam berkomunikasi harus dapat memperhatikan langkah-langkah atau proses komunikasi:

1. Keinginan berkomunikasi

Sebelum berkomunikasi pasti seseorang memiliki dasar atau alasan mereka melakukan komunikasi. Begitu pula dengan seorang sekretaris yang setiap saat menjalin komunikasi baik dengan pimpinan, bawahan, klien, maupun dengan orang-orang luar perusahaan, dalam berkomunikasi pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai.

Sekretaris menjalin komunikasi dengan pimpinan dikarenakan sebuah kewajiban dimana mereka harus senantiasa memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinannya baik mengenai jadwal pekerjaan pimpinan, menyampaikan laporan pekerjaan, laporan rapat, maupun menyampaikan laporan mengenai siapa saja yang menelepon maupun yang ingin bertemu dengan pimpinan, serta meminta saran maupun penjelasan kepada pimpinan mengenai hal-hal yang belum dimengerti.

Selain dengan pimpinan, sekretaris juga menjalin komunikasi dengan bawahan. Komunikasi antara sekretaris dan bawahan ini biasanya didasari pada penyampaian perintah-perintah atasan yang berkaitan dengan pekerjaan kantor, pemberian teguran, saran maupun penyampaian motivasi kepada bawahan. Biasanya komunikasi dengan bawahan tidak hanya masalah pekerjaan akan tetapi hanya untuk bertukar informasi sekedar curhat.

Komunikasi tidak hanya terjadi dalam ruang lingkup kantor saja, tetapi komunikasi juga terjadi dengan pihak-pihak diluar kantor. Pihak luar kantor ini juga merupakan pihak-pihak yang sangat berpengaruh besar terhadap maju mundurnya perusahaan, oleh karena itu dalam menjalin komunikasi harus sangat berhati-hati serta menjaga citra baik perusahaan. Komunikasi dengan pihak luar atau klien ini biasanya didasari pada kegiatan penerimaan tamu, penyampaian informasi mengenai perusahaan, penyampaian informasi mengenai produk perusahaan, penyampaian informasi mengenai keberadaan pimpinan, serta kegiatan komunikasi yang tidak dapat dihindarkan dalam perusahaan yaitu kegiatan bertelepon.

## 2. Encoding

Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya. Seorang sekretaris harus pandai dalam memformulasikan isi pikiran menjadi pesan yang siap disampaikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, dan yang tidak boleh dilupakan yaitu pesan yang disampaikan harus jelas dan mudah dipahami.

Dalam memformulasikan pesan-pesan yang dibutuhkan sekretaris sebelumnya mencermati dan mengamati akan kebutuhan pesan yang diharapkan. Setelah mengetahui akan pesan yang diharapkan tersebut, sekretaris menyusun gagasan-gagasan, ide-ide kedalam bentuk kata-kata.

Gagasan yang disampaikan sekretaris harus sesuai dengan kenyataan atau fakta yang ada atau pesan yang dibuat-buat tanpa ada landasannya sehingga orang lain akan merasa yakin dengan pesan yang disusun.

Gagasan yang telah dibentuk menjadi sebuah pesan tidak akan dapat diterima dengan sendirinya oleh pihak lain. Disini sekretaris juga harus menyampaikan pesan yang telah diformulasikan. Penyampaian pesan yang tidak tepat dapat mengganggu kelancaran pengiriman informasi dapat diterima sesuai yang diharapkan sekretaris. Sekretaris harus menyampaikan pesan dengan baik, dimana tidak ada faktor penghambat yang mengganggu proses pengiriman informasi seperti bahasa yang tidak sama, perbedaan penafsiran karena kata memiliki makna ganda atau dalam ruang tersebut terjadi kegaduhan.

### 3. Pengiriman pesan

Pengiriman pesan dilakukan secara bertatap muka karena pembahasan materi disini mengenai komunikasi interpersonal sehingga tidak menggunakan bantuan saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, maupun surat. Sekretaris menyampaikan informasi secara bertatap muka atau langsung berhadapan dengan pihak lain. Penyampaian pesan menggunakan bahasa yang sopan serta informasi yang diberikan haruslah efektif namun tetap jelas oleh penerima pesan. Komunikasi yang terjadi secara langsung ini akan membantu sekretaris dalam memahami karakter, situasi dan kondisi penerima pesan, raut muka, serta keminatan dalam menjalin komunikasi. Pengiriman pesan yang menarik akan menciptakan

komunikasi akan mengalir terus menerus sehingga komunikasi berjalan secara aktif.

#### 4. Penerimaan pesan

Penerima pesan disini ditujukan kepada pimpinan, bawahan, klien serta orang-orang luar perusahaan yang membutuhkan berbagai informasi untuk memenuhi kebutuhannya terkait informasi yang mereka inginkan dan diperlukan. Pesan yang telah disampaikan oleh sekretaris telah diterima oleh pihak lain. Akan tetapi sekretaris belum dapat memastikan apakah pesan yang telah disampaikan tersebut dapat diterima dengan baik, serta maksud dari pesan sesuai dengan yang diharapkan oleh sekretaris. Penerimaan tersebut tergantung dari bagaimana penerima menerjemahkan pesan yang diterimanya. Sekretaris akan mengetahui apakah komunikasi berjalan secara efektif atau tidak ketika penerima telah memberikan umpan balik.

#### 5. Decoding oleh komunikasi

Pesan yang telah diterima kemudian diterjemahkan oleh penerima pesan, pada proses ini penerima berusaha menterjemahkan pesan yang diterimanya kemudian menghubungkan dengan pengetahuan yang dimiliki, serta pada suatu hal lain yang telah dimengerti. Penerima pesan berusaha menterjemahkan pesan yang diterima dari sekretaris dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan sekretaris. Untuk menghindari terjadinya *miss communication* dalam pemberian umpan balik, diperlukan kesediaan masing-masing

pihak yang menjalin komunikasi untuk mengklarifikasi sekiranya tidak memahami isi pesan yang diterima. Dalam hal ini, decoding memiliki peranan yang penting. Sekiranya penerima pesan tidak memahami isi serta maksud pesan yang diterimanya, maka merupakan suta tindakan yang tepat, apabila sebelum memberikan tanggapan terlebih dahulu berusaha mencari penjelasan atas pesan tersebut.

#### 6. Umpam balik

Setelah penerima pesan menerima pesan dan memahami isi pesan yang terkandung dalam pesan tersebut. Dari umpan balik yang diberikan akan terlihat komunikasi tersebut dapat berjalan efektif ataupun tidak. Apabila penerima pesan memberikan umpan balik negatif berarti penerima pesan tidak dapat menerima dengan benar pesan yang diterimanya. Dari umpan balik negatif ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi sekretaris untuk memperbaiki isi dan cara penyampaian pesan.

Apabila penerima pesan memberikan umpan balik positif menandakan penerima bersedia untuk menerima dan mengerti pesan dengan baik serta memberikan tanggapan sebagaimana yang diinginkan oleh sekretaris. Dengan umpan balik yang positif ini akan membuat komunikasi berlanjut, permasalahan mendapatkan jalan keluarnya, hubungan antara sekretaris dan penerima tetap atau bertambah baik. Sesudah umpan balik diterima oleh sekretaris itulah komunikasi secara sepenuhnya terjadi. Dimana,

secara bergantian peran sekretaris berubah menjadi penerima pesan dan penerima pesan berubah menjadi pengirim pesan.

### **C. Menciptakan Komunikasi Interpersonal yang Efektif**

Kebutuhan komunikasi tidak hanya diperlukan dikalangan masyarakat umum akan tetapi dalam sebuah perusahaan komunikasi ini juga sangat penting selain sebagai sarana bertukar informasi juga untuk menciptakan hubungan yang lebih baik dan erat antara orang-orang yang terkait dalam kantor untuk meningkatkan produktifitas pekerjaanya. Akan tetapi proses pertukaran informasi ini tidak selamanya berhasil, pasti ada hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak berjalan dengan efektif. Akan tetapi apabila sekretaris dapat bersifat kreatif dan pandai dalam menjalin komunikasi baik antara pimpinan, bawahan, klient maupun orang-orang dari luar kantor, maka bukan hal yang tidak mungkin jika proses komunikasi dapat berjalan secara efektif.

a. Komunikasi interpersonal yang efektif antara sekretaris dengan pimpinan

Menjalin komunikasi interpersonal antara sekretaris dengan pimpinan mungkin akan cukup sulit dilakukan karena perbedaan jabatan antara sekretaris sebagai bawahan terhadap pimpinan yang merupakan atasan.

Disini ada garis pembatas yang jelas membedakan tingkatan mereka dalam suatu perusahaan akan tetapi bukan tidak mungkin sekretaris dapat menjalin komunikasi interpersonal yang efektif dengan pimpinannya.

Sekretaris yang memang merupakan pembantu pimpinan akan senantiasa

berada berdekatan dengan pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya. Keterkaitan pimpinan dengan sekretarisnya dalam menyelesaikan berbagai tugasnya yang menyebabkan antara sekretaris dan pimpinan sering terlibat dalam suatu komunikasi. Apabila sekretaris dapat menjalin komunikasi yang baik, menciptakan komunikasi yang lebih akrab, serta dapat menjadi tempat bertukar pikiran pimpinannya dalam berbagai permasalahan kantor yang dihadapinya, namun tetap dalam batasan-batasan yang berlaku. Hal ini akan menlunturkan kekakuan dalam menjalin komunikasi antara pimpinan dengan bawahan karena faktor jabatan. Komunikasi yang berjalan formal dapat beralih kearah yang lebih santai, sehingga sekretaris dapat lebih mendalami dan mengetahui berbagai hal yang diharapkan pimpinan dalam berkomunikasi.

Komunikasi ke atas dapat berbentuk usulan, laporan, atau keluhan dari sekretaris terhadap atasannya. Apabila seorang sekretaris telah menetapkan tujuan dalam penyampaian informasi maka tahapan-tahapan yang dapat dilakukan agar pesan dapat sampai kepada pimpinan dan diterima dengan baik yaitu:

1. Menyiapkan gagasan-gagasan atau ide-ide yang akan disampaikan kepada atasan, misalnya seorang sekretaris merasa dalam perusahaan tersebut kinerja dari para pegawai kurang maksimal sehingga dapat mengganggu produktivitas perusahaan.

2. Sekretaris harus memahami isi pesan yang akan disampaikannya serta mencari fakta-fakta yang dapat memperkuat isi pesan. Serta inforamsi tersebut dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
3. Penyampaian pesan se bisa mungkin memperhatikan keadaan serta kondisi pimpinan apakah sedang sibuk atau dalam keadaan santai sehingga pembicaraan dapat berjalan dengan lancar.
4. Memulai pembicaraan dengan menunjukkan rasa rendah hati, maksudnya seorang sekretaris yang memang sebagai bawahan harus tetap menyadari kedudukannya berada dibawah pimpinan sehingga harus tetap menghargai kepentingan pimpinan.
5. Pesan-pesan disampaikan dengan bahasa sopan, pesan disampaikan dengan bahasa yang jelas sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang salah.
6. Tetap menjaga nada pembicaraan sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang menggurui. Dalam menegaskan pembicaraan diperbolehkan mempergunakan gerakan tangan akan tetapi tidak berlebihan.
7. Bersedia menerima umpan balik yang positif maupun negatif.

Dengan berbagai tahapan diatas diharapkan pesan yang sekretaris sampaikan dapat diterima dengan baik oleh pimpinan, dan pimpinan dapat memberikan tanggapan atau umpan balik dari pesan yang diterimanya sehingga proses komunikasi dapat berjalan dengan efektif.

b. Komunikasi interpersonal yang efektif antara sekretaris dengan bawahan

Komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam kantor tidak hanya antara sekretaris dengan pimpinan, komunikasi ini juga terjalin antara sekretaris dengan bawahan. Bentuk komunikasi kebawah ini dapat berupa percakapan, dialog atau wawancara interpersonal satu lawan satu orang, rapat, konferensi atau penyampaian tugas. Bawahan juga merupakan bagian yang penting dalam perusahaan dimana mereka yang menggerakkan laju produksi perusahaan, agar bawahan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan perusahaan maka dalam penyampaian pesan harus lengkap dan jelas sehingga dapat dimengerti oleh bawahan. Sekretaris merupakan penghubung antara pimpinan. Oleh karena itu, sekretaris sangat berperan penting dalam penyampaian pesan kepada bawahan.

1. Sekretaris berperan dalam mengolah informasi yang diperolehnya dari atasan mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab bawahan. Pesan yang diperoleh tidak boleh ditambah ataupun dikurangi karena nanti akan menyebabkan pesan yang baru tidak sejalan dengan maksud yang dituju oleh atasan.
2. Pada situasi ini sekretaris harus bisa menempatkan dirinya sebagai bawahan, tidak semua bawahan memiliki jenjang pendidikan yang tinggi, latar belakang sosial yang sama oleh karena itu penyampaian pesan harus disesuaikan dengan kemampuan penerimaan bawahan.

3. Meskipun jenjang pekerjaan dibawah sekretaris, namun sekretaris harus dapat menghargai bawahan sebagai seseorang yang sama tingkatannya, sikap menghargai ini akan memudahkan penyampaian informasi karena bawahan akan merasa keberadaannya memang berarti dalam perusahaan.
4. Sekretaris dalam menyampaikan pesan menggunakan bahasa yang sopan, penyampaian pesan jelas serta mudah dipahami oleh bawahan sehingga isi pesan sesuai dengan apa yang diinginkan. Sekretaris harus bisa menerangkan secara terperinci setiap detail pekerjaan yang telah dilimpahkan atasannya kepada bawahan, sehingga bawahan dapat benar-benar paham dengan yang diharapkan atasan.
5. Menunjukkan sikap yang mendukung dalam jalannya komunikasi karena setiap orang yang menjalin komunikasi memiliki kepentingan masing-masing yang berbeda dan penting. Memotivasi bawahan untuk menjalankan berbagai aktivitas sesuai dengan pesan yang telah disampaikan
6. Bersifat terbuka, memberikan kesempatan kepada bawahan untuk meminta penjelasan ulang akan pesan yang diterima serta mengutarakan pendapatnya, tidak hanya memonopoli pembicaraan karena akan mengganggu kelancaran komunikasi. Menerima berbagai kritikan sebagai saran dan masukan positif demi kemajuan perusahaan.

c. Komunikasi interpersonal yang efektif antara sekretaris dengan klien

Interaksi yang terjadi dalam suatu kantor tidak hanya melibatkan orang-orang yang berada dan berperan dalam kantor saja. Komunikasi juga terjadi dengan pihak luar, pihak luar disini seperti relasi atau klien diatas. Klien juga berperan penting terhadap maju mundurnya suatu perusahaan, karena mereka merupakan pihak-pihak yang menjalin kerjasama dengan sebuah perusahaan. Sekretaris sebagai seseorang yang membuka percakapan sebelum klien dapat bertemu dengan pimpinan, disini sekretaris sangat berperan penting dalam meningkatkan citra perusahaan dimana mereka dituntut bersikap ramah dan bersahaja dalam menerima tamu pimpinan yang membutuhkan informasi akan keberadaan pimpinan. Sekretaris harus menunjukkan sikap yang bersahabat sehingga pesan-pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipercaya dengan baik.

1. Bersikap ramah dan menunjukkan perhatian terhadap kepentingan klien. Menanyakan hal-hal yang dapat dibantu oleh seorang sekretaris terhadap permasalahan yang mungkin sedang dihadapi.
2. Menyusun materi pembicaraan dengan baik serta memahami isi pesan yang akan diberikan kepada pihak lain. Sekretaris juga harus meyakini bahwa pesan yang akan disampaikan dapat dijamin kebenarannya serta bertanggung jawab penuh terhadap pesan tersebut.
3. Pesan yang disampaikan benar apa adanya, tidak ada yang ditutup-tutupi atau tidak berkata bohong. Misalnya seorang klien ingin bertemu dengan pimpinan akan tetapi saat ini sedang menerima tamu

penting, maka pesan yang disampaikan harus sesuai dengan kenyataan.

4. Pesan yang disampaikan harus jelas dan mudah dipahami oleh pihak lain sehingga tidak menimbulkan salah penafsiran yang dapat mengganggu jalannya komunikasi.
  5. Ikut merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pihak lain, tunjukkan bahwa sekretaris memiliki kepedulian yang tinggi terhadap keadaan klien tersebut dengan menyarankan untuk menunggu. Dengan keramahan dan sopan santun, klien akan merasa dihargai sehingga mereka akan merasa nyaman dalam menjalin komunikasi sehingga mampu menerima pesan tersebut.
- d. Komunikasi interpersonal yang efektif antara sekretaris dan orang-orang luar kantor

Komunikasi yang terjadi dengan orang-orang luar kantor biasanya dikarenakan kebutuhan informasi terkait tentang perusahaan maupun produk-produk dari perusahaan itu sendiri. Komunikasi ini dapat dijadikan sarana memperkenalkan dan mempromosikan kualitas perusahaan serta produk yang dihasilkan. Kemampuan sekretaris dalam komunikasi sangat dibutuhkan dalam mengemas pesan yang akan disampaikan dalam bentuk yang menarik dan dapat diterima oleh setiap kalangan masyarakat.

1. Isi pesan disusun secara sederhana, mudah diterima oleh semua kalangan masyarakat, baik yang tingkat pendidikannya tinggi, rendah

maupun yang berlatar belakang sosial budaya berbeda, akan tetapi isi pesan dapat dipahami lawan bicara.

2. Menunjukkan sikap bersahaja dan bersahabat kepada pihak lain, dengan ikut merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain terkait kebutuhan informasi yang mereka inginkan.
3. Sekretaris yang dapat mendekatkan diri dan menunjukkan sikap akrab dapat mengetahui berbagai keinginan dan harapan mereka akan proses komunikasi ini.
4. Sekretaris menyampaikan pesan mengenai perusahaan serta produk perusahaan dengan bahasa yang mudah dipahami serta jelas. Pesan yang disampaikan harus sesuai dengan kenyataan tidak ada yang dikurangi, ditambah atau disembunyikan. Menunjukkan perhatian yang mendalam terhadap pihak lain sehingga mereka merasa tertarik dan lebih menghargai pesan yang disampaikan.
5. Sekretaris memberikan kesempatan-kesempatan pihak lain untuk menanyakan mengenai berbagai informasi yang dirasa kurang jelas. Hal ini akan menunjukkan rasa peduli sekretaris.
6. Menerima umpan balik yang positif dan negatif
7. Kemampuan sekretaris yang baik dalam membawakan pesan yang disampaikannya itu akan menciptakan kepercayaan dihati penerima pesan. Dengan kepercayaan yang telah diperoleh sekretaris, akan memudahkan sekretaris dalam memberikan rangsangan-rangsangan

atau pendapat yang dapat dengan mudah diterima oleh penerima pesan, sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai.

#### **D. Faktor Penghambat dan Pendukung Komunikasi Interpersonal**

##### 1. Faktor penghambat komunikasi interpersonal

Komunikasi bukanlah merupakan kegiatan yang tabu bagi manusia, karena disadari maupun tidak disadari setiap hari mulai dari membuka mata sampai menutup mata manusia selalu menjalin komunikasi dengan orang lain. Komunikasi ini merupakan kegiatan yang sangat mudah karena setiap orang hampir dapat melakukannya, begitu juga dalam dunia usaha tidak pernah lepas dari yang namanya komunikasi baik antar orang dalam perusahaan maupun antar perusahaan dalam menjalin sebuah kesepakatan kerjasama. Sekretaris sebagai sebuah profesi dalam perusahaan juga tidak pernah terlepas dari yang disebut berkomunikasi. Sekretaris dalam menjalin komunikasi dalam perusahaan tidak hanya dengan pimpinan akan tetapi sekretaris juga menjalin komunikasi dengan bawahan, klien, serta orang-orang luar perusahaan.

Komunikasi yang dianggap mudah ini bila ditelusuri dan dicermati lebih mendalam ternyata tidaklah semudah kelihatannya. Seperti halnya seorang sekretaris yang sudah berusaha untuk berkomunikasi sebaik-baiknya kadang kala masih saja dalam berkomunikasi karena berbagai alasan. Usaha untuk berkomunikasi secara maksimal kadang-kadang diganggu oleh berbagai hambatan.

a. Rendahnya kepercayaan terhadap kredibilitas sekretaris

Sekretaris akan sangat berperan penting dalam hal penyampaian informasi dalam kantor. Oleh karena itu pelaksanaan komunikasi interpersonal dapat terjalin secara efektif tergantung pada bagaimana seorang sekretaris dapat diterima oleh pihak lain sebagai komunikan. Akan tetapi tidak selamanya proses komunikasi interpersonal yang terjadi dalam kantor ini bisa terjalin secara efektif. Salah satu faktor penghambat yang dapat menyebabkan komunikasi tidak efektif adalah ketika seorang sekretaris dalam penyampaiannya tidak memiliki kewibawaan serta kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada pihak lain. Sekretaris yang bermaksud untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan hanya akan dipandang sebelah mata oleh pihak lain karena dianggap kurang berkompeten atau kurang memiliki kecerdasan dalam menyampaikan informasi yang diperlukan.

Sekretaris yang kurang memiliki wibawa didepan orang lain ketika menyampaikan pesan menyebabkan berkurangnya perhatian orang lain terhadap sekretaris. Jika lawan bicara sudah tidak memperhatikan pesan yang disampaikan oleh sekretaris maka akan memudarkan rasa percaya lawan bicara terhadap keakuratan serta ketepatan pesan yang telah disampaikan. Ketidakpercayaan ini akan mengganggu jalannya komunikasi, karena apabila pesan yang disampaikan oleh sekretaris tidak dapat dipercaya maka akan sulit untuk mengubah sikap lawan bicara sesuai dengan tujuan komunikasi.

b. Kurang memahami karakteristik lawan bicara

Karakteristik antara orang yang satu dengan orang yang lain tidaklah sama, perbedaan itu biasanya terletak pada tingkat pendidikan, usia serta jenis kelamin. Sebagai seorang sekretaris yang profesional harus dapat memahami semua perbedaan yang ada dalam menjalin komunikasi dengan orang lain. Jika sekretaris tidak dapat membedakan serta menyama ratakan dan menganggap sama semua orang yang diajak berkomunikasi kemungkinan besar komunikasi tersebut akan berjalan tidak lancar. Sebagai contohnya apabila sekretaris berkomunikasi dengan seseorang yang memiliki pendidikan rendah akan tetapi topik yang dibahas mengenai perkembangan laju perusahaan di era global saat ini, sudah pasti komunikasi tidak akan efektif dimana lawan bicara tidak memiliki pengetahuan atau kompetensi mengenai masalah tersebut. Lawan bicara sudah pasti kurang memahami pesan yang disampaikan oleh sekretaris sehingga dapat menghambat komunikasi karena terjadi kesalah pahaman atau pesan yang diterima oleh lawan bicara tidak sesuai dengan isi pesan yang diharapkan oleh sekretaris.

c. Prasangka negatif

Perasaan negatif ini dapat berupa rasa tidak nyaman seperti: takut, tertekan, terpaksa, enggan, agresif, dan malu. Prasangka negatif ini sangat berdampak buruk dalam proses komunikasi karena dapat mendorong kearah penolakan dari pihak-pihak yang menjalin

komunikasi. Sekretaris yang memiliki perasaan tidak nyaman dalam komunikasi seperti diatas akan menjadi sibuk dengan dirinya sendiri dan hal-hal di luar hal yang harus disampaikan. Sekretaris yang memiliki prasangka negatif akan merasa kurang percaya terhadap dirinya sendiri. Sekretaris akan merasa takut dan tertekan dalam menyampaikan informasi, mereka akan berfikiran apabila pesan yang disampaikan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh orang lain serta pesan tersebut tidak dapat diterima dengan baik.

Dengan keragu-raguan yang ditunjukkan sekretaris dalam menyampaikan informasi tersebut justru akan menjadikan lawan bicara merasa enggan dan terpaksa dalam menangkap serta menerima gagasan-gagasan maupun isi pesan yang disampaikan oleh sekretaris. Akibatnya, sekretaris tidak dapat mengemas dan mengirim pesan dengan baik, dan penerima pesan tidak siap menurunkan tingkat kredibilitas sekretaris didepan mata orang lain.

d. Perbedaan bahasa

Hambatan karena perbedaan bahasa sering terjadi di perusahaan besar yang memiliki karyawan dan berasal dari daerah lain atau negara lain. Mereka memiliki bahasa daerah yang berbeda antara tempat yang satu dengan tempat yang lain. Sekretaris harus benar-benar menyadari dan memperhatikan hambatan dari perbedaan bahasa ini. Apabila dilihat kembali perbedaan bahasa ini merupakan hal

sepele tetapi dampaknya sangatlah besar terhadap kelancaran komunikasi.

Sekretaris harus dapat menempatkan dirinya secara tetap sesuai dimana keberadaannya. Sekretaris yang bekerja di sebuah perusahaan dimana banyak orang-orang yang keluar masuk dari berbagai daerah yang berbeda dan dengan berbagai bahasa yang berbeda pula. Apabila dalam bekerja seorang sekretaris terbawa oleh bahasa sehari-hari (bahasa daerah) yang digunakan maka mengakibatkan ketidakpahaman lawan bicara karena belum tentu mereka berasal dari daerah yang sama. Proses komunikasi tidak akan berjalan dengan lancar karena salah satu pihak tidak dapat mengartikan isi pesan atau menafsirkan isi pesan. Komunikasi bukan menjadi sarana bertukar informasi yang akurat lagi. Bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dapat berubah menjadi penghambat bila antara sekretaris dan lawan bicara mengartikan isi pesan secara berbeda.

e. Komunikasi satu arah

Komunikasi berjalan satu arah, dari komunikator kepada komunikan terus menerus dari awal sampai akhir. Pada komunikasi ini sekretaris sepenuhnya berperan sebagai komunikator yaitu sebagai pihak yang menyusun dan menyampaikan pesan kepada pihak lain dari awal komunikasi sampai komunikasi diakhiri. Pihak lain hanya berperan sebagai pendengar dimana hanya mendengarkan serta menerima pesan yang disampaikan oleh sekretaris tanpa memberikan

tanggapan ataupun umpan balik terhadap pesan yang telah diterimanya. Dengan sikap pasif dari pihak komunikasi ini seorang sekretaris tidak dapat mengetahui penerima dalam mengartikan pesan yang disampaikan, apakah sudah jelas atau pesan yang telah diberikan tidak dapat dimengerti dan ditakutkan tujuan dari pesan tidak dapat tercapai. Komunikasi yang seperti ini juga tidak bisa berjalan secara timbal balik karena ada satu pihak yang hanya bersikap pasif sehingga komunikasi tidak dapat berlangsung secara terus menerus.

f. Lingkungan

Ruang kerja sekretaris biasanya ditempatkan di ruang terbuka yang mudah dijumpai oleh lain, hal ini dikarenakan untuk memudahkan pihak luar kantor jika ingin meminta informasi atau mengklarifikasi pertemuan dengan pimpinan. Sekretaris juga berperan sebagai perantara antara pimpinan dan klien sebelum mereka dapat bertemu. Dengan posisi ruang kerja yang diletakkan ditempat terbuka pasti akan menyebabkan banyak terjadinya lalu lalang oleh orang-orang baik pekerja dikantor tersebut maupun pihak luar kantor.

Hal tersebut menyebabkan kurang terciptanya suasana yang kondusif serta nyaman. Tempat yang terbuka akan menyebabkan kurangnya keleluasan atau kenyamanan dalam penyampaian informasi yang sifatnya rahasia atau pribadi. Serta tempat yang bising atau gaduh tersebut juga sangat mengganggu proses pengiriman informasi. Sekretaris dituntut untuk berbicara secara sopan, lemah lembut dan

memperhatikan nada bicaranya, apabila suara sekretaris tersebut terganggu oleh suara bising serta gadung dari lingkungan dimana sekretaris tersebut bekerja yang ada kemungkinan pesan yang disampaikan tidak dapat diterima dengan baik oleh pihak lain sehingga tujuan komunikasi tidak dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

g. Penyaringan pesan kurang tepat

Hambatan karena penyaringan pesan yang kurang tepat disebabkan oleh seorang sekretaris yang terkadang dalam berkomunikasi tidak menyampaikan pesan yang diinginkan oleh lawan bicara secara keseluruhan. Sebelum sekretaris melakukan penyaringan terhadap pesan yang akan disampaikan biasanya ada berbagai pertimbangan yang mendasari dilakukannya pengurangan atau penyaringan dari isi pesan tersebut. Misalnya pesan yang akan disampaikan terlalu banyak, pesan kurang etis untuk disampaikan dan pesan tersebut bersifat rahasia.

Akan tetapi ada kemungkinan bahwa seorang sekretaris kurang memahami akan kebutuhan pesan yang diharapkan oleh pihak lain. Hal ini berdampak ketika sekretaris melakukan pengurangan akan isi pesan tersebut ternyata pesan tersebut dibutuhkan oleh pihak lain. Pengurangan dan penyaringan isi pesan yang salah ini mampu menghambat penyampaian informasi yang seharusnya dapat diketahui dan dibutuhkan oleh pihak lain. Hal tersebut sebenarnya dapat

dihindarkan apabila sebelum seorang sekretaris menyampaikan informasi terlebih dahulu menganalisis kebutuhan pihak lain yang akan diberi informasi atau berusaha melihat kebutuhan informasi dari sudut pandang penerima informasi, sehingga meminimalisir terjadinya pengurangan informasi yang salah.

h. Perbedaan spesialisasi pekerjaan

Dalam suatu perusahaan pasti terdapat spesialisasi pekerjaan, hal ini dikarenakan agar kerja dapat dilakukan secara efisien dan efektif. Dalam kenyataannya sekretaris memiliki bidang khusus dalam membantu setiap pekerjaan pimpinan dalam kantor, spesialisasi pekerjaan ini menimbulkan perbedaan dan kesenjangan yang mampu memisahkan orang-orang untuk menjalin komunikasi. Hal tersebut terjadi karena perbedaan fungsi, kepentingan dan kegiatan, yang mengakibatkan mereka seakan ada pada dunia yang berbeda. Akibatnya, sekretaris akan sulit dalam menciptakan kesamaan rasa dan pengertian antar para pegawai dalam perusahaan. Hal ini tentu saja menjadi penghalang besar untuk berkomunikasi.

2. Pendukung komunikasi interpersonal

Komunikasi yang disampaikan oleh sekretaris dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditentukan apabila pihak-pihak yang menjalin komunikasi tersebut paham serta mengerti terhadap kemampuan serta isi pesan yang disampaikan. Keberhasilan komunikasi ini tidak dapat terjadi

begitu saja apabila tidak ada faktor-faktor pendukung yang menunjang keberhasilan komunikasi tersebut.

a. *Kredibilitas* sekretaris

Sekretaris yang memiliki *kredibilitas* tinggi akan mampu bersikap wibawa dalam setiap penyampaian informasi yang disampaikannya. Sikap wibawa yang ditunjukkan sekretaris tersebut dapat menunjukkan seberapa paham sekretaris dalam menguasai serta memahami pesan-pesan yang dibutuhkan oleh pihak lain. Semakin menunjukkan kewibawaan sekretaris dimata lawan bicara, maka akan semakin mudah mempengaruhi perubahan sikap dan perilaku lawan bicara melalui pesan yang kita sampaikan. Hal ini dikarenakan kesan yang dibentuk lawan bicara tentang kemampuan sekretaris dalam menyampaikan topik atau pesan kepada pihak lain.

Dengan kesan tersebut lawan bicara akan merasa percaya dengan kualitas sekretaris dalam menyampaikan pesan yang diharapkan, dimana sekretaris mampu mengetahui pokok permasalahannya. Dengan kepercayaan yang telah didapatkan dari pihak lain ini, maka sekretaris bebas mengutarkan pendapatnya tanpa prasangka buruk dari lawan bicara. Sekretaris yang sudah dipercaya baik terkait orangnya, kualitas maupun pesan yang diinformasikan akan lebih mudah meyakinkan lawan bicara. Dalam dunia bisnis hal ini akan sangat menguntungkan karena perusahaan dapat memberikan informasi

sebanyak-banyaknya mengenai kelebihan perusahaan dan masyarakat pun akan mempercayai kualitas dari perusahaan.

b. Kecakapan sekretaris

Sekretaris sebelum menyampaikan pesan yang dibutuhkan oleh orang lain terlebih dahulu mempelajari serta memahami materi yang akan disampaikan terlebih dahulu. Sehingga dapat mengetahui kelebihan serta kelemahan dari isi pesan yang disampaikan, dengan begitu sekretaris dapat memilah-milah informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh pihak lain dan yang bermanfaat serta informasi yang tidak penting sebaiknya tidak perlu diungkapkan karena itu hanya akan membuang-buang waktu. Sekretaris yang telah memahami materi yang disampaikannya itu apabila mendapat tanggapan dari pihak lain pasti dapat mengklarifikasi secara seksama serta mendetail sesuai apa yang diharapkan oleh komunikan.

Tanggapan-tanggapan serta argumentasi yang disampaikan tersebut dapat digunakan sebagai sarana mengetahui seberapa paham sekretaris dalam memahami materi atau isi pesan yang disampaikan. Dengan kecakapan yang ditunjukkan sekretaris dalam berkomunikasi akan memberikan kesan positif bagi sekretaris serta membangkitkan minat serta menumbuhkan perhatian lawan bicara untuk menjalin komunikasi yang lebih personal.

c. Pengetahuan sekretaris

Sekretaris merupakan pekerjaan yang sangat berdampak besar terhadap kelancaran pekerjaan pimpinan. Ruang lingkup pekerjaan sekretaris cukuplah luas tidak hanya berkutat dengan hal-hal yang berkaitan dengan catat mencatat seperti penanganan surat akan tetapi juga membantu kelancaran pekerjaan pimpinan dengan pihak lain. Oleh karena itu agar sekretaris dapat mengimbangi dan menyesuaikan diri dengan berbagai macam pekerjaan pimpinan, sekretaris dituntut memiliki pengetahuan yang luas.

Sekretaris yang memiliki pengetahuan yang luas akan terlihat ketika menjalin sebuah komunikasi. Pengetahuan yang dimiliki tersebut akan membantu sekretaris dalam memahami serta menguasai materi yang disampaikan, dalam proses pembentukan pesan tersebut sekretaris mampu menyesuaikan data-data dengan kenyataan yang ada sehingga informasi yang disampaikan tersebut akan terjamin ketepatannya. Disamping itu sekretaris yang memiliki pengetahuan akan mudah menjalin komunikasi dengan siapa saja karena mereka memiliki pandangan yang luas sehingga berbagai topik yang dibahas dapat diterima dengan baik. Hubungan komunikasi akan berjalan dengan baik dan terus menerus, tidak pernah kehabisan topik yang akan dibahas sehingga antara sekretaris dan komunikasi akan sama-sama memberikan informasi serta mendapatkan berbagai informasi yang baru.

d. Daya tarik sekretaris

Pada umumnya seseorang akan melihat orang lain dari segi fisiknya terlebih dahulu, apakah cantik, tampan setelah itu baru melihat tentang kepribadiannya. Dalam kehidupan nyata seseorang sekretaris biasanya digambarkan sebagai seseorang yang cantik, anggun, lemah lembut dan pandai dalam berpenampilan sehingga dapat menarik perhatian orang lain. Seorang sekretaris yang cantik bahkan dapat berpenampilan menarik akan cenderung mendapat perhatian lebih dari orang lain. Daya tarik tersebut tidak hanya dilihat dari segi fisik sekretaris akan tetapi daya tarik tersebut juga datang dari sikap yang sopan, ramah, bersahaja seorang sekretaris dalam berkomunikasi, kecapakan, kepekaan serta pengetahuan yang dimiliki sekretaris dalam berkomunikasi.

Dengan daya tarik yang ditunjukkan seorang sekretaris tersebut, akan menjadikan sekretaris menjadi pusat perhatian bagi orang lain. Dengan demikian sekretaris akan jauh lebih mudah menyampaikan informasi atau gagasan-gagasan yang dimilikinya. Pihak lain akan memperlakukan secara sopan dan menghargai setiap informasi yang disampaikan, sehingga mereka akan lebih seksama dalam mendengarkan serta mencermati isi pesan yang sekretaris sampaikan. Sehingga diharapkan pesan yang disampaikan oleh sekretaris dapat diterima dengan baik oleh pihak lain, dan dapat merubah pandangan

orang lain tentang sesuatu yang telah disampaikan sesuai dengan pandangan sekretaris.

e. Keramahan sekretaris

Bersikap ramah kepada orang lain harus dimiliki setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat, banyak manfaat yang dapat diperoleh dengan sikap ramah salah satunya menambah teman. Begitu pula sebagai seorang sekretaris yang bekerja dan berhubungan dengan banyak orang. Dituntut harus dapat bersikap ramah, karena mereka sebagai citra pimpinan maupun sebagai penentu citra perusahaan tersebut. Sikap ramah yang diberikan sekretaris kepada orang lain akan membuat orang lain merasa dihargai serta akan memudahkan pihak lain dalam menangani kesulitan yang mungkin sedang dihadapi.

Sekretaris yang cekatan dan memiliki profesionalisme yang tinggi ketika melihat seseorang yang merasa kebingungan dalam mencari informasi dengan ramah dan sopan menanyakan apa yang dapat dibantu bahkan dapat memecahkan masalah dari persoalan itu akan menyebabkan sekretaris dianggap memiliki kepekaan yang tinggi dan meningkatkan citra positif sekretaris.

f. Keakraban sekretaris

Sikap akrab merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi daya tarik di mata komunikasi. Begitu pula dengan sekretaris yang dapat akrab dengan lawan bicara akan lebih menarik dan akhirnya menjadikan komunikasi efektif. Pihak yang diajak bicara akan lebih

menyenangi sekretaris yang memiliki hubungan yang erat dengan dirinya. Sekretaris yang dapat menjalin hubungan yang erat mendekatkan diri dengan pihak lain akan lebih dapat memperoleh tanggapan yang positif terhadap berbagai pesan yang disampaikan. Pihak lain akan lebih merasa nyaman untuk menjalin komunikasi sehingga akan lebih banyak lagi informasi yang didapatkan bahkan berbagai pesan atau informasi yang mungkin sangat rahasia bagi seseorang. Hal ini disebabkan oleh kelihian sekretaris yang dapat menciptakan hubungan akrab sehingga lebih bersifat bersahabat dan dalam komunikasi tidak ada halangan atau pembatas seperti jabatan maupun faktor lainnya. Dapat dilihat apabila sekretaris dapat menjalin kedekatan dengan bawahan ini merupakan salah satu faktor yang menentukan efektifitas komunikasi, sehingga sekretaris perlu menciptakan kedekatan melalui berbagai cara sehingga sekretaris tidak dianggap asing atau orang lain bagi bawahan.

g. Kemampuan memahami lawan bicara

Dalam sebuah perusahaan orang-orang yang terkait didalamnya pasti memiliki banyak perbedaan antara orang yang satu dengan orang yang lain, baik dari latar belakang sosial, pendidikan, usia, jenis kelamin. Agar komunikasi tetap dapat berjalan secara efektif, seorang sekretaris harus memahami berbagai perbedaan yang ada dengan lawan bicaranya. Apabila sekretaris dapat memahami perbedaan yang ada, dia akan menjalin komunikasi sesuai dengan kemampuan dan

topik yang dapat diterima oleh pihak lain. Serta dalam penyampaian untuk mengantisipasi perbedaan latar belakang sosial seseorang sebaiknya dalam penyampaian pesan menggunakan bahasa yang umum digunakan dan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan salah pengertian. Sehingga penerima pesan dapat menangkap isi yang terkandung dalam pesan dengan baik.

h. Pesan harus jelas dan sesuai kebutuhan

Penyampaian informasi menggunakan kata-kata ataupun kalimat yang panjang itu tidak selamanya dapat diterima dengan baik. Terkadang penyampaian yang seperti itu hanya membuat kebingungan pihak yang menerima pesan karena isi pesan tidak terfokus pada inti permasalahan, justru merambat ke topik yang tidak dibahas. Agar komunikasi dapat berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dalam komunikasi, sekretaris dalam menyampaikan pesan sebaiknya terlebih dahulu merencanakan atau mempersiapkan secara baik materi-materi atau gagasan-gagasan yang mendukung pesan tersebut, serta sesuai dengan kebutuhan pesan. Sekretaris menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak serta tidak menggunakan bahasa yang memiliki makna ganda karena akan menimbulkan salah pengertian. Penyampaian pesan tidak memerlukan penjelasan yang panjang namun tidak bermakna, lebih baik singkat namun isi pesan yang diharapkan dapat tersampaikan dengan baik. Disamping itu pengemasan pesan juga harus menarik sehingga minat lawan bicara serta menimbulkan kepuasan bagi penerima pesan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kegiatan komunikasi mutlak dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari baik dalam lingkungan bermasyarakat maupun dalam suatu perusahaan. Komunikasi sangat berperan banyak dalam pertukaran informasi serta sebagai sarana interaksi antara individu yang satu dengan individu yang lain. Begitu pula dengan komunikasi interpersonal, disamping sebagai sarana untuk menjalin komunikasi dan bertukar informasi, dengan komunikasi ini sekretaris dapat menjalin hubungan yang lebih pribadi dengan lawan bicara sehingga dapat mengetahui karakter lawan bicara serta keinginan-keinginan yang diharapkan dalam komunikasi sehingga tujuan atau pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

1. Komunikasi interpersonal sangat penting dimiliki oleh sekretaris karena akan memudahkan dalam bersosialisasi dengan pihak lain, memudahkan dalam penyampaian koordinasi pekerjaan terhadap bawahan, memudahkan sekretaris dalam mengamati karakter dan kondisi lawan bicara, dapat menciptakan hubungan yang akrab dengan pihak lain, menciptakan keterbukaan informasi, menciptakan empati, serta dapat memunculkan penghargaan dan citra positif terhadap diri sekretaris yang dapat menunjang terhadap keberhasilan karir sekretaris.

2. Proses komunikasi interpersonal dimulai dari peran sekretaris dalam memformulasikan atau menciptakan pesan yang kemudian dikirimkan kepada penerima pesan. Oleh penerima pesan kemudian pesan diterjemahkan lalu memberikan umpan balik kepada sekretaris terkait pesan yang disampaikan.
3. Untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif maka sebelum pesan disampaikan kepada komunikan, sekretaris harus mempersiapkan dengan baik ide, gagasan atau maksud pesan dengan jelas. Pesan disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti, jelas, menciptakan hubungan yang saling menghargai satu sama lain. Bersedia menerima umpan balik yang positif maupun negatif.
4. Komunikasi interpersonal tidak selamanya dapat berjalan dengan efektif, masih saja terdapat hambatan-hambatan yang mengganggu. Akan tetapi hambatan tersebut dapat dihindarkan apabila terdapat kesadaran untuk meningkatkan kemampuan berbicara, pengetahuan, memiliki kemampuan memahami lawan bicara, serta dalam penyampaian pesan harus jelas serta sesuai kebutuhan. Sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik serta sesuai dengan tujuan komunikasi.

## **B. Saran**

1. Sebaiknya sekretaris dapat memahami seberapa pentingnya dampak positif dari komunikasi interpersonal. Berusaha membangun kemampuan berkomunikasi interpersonal untuk menunjang karir serta menciptakan citra positif terhadap diri sekretaris.
2. Sekretaris dan lawan bicara dapat berperan aktif dalam proses komunikasi interpsersonal, sehingga pesan yang disampaikan sekretaris dapat diterjemahkan dengan baik oleh lawan bicara.
3. Tingkatkan kemampuan komunikasi baik dalam penyampaian ataupun menerima informasi dengan membiasakan berbicara, mendengarkan serta memahami orang lain.
4. Tingkatkan pengetahuan supaya dapat dengan mudah berkomunikasi dengan orang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Badri M. Sukoco. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga
- Deddy Mulyana, M.A., Ph.D. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Dr. A. Supratiknya. 1995. *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Eti Ratnawati dan Sunarto. 2006. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fajar Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hartiti Hendarto dan Tulusharyono, F.X. 2003. *Menjadi Sekretaris Profesional*. PPM
- Neni Nurnaeni. 2007. *Peranan dan Tugas Sekretaris*. (<http://greatsecretary.wordpress.com> diakses tanggal 10 Mei 2013, 20.00)
- Saiman. 2002. *Manajemen Sekretaris*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Suranto Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Titiek Triwidodo dan Djoko Kristanto. 2004. *Pengembangan Kepribadian Sekretaris*. Jakarta: Grasindo.
- Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo